

## La gestión documental y el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

El 23 de junio de 2007 se publicó la **Ley 11/2007 de "acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos"**. Tal como se indica en la exposición de motivos: "El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos". También habla de "poner a disposición de ciudadanos y empresas al menos un punto de acceso general a través del cual los usuarios puedan, de forma sencilla, acceder a la información y servicios de su competencia...". Las Administraciones Públicas deben garantizar "la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma" y "la conservación en formato electrónico de los documentos electrónicos que forman parte de un expediente".

La Ley indica como las Administraciones Públicas deben adaptarse a la misma y pone como fecha el 31 de diciembre de 2009.

Queremos reflexionar sobre unos aspectos de esta ley que están directamente relacionados con la gestión documental y, más en concreto, con la **norma ISO 15489, con los metadatos y con los sistemas de seguridad y autenticidad**.

Es evidente que las Administraciones Públicas deben plantearse, sin demora, la **aplicación de la norma ISO 15489** para "la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada".

En este contexto al que la Ley obliga, es necesario asegurar sistemas de gestión documental fiables que permitan una mayor eficiencia en los procesos de producción, acceso y preservación de los documentos.

Por otra parte, teniendo en cuenta el crecimiento exponencial de documentos que nacen digitales, es indispensable **aplicar sistemas de metadatos** para facilitar la localización y acceso a los documentos y, en un futuro, la preservación permanente de los que forman parte del conocimiento y memoria colectiva.

Los profesionales de la información podemos y debemos tener un rol muy importante en el **diseño de los sistemas de gestión documental** para que incluya ISO 23081 el cumplimiento de lo que marca la norma ISO 15489 y proponiendo los modelos de metadatos más acordes con cada institución. Algunos de estos modelos son los de información geográfica (ISO 19115), los de gestión de documentos (ISO 23081), los de preservación (PREMIS, *Preservation Metadata Implementation Strategies*), entre otros.

Únicamente con un sólido sistema de gestión documental y con los metadatos necesarios será posible:

- **Asegurar la autenticidad y fiabilidad de la información** a la que accede el usuario. Por ejemplo, en los trámites, donde se puede haber modificado alguna normativa que lo afecta, o en las ordenanzas municipales en las que se pueden haber introducido cambios en un pleno municipal en determinados artículos y estos no se han consolidado con la ordenanza.
- **Facilitar el acceso a información y documentos críticos**, a partir de disponer de un cuadro de clasificación corporativo e introducir los metadatos descriptivos necesarios.
- **Localizar y acceder en un futuro a contenidos digitales**, a partir de haber incorporado metadatos técnicos.

- **Disponer de la trazabilidad** necesaria para dar significado a determinados documentos, a partir del uso de metadatos contextuales.
- **Asegurar la preservación** de los documentos de archivo.
- **Permitir la interoperatividad entre administraciones**, a partir de la explotación de los metadatos entre sistemas automatizados.

Colaborar con las Administraciones Públicas en el proceso de adaptación a la Ley implica para los profesionales de la información trabajar conjuntamente con directivos –responsables de recursos humanos, servicios generales, organización, comunicación– y con informáticos, teniendo en cuenta la importancia de los cambios culturales y organizativos que un sistema de gestión documental comporta, así como su importante interrelación con los sistemas tecnológicos.



## La evolución del sector: la visión de profesionales

Durante el año 2008, en ocasión del veinte aniversario de la empresa, hemos publicado entrevistas a profesionales del sector con la finalidad de tener distintas visiones sobre cómo ha evolucionado y cuáles pueden ser las líneas de futuro. Queremos seguir ofreciéndole opiniones y visiones de profesionales aunque, limitado a una sola pregunta. En este NEXO recogemos las respuestas de **Ciro Lluca**, coordinador Padicat (Patrimonio Digital de Cataluña <http://www.padicat.cat/es/index.php>) y **Glòria Pérez**, presidenta de Fesabid ([www.fesabid.org](http://www.fesabid.org)).

### ¿Cuales crees que pueden ser las tres principales líneas de innovación en el sector en los próximos años?

Desde mi perspectiva, **la consolidación de las pasarelas tecnológicas** para la recuperación de información procedente de diversos repositorios existentes en las bibliotecas y centros de información, con independencia de su titularidad o ámbito sectorial de actuación; **la mejora de los servicios personalizados** de alerta que ofrecen los servicios de información; y **el uso intensivo y generalizado de las redes sociales** virtuales para la promoción de los servicios de las unidades de información e interacción con sus usuarios y clientes. De hecho, nuestro sector debe adaptarse a lo que ocurre en la sociedad en la que vivimos: máxima interoperabilidad, servicios orientados a usuarios cada vez más autónomos, y trajes a medida en materia de atención al cliente. (Ciro Lluca)

El ámbito en el que desarrollo mi actividad es el de la administración-e, por lo que teniendo en cuenta que estamos ante un nuevo paradigma de relaciones entre la administración y la ciudadanía (Ley 11/2007), **la primera línea de innovación ha de centrarse en los procesos**, en la modernización de los trámites para alcanzar la 'interinformación'.

