



Universidad de Salamanca  
**V Coloquio Internacional de  
Ciencias de la Documentación**



«Sociedad de la Información e Información para la Sociedad»

Salamanca, 4 y 5 de noviembre de 2004

**CREACIÓN DE UNA RED DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA: EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL EN RED DE  
ASTURIAS (SIDRA)**

Armando Alonso Peri

Isabel González Fernández

Nuria Pérez Suárez

Servicio de Archivos Administrativos y Documentación de la Administración del Principado de Asturias.

**Resumen:** Se exponen las líneas principales de actuación seguidas en el proceso de creación y puesta en funcionamiento por parte de la Administración del Principado de Asturias de una Red que integrará los Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas que ésta gestiona directa o indirectamente. El proyecto prevé el desarrollo de subsistemas de información y de gestión del conocimiento dentro de la organización, a partir de la realización de auditorías de información internas en los distintos departamentos que también se incorporarán al sistema de información. La Red, denominada SIDRA (SISTEMA DE INFORMACIÓN EN RED DE ASTURIAS), nace como un sistema de información con previsiones de crecimiento y ampliación a otros centros información dependientes de la administración, no incorporados en esta primera etapa.

El fin último es conseguir gestionar con eficacia, calidad y economía los recursos documentales e informativos utilizando estándares y normalizando los procedimientos de adquisición, tratamiento, búsqueda, recuperación y difusión de la información, permitiendo a los usuarios la localización física de los documentos, acceso a la tramitación del préstamo

y la visualización y edición de productos documentales desde los interfaces previstos para ello

**Palabras clave:** centros de documentación, bibliotecas especializadas, redes de información, sistemas de información, sociedad de la información, gestión de documentos

## ANTECEDENTES

La reforma de la Ley 30/92, la Ley 4//99, de 13 de enero, insistió en reafirmar la necesaria vocación de servicio al ciudadano de la Administración a través de la utilización de los crecientes medios puestos a su disposición por la denominada “Sociedad de la Información”, principio éste que se refleja en el articulado de la nueva ley, así como en su ulterior desarrollo y se justifica en su exposición de motivos : “...con el objetivo de lograr una mayor eficacia y servicio a los ciudadanos”... “se pretende impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios informáticos por parte de la Administración”.

La creación de la Red SIDRA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL EN RED DE ASTURIAS), es consecuencia de una situación de partida caracterizada por la dispersión y la descoordinación de los recursos y centros de documentación dependientes de la administración regional.

A principios del año 2004 se elaboró el primer “Censo de Recursos Documentales y Bibliográficos del Principado de Asturias”, que permitió identificar los recursos informativos. Se detectó la existencia de más de 7.000 metros lineales de documentos de distinta naturaleza en diferentes soportes. Esta situación no permitía el adecuado aprovechamiento de la información a nivel interno por parte de la Administración del Principado (Servicios, Gabinetes,...) ni atendía correctamente las necesidades de información de los ciudadanos. Para dar solución a la problemática que suponía la situación existente, la Administración decide crear, en el marco de sus Políticas de Información y Documentación, un sistema de información documental, siguiendo las líneas de actuación establecidas en el "Plan de Modernización y Mejora de la Calidad en la Administración del Principado de Asturias". Este plan está basado en el modelo de excelencia EFQM, y pretende alcanzar un modelo

de calidad que permita a la Administración del Principado de Asturias, como entidad prestadora de servicios, adaptarse a las exigencias de la “Sociedad de la Información” y cumplir las directrices acordadas por el Consejo Europeo de Lisboa en el año 2000 a este respecto:

- Que las administraciones públicas de todos los niveles habrían de esforzarse por explotar las nuevas tecnologías para hacer la información lo más accesible posible.
- Que los Estados miembros habrían de proporcionar acceso electrónico generalizado a los principales servicios básicos para el año 2003.
- Que las administraciones públicas habrían de disponer de procedimientos administrativos simplificados en línea disponibles, al menos, para las empresas a finales del año 2002.

## DEFINICIÓN

El **Sistema de Información Documental en Red de Asturias (SIDRA)**, se define como un sistema corporativo de gestión documental y de información en red de ámbito autonómico, que pretende dar respuesta a las necesidades informativas de la organización, además de facilitar el acceso a los recursos de la red a todos los ciudadanos. SIDRA contiene información de uso interno de la administración y por lo tanto de acceso restringido, e información de acceso al público en general.

