

Emilio Delgado López-Cózar. *Diseño de un servicio de información para la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Granada*. Granada, 1987

SUMARIO. 0. Introducción. 1. Descripción estructural: objetivos y funciones de la E.U.E.E. de Granada. 1.1. Objetivos generales. 1.2. Objetivos específicos. 1.3. Estructura y Organización. 1.4. El Derecho a la información y la Administración Pública: bases legales. 2. Necesidades informativas. 1.1 Profesorado. 2.2 Alumnos. 2.3 Personal de Administración y Servicios. 3. Descripción estructural del sistema informativo. 3.1. Puntos de Producción. 3.2. Centro de Proceso. 3.3. Servicio de Difusión. 4. Productos informativos e instrumentos para su manejo. 5. Evaluación del servicio. 5.1. Satisfacción de los usuarios. 5.2. Control de la Gestión.

0. Introducción

El objetivo de este trabajo es presentar el diseño de un servicio de información en un ámbito de la administración educativa muy concreto: la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Granada. Para ello, en primer lugar, vamos a describir la realidad a la que pretendemos servir, es decir, su estructura, funcionamiento, factores que influyen en ella, etc. Porque conociendo esta realidad determinaremos sus necesidades. Por tanto, comenzaremos por el estudio del ordenamiento legal: la legislación educativa y en concreto los Estatutos de la Universidad de Granada para así definir los objetivos de la misma. Esto nos llevará al análisis de su organización, funcionamiento y grado de complejidad así como de los medios, disponibilidades y estado actual.

En segundo lugar, intentaremos determinar las necesidades informativas, los perfiles de usuarios y las líneas básicas de la política informativa.

En tercer lugar, abordaremos el proyecto de organización del servicio informativo propiamente dicho señalando sus elementos, relaciones y funcionamiento de los mismos.

En cuarto lugar, nos referiremos a los contenidos informativos e instrumentos técnicos para su manejo incidiendo en el tipo de productos a elaborar por los distintos elementos que configuran la cadena informativa.

Por último, estableceremos un sistema que nos permita evaluar los resultados con métodos de control y cálculo de rentabilidad de inversiones.

1. Descripción estructural: objetivos y funciones de la E.U.E.E. de Granada.

La Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Granada como entidad integrante de la Universidad de Granada se rige por los Estatutos de la misma aprobados por Decreto 162/1985 de 17 de Julio. Según los referidos Estatutos y la Ley de Reforma

Universitaria -Ley Orgánica 11/1983, de 25 de Agosto- se define como "un órgano encargado de la gestión administrativa y la organización de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención del Título de Diplomado en Ciencias Empresariales.

1.1. Objetivos generales.

Como sector del servicio público de educación la E.U. de Estudios Empresariales tiene una serie de objetivos generales que podemos resumir básicamente en tres:

1. La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
2. La preparación para el ejercicio de actividades profesionales, la docencia y la investigación.
3. La promoción, el apoyo y la aplicación práctica del conocimiento para el desarrollo social, económico y cultural de los ciudadanos.

1.2. Objetivos específicos.

Partiendo de estas premisas el servicio de información será concebido, en primer lugar, como un instrumento que contribuya a la realización de estos fines tan genéricos. Ahora bien, como sector encargado de la enseñanza universitaria de empresariales posee unos fines muy concretos. A saber:

1. La elaboración de sus propios planes de estudio.
2. La ordenación docente, garantizando la coordinación de las enseñanzas impartidas por los Departamentos dentro de dichos planes.
3. La expedición de certificaciones académicas y la tramitación de propuestas de convalidación, traslados de expediente, matriculación y otros similares.
4. La articulación de la participación de la comunidad universitaria del centro en los órganos de gobierno de la Universidad.

1.3. Estructura y Organización.

Para la organización y gobierno de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, los Estatutos de la Universidad establecen dos tipos de órganos de gobierno:

- a) Órganos colegiados
- b) Órganos unipersonales

Dentro de los órganos colegiados se encuentra la Junta de Centro que se define como el órgano representativo y decisorio que asume las funciones de Gobierno, en el ámbito de sus competencias, que son:

1. Establecimiento de los objetivos educativos de la Diplomatura en Ciencias Empresariales.
2. Establecimiento de los planes de ordenación académica, su evaluación y control de cumplimiento.
3. Proposición y aplicación de las normas de selección del alumnado y la valoración de su rendimiento.
4. Distribución del presupuesto del centro, examinando e informando las cuentas generales.
5. Elección del Director.

