

ACTUALES PLANTEAMIENTOS DEL GESTOR EN EL ENTORNO UNIVERSITARIO ANTE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Elvira San Millán Fernández

Unidad de información y Registro General de la URJC

1.-Introducción:

Las organizaciones públicas son uno de los actores que operan en el contexto de la acción pública, pero no uno más, sino aquel que más puede influir en la presentación de los acontecimientos. Dado este papel relevante, la Administración y, en concreto, las Universidades Públicas cuentan con una ayuda indispensable en la Información. Se ha de tener en cuenta la innovación tecnológica y la participación del ciudadano, al entender las organizaciones públicas como entidades dentro de un entorno social. La situación actual exige un profundo cambio en la organización de nuestras arcaicas instituciones, imponiéndose nuevas formas de gestión, planificación y evaluación que permitan racionalizar las asignaciones de recursos para alcanzar los objetivos marcados con costes razonables.

2.-Actuales planteamientos del gestor en el entorno universitario ante las necesidades de información.

La importancia estratégica de las telecomunicaciones en la administración es cada vez más evidente; el ciudadano demandará voz, datos e imagen, pero también comunicación, información y acceso a servicios básicos, en principio, sin olvidar el potencial de los servicios más avanzados. Su empleo generalizado impulsaría el deseable acercamiento de los ciudadanos a las administraciones públicas y contribuiría a mejorar la eficacia de éstas, facilitando la cooperación entre las distintas unidades administrativas.

La información administrativa se ha convertido en la pieza clave para la toma de decisiones. A medida que las Universidades públicas comienzan a establecer soluciones informáticas, va creciendo la necesidad de integrar toda la información de las instituciones, tanto la generada dentro de ellas como la procedente del exterior, en los nuevos sistemas y hacerla accesible a los diferentes miembros de la comunidad universitaria. El posterior manejo de esta información hace que las organizaciones lleguen a ser más competitivas.

Un ejemplo de línea estratégica planteado es la continua e imprescindible adaptación del mundo universitario a los requisitos que surgen por la evolución de las Nuevas Tecnologías de la Información (TI). Éstas y las redes telemáticas se han convertido en elementos esenciales a la hora de formular estrategias, pues su extraordinaria diseminación entraña transformaciones rápidas en los procesos que las organizaciones realizan.

La Universidad Rey Juan Carlos, sexta Universidad Pública de la Comunidad de Madrid y creada por Ley 7/1996, de 8 de julio, hace frente a estos nuevos planteamientos de necesidades de información con diferentes soluciones, a medida que se va constituyendo.

La Tecnología de la Información y Comunicación es neutra, por sí misma no es capaz de añadir valor. Una apropiada adecuación de esa tecnología a la constitución de un determinado sistema de información, en este caso el Sistema de Información Universitario (SIU), que sea capaz de aprovechar las mejoras técnicas que esa tecnología permite (Pablos Heredero, 1997).

La tecnología web es, por el momento, la base mejor sobre la que construir la plataforma de consulta de información común y universalmente aceptada. El resultado de la evolución de la Intranet universitaria son comunicaciones internas mejoradas y la posibilidad de compartir información por toda la organización sin límites geográficos. Todo a un coste menor que por medios tradicionales. En estas redes se encuentra toda la información administrativa generada por la organización. Cada miembro de la comunidad tiene sus propios privilegios de acceso y puede compartir con el resto documentos, servicios, aplicaciones e incluso espacios de trabajo virtuales. Así, las Intranets favorecen el trabajo en grupo y la interrelación entre las distintas unidades administrativas. En realidad, son el germen de las futuras Secretarías administrativas virtuales, que cada vez tienen más presencia en los Campus universitarios españoles, siguiendo el camino planteado por las Universidades americanas, en gran medida.