La finalidad es unificar recursos y esfuerzos a través de una sola herramienta para todo y para todos, así como llevar a cabo una completa explotación de la información mediante búsquedas diversas y exhaustivas y diferentes modos de difusión de la información, todo ello junto a una tarea de gestión del conocimiento basada en auditorías de la información y creación de grupos de usuarios y subsistemas de información.

El desarrollo de este proyecto comienza a principios del año 2004 y se prevé que su implantación sea definitiva durante los primeros meses del año 2005. La coordinación de los trabajos destinados a la consecución del mismo ha sido asumida por el Servicio de Archivos Administrativos y Documentación,

dependiente de la Dirección General de Modernización y Sistemas de Información del Principado de Asturias.

## OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la creación de este Sistema de Información, son los siguientes:

- **GENERALES**

- Dar servicio a la sociedad asturiana facilitando el acceso a la información de valor añadido disponible en los Centros de Documentación de la Administración del Principado de Asturias, creando una red corporativa de centros de documentación para la gestión y administración de recursos documentales e informativos.
- Dar soporte a la Administración del Principado de Asturias con un sistema de información documental que sirva a las necesidades actuales y futuras de la organización y la dirección, basándose en la gestión del conocimiento, implantando las herramientas tecnológicas necesarias que permitan tanto la adquisición como la gestión y tratamiento de los recursos documentales y racionalizando tanto los esfuerzos humanos como los costes actuales de adquisición.

- **ESPECÍFICOS**

- Creación de un interface en Intranet, con opción de salida a Internet, que de forma dinámica y con criterios de usabilidad y accesibilidad ([www.W3.org/wai](http://www.W3.org/wai)) permita la consulta y localización de los fondos, edición e impresión de informes a la carta, teletramitación del préstamo (integración con el SAC [Servicio de Atención Ciudadana]) –portal y CRM- y canales que se establezcan) y cuantos productos de valor añadido se determinen durante el desarrollo del proyecto.
- Implantación de las herramientas tecnológicas necesarias que permitan tanto la adquisición como la gestión, el tratamiento y la difusión de los recursos documentales, bajo estándares universales, racionalizando tanto los esfuerzos humanos como los costes actuales

de adquisición, garantizando la exhaustividad, pertinencia, y relevancia del fondo documental.

- Desarrollo de Subsistemas de Información y de Gestión del Conocimiento por departamentos, a partir de la realización de Auditorías de información internas.

## COBERTURA

La Red SIDRA está formada por centros de documentación y bibliotecas especializadas de ámbitos muy diversos. Está previsto que en una segunda fase, se incorporen a la red otros subsistemas de información internos de la administración (gabinetes, departamentos administrativos...). Estos son los centros de información que formarán parte de la red:

• SERVICIO DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS Y DOCUMENTACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (Centro coordinador del Proyecto).
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO ASTURIANO DE LA MUJER
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL CONSEJO ECONOMICO Y SOCIAL (CES)
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL CONSEJO DE LA JUVENTUD
• BIBLIOTECA DEL INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (IAAP)
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO
• CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACION JUVENIL (CRIDJ)
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA ACADEMIA DE LA LINGUA ASTURIANA
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL RELACIONES EXTERIORES Y ASUNTOS EUROPEOS
• BIBLIOTECA DE SADEI (SOCIEDAD ASTURIANA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS E INDUSTRIALES)

• BIBLIOTECA DEL SERVICIO REGIONAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGROALIMENTARIO (SERIDA)
• BIBLIOTECA DEL INSTITUTO ASTURIANO PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE COORDINACIÓN DEL PLAN DE DROGAS
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO DE DESARROLLO ECONOMICO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (IDEPA)
• CENTRO DE DOCUMENTACIÓN INSTITUTO DEL TEATRO Y DE LAS ARTES ESCENICAS (ITAE)
• BIBLIOTECA DE LA CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS.
• BIBLIOTECA DEL HOSPITAL DE JARRIO.
• BIBLIOTECA DEL HOSPITAL “CARMEN Y SEVERO OCHOA”.
• BIBLIOTECA DE SALUD MENTAL.
• BIBLIOTECA DEL HOSPITAL DE CABUEÑES.
• BIBLIOTECA DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE GIJÓN.
• BIBLIOTECA DEL HOSPITAL “ÁLVAREZ BUYLLA”.
• HOSPITAL “VALLE DEL NALÓN”.
• HOSPITAL “MONTE NARANCO”.
• HOSPITAL “SAN AGUSTÍN”.

