

# Derecho a la Información y Universidad. Diseño de un Centro Universitario de Documentación Administrativa

---

J. C. GARCÍA GÓMEZ\*; M. J. ALEGRÍA MARTÍN\*;

J. L. GONZÁLEZ OLIVARES\*\* E I. GIL LEIVA\*\*\*

(\* *Universidad de Murcia. Servicio de Información Universitario*

\*\**Biblioteca Municipal de Jumilla*

\*\*\**Universidad Politécnica de Valencia*)

RESUMEN: *La sociedad actual requiere que las universidades se adapten a la normativa vigente y garanticen el acceso de los universitarios a información administrativa de carácter general y personal. Se plantea la necesidad de rediseñar determinados procesos relacionados con la gestión y flujo de información. Para ello, y partiendo de la previa existencia de un Servicio de Información Universitario, se propone la creación de un centro gestor de la información y documentación administrativa que integre estos procesos y sistemas actualmente dispersos.*

DESCRIPTORES: *Documentación Administrativa, Centro de Documentación, Servicios de Información, Sistemas de Información, Tecnologías de la Información.*

## 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del entorno universitario se hace tremendamente necesario hoy en día adaptarse a las normas y reglamentos vigentes o en vías de desarrollo, de forma que se permita al universitario conocer y hacer valer sus derechos.

Por un lado, la legislación permite y habilita las acciones tendentes a la agilización y mejora de los procesos administrativos y de información al uni-

versitario así como de tramitación de acciones. Es legal y técnicamente posible informar de forma íntegra, ágil y fehaciente al universitario en todos aquellos aspectos sobre los que éste pudiera consultar. Del mismo modo, le asiste el derecho a que se realice una difusión efectiva de toda la información que por su naturaleza pueda ser de interés general. Evidentemente, entra en este grupo la información que la Universidad genera día a día en el desempeño de su actividad.

Las propuestas que ofrecemos a continuación están centradas fundamentalmente en el marco de la Universidad de Murcia, si bien parte de las ideas y recomendaciones podrían resultar igualmente válidas para otras universidades.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

En lo que se refiere a la gestión informativa y administrativa, así como a la tramitación de acciones diversas, la Universidad de Murcia se caracteriza principalmente por la ausencia real de flujos de información perfectamente definidos y establecidos, siendo necesario en muchos casos recurrir a canales informales para acceder a la información, sin que exista un procedimiento más o menos sistematizado que permita a las unidades gestoras de información el acceso directo a la fuente primaria de la información sin necesidad de una petición expresa. Esto está relacionado con la falta de coordinación entre las unidades productoras, lo que origina duplicidades o pérdidas de información.

De otro lado, la gestión de información es relativamente nueva en nuestra Universidad, por lo que no existe tradición alguna en cuanto al establecimiento de flujos informativos, lo que ha venido acarreando una falta de planificación en este terreno. En un primer momento, la creación de una organización como la Universidad puede suponer inicialmente escasas necesidades de intercambio de información debido a una reducida dimensión de la misma, pero con el tiempo tiende a crecer el número de unidades y servicios que la constituyen, y normalmente lo hacen de forma independiente y no necesariamente planificada, lo que deriva en una estructura informativa que hereda vicios y carencias, con un flujo de datos imperfecto, nodos sin conexión, presencia de redundancias y, en definitiva, una gestión de información poco eficiente a causa de un diseño informativo realizado a lo largo del tiempo de forma casual y en orden a satisfacer necesidades inmediatas y a pequeña escala, nunca desde un punto de vista general e integrador de procesos, lo que nos lleva a plantearnos determinadas cuestiones relacionadas con la necesidad de diseñar procesos de gestión informativa desde un punto de vista global, entendiendo la universidad como una única organización y así lograr la interacción de las unidades que la constituyen y que hasta la

actualidad han arrastrado un modo de operar casi autosuficiente en lo referido al flujo de datos, lo que fomenta el establecimiento de costumbres poco eficientes en términos de gestión integral de información. De esta manera se pueden llegar a plantear casos en los que la tradición se impone a la normativa vigente y se dificulte el pleno cumplimiento de leyes tales como la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Podemos tomar lo anterior como un ejemplo que constata esa tendencia a la compartimentación tan nefasta para la gestión de información administrativa, y que incluso podría hallarse en los límites de la legalidad y potenciar un sentimiento de indefensión en los usuarios, es decir, en los universitarios, que no son sino aquellos para los que trabajamos y hacia quienes han de estar orientadas nuestras acciones y objetivos.

