

ARTICLES

Infor@area .es. La organización de la información. Un diálogo con Carlota Bustelo, por Trinitat Prun

BY INFONOMIA on 08 / 05 / 2003

1. Preséntanos Infor@rea

Infor@rea es una pequeña empresa consultora especializada en la gestión de la información y la documentación. Nuestro trabajo consiste en asesorar a nuestros clientes sobre como abordar cualquier proyecto de gestión de la información o de la documentación. Frente a las grandes consultoras o a los proveedores de soluciones informáticas nuestros rasgos diferenciadores son la especialización en gestión de la información y la documentación, la independencia de cualquier solución informática y la experiencia de sus consultores en este terreno. Elisa García-Morales y yo, somos las socias de Infor@rea y al mismo tiempo sus consultoras principales. Llevamos trabajando en la gestión de la información un montón de años, participando desde dentro en la evolución vertiginosa que se ha producido en este campo. Nos involucramos personalmente en todos los proyectos que llevamos a cabo, apoyándonos en un pequeño equipo de personas formadas por nosotras, y en una red de socios estratégicos o empresas amigas que nos permiten formar equipos multidisciplinares cuando el proyecto lo requiere.

**2. Desde la gestión documental hasta la gestión del conocimiento...
Repasemos la trayectoria de oferta de servicios que habéis ido
incorporando a lo largo de estos años.**

Realmente la oferta empieza antes. Elisa y yo éramos también socias en nuestra primera experiencia empresarial, Gabinete de Asesores Documentalistas que comenzó a andar en los años 80, cuando en este país muy poca gente sabía lo que era documentación y creo que menos aún, había explorado las posibilidades de los ordenadores. Entonces nuestra oferta de servicios no podía circunscribirse a un solo campo si queríamos sobrevivir: trabajamos en archivos históricos, en la búsqueda de fuentes de información, en la informatización de bibliotecas y hasta en mudanzas de documentación. En aquellos años las empresas estaban poco concienciadas sobre la gestión de la información, pero también tuvimos clientes entre las empresas más importantes del país, que entonces eran casi todas públicas. Esta experiencia, que siempre reivindicamos, nos permitió conocer muchas situaciones diferentes y, al mismo tiempo, aprender a aplicar en la práctica los conocimientos técnicos que habíamos estudiado. En nuestro trabajo hay que estar siempre al día y desde siempre dedicábamos gran esfuerzo a la puesta al día de conocimientos y a saber que estaba pasando en el mundo. Fue así como a principio de los 90, conocimos los programas informáticos de "document management" que irrumpían en el mercado anglosajón como una gran revolución. En España ya habíamos acortado distancias con respecto al mundo civilizado y ya se habla más de todos estos temas, aunque muchas veces sin fundamento. Los vendedores de estas soluciones informáticas planteaban milagros para gestionar la documentación que normalmente pasaban por un escáner que se tragaba los "papeles". Sin dejar de lado otras facetas de nuestra profesión, nos empeñamos en desarrollar una metodología que permitiese abordar la gestión documental de una organización para luego aplicarla con las herramientas informáticas oportunas. Cuando en 1996 decidimos emprender la aventura de Inforarea, la asesoría en gestión documental se convirtió en uno de los pilares de nuestra oferta de servicios. Cuando la evolución nos trajo el nuevo término de gestión de conocimiento, nos dimos cuenta del importante papel que debe jugar la gestión de la información cuando se quiere gestionar el conocimiento. Sin confundir un término con otro, nos aplicamos en desarrollar el componente de gestión de la información explícita dentro de las organizaciones con valor añadido y en la elaboración de mapas de conocimiento. Pero también hacemos otras cosas siempre relacionadas con la gestión y organización de la información: asesoramiento estratégico y

tecnológico, auditorías de información, arquitectura de contenidos y desarrollo de sitios web, evaluación de sistemas de información y planificación de unidades de información.