6. Elaboración de los reglamentos que afecten al Centro.

Dentro de los órganos unipersonales de gobierno destaca el Director cuyas funciones serán:

1. Representar oficialmente al Centro.
2. Dirigir la política del Centro.
3. Fiscalizar el ejercicio de las funciones encomendadas a los distintos órganos de la Escuela.
4. Elaborar los informes reglamentarios y tramitar los recursos contra resoluciones de los órganos de la Escuela.

El Director está asistido por dos subdirectores:

- El Subdirector coordinador que sustituye al Director en su ausencia.
- El Subdirector de Ordenación Académica y Profesorado encargado de toda la organización docente: horarios, exámenes, tutorías, programas de asignaturas, etc ...

y por el Secretario que tiene por funciones:

1. Recepción, compilación, depósito, custodia y certificación de las actas de los órganos colegiados, los archivos generales, las disposiciones de la Dirección, el sello oficial...
2. La organización de los actos académicos.
3. Garantizar la publicidad de todas las disposiciones de los órganos de gobierno.

La gestión, asesoramiento y administración cotidiana de los servicios del centro está encomendada a la Secretaría, que está dirigida por un Administrador.

La Junta de Centro puede funcionar en pleno y comisión permanente aunque también puede crear las comisiones que crea convenientes. El Director preside el Pleno, la Comisión Permanente y todas las comisiones. Se encuentra asistido por los Subdirectores, El Secretario al ser el fedatario forma parte del Pleno, Comisión Permanente y de las comisiones en las que se juzgue necesaria su presencia. La Secretaría es el instrumento de apoyo y gestión de todos los órganos de gobierno

Antes de proseguir en la descripción estructural y orgánica de la realidad de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales es preciso realizar una matización de suma importancia para la comprensión de la mecánica del servicio que pretendemos organizar así como para la justa ponderación de sus elementos y de las relaciones de los mismos. La Escuela no se concibe como un organismo autónomo con personalidad jurídica propia sino que es un elemento más del vasto entramado de la Universidad de Granada y de sus órganos de gobierno centrales:

a) Órganos Colegiados:

- Consejo Social
- Claustro Universitario
- Junta de Gobierno

b) Órganos Unipersonales:

- Rector

- Vicerrectores
- Secretario General
- Gerente

Respecto a ellos mantiene una relación de "dependencia" en cuanto que son éstos los órganos legitimados para impartir las directrices generales comunes de política universitaria a las cuales ha de atenerse indefectiblemente la Escuela en orden a una mayor racionalización, uniformidad y homogeneización del servicio público de educación superior. Y esto tiene gran trascendencia pues, tal vez, lo más operativo sería la organización de un servicio público de información centralizado, sobre todo, en lo referente a su gestión ya que los canales de producción, información y difusión son muy variados. Por lo tanto a la hora de perfilar el servicio tendremos en cuenta todas estas interdependencias.

Por otra parte, respecto a los Departamentos que son los órganos básicos encargados de organizar y desarrollar la investigación y las enseñanzas propias de su o sus áreas de conocimiento es preciso manifestar que sus relaciones con el resto de los sectores universitarios -especialmente los centros- no se encuentran perfectamente delimitadas. La Ley de Reforma Universitaria supuso un cambio radical en este campo ya que vertebró toda su estructura en base a los Departamentos vaciando de algunas competencias a los centros. Si combinamos esta indefinición con el hecho de que muchos departamentos carecen en la actualidad del apoyo administrativo necesario (carencias de personal) resulta que las dificultades para diseñar el servicio informativo se acrecientan. Habrá que tenerlos presentes en lo relativo a la docencia e investigación realizada por el profesorado adscrito al mismo.