Esta serie de carencias de coordinación se traducen en una deficiente difusión de procesos, normativas, plazos, etc., generando publicidad insuficiente e inadecuada, lo que atañe directamente al buen funcionamiento de la Institución.

Otra carencia aún no suficientemente solventada es la falta de aprovechamiento de las Tecnologías de la Información, lo que origina fundamentalmente ralentización en los procesos, llegando a dificultar, e incluso imposibilitar en casos extremos, algunos de los derechos reconocidos a los ciudadanos en la normativa vigente. Normalmente se han utilizado estas Tecnologías para automatizar procesos tradicionales establecidos desde hace tiempo, en los que no existía interconexión de datos entre unidades, en lugar de utilizarlas un eficiente rediseño e integración de procesos y flujos informativos.

Todo lo expuesto puede llegar a manifestarse en forma de un resentimiento de la imagen corporativa de la Universidad como consecuencia directa de la prestación de un servicio ineficaz.

## 2.1. EL SIU COMO PUNTO DE PARTIDA

Tomaremos como punto de partida, además de la situación general ya explicada, la existencia de un Servicio de Información Universitario, con la siguiente estructura y funciones principales :

### *a) Unidad de Información y Documentación.*

Aquí se desarrollan las tareas de confección y distribución de datos, potenciando la utilización de las aplicaciones informáticas que nos brinda la red Unimurnet (red corporativa de la Universidad de Murcia). Esta unidad es la encargada de la elaboración del *Boletín de la Universidad de Murcia (B.U.MU)*, la Memoria de la Universidad de Murcia, se elaboran publicaciones, estudios,

documentos o informes de carácter puntual y específico. Esta unidad desarrolla la gestión integral del sistema Web de la Universidad de Murcia.

### *b) Oficinas de Información en los Campus*

Estas oficinas informativas están ubicadas en los distintos Campus de la Universidad. Las funciones a desarrollar de forma preferente por cada una de estas Oficinas Informativas son las de atención personalizada al universitario, coordinación con la Unidad de Información y Documentación, generación y gestión de documentos específicos. Además, estas oficinas se encargan de asesorar a los alumnos. En la medida de lo posible, se apoya y asesora al alumno en la gestión de documentación administrativa de otras Universidades y sobre cualquier reclamación o sugerencia en general.

Partiendo de esta situación inicial y basándonos fundamentalmente en la información administrativa hemos de buscar caminos para un mejor aprovechamiento de los recursos informativos, servicios y unidades existentes. En el estudio *Bases para un Plan Estratégico en la Universidad de Murcia* (Redactado por la empresa Arthur Andersen Consulting en 1998 por encargo del Consejo Social de la Universidad de Murcia) ya se incide en la necesidad de una adecuada definición de un Plan de Sistemas de Información en la Universidad: "El adecuado tratamiento de los sistemas de información de la Universidad de Murcia permitiría un mejor gobierno, dirección y gestión de la institución. En la actualidad, la Universidad presenta un bajo grado de mecanización, así como un bajo nivel de integración de sus sistemas, variedad de aplicaciones no integradas, e inexistencia de nuevas soluciones de tratamiento de la información".

A tenor de lo visto, se hace necesaria la creación de un ente aglutinador de estas tareas de coordinación e integración, que quizá podría no ser el objeto de un Servicio de Información Universitario con su estructura actual, sino más bien de una unidad especializada y centrada en esta labor, aunque ésta podría trabajar en paralelo al Servicio de Información Universitario. Estamos hablando, por tanto, de un Centro de Documentación Administrativa en la Universidad.