En los próximos años los gobiernos invertirán en ofrecer *e-government* amparando el acceso multicanal a la información de la vida cotidiana, la tramitación (e-administración) y la e-democracia por lo que la segunda línea de innovación apunta a **la creación de acceso y uso electrónico de los servicios públicos**.

También se desarrollaran grandes dispositivos de interconexión de repositorios electrónicos para almacenar archivos y dar acceso en tiempo real a los expedientes y a la información de las organizaciones; he ahí la tercera línea de innovación: **el almacenamiento de archivo organizado**.

La capacidad de ver de forma global el acceso, tratamiento y archivo de la información y la documentación es una oportunidad histórica para el posicionamiento de los profesionales de la información y la documentación en los equipos de organización de la Administración. (Glòria Pérez).

## Gestor de contenidos Inmagic DB/Text®Works® y WebPublisher PRO® v11

Ha finalizado la traducción de la **versión 11** del gestor de bases de datos documentales Inmagic Inc. Principales mejoras introducidas:

### DB/Text®Works®

- **Rastreador de ficheros**. Para detectar si los ficheros se encuentran en una determinada ruta o se han movido. Ayuda a asegurar la calidad de las bases de datos.
- **Previsualiza informes en HTML**. De esta manera no hay necesidad de exportar las plantillas de informe.
- **Mejora en diseño de informes**. Permite "deshacer" en el editor de formatos de informes y agiliza los procesos de diseño.
- **Compatible con Windows Vista**

### WebPublisher PRO®

- **Compatibilidad con XHTML**. Facilita el diseño de plantillas y formatos exportados en HTML.
- **Explotación de la información**. Mediante logs se puede analizar el uso de las bases de datos: consultas realizadas, número de registros recuperados, fecha, hora de consulta, ip, etc. El log se genera en formato CSV, por lo que se puede importar fácilmente a Excel.
- **Compatible con Windows Server 2008**

Más de 5.000 organizaciones utilizan el gestor documental de Inmagic en todo el mundo

## Recursos electrónicos

Wiki de Lexis Nexis

imágenes médicas



LexisNexis uno de los más importantes agregadores de contenidos (más de 32.000 fuentes de información, que reciben más de medio millón de búsquedas cada día) ha creado un Wiki para personal bibliotecario, estudiantes y usuarios de LexisNexis: <http://wiki.lexisnexis.com/academic>

Mejoras en RefShare de RefWorks



RefShare tiene ahora la opción de incluir el Open url de OCLC WorldCat® Portal openurl en una carpeta compartida o una base de datos. El WorldCat® openurl permite a los usuarios de Refshare tener acceso directo a artículos de texto completo y otros recursos en línea disponibles, si su organización participa en WorldCat®. Más información: <http://www.refworks.com/content/products/0901release.asp>

Springer ofrece una importante colección de 70.000 imágenes médicas comentadas por especialistas. [www.images.md](http://www.images.md)  
Contáctenos si desea más información o una prueba gratuita.

Previsión de crecimiento de los libros electrónicos



Una encuesta realizada en 300 bibliotecas en el Reino Unido y los Países Bajos indica una importante previsión de crecimiento de los libros electrónicos en 2009, tanto en bibliotecas universitarias como públicas con sensibles diferencias entre los dos países. Más información en: [http://www.oclc.org/uk/en/eneews/2008/07/en\\_survey.htm](http://www.oclc.org/uk/en/eneews/2008/07/en_survey.htm) y <http://www.oclc.org/news/releases/200844.htm>

## WorldCat Link Manager™

OpenURL link resolver

**N**ueva versión de ZPORTAL, portal para búsquedas federadas. Se integra con Refworks (se pueden descargar registros desde ZPORTAL a Refworks) y se integra con WorldCat LinkManager de OCLC que se sustenta en una base de datos de 90.000 revistas y más de 3 millones de registros, incluidos libros electrónicos.

### CASO DE EXITO

## Ayuntamiento de Terrassa: El éxito de una buena colaboración

**E**l impulso de la nueva administración electrónica y el cumplimiento de la Ley 11/2007 han potenciado el desarrollo de las TIC, el desarrollo de la gestión electrónica de los procedimientos administrativos y sobre todo han propiciado que se ponga de manifiesto la falta de políticas en materia de gestión de la documentación y de la información en el seno de las administraciones públicas.