## REQUERIMIENTOS

Las necesidades para la creación, puesta en funcionamiento y gestión de un sistema de información de estas características implican:

- Requerimientos funcionales:
  - Identificación, unificación y normalización de las herramientas de gestión documental utilizadas por los diferentes Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas.
  - Generación de una Metodología Documental corporativa.
  - Creación de un catálogo colectivo con salida en Intranet e Internet (Princast.es) mediante la migración de los sistemas de

documentación actuales a una herramienta de gestión única que permita la optimización de los recursos.

- El sistema de gestión documental debe permitir:
  - Tratamiento Documental (Catalogación , Clasificación, Validación...)
  - Gestión autónoma del sistema.
  - Capturas automáticas y asistidas (OCR).
  - Diferentes formatos de almacenamiento: texto libre y/o estructurado, audio, imagen, vídeo,...
  - Tratamiento de imágenes.
  - Interfaces de usuarios y de salida web simples, con altos niveles de usabilidad y accesibilidad.
  - Versionado de documentos.
  - Búsquedas (alfabética, textual y jerárquica).
  - Generación de tesauros y búsquedas predefinidas.
  - Definición de perfiles de usuarios y niveles de seguridad.

## APLICACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL (DOGMA)

La aplicación de gestión documental elegida para dar cobertura a los requerimientos anteriormente expuestos, y así alcanzar los objetivos que persigue la creación de SIDRA es DOGMA (DOCUMENT GALLERY MANAGEMENT). Esta solución técnica ha sido desarrollada por la empresa SOFTWARE A.G. La herramienta reúne las siguientes características generales:

- **Multifuncionalidad**, en cuanto a la capacidad de llevar a cabo distintas tareas e inclusión de módulos diferenciados.
- **Diversidad**, en cuanto a su adaptación a variados modos de trabajo y necesidades.
- **Confidencialidad**, en cuanto a la posibilidad de un acceso restringido en ciertos casos.
- **Sencillez**, en cuanto a su uso y explotación.

Otras características requeridas:

- **SEGURIDAD.** Es importante que el control de acceso a nivel funcional y a nivel de documentos sea flexible para que se integre a la gestión de usuarios con una estructura de gestión corporativa ya existente.

Cada usuario sólo puede acceder a la información y funciones permitidas. Los conceptos de seguridad están integrados en diferentes capas para soportar los mecanismos estándares sobre autenticación y encriptación.

- **NORMALIZACIÓN.** La información puede ser totalmente almacenada en texto libre o ser analizada y estructurada ya sean en texto libre o no. Incluso permitiendo la gestión de uno o múltiples tesauros. La información tratada es indexada de acuerdo a las especificaciones propias de cada elemento lo que permite una recuperación totalmente rápida, concisa y eficaz.
- **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.** Almacena de forma nativa sus documentos en formato XML. El sistema se beneficia del uso, completo y nativo, de un estándar universal:
  - El empleo de XML de forma nativa proporciona máxima rapidez en la respuesta a través de un navegador.
  - XML está especialmente diseñado para mantener cualquier estructura de información, por sencilla o compleja que ésta sea.
  - La estructura de la información puede ser totalmente libre o adaptarse a estándares universales, conviviendo las diversas opciones entre sí.
  - Al ser un estándar universal: XML facilita cualquier intercambio de información sin necesidad de conversiones.
  - Transparencia en los datos: todo lo contrario a los lenguajes propietarios de los entornos tradicionales.
  - Cualquier dispositivo de consulta: navegador, agendas, teléfonos wap, etc.



