

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LOS NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Si consideramos que la información, tanto la interna como la externa, es un elemento clave y estratégico dentro de las organizaciones y un elemento de competitividad para las mismas, las diversas formas por las que se producen los documentos electrónicos, la variedad de tipologías de los mismos, y la adecuación de las actuales herramientas informáticas para la gestión integral de la documentación circulante, serán factores esenciales que se han de analizar detenidamente por parte de los servicios de información y documentación de toda institución que produzca y maneje este tipo de documentos a la hora del diseño y conceptualización de un sistema gestión electrónica de la información. La proliferación de los documentos electrónicos ha permitido que esta conceptualización cobre una especial importancia en nuestros días.

El Electronic Document Management (EDM) o la gestión electrónica de documentos (GED) ha ido evolucionando rápidamente desde los años 80. En esas primeras etapas el EDM se definía básicamente como el sistema de tratamiento de la documentación de una organización que combina la imagen con información textual asociada a ella.

Este concepto surge a raíz de la irrupción de las tecnologías ópticas para la captura de la información. Los documentos en papel eran digitalizados a través de escáneres produciéndose una imagen electrónica de dicho documento, a la cual se le asociaban una serie de índices para la búsqueda y recuperación. En estas primeras etapas cobraría también una especial importancia las tecnologías surgidas para el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) pues permitía que los contenidos de los documentos impresos de carácter textual fueran convertidos rápidamente a formatos electrónicos interpretables por el ordenador. De este modo los sistemas clásicos de gestión documental fueron incorporando estas tecnologías dentro de las funcionalidades que ofrecían al mercado.

Pero en la actualidad la gestión documental es entendida como un proceso global, corporativo e integral del proceso documental de una organización.

Es por ello más acertado hablar de Sistemas de Gestión Integrada de la

Documentación, los cuales controlan la producción, la circulación, el almacenamiento y la recuperación de cualquier tipo de información. Aspiran, a “ administrar y controlar de modo conjunto, mediante el auxilio de la informática, todo tipo de datos, documentos, conocimiento y habilidades existentes en la organización en la que se aplica”

Las características principales de estos sistemas de gestión integral de la información serían:

- ⟨ Responden de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones.
- ⟨ Tienen un carácter abierto y dinámico, evolucionando junto a la trayectoria de la organización.
- ⟨ Aportan soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos.
- ⟨ Contemplan y gestionan los diferentes soportes documentales existentes en la organización.
- ⟨ La gestión documental se incluye en un entorno más amplio dentro de la gestión de la calidad total de la organización (ISO 9000).

2. DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS. DOCUMENTOS INTELIGENTES

El elemento clave en esta concepción de la gestión integral de la información es el documento electrónico. Las características y funcionalidades de esta clase especial de documentos ha permitido que se replantee el significado y alcance tradicionales del mismo pasando de ser una fuente de información estática, a considerarse un elemento clave y fundamental para la toma de decisiones, con un alto valor intrínseco, y que representa, como decíamos, un pilar básico para proveer de ventajas competitivas a toda organización. Esta concepción del valor actual del documento dentro de las organizaciones viene derivada de las características que determinan a los actuales documentos electrónicos, entre las que se pueden destacar las siguientes: combina diferentes unidades de información (texto, imágenes fijas o en movimiento, voz, gráficos, etc.), son legibles por máquinas y no por personas, su contenido puede cambiar de soporte con el tiempo, permite establecer relaciones con otros documentos, la estructura física carece de importancia, su contenido puede ser modificado rápidamente, fácilmente reproducible dando lugar a infinitas réplicas, admite múltiples formatos de lectura, estructurales y estéticos, etc. Es por ello que actualmente

se habla de documentos inteligentes como contenedores dinámicos de conjuntos de información creados por distintas aplicaciones y que son revisados y actualizados de manera automática.

En este entorno conceptual han venido apareciendo en el mercado, en especial en esta última década, distintos productos informáticos orientados específicamente al control y la gestión integral de este tipo especial de documentación conocidos por sistemas o herramientas GED (Gestión Electrónica de Documentos) o por el término anglosajón de EDMS (*Electronic Document Management Systems*). Aunque se trata de una tecnología relativamente reciente, más aún en nuestro país donde el grado de implantación de estos productos es aún escaso², ha revolucionado el concepto de gestión documental dentro de las organizaciones. Algunos autores denominan a esta nueva forma de gestión documental con el nombre de *Sistema de Gestión Corporativa de la Información*.

En la mayor parte de los casos estos productos EDM son una evolución lógica de los tradicionales sistemas de gestión documental a los que se les han ido añadiendo más o menos funcionalidades, e integrando otras tecnologías informáticas ya existentes en el mundo empresarial para dar una respuesta global a las necesidades informativas y documentales de dichas organizaciones. Esta integración de tecnologías hace de estos productos herramientas potentes para la gestión electrónica de la documentación orientados, principalmente, a grandes entidades con estructuras organizativas y funcionales muy complejas, con multitud de series y tipos documentales y con redes de usuarios, internos y externos, muy variadas.