Entre los beneficios del desarrollo del web en las administraciones públicas cabe citar:

- . La mejora de la calidad de la información, al permitir una actualización permanente.
- . El acercamiento del ciudadano a la administración a través de un servicio universal de bajo coste. Este acercamiento es problemático, pues no existe un interfaz común que dé acceso a la información. Al estar las bases de datos desarrolladas con diferentes lenguajes y sistemas de gestión, las consultas y búsquedas se hacen de distinta forma en cada una de ellas.
- .Medio de difusión imprescindible para el Sistema de Información de la Universidad Rey Juan Carlos

-Otra línea estratégica propuesta es promover el concepto de Información como uno de los productos que el Sistema de Información posee, y, en consecuencia, los servicios que se derivan para su distribución. De esta forma, convertimos nuestro objeto de trabajo en un bien de mercado, rentabilizable, a la vez que ofrecemos productos más pertinentes a nuestros usuarios. La información administrativa, como producto, tiene unas características que la hacen especial dentro del mercado. El vacío informativo cuesta dinero, pero se percibe, tanto entre los profesionales como entre los usuarios, una falta de valoración de este producto. Es un bien fácilmente reproducible, lo que implica que sea difícil controlar su propiedad. Y cuanto más se divulga o explica, más va perdiendo valor (transparencia devaluadora). Su valor es subjetivo y temporal, al desfasarse rápidamente.

En el apartado de marketing, habrá que fomentar políticas de captación de nuestro producto, la información administrativa. El valor de la información es igual al coste de no tenerla. Es difícil conseguir hacer entender a un usuario lo que vale una línea de información, pero sí es factible "venderle" horas de trabajo de un experto en información que le va a ofrecer con exactitud lo que él busca. El valor añadido al producto se lo podremos dar sumándole distintos elementos como facilidad de uso y de recuperación, precisión, ahorro de tiempo, etc.

Clientes: Ya casi es un tópico afirmar que el cliente en las organizaciones públicas es el usuario. La noción de servicio al cliente facilita el tratamiento de los ciudadanos como “clientes” de los servicios públicos. Pero esto es una paradoja, pues los ciudadanos son algo más que meros consumidores o clientes de un servicio, puesto que por su vinculación y contribución a su existencia son, además, parte interesada y propietarios de la organización prestataria. Esto nos obliga a superar la paradoja del cliente para profundizar en el concepto de usuario. Existen dos grandes grupos de usuarios, la propia administración y el ciudadano y hacia ellos deben estar dirigidos todos los esfuerzos.

El usuario -ciudadano exige una adaptación continuada de acuerdo con el espíritu de la Constitución Española, Art. 105- que establece la participación de los ciudadanos en la Administración.

Los ciudadanos no pueden seguir siendo el **objeto** de la acción pública, puesto que esta concepción representa el desempeño de un papel pasivo de receptor de acciones que, diseñadas desde el núcleo de las organizaciones, se proyectan hacia la sociedad, sin contemplar dimensiones como la participación, o en otro orden de cosas la imagen de las administraciones que, en este contexto, son de una importancia extrema para la acción pública. El reconocimiento del ciudadano como **sujeto** de la acción pública es el camino a seguir en esta profundización de la administración responsable (Richards, 1994), de esta manera se le dota de un contenido activo, de una capacidad para influir directamente en el proceso de adopción de decisiones, precisamente como ayuda a la priorización de líneas de acción y a la elaboración de las políticas. Tener adecuadamente ordenada la información permite conocer mejor el perfil de cada usuario unidad administrativa y ofrecerle con posterioridad un servicio personalizado.

Se ha de realizar la segmentación de los tipos de usuarios del Sistema de Información, estableciendo los distintos tipos de “cliente” al que va prestar sus servicios. Para elaborar la segmentación, se tendría que dar respuesta a cuestiones como las siguientes:

- ¿Quién es? (el usuario o cliente).
- ¿Con qué cuenta en la actualidad?
- ¿Qué necesita?
- ¿Cuándo necesita la información?
- ¿Cómo la necesita?

Con todo ello, se elaboraría un perfil del usuario al que nos dirigiremos, para así diseñar el tipo de productos y servicios específicos que respondan adecuadamente a sus necesidades de información (Ordóñez Vergara, 1995).

Los previsible cambios que puede experimentar el comportamiento de los usuarios a medida que saquen partido de las redes de telecomunicación serán de tal envergadura que hoy por hoy no los podemos imaginar. Se habla ya del ciudadano participativo dentro del clima de “laissez-faire, laisser –passer” electrónico que multiplicará sus capacidades de transmitir, recibir y retransmitir ideas y opiniones, así como su requerimiento de disponibilidad continua del servicio. En esta **electrópolis** habrá una mayor libertad de relación entre el usuario y las

organizaciones públicas (Schwartz, 1997). La movilidad, el acceso siempre y desde cualquier parte, se ha convertido igualmente en una capacidad crítica de las nuevas infraestructuras de información que tendrán que resolver la imprevisión del usuario. Se dará una importancia creciente a la seguridad y a la integridad de la información transmitida. El incremento de la transmisión de la información mediante los soportes de vídeo (con sus elementos configuradores de voz e imágenes) dará un carácter más sensorial al proceso de datos.