1.4. El Derecho a la información y la Administración Pública: bases legales.

En este apartado haremos mención a las disposiciones legales que aluden a los servicios de información. Los Estatutos de la Universidad de Granada en sus artículos 133 j) Y 172 h) contemplan, dentro del conjunto de derechos de la comunidad universitaria, el de "ser regularmente informados de todas las cuestiones que afecten" a la misma. Por tanto, y esto es fundamental, la información se plantea como un derecho ya que ésta forma parte -y no la menos importante- de la igualdad de oportunidades. Porque mal se puede hacer aquello que no se sabe que existe, ni acudir a un lugar que se ignora. Todo lo cual conlleva la obligatoriedad de montar servicios de información.

Por otro lado, el artículo 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo señala que "en todo Departamento ministerial, organismo autónomo es el caso de la Universidad- o gran unidad administrativa de carácter civil, se informará al público acerca de los fines, competencias y funcionamiento de sus distintos órganos y servicios mediante oficinas de información, publicaciones ilustrativas sobre tramitación de expedientes, diagramas de procedimiento, organigramas, indicación sobre localización de dependencias y horarios de trabajo y cualquier otro medio adecuado".

En definitiva y resumiendo, podemos decir que el objetivo final del servicio de información de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales será gestionar, canalizar y difundir por un lado, información que denominaremos general y que versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos de la Escuela Universitaria de

Estudios Empresariales y Universidad, comprendiendo, asimismo, cuanto se refiera a la organización de los servicios, localización de dependencias, horarios, trámites de los distintos tipos de expedientes, documentación que exijan, formas de gestión y, en general, cuantos informes sirvan de ilustración a quienes se relacionen o hayan de relacionarse con el centro, y por otro lado, información que llamaremos particular, referida al conocimiento en cualquier momento del estado de tramitación de un expediente administrativo por parte del interesado en el mismo.

2. Necesidades informativas.

La determinación de las necesidades informativas sólo puede provenir del análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de la E.U. de Estudios Empresariales, del grado de funcionamiento de sus distintos elementos y de las relaciones entre los mismos. Como punto de partida podemos apuntar dos grandes criterios a la hora de establecer las necesidades informativas:

1. Criterio del Usuario. Evidentemente el fin de toda organización es satisfacer las necesidades del usuario. Y éstas variarán en función de sus perfiles.

2. Criterio de la organización. La E.U. de Estudios Empresariales tiene como tal organismo unas necesidades de información para su funcionamiento y cumplimiento de sus objetivos.

Los usuarios de nuestro servicio van a ser básicamente los miembros de la comunidad universitaria de la E.U. de Estudios Empresariales. A saber: el Profesorado, los Alumnos y el Personal de Administración y Servicios. Todos ellos por el hecho de pertenecer a una misma estructura -la Universidad- poseen unas mismas necesidades, que podemos denominar como globales y que se resumen en el conocimiento de la estructura organizativa de la E.U. de Estudios Empresariales en particular y de la Universidad en general: objetivos, funcionamiento y composición de los distintos órganos y servicios que componen el entramado universitario.

Por otra parte, existen unas necesidades informativas específicas que nacen de la pertenencia a uno de los tres sectores de nuestra comunidad universitaria. A continuación esbozaremos, aunque sea genéricamente, las necesidades de cada uno de estos colectivos.

1.1 Profesorado

Puesto que sus funciones elementales son la docencia y la investigación necesitarán información relativa a:

- Planes de estudio y organización docente.
- Horarios de clase, exámenes y cuadros de tutorías.
- Selección y adquisición de todo tipo de material didáctico
- Organización de cursos destinados a una formación permanente que permita mejorar su capacidad docente e investigadora.
- Organización de Congresos, Encuentros, Coloquios.
- Convocatorias de ayudas, becas, bolsas de viaje y subvenciones que contribuyan a su formación.
- Solicitud de licencias y permisos por desplazamientos motivados por

- razones académicas, docentes o investigadoras.
- Oposiciones, concursos de plazas docentes (convocatorias y sistema de contratación).

