

Gestión estratégica de documentos: compartir conocimiento y asegurar la memoria corporativa

En pocos años la documentación en soporte digital en las organizaciones representa el 90% de toda la documentación disponible. Además su crecimiento se sitúa entre un 20% y un 50% anual.

Estamos pues ante una nueva realidad que demanda nuevas formas de tratamiento, gestión y organización de la documentación.

Muchas organizaciones han empezado a constatar que este crecimiento exponencial de la documentación en soporte digital está afectando seriamente su eficacia y eficiencia: informes que deben repetirse porque no se localizan en la red, documentos que ya no se pueden abrir porque la nueva versión de Word no lo permite, correos electrónicos con propuestas de convenio o con pedidos que se quedan las carpetas personales del "Outlook", etc.

Muchas organizaciones han detectado la necesidad de llevar a cabo un plan de actuación corporativo que asegure:

- un rápido acceso compartido a los documentos: informes, cartas, correos electrónicos, etc.
- una gestión ágil de aquellos documentos que deben eliminarse para evitar duplicidades y carpetas con documentación obsoleta
- la seguridad de que se podrá seguir accediendo a determinados documentos en un futuro y que estos podrán seguir "leyéndose" al cabo de unos años (3, 5 años o de manera permanente).

La documentación digital tiene unos riesgos que es necesario tener en cuenta:

- La obsolescencia de los formatos: ¿podremos abrir un documento escrito con un procesador de texto de una versión de hace años?
- La necesidad de establecer pautas de preservación y migración de soportes y formatos. ¿Qué documentos debemos preservar y como asegurarnos que podremos "leerlos" y reutilizarlos si es necesario al cabo de unos años?.

- Los equipos de lectura que varían en pocos años. Hoy, por ejemplo, ya no es posible acceder a muchos CD-ROMs de hace apenas 5 o 6 años.
- La facilidad de replica de los documentos, que a menudo dificulta identificar la autoría o propiedad intelectual de un determinado documento.
- La posible fractura digital en las organizaciones si no se garantiza, por ejemplo, que todo el personal puede acceder a la Intranet.

Los documentos son fuente de conocimiento y algunos forman parte de la memoria corporativa. Tener definido un cuadro de clasificación de los documentos y unas pautas corporativas comunes y consensuadas de gestión de la documentación se ha convertido en un requerimiento de primer orden. Sin una actuación decidida por parte de la dirección, cada vez la situación deviene más compleja de gestionar y ello tiene un impacto directo en los procesos de producción.

Servicios a los usuarios. Gestión del Conocimiento y la Documentación

El pasado 21 de junio se celebró en Madrid el seminario organizado por DOC6. El seminario contó con la aportación de ponentes de diferentes organizaciones que explicaron sus experiencias en la realización y puesta en marcha de servicios de gestión del conocimiento y la documentación.

En concreto intervinieron los profesionales con responsabilidades en las organizaciones que se relacionan a continuación:

- **Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.**
Consuelo Gallardo Izquierdo. Responsable del Centro de Documentación y Biblioteca
- **Consejo de la Juventud de España.**
Juan González Vázquez. Responsable del Centro de Documentación
- **Empresa Pública del Suelo de Andalucía. EPSA**
Natividad Bejarano Rojas. Responsable del Centro de Documentación
- **Escuela Agraria de Cogullada. Ibercajadocumenta.**
José Antonio Domínguez Andreu. Director de la Escuela Agraria Cogullada.
María Hernández Marín. Coordinadora de Ibercaja Documenta

En el debate posterior, se valoraron y contrastaron experiencias entre los ponentes y los asistentes. Se pueden consultar las ponencias presentadas en la dirección: www.doc6.es

Documenta - Empresa Agraria

Ibercaja Documenta-Empresa Agraria, uno de los mejores proyectos de 2005



El servicio Ibercaja Documenta-Empresa Agraria ha sido galardonado como uno de los "Mejores Proyectos de 2005", dentro del conjunto de planes que llevan a cabo las Cajas de Ahorro españolas a través de la Obra Social y Cultural. Este galardón, que cumple su tercera edición, ha sido concedido por la revista *Actualidad Económica*, perteneciente al Grupo Recoletos. Concretamente Ibercaja Documenta-Empresa Agraria ha obtenido el primer puesto en la categoría de Premio de Investigación, Desarrollo y Tecnología.

Este servicio ha sido promovido por la Escuela Agraria de Cogullada, una entidad dependiente de la Obra Social y Cultural de Ibercaja, que renueva su oferta formativa conforme a las necesidades del sector primario.

El servicio de información Ibercaja Documenta <http://www.ibercajadocumenta.net/> está estructurado en ocho módulos o secciones de distintos subsectores de la empresa agraria que son los siguientes: olivo, vid, hortalizas, frutas, herbáceos, ovino, vacuno y porcino.