2.1 COMPONENTES DE UN SISTEMA EDM

Esta variedad e integración de tecnologías de las herramientas EDM abarca principalmente los siguientes campos:

Gestión de imágenes: utilización de la tecnología que permite la captura digital a través del escáner de los documentos impresos. Normalmente se suele distinguir entre “ digitalización gráfica” y “ digitalización del texto” , según sea el propósito final de dicha digitalización del documento.

Tecnologías de reconocimiento óptico de caracteres: la digitalización del texto tiene como finalidad poder interpretar y tratar electrónicamente ese texto a través de programas OCR (*Optical Character Recognition*) o ICR (*Intelligent*

Character Recognition). El OCR es citado con frecuencia como la alternativa más rápida, económica y segura para la entrada automática del contenido de los documentos impresos en papel a soportes electrónicos³.

Tecnologías de almacenamiento óptico: para el almacenamiento de los documentos electrónicos, y más aún en el caso de imágenes digitales, es necesario disponer de sistemas de almacenamiento masivo. El sistema de almacenamiento óptico más conocido es el CD-ROM, pero dado que se trata de un disco pregrabado y sólo de lectura, se suelen utilizar por ello los discos WROM (*Write Once Read Many*) y los WARM (*Write Always Read Many*), pues permiten grabar datos para su posterior recuperación. En la actualidad se está investigando en una serie de nuevos soportes que prometen incrementar drásticamente la capacidad de almacenamiento de la información electrónica. Se trata de la holografía, los nano-CDs y el papel electrónico.

Gestión electrónica de documentos: se trata de los módulos clásicos de la gestión documental pero aplicados a los documentos electrónicos por lo que aquí serán factores claves, la recuperación de información mediante la gestión de índices de los atributos de cada documento y sobre el contenido de los mismos y la automatización de los ciclos de vida dentro de los procesos de la organización.

Trabajo en grupo (*groupware*): las herramientas EDM han ido evolucionando hacia conceptos más amplios de generación y control de la información. De este modo es posible obtener un aprovechamiento máximo del capital intelectual y del conocimiento que se genera en la organización. Básicamente se puede definir al *groupware* como el *software* que permite trabajar de forma cooperativa a un equipo u organización a través del correo electrónico, bases de datos compartidas, gestión de flujos de trabajo, etc.

Control de los flujos de trabajo (*workflow*): estrechamente relacionado con el *software* de trabajo en grupo permite establecer una serie de reglas y pautas en las que se especifican las tareas y pasos que se han de seguir para la consecución de un proceso de negocio. En estos procesos se suele generar abundante información y es ahí donde entra en juego el servicio de información y documentación para la captura, almacenamiento, procesamiento y gestión del conocimiento que se está generando de forma continua.

3. BENEFICIOS.

Los sistemas de gestión electrónica de documentos no deben constituir una finalidad en sí mismos, pues no son más que una herramienta informática que ayuda a mejorar notablemente los flujos de información y la gestión de ésta que se produce dentro de una organización. Siempre se debe tener en cuenta, como acertadamente expresa R. Knowles, que “Computers don’t solve problems; people solve problems” 4. Aún así, es un hecho constatado que una buena elección y una correcta implantación de un sistema EDM puede aportar numerosos beneficios a la organización. Normalmente todos estos beneficios suelen ser agrupados en tres grandes bloques: **Beneficios estratégicos**, los cuales afectan al conjunto de la organización en su labor cotidiana de producción; **Beneficios financieros**, los cuales inciden directamente en la reducción de costes y aumentan la producción laboral; y **Beneficios técnicos**, relacionados con la mejora en los aspectos y procesos tecnológicos que se dan dentro de la organización. Así, los beneficios que se podrían esperar de la utilización de estos sistemas irían desde los aspectos meramente economicistas (ahorro en espacio físico y equipamiento para el almacenamiento de documentos, reducción de costes salariales, administrativos y de los derivados del uso del papel, etc.) hasta los puramente estratégicos de la organización (mejora en los tiempos de producción, incremento de la ventaja competitiva de la organización, incremento de la moral y satisfacción del personal, etc.), sin olvidarnos, obviamente, de las ventajas que aporta a la gestión del sistema documental de la organización (acceso centralizado y consulta distribuida, rápida localización de los documentos por múltiples claves de acceso, establecimiento de diversas relaciones entre documentos afines, mejores niveles de seguridad en el acceso a los documentos, la información se transmite o intercambia rápidamente, etc.)

Frente a los beneficios aportados por estos productos informáticos algunos autores señalan también una serie de inconvenientes o problemas que a veces hacen inviable la utilización de estos sistemas en algunos servicios de información y documentación. Principalmente estas herramientas suelen tener problemas en la gestión documental de archivos clásicos o históricos, así como los derivados de la relativamente breve longevidad de los soportes de almacenamiento óptico, ciertos aspectos relacionados con la legalidad de los

documentos electrónicos, y, principalmente, al hecho que supone para muchos empleados pasar de la cultura del papel a la utilización de las herramientas informáticas y documentos electrónicos en su labor cotidiana.