2.2 Alumnos.

Sus necesidades informativas se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

- Forma de acceso a la Escuela.
- Matriculación: requisitos, documentación, plazos.
- Plan de estudios.
- Sistemas de evaluación.
- Horarios de clase, tutorías y fechas de exámenes.
- Convalidaciones.
- Simultaneidad de estudios.
- Traslados de expediente académico.
- Certificaciones.
- Títulos.
- Becas.

2.3 Personal de Administración y Servicios.

Como sector al que corresponden las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento en orden a la prestación de los servicios universitarios sus necesidades informativas coincidirán en parte con las de la propia organización. Es por ello por lo que la gestión del servicio de información será realizada por este sector.

Una vez que tenemos respuesta a la pregunta ¿Qué información hay que producir?, debemos contestar a las siguientes cuestiones ¿Cómo hay que tratar la información? y ¿A quién hay que dirigirla?

3. Descripción estructural del sistema informativo.

La implantación de unos servicios informativos en cualquier organización siempre supone la modificación de un cierto status funcional. El objetivo es que el impacto de los servicios de información sea siempre positivo para la organización por lo cual es necesario regirse por el principio de no modificar la estructura y aprovechar al máximo las disponibilidades de dicha estructura al objeto de reducir los costes al mínimo.

Es por lo que antes de pasar a la organización técnica del servicio es preciso realizar un análisis de las disponibilidades, un estudio de las necesidades requeridas por el sistema y una evaluación del personal.

Nuestro servicio informativo va a estar ubicado y va a ser gestionado en y desde la Secretaría del Centro. Esta cuenta con seis funcionarios, de los cuales una persona dirige y coordina los servicios como Jefe de la Secretaría, otra se encarga de los asuntos económicos, otra está encargada de la información y registro y el resto -tres- realizan la tramitación de los asuntos generales (matrículas, certificaciones, convalidaciones, expedientes académicos, etc.,).

El material técnico que disponemos para el servicio es: un ordenador compatible (Inves PC de 20 megabits), una fotocopidora, un archivador, un armario estantería, teléfono.

Todo servicio de información está constituido por tres elementos fundamentales:

1. Puntos de producción
2. Centro de proceso.
3. Servicio de difusión.

Consideramos que tanto el centro de proceso como el servicio de producción deben estar centralizados en uno de los funcionarios de la Secretaría que será precisamente el que está encargado de la información y registro. Y esto en primer lugar, porque la persona que lleva los registros de entrada y salida de documentos dispone de un caudal de información inmejorable. En segundo lugar, porque la centralización permite un mejor control de todo el proceso comunicativo. Y en tercer lugar, por razones de costes ya que resultaría excesivamente costoso, dada la especialización de los trabajos administrativos, dispersar las tareas informativas entre el resto del personal de Secretaría.

Pues bien, el funcionario encargado del servicio de información estará en contacto permanente con los distintos puntos de producción de información, realizará el tratamiento de la información mediante técnicas de análisis documental, y encauzará tanto la difusión interior (no pública) como la exterior (pública).

3.1. Puntos de Producción.

Pueden ser internos (se encuentran en el mismo centro) y externos (están ubicados fuera del centro). Los puntos de producción internos son los órganos de gobierno de la E.U. de Estudios Empresariales:

- Junta de Centro
- Comisión Permanente
- Director
- Secretario
- Subdirectores

Las relaciones con estos puntos serán constantes. El encargado del servicio mantendrá al menos una reunión semanal con el Director. Más importante aún será la relación con el Secretario, en tanto que éste es el fedatario de los acuerdos de los órganos de gobierno y el encargado de la recepción, compilación, depósito, custodia y certificación de las actas de dichos órganos.

En cuanto a los externos cabría señalar los siguientes:

- Órganos de Gobierno de la Universidad (Consejo Social, Claustro, Junta de Gobierno, Rector, Vicerrectores, Secretario General, Gerente).
- Servicios administrativos centrales (Sección de Información, Sección de Asuntos Generales, Sección de Asuntos Económicos, Sección de Personal, Sección de Becas, etc.).
- Otros centros de características análogas: Escuelas Universitarias de Estudios Empresariales y Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Consejería de Educación de la Junta de Andalucía y Ministerio de Educación y

Ciencia.