The screenshot shows the website for Infor@rea. The main navigation bar includes: Infor@rea, sobre infor@rea, consultoría, formación, clientes, publicaciones, and bedoc. The page title is 'La organización de la información'. Below the title, there is a 'mapa de web' and 'pregunte a infor@rea' link. The main content area is divided into two columns. The left column contains a description of Infor@rea as a specialized company with 15 years of experience, followed by a list of services:

- Diseño e implantación de sistemas de información, gestión documental y automatización de flujos de trabajo (workflow)
- Gestión de contenidos y arquitectura de la información en Internet / Intranet / Extranet.
- Desarrollo de sistemas de gestión del conocimiento.
- Organización y aplicación de técnicas de gestión a unidades de información (archivos, bibliotecas, centros de documentación, etc.).

 Below the list, it states: 'Nuestra asesoría es totalmente independiente de cualquier producto comercial, lo que nos permite ayudarle a elegir las soluciones tecnológicas más adecuadas a sus necesidades.' The right column contains a 'Últimos proyectos' section with three entries:

- Definición de objetivos, estrategias y diseño del proyecto Sistema de Información General. Ipsen Pharma.
- Auditoría de la información de las fuentes de información externa. Mutual Cyclops.
- Puesta en marcha y mantenimiento de las páginas web del Libro. Ministerio de Educación y Cultura. Subdirección General de Promoción del Libro, la Cultura y las Letras Españolas.

 Below this is a 'Próximos Cursos y Conferencias' section and a 'Nuevos contenidos' section with sub-sections for 'Actividades', 'Publicaciones', and 'Estudios de caso'. At the bottom, there is a contact information bar: 'C/ Avda. de Brasil 17, 13º I. 28020 Madrid. Tel. 91 597 13 83' and a 'somo' logo.

3. ¿Podrías explicar un poco la propuesta metodológica que seguís para el diseño de un sistema de gestión documental aplicado a una organización que a medio plazo quiera implementar un sistema de gestión del conocimiento ¿Qué productos o herramientas se desprenden de cada una de las fases?

En los entornos de trabajo un porcentaje muy importante de la información que se maneja se hace a través de documentos. La implantación masiva de herramientas de producción electrónica de documentos, lejos de facilitar la gestión de los mismos, ha introducido nuevas variables que hacen necesario un nuevo enfoque de la gestión documental. En Infor@rea diseñamos sistemas de gestión documental eficaces y fiables, que permiten tanto la agilización del trabajo cotidiano como la preservación de la memoria y el conocimiento de la organización, al tiempo que facilitan la accesibilidad, búsqueda y consulta de los documentos al conjunto de la organización. Un proyecto tiene habitualmente las siguientes etapas: el análisis y diagnóstico de la situación de partida, la identificación y sistematización de los tipos de documentos mediante mapas documentales o cuadros de clasificación, la sistematización de los flujos de trabajo y su relación con la producción y recepción de documentos, la definición de las políticas de conservación y

eliminación de los documentos, la redacción de las normas y procedimientos de la gestión documental, la preparación de los requerimientos que permitan la personalización y adaptación de los sistemas informáticos de gestión electrónica de documentos y workflow, y el seguimiento y supervisión de los procesos de implantación de herramientas informáticas.

4. ¿Qué criterios o políticas organizativas recomendarías para facilitar la implementación de un sistema de gestión documental en una empresa?

No existe una receta única. Cada organización es un mundo, pero si hay algunos aspectos claves sin los cuales no se puede funcionar: el apoyo de la dirección, la eliminación de los caminos alternativos y la formación de todos los implicados, que en el caso de la gestión documental son muchos (todos los que trabajan con documentos).

5. ¿En qué medida han influenciado las aportaciones de la archivística, la biblioteconomía y la documentación en el tratamiento y análisis de los distintos tipos de información de las organizaciones, necesarios para hablar de la gestión de los contenidos?

En todo, para nosotras forma parte de una evolución lógica. Hay veces que nos sorprende como aparecen novedades que estas ciencias hace mucho que inventaron. Es el caso de las famosas taxonomías de Internet, que a veces se presentan como si desde hace dos siglos no se hubiese estado investigando en las clasificaciones.

6. ¿Hasta que punto las herramientas y los soportes informáticos que transmiten, almacenan y comparten la información en las organizaciones, no se confunden muchas veces con los documentos? ¿No sería preferible empezar por definir que se entiende por documento en cada organización, como paso previo a la implantación de un sistema de gestión documental?