Servicio Global de Referencia



Más de 1.700 bibliotecas forman ya parte de la Red Global de Referencia QuestionPoint creado por la Library of Congress y OCLC.

QuestionPoint es una herramienta para dar soporte al servicio virtual de referencia de su servicio de información o biblioteca. Su principal valor añadido es la posibilidad de colaborar con miles de servicios y bibliotecas de todo el mundo que usan este servicio para responder a preguntas de usuarios de las que no sabemos dar respuesta.

En las implementaciones más recientes se incluyen:

- Bibliothèque Nationale de France: ofrece la posibilidad de solicitar información en español.
- Universidad de Haifa, Israel
- MassAnswers, consorcio de bibliotecas públicas en Massachusetts
- Universidad de Chulalongkorn en Tailandia

Las implementaciones con más peso dentro de la Red Global de Referencia continúan siendo:

- Library of Congress: <http://www.loc.gov/rr/askalib/>
- British Library: <http://www.bl.uk/>
- National Library of Australia: <http://www.nla.gov.au/infoserv/askus.html>
- Enquire (bibliotecas públicas de Inglaterra): <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/index.html>
- Al@din (Biblioteca Nacional de Holanda): <http://aladin.bibliotheek.nl/>

Más información de QuestionPoint en:

- <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/default.htm/> (en castellano)
 - <http://www.oclc.org/questionpoint/default.htm> (en inglés)
- La primera instalación y formación en España se ha realizado en la Universitat de València.

Proyectos recientes realizados por doc6

- Cognos Museum. Aplicación documental. Fundación Beulas.
- Gestión integral del archivo fotográfico del departamento de Comunicación Interna del Banco de Santander
- Implementación del gestor bibliográfico RefWorks. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Universidad Carlos III y Universidad Politécnica de Madrid.
- Plan de innovación de la Biblioteca Pública de la Massana (Andorra).
- Portal de información, obtención de información y tratamiento documental sobre vivienda para el Consejo de la Juventud de España <http://www.kelifinder.com/>
- Repositorios de bases de datos documentales para el Portal de la historia de la Escuela Universitaria Santa Madrona <http://www.santamadrona.com/historia/>
- Servicio de atención al usuario. CSIC. Biblioteca de Humanidades
- Tratamiento de la documentación para laboratorios Lilly
- Tratamiento de documentación audiovisual. La Casa Encendida. Caja Madrid

Estudio sobre la vulnerabilidad de la información digital

Al paso de los años crece la concienciación sobre el problema de la vulnerabilidad de la información digital --por el deterioro de los soportes en que se graba y por la evolución tecnológica que deja obsoletos en pocos años a formatos, soportes, software y hardware. Hay tanto iniciativas "top down" como "bottom up": las primeras fomentadas por instituciones nacionales e internacionales; las segundas, nacidas de la necesidad dentro de instituciones que, a menudo, se agrupan con otras para enfrentarse a los nuevos retos.

Se ha publicado últimamente un estudio encargado por IFLA sobre iniciativas llevadas a cabo por 15 de las bibliotecas nacionales más activas en este tema: Alemania, Australia, Austria, Canadá, China, Dinamarca, Estados Unidos, Francia, Holanda, Japón, Nueva Zelanda, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

No obstante el progreso realizado en pocos años, aún puede sorprender lo poco que se ha avanzado en este tema en la mayoría de estas instituciones, ya que para finales del 2005, sólo 4 de ellas tenían un repositorio digital en plena operación. Uno de los problemas con el que se topa para la captura de material en web es la falta de legislación que ampare acciones como la reproducción, almacenamiento y modificación de los recursos; todas ellas necesarias para garantizar el acceso a este material por parte de las generaciones venideras.

El informe concluye con una relación de las herramientas que aún faltan como, por ejemplo, las que permitirían la planificación y los procedimientos de la preservación, el análisis de riesgos y la evaluación de soluciones.

A los lectores de *Nexo* también les puede interesar el artículo publicado en un reciente número de la revista *BiD* en el que se resume el estado de la cuestión de la captura y preservación, por parte de bibliotecas nacionales, de lo que se considera patrimonio digital en web: Lluca, Ciro (2005). "Webs siempre accesibles: las bibliotecas nacionales y los depósitos digitales nacionales", *BiD: textos universitarios de biblioteconomía e investigación*, núm. 15.

http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=15lluca2.htm

Acuerdo de fusión de OCLC y RLG

OCLC y RLG, dos de las principales organizaciones en gestión de la información, han acordado unirse para ofrecer nuevos servicios y productos. RLG (Research Libraries Group) es una organización sin ánimo de lucro que incluye más de 150 bibliotecas, museos y otros centros de documentación e investigación.

Por su parte, OCLC, el consorcio de bibliotecas más grande del mundo, provee sus servicios a cerca de 54 000 bibliotecas de 109 países y cuenta con más de 1200 empleados alrededor del mundo.