- **INTEGRACIÓN.** La aplicación facilita la integración con otros sistemas y la incorporación de cualquier tipo de objeto externo.
  - Con otros sistemas: Es una solución flexible, capaz de integrar cualquiera de las funciones documentales de otros entornos sin necesidad alterar sus normas de funcionamiento interno.
  - Con objetos externos: El concepto de “documento” es totalmente abierto, permitiendo incorporar a las descripciones múltiples objetos (imagen, vídeo, sonido, etc.). De esta forma es posible la integración total de la información con objetos no XML: imágenes, sonidos, vídeos, etc., que pueden ser almacenados indistintamente dentro del sistema o externamente a él, adaptándose a las necesidades reales de cada servicio. Sobre estos objetos se pueden realizar distintas tareas (indexación, digitalización, captura, modificación, etc.) con el objetivo de facilitar al máximo el acceso al documento original.

## PROCESOS NORMALIZADOS

Uno de los objetivos que se persiguen con la creación de un sistema de información de estas características es la normalización de tareas y procesos. Esta normalización es imprescindible para alcanzar la homogeneidad necesaria para el adecuado funcionamiento de la red. Serán tanto tareas y procesos ya existentes, pero divergentes en su forma de desarrollo, y otros de valor añadido que aporten nuevas prestaciones al sistema. Estos son los diferentes procesos estratégicos, operativos y auxiliares que incorporará la Red:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS**
  - Gestión documental normalizada.
  - Estructura de información estandarizada.
  - Tesouro corporativo integral e integrado.
  - Listas de valores unificadas.
  - Catálogo colectivo.
  - Metodología documental generalizada.

- Comisiones técnicas de validación...
- Gestión de la información y el conocimiento.
- Consultas normalizadas con acceso web.
- Informes a petición.
- Listas rápidas.
- Dossiers temáticos.
- Difusión selectiva de la información (DSI).
- Gestión documental y del conocimiento de información reservada.
- Respuesta a necesidades documentales específicas de ciertos colectivos de la organización con la creación de subsistemas documentales reservados.
- Política de seguridad personalizada (grupos de usuarios, limitación de accesos, etc).
- Reutilización de todas las estructuras y medios de gestión de la información disponibles en el sistema.
- Estandarización de las necesidades específicas de tratamiento documental.
- Tipificación de documentos como reservados o públicos, pudiendo incorporar éstos últimos a la red abierta desde el subsistema.

- **PROCESOS OPERATIVOS**

- Identificación y selección de fuentes de información.
- Tratamiento documental de fuentes: catalogación, clasificación, validación,...
- Elaboración de productos documentales.
- Definición y gestión de la política de seguridad.
- Difusión multicanal.
- Gestión de préstamos y reservas.

- **PROCESOS AUXILIARES**

- Gestión de adquisiciones.
- Control de proveedores.
- Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio.

- E-procurement.
- Seguimiento de facturas.
- Análisis y gestión de la demanda.
- Estadísticas de accesos.
- Análisis de consultas.
- Seguimiento de préstamos, reservas o informes y dossiers a petición, etc.
- Anticipo de necesidades de nuevas fuentes de información y valoración de las existentes en base al conocimiento de la demanda.

## FASES DEL PROYECTO

La creación de la red documental es un proceso complejo que pasa por numerosas fases diferenciadas entre sí, y que son las siguientes:

- Elaboración del **censo de recursos documentales e informativos** de la Administración del Principado de Asturias, tanto directa como institucional.
- **Análisis de requerimientos:** estructuras de información existentes y necesidades de cada centro y del sistema en su conjunto.
- **Definición**, de acuerdo con estándares, de un **modelo de información y de gestión documental (SIDRA)**.
- **Validación** del modelo de información y de gestión documental e **implantación progresiva** del mismo en centros de documentación del Principado de Asturias :
  - 1º Administración directa
  - 2º Administración institucional y empresas públicas
- Establecimiento, validación e implantación de una **metodología de gestión cooperativa** de recursos documentales, uso y mantenimiento en común de tesauros, listas de valores, catalogación, etc.
- Definición del **modelo de difusión y acceso** a los productos documentales, por perfiles, e implantación en Intranet.
- Realización de **Auditorías de información**.

- **Personalización** progresiva **de modelos específicos** de gestión documental y del conocimiento.
- Salida a Internet del acceso a la recursos documentales que se determinen en el marco del proyecto.