3.-Procedimiento de Elaboración del Plan Estratégico del Sistema de Información:

Se propone el siguiente procedimiento que comprende estas etapas:

- 1.-Definición de la misión y visión del Sistema de Información.
- 2.-Establecimiento de objetivos estratégicos.
- 3.-Desarrollo de programas de acción para cumplir los objetivos estratégicos.

El desarrollo de estos programas se ha de llevar a cabo siguiendo las siguientes fases:

- A) Análisis estático de la situación actual.
- B) Análisis prospectivo (con relación a un escenario futuro)
- C) Diagnóstico estratégico
- D) Formulación de estrategias.
- E) Programación de acciones a emprender para llevar a cabo las estrategias:
 - 1.- Delimitar las necesidades de información.
 - 2.-Identificación de las Directrices de Gestión y Técnicas.
 - 3.-Revisión de los actuales sistemas de información ya creados en la URJC.
 - 4.-Especificar nuevos sistemas.
 - 5.-Definir alternativas tecnológicas.
 - 6.-Elaborar un Plan de Acción.

A-Objetivo General: Creación de un **Sistema de información Universitario (SIU)** capaz de organizar y utilizar sistemáticamente todos los medios para tratar los elementos de información relativos a su actividad, de modo que conduzcan a una planificación, toma de decisiones y gestión, de acuerdo con los objetivos marcados. Recoge en su diseño todas las áreas de la gestión académica y administrativa de la Universidad, que es variada y compleja.

El SIU se pretende constituir en el medio operativo que posibilite técnicamente la planificación, el control y la gestión integrada de la Universidad. Operativamente puede realizarse como un proyecto, en el que fases, participantes, recursos, resultados, esquemas de trabajo serán bien definidos.

Las características de adaptabilidad a las necesidades del usuario, globalidad, unicidad, amplitud funcional y operación centralizada y descentralizada son definitorias del SIU.

B-Objetivos específicos:

-Gestión de la información de modo plural y globalizador. Plural, porque debe considerar destinatarios de sus actividades a todos los miembros de la Universidad.

Global: se deriva de la necesidad de implicar en este proceso a todas las unidades administrativas, centros y departamentos.

-Recogida, elaboración y difusión de la información académica e institucional producida por la URJC tanto internamente como hacia el exterior.

-Herramienta de comunicación y de integración de los distintos Campus en que se encuentra físicamente distribuida la URJC: Alcorcón, Móstoles y Vicálvaro y, en un futuro próximo, Fuenlabrada. La comunicación interna continúa siendo un elemento de la gestión integrada de los departamentos de Recursos Humanos. Igualmente, la comunicación interna se convierte en una habilidad directiva imprescindible para el logro de los objetivos en la actuación de todo líder institucional.

-Proporcionar Información precisa, actual, veraz y fiable de primer nivel de la URJC.

C-Actividades:

-Su actividad principal sería responder a la demanda interna y externa de Información sobre la institución universitaria y sus actividades académicas, culturales, deportivas, etc.

-Identificación y tratamiento documental de la información producida y recibida por la Universidad.

-Los medios de difusión de la información son varios:

.A través de la atención al público de forma directa: contestación del correo ordinario y e-mail, teléfono, etc.

.Colaboración en la constitución de la INTRANET universitaria.

-Otras actividades:

-Coordinación de los contenidos del WEB de la URJC.

-Coordinación de la información sobre la URJC en las representaciones oficiales en Salones y Ferias.

-Participación en Ferias y eventos informativos.

-Sistematización de la información externa e interna de la universidad sobre Cursos, masters, Becas, premios, actividades culturales, deportivas y académicas.

-Actividades complementarias: acercar la información al usuario, por ejemplo, mediante un puesto itinerante anual por la propia universidad o institutos. Uso de pantallas electrónicas con información general universitaria en los campus. Coordinación de la información ofrecida a los institutos sobre la oferta académica de la Universidad.