En este contexto, durante el año 2007, el Departamento de Sistemas de la Información del **Ayuntamiento de Terrassa** -municipio de la provincia de Barcelona con más de 200.000 habitantes- estaba preparando un concurso público para la adquisición de nuevo SAN y cambiar la tecnología de storage de los servidores de la Institución. La decisión de obtener más capacidad de almacenamiento era indispensable, ya que el crecimiento del parque tecnológico en el Ayuntamiento había aumentado considerablemente los últimos años, generando así un crecimiento exponencial de la memoria requerida.

Por otra parte se constató que la compra de más capacidad de almacenamiento sin abordar el tema de la gestión y organización de la documentación, tanto electrónica como del archivo, era una solución poco eficiente y solo resolvía el problema a corto plazo.

Así pues, el Departamento de Sistemas de la Información se puso en contacto con el Archivo Municipal para trabajar conjuntamente y empezar a detectar las necesidades en materia de gestión documental y de la información del Ayuntamiento.

En consecuencia se preparó un concurso cuyo objetivo era la adquisición de storage para la institución, incluyendo una cláusula de consultoría y propuestas de mejora en materia de gestión documental. El concurso obligaba a plantearse y sugerir soluciones que tuvieran en cuenta las propuestas de hardware y la organización intelectual de la documentación electrónica y el sistema de archivo definitivo.

La consultora doc6 fue la encargada de trabajar esta parte del concurso y aportar propuestas para mejorar y determinar el estado de la gestión documental y de la información en el Ayuntamiento de Terrassa. Durante el 2008, doc6 presentó el informe final, en el cual se resaltaban los puntos débiles y los puntos fuertes y aportaba

## PREMIS Workshop.

Roma, 5 y 6 de febrero de 2009

**A**sistir al Workshop de PREMIS (**PRE**servation **M**etadata: **I**mplementation **S**trategies) en Roma nos ha permitido compartir la preocupación por las ingentes cantidades de documentos en soporte electrónico que se generan y la importancia de establecer mecanismos que garanticen la conservación de esta documentación a largo plazo. Las sesiones, organizadas por la *Foundation Rinascimento Digitale*, se han dividido en dos partes: un tutorial conducido por Rebecca Guenther (*Library of Congress*) y Angela Dappert (*British Library*), ambas miembro del comité editorial de PREMIS, y una mesa redonda. Rebeca Guenther puso en evidencia el hecho que los metadatos de preservación deben permitir que los objetos digitales se "autodocumenten" a través del tiempo, es decir, que lleven consigo toda la información necesaria. En este sentido, los metadatos de preservación deben incluir información relativa a su **procedencia** (¿quién tiene la custodia o propiedad?), **autenticidad** (¿es realmente lo que pretende ser?), **acciones de preservación** (¿qué actividades se han llevado a cabo para preservarlo?), **entorno tecnológico** (¿qué hardware, sistema operativo y software tiene asociados?) y **gestión de derechos** (¿se puede hacer difusión del objeto a los usuarios actuales y futuros?)

El grupo de trabajo PREMIS nace en el año 2003, con el soporte de OCLC y RLG. Se trata de un grupo de trabajo formado por más de 30 expertos de diferentes sectores (bibliotecas, archivos, museos, etc.) de cinco países diferentes.

En mayo de 2005 se presenta un informe final, que incluye la versión 1.0 del diccionario de datos para los metadatos de preservación. En marzo de 2008 el *PREMIS maintenance group* publica la versión 2.0 del diccionario.

[www.loc.gov/standards/premis/v2/premis-2-0.pdf](http://www.loc.gov/standards/premis/v2/premis-2-0.pdf)

doc6 ha realizado trabajos de digitalización y de conversión de formatos de MARC a Dublin Core, METS y PREMIS

## FESABID 2009. XI Jornadas Españolas de Documentación

**d**oc6 participa en las Jornadas que organiza Fesabid en Zaragoza los días 20-22 de Mayo 2009, en dos Seminarios: "El perfil profesional a debate" y "Repositorios digitales".

Más información en <http://www.fesabid.org/zaragoza2009/> Le esperamos!

unas propuestas de mejora, a corto, medio y largo plazo, de forma que se pudo dibujar el recorrido para la correcta implantación de un Sistema de Gestión Documental en el Ayuntamiento de Terrassa.

A partir de este momento, el Departamento de Sistemas de la Información y el Archivo Municipal están colaborando estrechamente para definir el sistema de gestión integral de la documentación electrónica de toda la institución, los requisitos necesarios para su aplicación, los instrumentos y capacidades de todo el sistema de gestión.