## **BENEFICIOS DEL SISTEMA**

El trabajo coordinado y cooperativo dentro de una red procura a sus miembros toda una serie de beneficios y valores que no podrían alcanzar de forma aislada. A continuación mencionamos algunos de los elementos que SIDRA aportará a los centros que la integran:

- Evitar el aislamiento de los centros documentales.
- Procesos y tareas normalizados.
- Recursos tecnológicos compartidos.
- Transferencia de información.
- Racionalizar los recursos disponibles.
- Integración con la gestión económico-administrativa.
- Integración de las fuentes de información.
- Mantener la identidad y especificidad de cada uno de los centros.
- Potenciar la gestión del conocimiento.
- Saber y experiencia compartidos.
- Socialización del conocimiento tácito.
- Información de valor añadido.
- Apoyo a la innovación y creatividad.

## **PROBLEMÁTICA**

Indudablemente la creación y puesta en funcionamiento de una Red no está exenta de problemas y limitaciones en algunos casos insalvables. La heterogeneidad de los centros que pasarán a formar parte de este proyecto, es uno de los mayores handicaps a superar. Estos son algunos de los problemas más significativos que podemos encontrarnos:

- Vencer las reticencias al cambio, por otro lado lógicas, dado el impacto que implica en las metodologías de trabajo preexistentes.
- Definición de modelos de datos únicos para la descripción de los diferentes tipos de documentos.
- Integración de bases de datos en diferentes formatos (Access, Excel, SABINI...).
- Depuración de las bases de datos antes de la migración para evitar rechazo de registros durante validación contra autoridades y campos controlados predefinidos.
- Unificación de los procesos de trabajo.
- Unificación de las políticas de préstamo y adquisiciones.
- Integración de los tesauros y listas de materias.
- Fomento de la participación en el intercambio de ideas y de información a través de una lista de distribución interna, que permita una adecuada gestión del conocimiento.
- Falta de personal cualificado en los centros de documentación.
- Disponibilidad temporal del personal de los centros para implicarse en el proyecto.

## CONCLUSIONES

SIDRA no es únicamente una red de centros de documentación y bibliotecas especializadas. Esta es la situación de partida, pero el fin último es establecer un sistema de información en el que se integren también las unidades administrativas responsables del tratamiento y difusión de la información en los diferentes niveles de la administración. Se trata de hacer disponibles en línea a través de una base de datos única los recursos documentales de interés para el funcionamiento interno de la administración y aquellos otros de interés general para los ciudadanos. Esto implica diferentes niveles de accesibilidad a la información, es decir, diferentes perfiles de usuarios (Internet/Intranet corporativa).

Un sistema de información eficiente debe contribuir a que la información se transforme en conocimiento. Para conseguirlo es necesario aprovechar las

posibilidades de las nuevas tecnologías, y reclamar la implicación de la organización y de las personas que en ella trabajan.

La Administración como organización prestadora de servicios debe dotarse de las herramientas que le permitan alcanzar sus objetivos de la manera más eficaz y con la mayor calidad posible. Este es el fin último que tiene la implantación de un sistema de información de estas características, que mejore las posibilidades de explotación de uno de sus activos más valiosos, los recursos informativos y documentales.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ESTEBAN NAVARRO, M.A.; NAVARRO BONILLA, D. Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: la dimensión estratégica de la información. *El profesional de la información*. 2003, vol. 12, p. 269-281.
2. GARCÍA MORENO, M. A. Metodología para abordar un proyecto documental en la empresa, *Documentación de las ciencias de la información*, 1998, vol. 21, p. 143-156.
3. GINER DE LA FUENTE, F. Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento. Madrid: Esic Editorial, 2004.
4. GÓMEZ CAMARERO, C. Las nuevas formas de comunicación de la Administración con el ciudadano. *Anales de Documentación*, 2003, vol. 6, p. 401.
5. LIZCANO, P. J. El desarrollo de la Sociedad de la Información: propuesta de iniciativa nacional en el campo telemático. *Boletín de la Red Iris*, 1999, vol. 46-47, p. 115-120.
6. MUÑOZ CAÑAVETE, A. Los recursos informativos en las redes. La información de las Administraciones Públicas españolas en Internet: un estudio sobre su evolución. *Boletín de la ANABAD*, 2000, vol. 50, p. 175-190.
7. SERRANO GONZÁLEZ, S.; ZAPATA LLUCH, M. Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. *El profesional de la información*, 2003, vol. 12, p. 290-297.