Esta es una de las grandes cuestiones. Si las cosas siguen evolucionando como hasta ahora, hay una tendencia imparable a la desmaterialización de los documentos tal como los hemos conocido hasta ahora. Pensemos en un formulario de pedido para hacer una compra electrónica. ¿Es un documento? Hay respuestas para todos los gustos; pero creo que lo

importante es que sea o no sea un documento, la información que contiene hay que gestionarla de forma eficaz, con valor probatorio, de forma que sea fácilmente accesible y conservada ateniéndose a la legalidad y la utilidad para la empresa. Esto es exactamente lo que hace un sistema de gestión documental, si para que incluya a esos posibles "no documentos" hay que cambiarle el nombre, no hay problema. Que tal ¿gestión de contenidos?

7. Según vuestra experiencia profesional en el tratamiento conjunto de la documentación en las organizaciones, ¿cuál es vuestra previsión de futuro por lo que a la integración de la información no estructurada y estructurada (bases de datos y aplicaciones informáticas)? Y por lo que se refiere a la necesidad de que convivan los documentos en papel y los electrónicos. ¿No creéis que se trata más bien de una falta de directrices respecto a los cambios en las actividades o tareas que desempeñan las personas y la escasa rapidez en paliar dichos desajustes, más que de un problema de formatos documentales?

Desde luego, los desajustes se producen en las organizaciones. Normalmente la tecnología se adelanta a la capacidad que tenemos de prever que directrices tenemos que dar sobre su uso. El ejemplo claro es el correo electrónico. En la mayor parte de las organizaciones para las que trabajamos, no existen unas directrices claras de que hacer con los correos electrónicos. La interpretación personal da lugar a cientos de modalidades dentro de la misma organización. Cuando lo haces ver, está claro que se necesitan directrices, además de herramientas que faciliten la gestión; pero normalmente nadie había reparado en ello. El futuro vislumbramos tiende a modelos de información integrada y en eso estamos empeñados muchas personas en todo el mundo. Para ello es necesario contar con una formulación teórica, en la que muchos ya creemos hace tiempo, y con las herramientas informáticas que nos lo permitan a un costo razonable. En esto último es lo que las revoluciones se suceden imparablemente, y sin duda hoy estamos más cerca de poderse hacer realidad que nunca, pero supongo que todavía nos quedan unas cuantas sorpresas que descubrir.

***Trinitat Prunera y Sílvia S. Llurba son infonomistas con experiencia en proyectos de gestión documental.**

CATEGORIES

CASOS ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/CATEGORY/CASOS/](http://www.infonomia.com/category/casos/))

IDEAS ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/CATEGORY/IDEAS/](http://www.infonomia.com/category/ideas/))

ARCHIVE

2013 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2013](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2013))

2012 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2012](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2012))

2011 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2011](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2011))

2010 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2010](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2010))

2009 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2009](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2009))

2008 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2008](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2008))

2007 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2007](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2007))

2006 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2006](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2006))

2005 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2005](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2005))

2004 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2004](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2004))

2003 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2003](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2003))

2002 ([HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?Y=2002](http://www.infonomia.com/resources/articles-archive/?Y=2002))

2001 (HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?
Y=2001)

2000 (HTTP://WWW.INFONOMIA.COM/RESOURCES/ARTICLES-ARCHIVE/?
Y=2000)


TWITTER

Tweets Follow


FPdGi **FPdGi** 5 Jun
Fundació Privada
Prestadors de Serveis
@FPdGi

Assistent al #Co_Fest2014 de @cosociety.
"Come and ride the twist. Make disruption
work for you". pic.twitter.com/vHrRkfrYOI

Retweeted by Infonomia




Expand

 **maria santolaria** 5 Jun
@msantolaria

12 different countries attending #cofest2014
organized by @infonomia #innovation
#ridethetwist pic.twitter.com/n2Iv0ihwcG

Retweeted by Infonomia



Tweet to @infonomia

FACEBOOK

 **Infonomia**
Me gusta

A 1779 personas les gusta Infonomia.



Plug-in social de Facebook

© 2014 Zero Factory SL · LEGAL ADVICE (<http://www.infonomia.com/legal-advice/>)

(<http://www.co-society.com/>)