### 3. MARCO NORMATIVO

La Universidad, aún siendo un ente autónomo es una institución englobada en el sector público y como tal, una parte importante de su actividad es la de ofrecer información sobre los recursos y servicios que gestiona. Esta función informadora está considerada como un derecho y aparece regulada por la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Así, el *Artículo 35. Ley 30/1992* dice "Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos: a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos. [...] g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar. "

Este artículo se desarrolla posteriormente en el *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano*. En esta disposición se sientan las bases legales de la función informativa de la Administración Pública. En el *Artículo 1. Real Decreto 208/1996 se refleja* "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".

En este mismo decreto se distingue entre información general e información particular como objeto de tratamiento distinto: *Artículo 2. Real Decreto 208/1996* "2.2 La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna". La definición y difusión de la información particular queda regulada con más limitaciones en el artículo 3.

Más adelante se puede ver en este mismo artículo: "2.4. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan". También el *Real Decreto 263/1996 por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado en su Artículo 7.4* contempla la posibilidad de que cuando se reúnan las circunstancias adecuadas "los sistemas de información que integren procesos de transmisión y recepción podrán constituirse en registros auxiliares" lo que significa un paso más allá del concepto de Centro de Documentación Administrativa al entrar en el campo de la tramitación de documentos, hecho este que se situaría posiblemente en el límite del concepto del Centro que aquí presentamos, pero que sin duda habrá de ser un objetivo a abordar a medio plazo por un Centro de Documentación Administrativa plenamente constituido y desarrollado.

Se indica también en el *Real Decreto 208/1996* la necesidad de limitar el acceso a los datos de carácter personal y a la información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza, tal como contempla la LORTAD y el procedimiento administrativo común. En ambos casos se indica que resulta necesario garantizar el derecho a la intimidad, lo que implica necesariamente la protección de los datos privados y, dentro de estos los secretos en especial

(raza, ideología, etc.). El derecho a la privacidad supone un control sobre todos los datos personales, ya sean públicos o privados. Estas limitaciones no hay que interpretarlas como obstáculo al flujo de información, sino como la necesidad de encauzarlo de manera que no dañe otros intereses legítimos, algunos de ellos derechos fundamentales del ciudadano.

También es relevante la importancia que se le da al intercambio y coordinación informativa entre Administraciones Públicas. En el Artículo 10. Real Decreto 208/1996 se recoge: "Mediante convenio de colaboración, suscrito por distintas Administraciones públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones públicas". Si adaptamos el espíritu de este artículo al marco de las unidades y servicios que constituyen la Universidad, vemos como se auspicia desde esta disposición la cooperación entre organismos en materia de información.

#### 4. ÁREAS DE ACTUACIÓN EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los universitarios pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos. La podemos dividir en dos clases: *general* y *particular*, en las que podemos determinar distintas áreas de actuación.

Considerando las distintas clases de información, podemos identificar cinco áreas de actuación donde, creemos, deben ir recogidas las propuestas de actuación en los próximos años. Estas áreas son:

Para gestión de la información general.

1. Atención informativa al universitario
2. Gestión de los sistemas de información electrónica
3. Publicaciones

Para gestión de la *información particular y documentación administrativa* emanada del propio funcionamiento de la Universidad:

4. Sistema de Documentación administrativa
5. Circulación de documentos.

Las *tres primeras áreas* de actuación vienen a consolidar las actividades desarrolladas hasta el momento. En el campo de las publicaciones informativas y divulgativas de esta Institución, creemos necesaria que la globalidad de

las mismas se encuentren coordinadas desde el SIU, evitando dispersión de esfuerzos y ciertos vacíos de contenido. Las dos restantes representan el reto más importante a abordar en el campo de la gestión de información y documentación por parte de nuestra Universidad: La creación de un verdadero sistema gestor de la información y documentación administrativa de nuestra Institución y la puesta en funcionamiento de un verdadero mecanismo de circulación de la información, para el cual ya existen metodologías y procedimientos normalizados y validados como ESTROFA (Especificaciones para el Tratamiento Automatizado de Flujos de trabajo Administrativos), ATRIO (Almacenamiento, Tratamiento y Recuperación de Información de Oficinas) o SICRES (Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida de las Administraciones Públicas) con los que poder gestionar la circulación de información en nuestra organización.