-Publicaciones de la Universidad básicas que sistematicen toda la información de la URJC: folletos de difusión, guías de la institución, del estudiante, tanto en soporte electrónico como en papel, Directorios, etc. Elaboración de un boletín electrónico con información de la URJC de carácter semanal o mensual.

Por otra parte, se llevaría a cabo la elaboración de Anuarios Estadísticos con datos:

1.- Académicos: Alumnos, Estudios, Becas y ayudas al estudio, etc.

2.- Investigación: Proyectos Nacionales de investigación, Becarios, ayudas para investigación, OTRI, Publicaciones, etc.

- 3.-Recursos Humanos: Personal Académico, Personal de Administración y Servicios, etc.
 - 4.-Infraestructuras y Equipamientos: Superficie edificada distribuida por centros y servicio generales, los servicios de soporte de la Universidad, como por ejemplo, la Biblioteca, el Archivo, Servicios Informáticos Servicio de Obras e Instalaciones, Servicios de Deportes.
 - 5.-Gestión Económica: Cierres de ejercicio, gestión del presupuesto, inversiones; Programa del ejercicio anual.
- En cada campus ha de haber una Oficina de Atención al Público cerca del alumno.
 - Contacto con instituciones afines, por ejemplo, la Red de centros de Información Juvenil de Madrid y ser miembros de esta red. Contactos con otras universidades.
 - Colaboración con unidades internas: Gabinete de Prensa, Servicio de Alumnos y Gestión Académica, Extensión Universitaria, etc.

D-Estrategias:

- Colaboración con las distintas Unidades administrativas de la URJC.
- Colaboración y cooperación con el resto de Universidades y organismos públicos, en especial con los Servicios de Información correspondientes.
- Establecimiento de canales de transmisión de la información y de su gestión y proceso interno.
- Elaboración de Cartas de Servicios de la Unidad de Información General de la URJC. (Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre las condiciones en que se prestan los servicios públicos, describiendo la unidad y haciendo públicos los compromisos de calidad asumidos por el organismo público).
- Incorporación de forma progresiva al sistema de Ventanilla Única de los distintos procedimientos administrativos, para mejorar la eficacia en la tramitación de los mismos y la accesibilidad de los ciudadanos a la administración.

E-Usuarios: Internos: En realidad, son todos los componentes de la Comunidad Universitaria, Alumnos, PAS y Profesorado.

Externos: resto de universidades y organismos públicos, futuros componentes de la comunidad universitaria, etc.

F- Indicadores:

- Tipología del usuario (interno y externo)
- Número de consultas recibidas mediante distintos medios: teléfono, fax, correo ordinario, correo electrónico, consultas al Web de la URJC.
- Número de respuestas elaboradas por la Unidad de Información.
- Número de usuarios que utilizan los servicios de la Unidad de Información.

G- Fuentes de información: Propias y externas de la universidad:

- Boletines Oficiales: BOE, BOCM, etc.
- Boletines electrónicos.

- Webs propios y externos.
- Publicaciones de la URJC y de otras universidades: Folletos, guías del estudiante, guías académicas, etc.
- Prensa nacional y local.
- Servicios de información de universidades.
- Correos electrónicos.
- Directorios profesionales de centros de información de la Comunidad autónoma de Madrid y de ámbito nacional.
- Programas de intercambio.
- Bases de datos de carácter legislativo, cultural, etc.

4.-Contenidos de la Información General de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC)

(WWW.URJC.ES):

- Información general de la Universidad Rey Juan Carlos.
- Ubicación de la URJC.
- Accesos a la URJC.
- Horarios de funcionamiento de las unidades administrativas.
- Lección inaugural del curso académico.
- Breve historia de la Universidad.
- Regulación, órganos de gobierno y administrativos de la URJC.
- Normativa de la URJC.
- La Universidad en cifras (Evolución del Número de Profesores, Alumnos y PAS).
- Publicaciones.
- Nuevos proyectos.
- Última Hora: Novedades en el servidor. Información urgente. Convocatorias de Personal de administración y Servicios, Personal Docente, etc.
- Intranet:
 - Directorio Telefónico /E-Mail Directorio del personal administrativo y profesorado
 - Soporte a la docencia: Datos académicos- Listados de clase- Información sobre Aulas informáticas. Consulta de aulas ocupadas o reservadas. Formularios de petición de servicios: Comunicación de incidencias informáticas.
 - Petición de cuentas de correo electrónico.
 - Buzones de sugerencias a los servicios: -Administración de los Campus- Biblioteca- Gestión académica - Informática –OTRI – Recursos Humanos y Organización, etc.
 - Becas y ayudas al estudio.
 - Becas de colaboración de la Universidad.
 - Cursos de verano, Cursos de postgrado, etc.
 - Planes de estudios de las titulaciones impartidas en la URJC. Titulaciones previstas.
 - Estudios de otras Universidades.
 - Notas de corte del distrito único de Madrid.