En la actualidad estamos ya implantando el **Manual de Gestión Documental Corporativo**, aprobado por la Junta de Gobierno local en enero del 2009, y formando usuarios para su aplicación directa.

Así mismo estamos implantando el **Cuadro de Clasificación** para la organización de las unidades de red corporativas del Ayuntamiento, al mismo tiempo que la preparación y formación pensando en una solución informática de gestión documental y archivo digital.

En este sentido, la **colaboración y el trabajo en equipo entre el departamento de Archivo y el de Sistemas de la información** ha supuesto una de las claves del éxito. La buena sintonía y excelente relación entre los equipos humanos de los dos departamentos, el momento escogido para iniciar este proyecto, y, por supuesto y muy importante, **el impulso y la implicación de la dirección de la institución**, han conseguido que podamos hablar de medidas de éxito.

Muy a menudo en las grandes organizaciones y Ayuntamientos es extraordinariamente difícil la cooperación interdepartamental, puesto que cada uno tiende a la especialización y desconoce el trabajo de los demás, y más aún el trabajo de los archiveros y gestores documentales municipales. Creo firmemente que una de las grandes fortalezas de nuestro proyecto es la proximidad y el trabajo en equipo de archiveros e informáticos que, sin miedos ni prejuicios, hemos sabido apostar por el proyecto de creación de un verdadero sistema de Gestión Documental en el Ayuntamiento de Terrassa.

**Teresa Cardellach Giménez**  
Directora del Arxiu Municipal de Terrassa

## Nueva versión de CONTENTdm para la gestión de colecciones digitales

**O**CLC ha presentado la versión 5 de CONTENTdm ([www.contentdm.com](http://www.contentdm.com)), el software de gestión de colecciones digitales.

CONTENTdm v5 incluye, entre otras mejoras: desarrollo de un nuevo motor de búsqueda, soporte completo de UNICODE, indexación programada, tratamiento de EAD (Encoged Archival Description) y varias posibilidades de gestión de informes y estadísticas, además de un nuevo programa cliente para crear y editar colecciones digitales.

## Acuerdo de colaboración con Hitachi



**d**oc6 ha firmado un acuerdo de colaboración con Hitachi para presentar la solución Hitachi Content Archive Platform (HCAP) que permite archivar desde múltiples aplicaciones, toda la información en un único punto común de forma estructurada. HCAP garantiza la seguridad e integridad de los datos al 100%.

Más información: <http://www.hds.com/es/products/storage-systems/content-archive-platform/index.html>

## Mejores prácticas y proyectos recientes realizados por doc6

**L**os proyectos que doc6 realiza abarcan distintos aspectos de gestión de la documentación, la información y el conocimiento. Estos son algunos proyectos recientes:

- Adaptación del **tesauro** de Juventud. *Agència Catalana de la Joventut*
- Análisis del proceso de edición. Propuestas de mejora. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.
- Auditoria gestión del conocimiento y de la información. *Agència Catalana de Notícies*.
- Catalogación de recursos digitales con CONTENTdm. *Palau de la Música*.
- Consultoría en gestión documental. *Ajuntament de Terrassa*
- Conversión de formatos y aplicación con el gestor documental Inmagic. *Banco Santander Central Hispano*
- Digitalización y conversión de formatos de metadatos. *Real Academia de la historia*
- Digitalización fondos documentales. *UOC, Universitat Pompeu Fabra*
- Diseño e implementación de la Intranet documental. *Temple de la Sagrada Família*
- Estudio previo a la concreción de la arquitectura web para un ayuntamiento. *TESEM*
- Gestión de la documentación en el ámbito de medioambiente. *CIEDA*
- Gestión de dossiers para el profesorado. *EADA*
- Gestor de recursos bibliográficos Refworks. *Universidad de Deusto, Universidades del Consorcio Levante y Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias. Universidad de Jaén*
- Implementación de gestor de recursos digitales CONTENTdm. *Instituto Cervantes*
- Implementación gestor documental Inmagic Content Server. *L'Auditori*
- Implementación WorldCat Link Manager. *Universidad de Alicante*
- Integrador de contenidos Lexis Nexis. *Universidad Carlos III. Red Eléctrica Española*
- Intranet del Centro de documentación y publicaciones. *AENA*
- Inventario de material bibliográfico. *Fundación AGBAR (Agua de Barcelona)*
- Mantenimiento contenidos web. *Ministerio de la Vivienda*
- Servicios profesionales para la gestión de la documentación. *CEDEX*
- Syndetics Solutions. *Universidad de Vigo. Universitat Oberta de Catalunya*

edita doc 6

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

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

mail@doc6.es

[www.doc6.es](http://www.doc6.es)

**doc6**  
consultores en recursos de información



011 840096