## 5. LA INFORMACIÓN GENERAL

La *información general* es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los miembros de la comunidad universitaria se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones. Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos o perfiles de usuarios que estén interesados en su conocimiento. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o sobre todo sistemas de información electrónica.

Ha sido en este campo donde se han venido desarrollando el grueso de las actividades realizadas hasta el momento, para su continuación son precisas las siguientes actuaciones:

### 5.1. ATENCIÓN INFORMATIVA AL UNIVERSITARIO

El proceso actual de implantación de oficinas informativas en cada campus debe ser dinámico e ir sufriendo las correcciones y modificaciones necesarias para mantener un alto grado de satisfacción para el Universitario, por lo que se idearán procedimientos de evaluación con los que se obtengan datos sobre la satisfacción del usuario y de sus necesidades informativas presentes y futuras.

## 5.2. GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

El SIU ha introducido en los últimos años este concepto en la Comunidad Universitaria.

Así, nuestra Universidad se beneficia de las ventajas de la Sociedad de la Información, evitando la infrautilización de los recursos tecnológicos y colocándola como una de las más punteras de España en esta materia. Como ocurre en el caso anterior, en esta área se deben seguir produciendo desarrollos de forma continua tales como la consolidación del Web de la Universidad de Murcia, ampliación de su cobertura temática, instrumentación de nuevas aplicaciones que contribuyan al acercamiento de este nuevo medio de comunicación al universitario, estructuración de un sistema de Difusión Selectiva de Información donde los usuarios recibirían documentos secundarios previamente confeccionados según sus perfiles de necesidades, búsqueda y aprovechamiento de las sinergias positivas que se desprendan de una estrecha relación de trabajo con el Servicio de Informática y otros responsables de diversos proyectos vinculados a la Tecnología de la Información que se han venido desarrollando en los últimos años.

En este apartado resulta interesante recoger las características del sistema de información que propone el documento "Bases para un Plan Estratégico en la Universidad de Murcia", que establece como básicas: Relacional, Integrado, Escalable y Flexible, Distribuido y Seguro

## 5.3. PUBLICACIONES

En este apartado cabe proceder a la unificación de la gestión de todas las publicaciones informativas de la Universidad, tanto aquellas destinadas a la distribución de la información general como a aquellas que se han venido clasificando como "divulgativas" o de "imagen".

Para el primer grupo, destacamos las siguientes propuestas:

- Continuación de la edición del *Boletín de la Universidad de Murcia*. Como fruto del establecimiento del centro de documentación administrativa y del sistema de circulación de documentos, esta publicación ampliaría su cobertura y podría convertirse en el *Boletín Oficial de la Universidad de Murcia*.
- Continuación de la edición de la *Guía de la Universidad*
- Consolidación de la *Guía de las Titulaciones* como eje central de toda campaña informativa dirigida a los alumnos que van a iniciar sus estudios universitarios.
- Edición especial de otra serie de guías y folletos informativos dirigidos a eventos de diversa índole, tales como jornadas, congresos o exposiciones.



La tendencia a seguir en los próximos años será dar de forma progresiva una mayor importancia a la edición electrónica de estas publicaciones en detrimento de la edición en papel de las mismas.

Para el segundo grupo (de "imagen"), creemos necesario crear una publicación divulgativa de calidad, que refleje las actividades de nuestra Universidad y que adopte un formato tipo boletín, así como la incorporación profesionales de la información a su equipo de redacción y elaboración de su edición electrónica.

## 6. INFORMACIÓN PARTICULAR

La *información particular* es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los *artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre*. Esta información será aportada por las unidades de gestión de nuestra Universidad. En este grupo, incluimos también a la información que genera nuestra Institución en el desempeño de su actividad, y que se encuentra dispersa e insuficientemente tratada, haciéndose necesario un tratamiento documental de estos datos.