La comunicación con estos puntos se realizará tanto por vía escrita como oral. En este sentido, el control del registro de entrada y salida de documentos resulta fundamental. Asimismo se solicitarán El Boletín Oficial del Estado, el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Boletines Informativos y Guías de la Universidad de Granada así como las actas de sus órganos de gobierno, Guías informativas de Facultades y Escuelas de Empresariales.

3.2. Centro de Proceso.

La información recogida será analizada y tratada por el funcionario de nuestro servicio contando básicamente con el ordenador. Para ello se dispondrá del programa Open Acces II que es un paquete integrado por una base de datos, un procesador de textos, una hoja de cálculo. En la base de datos se incluirán todos los puntos de producción introduciendo en los campos diseñados al efecto la información que produzcan. Con el procesador de textos se podrán redactar todo tipo de documentos. Al tratarse de una base de datos relacional se podrá conectar ésta con los documentos introducidos en el procesador de textos, lo cual proporcionará grandes ventajas. Asimismo será de gran utilidad la aplicación de un Gestor Documental como el Knosys que tiene como particularidad fundamental la confección automática de índices de todas las palabras que son introducidas, cosa que facilitará enormemente la búsqueda de información.

Será obligatoria la lectura diaria del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y del Boletín Oficial de la Provincia. Asimismo, la persona destinada en nuestro servicio deberá leer todas las actas de los órganos de gobierno, boletines informativos, prensa local. De todos estos documentos extraerá referencias y resúmenes documentales de tipo indicativo. Extractos que serán introducidos en el ordenador.

3.3. Servicio de Difusión.

También será gestionado por la misma persona. Mediante un sistema de alerta informativa se procurará servir la información antes de que ésta sea solicitada por los usuarios. Asimismo se responderán personalmente todas las cuestiones que sean planteadas bien por escrito o bien oralmente.

4. Productos informativos e instrumentos para su manejo.

Para que se realice con éxito el proceso comunicativo se han de establecer cuidadosamente los medios más aptos para la difusión del mensaje al receptor. La importancia del producto informativo radica en su proximidad al usuario pues, en definitiva, será a través del mismo como se vehicule la información.

Para que sea eficaz el producto informativo debe reunir dos condiciones básicas. De un lado, desde un punto de vista sustancial, debe responder a las necesidades del usuario, esto es, de la comunidad universitaria a la que sirve. Y de otro, desde un punto de vista formal, debe estar orientado directamente a cumplir tres principios claves en la difusión de la información: pertinencia, rapidez y economía.

Dos son básicamente los procedimientos a usar para la difusión de la información: vía oral y escrita. La vía oral es un medio que destaca por su economía, por su profundidad y por su especificidad. La comunicación interpersonal permite una mejor definición de las necesidades informativas y por tanto una mayor concreción y pertinencia en las respuestas. Será llevada a cabo por el funcionario encargado del servicio en la misma secretaría del centro. Estará ubicado en un lugar de fácil acceso, visible, cercano al público, tras un mostrador abierto. Estará asistido por el ordenador que le permitirá realizar búsquedas informativas online y por los documentos informativos, bien originales o elaborados por el mismo. Para ello dispondrá de un archivo que contendrá ordenadamente la documentación informativa y de un armario estantería que contendrá todos los folletos, guías, anuarios, repertorios precisos. Será precisamente en este lugar donde se colocarán la Ley de Reforma Universitaria, los Estatutos de la Universidad y las guías informativas que se hayan obtenido de los Servicios Centrales de la Universidad, del Ministerio de Educación y Ciencia, de la Consejería de Educación de la Junta, de las demás Facultades y Escuelas de empresariales (anualmente se solicitarán por carta de estos centros las guías que hayan confeccionado a cambio de las elaboradas por nuestro centro). También se conservarán, momentáneamente hasta su paso a la Biblioteca, los Boletines Oficiales del Estado, Junta de Andalucía y de la Provincia de los dos últimos meses. De manera que la información contenida en todos estos folletos pueda ser suministrada directamente al usuario para que él extraiga, tras su lectura directa, la información que desee.