Más información:
<http://www.oclc.org/>
<http://www.rlg.org/>

Centro de Documentación de la Empresa Pública de Suelo de Andalucía (EPSA)



Empresa Pública de Suelo de Andalucía
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

EPSA es una entidad de derecho público adscrita a la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía que sirve a la Comunidad Autónoma para la ejecución y desarrollo de las políticas de suelo y vivienda. Su objeto social y líneas de actividad se han visto ampliados con el transcurso de los años en la medida que se han diversificado los objetivos de las políticas públicas en estos sectores y definidos nuevos programas de intervención. Ello ha supuesto un cambio y crecimiento exponencial de la Empresa que se extiende por todo el territorio autonómico, lo cual hizo necesario replantear los métodos de gestión del Centro de Documentación para conseguir eficazmente **atender a las necesidades de información especializada para el desarrollo de las actividades y funciones encomendadas a EPSA** (información jurídico-administrativa y técnica).

Los objetivos fundamentales planteados fueron **1) Optimizar la gestión de información de soporte relevante para la Empresa**, gracias a conseguir explotar adecuadamente el conocimiento sobre los distintos hitos de su gestión (usuarios, consultas, proveedores...). **2) Optimizar la prestación de los servicios de información**, consiguiendo ofrecer el mayor número de servicios con los menos recursos dedicados posibles. Y **3) rentabilizar al máximo la inversión en recursos y fuentes de información sobre el entorno realizada por la Empresa**, mediante la obtención de la máxima difusión y utilización posible de los mismos.

Para ello se hacía necesario una adecuada informatización del Centro por medio de una herramienta que nos permitiera, entre otros, la gestión integral del mismo, la integración y explotación de la información relevante con tecnología específicamente documental, la difusión y el acceso directo a dicha información, además de la suficiente autonomía técnica para diseñar desde Documentación los productos y servicios de información que se consideraran oportunos en cada momento, sin depender de otras unidades o servicios externos.

Inmagic DBTextWorks como gestor de bases de datos documentales, TOT como aplicación de gestión integral de centros de documentación y bibliotecas, y Web Publisher Pro como módulo de publicación web en intranet / internet, nos han permitido desarrollar los objetivos marcados con satisfacción, y lo que es más importante, seguir creciendo según surgen nuevas necesidades, respondiendo así con agilidad a los requerimientos de la organización y los usuarios en materia de gestión de información especializada, desde dentro del propio Centro de Documentación.

Una de las principales bazas del producto para nosotros ha sido poder contar con un sistema abierto, autogestionable, de gran versatilidad para la gestión de información de difícil estructuración, y que permite a su vez integrar documentos en distintos formatos (texto, imágenes, recursos en Internet...), así como crear cuantas bases de datos sean necesarias para dar soporte a cualquier servicio o producto de información nuevos que se estime oportuno ofrecer. Todo ello en el marco de **un único sistema de información documental que integra y relaciona todo el conocimiento derivado de la gestión de información especializada y los propios recursos y fuentes de información accesibles en EPSA**, con capacidades de recuperación propias de los motores documentales.

El resultado obtenido para la organización y los usuarios se materializa en **distintos productos y servicios de información de valor añadido accesibles directamente a través de la Intranet**: Catálogo de recursos de información en la Empresa (independientemente de su localización, tipología y soporte), Servicio de Alerta Jurídica, Información Temática, Noticias, Preguntas Frecuentes (con carácter informativo y formativo), Boletines especializados, Páginas de acceso a recursos en Internet de interés para EPSA, así como a bases de datos especializadas suscritas... Además, la gestión electrónica de los perfiles de los usuarios permite a estos recibir vía e-mail los sumarios de las publicaciones y boletines oficiales de su interés, así como las novedades en materia jurídico-administrativa y técnica que se vayan produciendo, convocatorias de cursos o jornadas, etc. (DSI).

Por otra parte, desde el Centro de Documentación hemos obtenido como beneficios un **conocimiento más eficiente sobre nuestra gestión tanto administrativa como técnica**, una gran **autonomía y agilidad para el diseño del sistema de información**, así como **para el desarrollo de la plataforma de consulta y acceso al mismo, y mayor productividad en nuestro trabajo** (máximo rendimiento del esfuerzo dedicado).

En definitiva, y gracias a todas las características que combina, Inmagic nos permite **reinventarnos constantemente según cambian las necesidades en materia de información de la Empresa, y a ésta acceder a la información especializada sobre el entorno de forma más eficaz, y obteniendo una mayor rentabilidad de la inversión realizada**.

Natividad Bejarano Rojas
Responsable Técnico de Documentación

edita doc 6

Mallorca, 272, planta 3
Tel. 932 154 313
Fax 934 883 621
08037 Barcelona

Orensé, 14, 5º A
Tel 915 535 207 • Fax 915 346 112
28020 Madrid

mail@doc6.es, suscrip@doc6.es

www.doc6.es

doc 6
consultores en recursos de información