## 7. FUNCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Por todo lo expuesto anteriormente y siendo conscientes de la ausencia de una unidad de este tipo en nuestra Universidad consideramos objetivo prioritario la creación y puesta en funcionamiento de un Centro de Documentación Administrativa, cuyas funciones serían:

- a. Crear y mantener actualizadas las bases de datos de información administrativa de la Universidad, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.
- b. Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades que producen información administrativa.
- c. Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas.
- d. Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa de la Universidad, y mantener actuali-

zado un catálogo de los mismos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras unidades editoras.

Para llevar a cabo todas estas funciones, esta nueva dependencia informativa realizará necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:

1. De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información. Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos: Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información; Tratamiento de las fuentes documentales; Creación y mantenimiento de las bases de datos propias; Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos de la Universidad, necesarias para la prestación de la información; Elaboración de los textos de las publicaciones informativas; Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.
2. De distribución y difusión de la información, con los siguientes cometidos: Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales; Distribución a las unidades dependientes del propio SIU; Distribución a las unidades exteriores al SIU que se encuentren relacionadas en virtud del servicio o actividad a desarrollar; Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino; Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales;
3. De catalogación de publicaciones informativas, que comprende: Repertorio de la propia unidad y del servicio; Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de Universidades y otras Administraciones públicas de interés.

## 8. MECANISMO DE CIRCULACIÓN DE INFORMACIÓN

El desarrollo de esta nueva faceta proporcionará a la Universidad la posibilidad de configurar un mecanismo de circulación de información y documentación para nuestra entidad. Este proceso se llevará a cabo en cinco etapas:

1. Estudio previo
2. Modelado del sistema de información
3. Diseño del prototipado
4. Fase de pruebas
5. Establecimiento del mismo, mediante la promulgación de las normas y reglamentos que fueren necesarios tras su verificación en la fase anterior.

Con este último desarrollo, sería posible garantizar que la Universidad de Murcia (y aquellos modelos universitarios susceptibles de verse reflejados en

esta exposición) se convirtiera en una Institución informada e informativa que tendería a reducir los vacíos que se producen en la actualidad y que ofrecería a todos sus miembros la oportunidad de participar en ella en igualdad de condiciones.

Para la puesta en marcha de este Centro de Documentación Administrativa es preciso realizar un proyecto de carácter plurianual y modulable, de forma que hagamos una planificación que contemple, por un lado, las metas esperadas para los próximos años y, por otro, distinga varias parcelas o módulos de actuación.

Habremos de identificar las fuentes de información y, una vez identificadas las principales, poner los medios para acceder de forma adecuada a dicha información.

Parece claro que donde primero habría que centrarse es en el acceso a las principales resoluciones emanadas de la propia institución. En este aspecto, las dos fuentes básicas son el Rectorado de la Universidad y los Servicios dependientes de éste. Por ello consideramos necesarias una serie de actuaciones centradas en la labor de acceso a esa información. Se trataría de crear un vínculo informativo directo entre la fuente y el Centro de Documentación Administrativa a través de lo que denominamos Proyecto L.A.P.A. (Localización Administrativa de los Puntos de Acceso). Mediante este proyecto un profesional de la Información realizaría su labor de gestión directamente desde la sede del organismo de donde emana ésta (el Rectorado en este caso), localizando y accediendo a las resoluciones desde el primer momento de su creación, seleccionando documentación, tratándola desde su nacimiento, integrándola en una base de conocimiento y decidiendo su ámbito de difusión adecuado en función de su carácter y relevancia.

Otro módulo a abordar sería el que comprende la información emanada de centros y departamentos, para conseguir integrar en una misma unidad los datos e información que éstos producen. Una vía de actuación sería facilitar que las aplicaciones informáticas de gestión de información interna de expedientes académicos, gestión económica, docente, investigación, etc. (actualmente gestionados mediante las aplicaciones *gesaca*, *ormuz*, *justo*, *página*, *inves*, *gesper*...) puedan reunirse en una misma base de conocimiento que integre esa información hasta la medida en que el tipo de datos en ella contenido lo permita, de forma que se respete el derecho a la intimidad y privacidad y que datos de tipo personal sólo puedan ser accedidos por el usuario autorizado para ello. Este tipo uso de datos personales implica la utilización de herramientas informáticas de gestión de conocimiento que garanticen los accesos adecuados y que protejan al sistema de accesos no autorizados.