- Plazos de preinscripción.
- Traslados de expedientes.
- Tarifas académicas.
- Distrito ordinario.
- Distrito compartido
- Admisión.
- Calendario Académico.
- Normativa de permanencia.
- Actividades culturales y deportivas.
- Simultaneidad de estudios.
- Homologación y Convalidación de estudios.

5.-Contenidos de información del Servicio de Gestión de la Investigación:

- Información sobre las Líneas de Investigación de la URJC (Base de datos consultable por el Web)
- Recogida de convocatorias de ayudas y becas a investigadores a través de la elaboración de un Boletín de Investigación. Convocatorias oficiales de la URJC, así como las memorias del Servicio (líneas de investigación subvencionadas, etc.)
- Grupos y Laboratorios de investigación.
- Normativa sobre investigación.
- Otros puntos de interés en Investigación: acceso a servidores sobre investigación, Fundación Universidad Empresa. CICYT y DGICYT. Becas para estudiantes y posdoctorados, etc.
- Servicios de apoyo a la investigación: todos los SAI con su localización, servicios, personal, tarifas, infraestructura, novedades y cursos organizados.
- Archivos de las Memorias de Investigación de departamentos.

6.-Contenidos de Información de la Sección de Información Administrativa y Atención al Ciudadano

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos. Mediante esta sección el ciudadano puede recibir información sobre:

- .Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas universitarias.

- . Requisitos jurídicos y técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.

- . Tramitación de procedimientos, así como cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en relación con la URJC o alguno de sus ámbitos de actuación.

- Información Legislativa: se informa sobre disposiciones generales que afecten a la universidad española y que sean de interés para la URJC.

Sería necesaria la colaboración con los Centros de Información Administrativa de las CCAA y del MAP y de otras universidades.

- Dentro de las funciones de atención al ciudadano tendríamos la recepción de reclamaciones, quejas, iniciativas o sugerencias de los ciudadanos (Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero).
- Asistencia en el ejercicio del derecho de acceso a Archivos y Registros (artículo 37 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre), facilitando asesoramiento e información sobre los requisitos y trámites para este acceso que deban cumplimentar los que tengan condición de interesados de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de la universidad.
- En materia de Personal, se facilitaría información sobre convocatorias públicas de empleo, relación de puestos de trabajo que hayan sido publicados en boletines oficiales, Sistemas de Acceso a la Función Pública, etc.

Bibliografía:

- Órdóñez Vergara, M^a José: Centros de información y documentación “a medida: una respuesta de calidad integral a las necesidades de información en las empresas. El Parque Tecnológico de Madrid como ejemplo. Resultados de una encuesta. En: V Jornadas catalanas de Documentación, Socadi, Barcelona, 1996.
- Pablos Heredero, Carmen: Las tecnologías de Información y Comunicación como elementos posibilitadores de agilidad en las organizaciones. Estudio en el sector asegurador. En: Studia Carande. Revista de CC. Sociales y Jurídicas, 1997.
- Johnson, G; Scholes, K.: Dirección Estratégica- Análisis de la Estrategia de las Organizaciones. Madrid, 1997.
- Jones G.; Hill, C: Administración Estratégica: un enfoque integrado, Mc Graw Hill, 1996.
- Richards, S.: El paradigma del cliente en la gestión pública. En: Gestión y Análisis de Políticas Públicas, nº 1, sept-dic., 1994.
- Schwartz, Pedro: Las telecomunicaciones, piedra angular de la Información. En: cuenta y Razón del Pensamiento actual, nº 102, 1997.
- WWW.URJC.ES