A través del teléfono también se satisfarán las consultas que se produzcan. La cercanía de nuestro servicio al resto del personal funcionario de la secretaría permitirá en momentos determinados que éste participe de las tareas informativas sobre todo en los temas de especialización administrativa de cada uno de los funcionarios y cuando se trate de información particular (expedientes concretos de traslados de expediente, matrículas, asuntos económicos, etc.) Esto dotará de cierta flexibilidad al servicio. También hay que tener en cuenta que existen momentos de una afluencia masiva de usuarios (como durante el plazo de matrícula) en que la función informativa dirigida a los alumnos deberá ser realizada por más de una persona al objeto de alcanzar una mayor rapidez y efectividad.

En cuanto a la producción escrita es preciso distinguir inicialmente entre documentos originales y documentos elaborados por el servicio (resúmenes, referencias, etc.). Entre los documentos originales más importantes destacan las Actas de los órganos colegiados de gobierno (Junta de Centro y Comisión Permanente de la Escuela, Claustro Universitario, Consejo Social, Junta de Gobierno). Estos serán fijados en tabloneros informativos, a los que posteriormente nos referiremos más detalladamente, tal cual se presentan. Para difundir tanto unos como otros se usará la fotocopidora que se encuentra localizada en la secretaría. Este procedimiento tiene por una parte la ventaja de que es más económico que otros, pero dado su formato, menos llamativo que el cartel, por lo que corre el riesgo de no alcanzar plenamente su objetivo informativo. Para los documentos elaborados se puede utilizar bien el formato folio (con la información redactada con ayuda del procesador de textos) o el cartel. El cartel, por permitir una mayor visibilidad se usará para informaciones que afecten a gran número de usuarios y con informaciones escuetas que no exijan una amplia redacción (muy recomendables para la comunicación de plazos y en especial los de matrícula). Las características del cartel serán la claridad expositiva y la concisión.

Todos estos documentos serán expuestos en tabloneros informativos. Estos no serán generales sino especializados atendiendo a los distintos sectores de la comunidad universitaria (tablón de profesores, de alumnos y de Personal de Administración y Servicios). Los tabloneros para alumnos por todo el centro y los del Personal de Administración en la Secretaría o Conserjería. Ahora bien, se acondicionarán tabloneros teniendo en cuenta las distintas secciones de interés informativo. Por ejemplo: información académica (horarios de clases y exámenes; normas de matrícula, traslados de expediente, etc.; información cultural: bolsa de trabajo, etc.).

En relación a las características externas de los tabloneros, podemos distinguir dos tipos: los tabloneros descubiertos en los que los documentos no están protegidos. Son más baratos pero presentan el inconveniente de que los documentos pueden deteriorarse, extraviarse o sustraerse. En cambio, los tabloneros protegidos por una luna de cristal que aíslan los documentos del exterior aunque más caros son más eficaces. Estos se usarán sobre todo para aquella información de alto valor e interés para así asegurar la difusión. Un defecto muy común que solemos encontrar en los tabloneros es la excesiva acumulación de soportes informativos impresos, su colocación desordenada y la falta de valor por estar caducos de muchos de ellos. Será conveniente, por tanto su revisión periódica (quincenalmente por ejemplo).

Para asegurar la comunicación es de vital importancia la colocación de los tabloneros. Deben situarse en lugares muy frecuentados por los usuarios y bien visibles como la zona de entrada al centro, los pasillos de aulas, la secretaría y su zona próxima, la biblioteca. Podría resultar interesante colocar un tablón en cada aula, con una sección dedicada a los asuntos particulares de cada curso, siempre claro está, que ese curso recibiera sus clases en la misma aula.

El principal producto informativo del que dispondremos será la *Guía de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Granada* editada con cargo al presupuesto de la misma. Es el medio de información que reúne más ventajas:

- Recoge mayor cantidad de información.
- Trata la información de una manera profunda.
- Permite un uso personalizado pues está siempre al alcance del usuario para cualquier consulta, que puede realizar por sí mismo sin tener que recurrir al servicio.

Su único inconveniente deriva del coste económico, que es más elevado que el resto de los productos informativos. No obstante, acudiendo a fuentes de financiación externas como la venta de la guía a los estudiantes por una cantidad simbólica y la inserción de anuncios de empresas de nuestro entorno, se puede sufragar.