## 9. ACTIVIDADES RELACIONADAS

Para la consecución de un verdadero Centro Documentación Administrativa es necesaria la actuación paralela en otros frentes. Por un lado se hace imprescindible la informatización del Registro de la Universidad, de forma que se cumpla la legislación vigente en lo relacionado con el traspaso a soporte informático de los fondos documentales que en ella se encuentran, actuación que acarrea implicaciones legales relacionadas con el procedimiento administrativo y el seguimiento y respeto de las leyes en toda su amplitud, respetando así los derechos de los ciudadanos a acogerse a cualesquiera de las modalidades y procedimientos en ellas contemplados.

Por otro lado, sería necesaria la puesta en funcionamiento del Archivo de la Universidad de Murcia de forma eficiente, ya que en la actualidad, aun existiendo dependencias para el mismo, no existe una verdadera labor de tratamiento de expedientes. Si se abordara la creación de un mecanismo de circulación de información y documentación administrativa eficiente estarían prácticamente sentadas las bases para que el punto final de todo expediente administrativo fuera el Archivo, unidad capaz de proporcionar información de forma puntual y dinámica a la Universidad y a su Equipo de Gobierno.

## 10. CONCLUSIONES

Para llegar a construir un verdadero Centro de Documentación Administrativa será preciso, por tanto, la participación activa en todo el proceso de los distintos estamentos y servicios universitarios, pues a todos ha de afectar este cambio en los procesos.

Es necesario abordar el rediseño de los procesos de gestión de información desde una perspectiva global, de forma que se adopten y sistemas estándares y métodos normalizados.

Con la implantación definitiva de un servicio de información de esta naturaleza se lograría finalmente una mejora sustancial de los flujos informativos como consecuencia del desarrollo de la implantación de un centro de estas características, lo que ofrecería a todos los miembros de la comunidad Universitaria la oportunidad de participar en ella en igualdad de condiciones. Con ello, la Universidad terminaría mejorando su imagen corporativa, la calidad de su gestión general y consiguiendo una reducción de los costes generales, así como la mejora sustancial de la atención informativa personalizada y el fomento de la difusión de la imagen corporativa.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- IZQUIERDO, V. M.: *Las Tecnologías de la Información y la Modernización de las Administraciones Públicas*. En: *La modernización de la Administración Pública*. Aguilas: Universidad del Mar, 1996. (Documento no editado)
- Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*. BOE. (n. 285 ; 27-11-92)  
<<http://www.igsap.map.es/docs/cia/dispo/30-92.htm>>.
- MINISTERIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. CONSEJO SUPERIOR DE INFORMÁTICA. Memoria 1996.  
<<http://www.map.es/csi/pg4000.htm>>
- Real decreto 208/1996, que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano*. BOE. (n. 55; 4-3-96)  
<<http://www.igsap.map.es/docs/cia/dispo/208-96.htm>>
- Real decreto 263/1996, que regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado*. BOE. (n. 52; 29-2-96)  
<<http://www.igsap.map.es/docs/cia/dispo/263-96.htm>>
- SAORÍN PÉREZ, T. y MARTÍNEZ ROBLEDO, J. *Servicios de Información a Través de Internet para las administraciones regionales*. En: Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación y Museos en el estado de las Autonomías. Actas del 6º Congreso Nacional de Anabad. Murcia: Anabad: Consejería de Cultura y Educación, 1997. p. 595-605.
- SERVICIO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIO. *Proyecto general de actuación del SIU 1998-2002*. Murcia: Universidad, 1998. (Documento interno de trabajo no editado)
- UNIVERSIDAD DE MURCIA. *Bases para un Plan Estratégico en la Universidad de Murcia*. Murcia: CONSEJO SOCIAL, 1998.