La Guía deberá contener al menos los siguientes epígrafes:

1. Breve presentación a cargo del Ilmo. Sr. Director.
2. Reglamento de Régimen Interno del Centro.
3. Órganos de gobierno de la Escuela.
 - 3.1. Unipersonales: Director, Subdirectores, Secretario.
 - 3.2. Colegiados: Junta de Centro, Comisión Permanente.
4. Plan de Estudios.
5. Programas de las asignaturas.
6. Departamentos que imparten docencia en el Centro.
7. Líneas de investigación.

8. Profesorado.
9. Personal de Administración y Servicios.
10. Servicios:
 - 10.1. Secretaría y Conserjería.
 - 10.2. Biblioteca.
 - 10.3. Reprografía.
 - 10.4. Centro de informática.
11. Información académica y administrativa:
 - 11.1. Acceso a la Escuela.
 - 11.2. Matrícula.
 - 11.3. Horarios de clases.
 - 11.4. Cuadro de Tutorías.
 - 11.5. Fechas de exámenes.
 - 11.6. Traslado de Expediente.
 - 11.7. Convalidaciones.
 - 11.8. Simultaneidad de estudios.
 - 11.9. Certificaciones.
 - 11.10. Convocatorias de examen.
 - 11.11. Títulos.
 - 11.12. Becas.
 - 11.13. Seguro escolar.
12. Plano del centro.
13. Memoria de actividades:
 - 13.1. Académicas.
 - 13.2. Culturales.
 - 13.3. Deportivas.
14. Salidas profesionales:
 - 14.1. Ejercicio libre.
 - 14.2. Empresa privada.
 - 14.3. Administración pública.
15. Directorio:
 - 15.1. Dirección y teléfonos interiores y exteriores.
 - 15.2. Dirección y teléfonos de Facultades y Escuelas de Empresariales de España.
16. Datos estadísticos.

Un elemento importante a considerar será el sistema que se va a usar para una buena difusión. Sin una buena distribución se perderá la virtualidad informativa de la guía. En primer lugar, la guía será distribuida entre todo el profesorado y personal de administración y servicios, algo fácil de conseguir debido al número reducido de sus miembros. No ocurre lo mismo con los alumnos, a los que por su elevado número y por el enorme coste material que entrañaría no se les podrían enviar por correo. Creemos que el acto de matriculación ya que es éste el único momento en que todo estudiante forzosamente debe entrar en contacto con la Administración. Por tanto, se le podría entregar junto al sobre de matrícula.

Asimismo, se distribuirán los ejemplares que se precisen entre todos los centros universitarios de nuestro distrito y entre las demás Facultades y Escuelas de Empresariales de España. Un remanente de ejemplares quedará en depósito en la Biblioteca del Centro por si en cualquier instante son necesarios.

Por otra parte, existen otros medios para vehicular la información que por específicos no son menos importantes. Sería el caso, refiriéndonos al alumnado, de la celebración de reuniones periódicas con los delegados de curso y grupo, para hacer partícipes a éstos del proceso comunicativo como medios de difusión de la información. Respecto al profesorado también se puede recurrir a la comunicación interpersonal enviándoles requerimientos para que se pongan en contacto con la Secretaría para tratar asuntos puntuales.

5. Evaluación del servicio.

Un servicio de información se concibe como algo dinámico, en continuo movimiento ya que el proceso comunicativo por esencia es mutable y no estático. La evaluación de resultados se convertirá en un factor esencial para conseguir esta dinamicidad, que permita una progresiva mejora del servicio.

La evaluación del servicio comporta dos frentes:

1. De una parte, el cálculo del grado de satisfacción de los usuarios mediante el control de las necesidades y de los resultados finales.
2. De otra, el análisis del funcionamiento y la gestión de las fases constitutivas del servicio: la producción, el procesamiento y la difusión.

5.1. Satisfacción de los usuarios.

Un análisis exhaustivo de este punto exige la respuesta a un triple interrogante:

- ¿Quiénes reciben información?
- ¿Qué información reciben?
- ¿Cómo se recibe?

Respecto a la primera cuestión, por la clara especialización de nuestro servicio, resulta evidente que nuestros usuarios son los miembros de la comunidad universitaria: profesores, alumnos y P.A.S. Pero estamos seguros que dentro de cada uno de estos sectores existirán grupos más receptivos que otros. En el caso de los alumnos es donde se aprecia con más nitidez esta diferenciación. Estamos plenamente convencidos que el grado de captación informativa será diferente de los alumnos de primer curso a los alumnos de cursos posteriores, pues los primeros están más necesitados de información puesto que aún no conocen el funcionamiento de la Escuela. Un fenómeno parecido ocurre con los alumnos pertenecientes a los grupos de tarde que al no contar con el servicio de Secretaría se encuentran peor informados. Por tanto, es necesario un estudio del tipo específico de usuarios. Los métodos para su determinación se analizarán más adelante.

En cuanto a la segunda cuestión, la evaluación se centrará en los contenidos informativos que están íntimamente relacionados con las necesidades. Es preciso realizar un seguimiento de las necesidades, pues aunque éstas se pueden definir genéricamente a priori dada la naturaleza del servicio educativo, sí suelen variar en cuanto al grado de intensidad y profundidad con que se formulen.

En cuanto al tercer interrogante, habrá que determinar cuáles han sido los canales más efectivos para transmitir la información. Interesa conocer cómo ha llegado la información a los usuarios para así potenciar los procedimientos más eficaces.

Son varias las técnicas de análisis de satisfacción de usuarios. Una de ellas será la encuesta. Se confeccionará un cuestionario o test de respuestas alternativas en el que se formularán preguntas relativas a:

- Tipo de información: qué informaciones han resultado útiles y cuáles no, qué temas deben ser objeto de información, necesidades, etc.
- Modo de adquisición de la información: vía oral, escrita (carteles, documentos impresos, etc.) Cuáles han sido los medios más utilizados.
- Opinión sobre los servicios.

Este cuestionario será repartido entre todos los profesores y P.A.S. En el caso de los estudiantes, por su elevado número, se realizará una muestra atendiendo a variables como turno (mañana/tarde) y curso. Los cuestionarios se confeccionarán por cursos académicos al finalizar los mismos, siendo evaluados por el responsable del servicio con ayuda del ordenador (estadísticas, gráficos).

Otra técnica será el establecimiento de un buzón de sugerencias y reclamaciones situado en la Secretaría en el cual los miembros de la comunidad universitaria podrán hacer llegar sus ideas, recomendaciones, proyectos y reclamaciones acerca del servicio. Estas desideratas serán evaluadas trimestralmente por el responsable del servicio.

Otro medio no por evidente menos eficaz será la experiencia de la persona encargada del servicio que al estar en contacto permanente con el público contará con una información directa y de primera mano.

5.2. Control de la Gestión.

El control de la gestión se efectuará sobre las tres fases del proceso comunicativo, es decir, sobre la producción, el procesamiento y la difusión. De lo que se trata en principio es de conocer por una parte, el tiempo transcurrido desde la producción de una información hasta su recepción por el usuario y por otra, la calidad del servicio. Anualmente el responsable del servicio estudiará la cantidad de información producida por los distintos puntos de producción (Dirección, Junta de Centro, etc.) el nivel de la misma, y los espacios temporales en que se ha producido (principios, finales de curso, etc.). Será de suma importancia también determinar la cantidad de tiempo que ha sido necesaria para elaborar los distintos productos informativos cara a su difusión. No será difícil con la ayuda del ordenador determinar estos extremos. Un aspecto capital para conocer la rentabilidad del servicio es el presupuesto. Hay que poner en relación los gastos originados tanto en recursos humanos como en objetos materiales con los resultados obtenidos para así averiguar la rentabilidad del sistema.

En cuanto a la difusión, se realizará un estudio estadístico comparativo de los medios más usados para transmitir la información (carteles, documentos, etc.) para así potenciar unos o desechar otros.

Por último, se redactará anualmente una Memoria de las actividades realizadas y que permita plasmar las evaluaciones efectuadas en mejoras del sistema.