



## ELS CENTRES DE DOCUMENTACIÓ. DIVERSOS USOS I NECESSITATS.



LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

Antonio M. Lorenzo

*Jefe de la Unidad de Documentación General de Presidencia de la Generalitat Valenciana.*

El papel de los servicios de documentación en los procesos de toma de decisiones gubernamentales es poco conocido en nuestro país. La literatura profesional al respecto es muy escasa y se limita a cuestiones parciales sin aportar visiones de conjunto que permitan ponderar adecuadamente el trabajo de los gestores documentales en esos entornos. No cabe duda, sin embargo, de que en mayor o menor medida estos servicios ocupan un lugar nuclear en la intendencia que prepara e impulsa dichos procesos.

La misma naturaleza de los gobiernos y la trascendencia de sus decisiones hacen de ellos organizaciones muy complejas que generan y consumen cantidades ingentes de información procedente de la propia organización, de la ciudadanía, de los agentes mediáticos, sociales, políticos, culturales o económicos y de otros poderes públicos. Esos flujos informativos precisan ser gestionados para racionalizar su circulación y optimizar su aprovechamiento. Esto es, poner en valor datos e información de forma que el responsable político pueda resolver con éxito las dos cuestiones centrales de su actuación pública: qué desean o precisan los ciudadanos y la sociedad en su conjunto y qué recursos permiten atender satisfactoriamente sus necesidades o aspiraciones.

En ese contexto, los servicios de documentación deben jugar un papel activo en la **obtención de los datos y de la información** precisos para atender las necesidades informativas de los decisores públicos; la **organización** de esa información de modo que sea fácilmente accesible para resolver con pertinencia las demandas puntuales y garantizar que cualquier usuario pueda disponer de la información necesaria cuando realmente la necesita; su **distribución** eficaz, de forma que llegue a los usuarios interesados tan pronto entra en el sistema; y la **promoción del uso adecuado** de los recursos informativos disponibles, tanto en cuanto a la correcta explotación de las fuentes de información como al óptimo aprovechamiento de las tecnologías de la información. Para ello han de contar, necesariamente, con servicios informáticos que dispongan de la infraestructura tecnológica necesaria y con unidades dedicadas, en un sentido más amplio, a la gestión del conocimiento dentro de la organización. Gestores de sistemas documentales, gestores de sistemas informáticos y gestores del conocimiento (son?) como piezas axiales del ecosistema informacional que nutre y cualifica los procesos decisorios en los gobiernos.

El Consell de la Generalitat Valenciana no es una excepción en este sentido. El Gobierno valenciano dispone de servicios de documentación departamentales especializados en las distintas áreas de gestión. La **Unidad de Documentación General de Presidencia (UDG)** cumple ese papel en el entorno del Gabinete del Presidente y de la Conselleria de Presidència de la Generalitat.

Desde su creación como servicio en 1991, la Unidad ha estado adscrita a los distintos centros directivos que, con diferentes denominaciones y rangos administrativos, han atendido la elaboración de informes, documentos de síntesis y discursos para los responsables políticos del Gobierno valenciano. El lugar ocupado tradicionalmente por este entorno orgánico en los procesos de toma de decisiones de la Presidencia y las funciones que ha tenido encomendadas reglamentariamente le han otorgado una posición central en la gestión de los flujos de información que afectan al Gobierno. Ello ha sido sin duda fundamental para la progresión de la UDG y su consolidación como centro de referencia entre las bibliotecas departamentales de la Administración valenciana.

Flujos de información en la toma de decisiones gubernamentales.





LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

#### Direcciones electrónicas:

Argos:  
[www.pre.gva.es/argos/index.html](http://www.pre.gva.es/argos/index.html)

Unidad de Documentación General:

[www.pre.gva.es/argos/docus/public\\_val/index.html](http://www.pre.gva.es/argos/docus/public_val/index.html)

Catálogo de productos y servicios electrónicos de la UDG:

[www.pre.gva.es/argos/docus/formus/catalogoprod1-2001.htm](http://www.pre.gva.es/argos/docus/formus/catalogoprod1-2001.htm)

En estos momentos el servicio cuenta con seis documentalistas, cuatro administrativos y dos subalternos, además de becarios licenciados y diplomados en Biblioteconomía y Documentación y practicantes procedentes de la Universitat de València. Por lo que se refiere a la infraestructura tecnológica, a parte de los equipos informáticos de trabajo y almacenamiento masivo y del software ofimático, de reconocimiento óptico de caracteres y de edición web, la Unidad dispone de Invesdoc y Oracle para la gestión de la documentación periodística, Techlib como paquete de gestión bibliotecaria y Escalibur y Spider de Retrievalware para la gestión de documentación electrónica.

Con esos recursos, la UDG **busca, localiza y captura la información** que permita resolver pertinente y eficazmente los problemas informativos del Departamento. Cientos de miles de documentos periodísticos, monografías, revistas especializadas, sedes web, bases de datos, informes y recursos de referencia son capturados e ingresados en el sistema documental para atender demandas concretas de los usuarios o por iniciativa propia. Información periodística, estadística, biográfica, administrativa, legal, científico-técnica... sobre los asuntos más diversos es susceptible de ser útil en la toma de decisiones gubernamentales. Por ello la adecuada selección de los inputs informativos es fundamental para evitar el colapso del sistema. No se trata tanto de almacenar todo cuanto podamos necesitar sino de saber dónde y cómo localizarlo y capturarlo cuando se precise. En este sentido, Internet ha transformado radicalmente nuestro modo de trabajo; la Web se ha convertido en la prolongación de nuestra propia colección, de modo que la detección y explotación de nuevos yacimientos de información a través de la Red ocupa un lugar destacado entre las tareas del servicio.

No ha sido menor el impacto de la creciente capacidad y abaratamiento de los sistemas de almacenamiento masivo. El porcentaje de documentos que son almacenados en soporte electrónico ha crecido exponencialmente en los últimos cinco años. Y ello redundando no sólo en una mejor y más eficiente política de conservación, sino en las mayores posibilidades de recuperación y difusión de la información entre nuestros usuarios.

Pero la acumulación de datos e información no garantiza el éxito de nuestra misión; antes al contrario, puede conducir a la *infoxicación* de nuestro entorno. Es imprescindible tratarla y estructurarla de forma que resulte eficazmente utilizable por los usuarios, **organizarla en orden a su mejor aprovechamiento**, con los criterios técnicos y recursos tecnológicos que permitan su recuperación pertinente, en el tiempo y las condiciones exigidas por quienes la convertirán en conocimientos.

La UDG ha definido dos subsistemas documentales para la gestión de ese gran volumen de información. Más de 350.000 documentos periodísticos capturados desde 1993 relativos a la vida política e institucional valenciana y otros asuntos de interés gubernamental son gestionados por *Sibil-la*. Los documentos se analizan diariamente por los técnicos del servicio y son almacenados en soporte electrónico. El subsistema combina dos potentes herramientas de gestión: una base de datos referencial diseñada sobre Invesdoc y Oracle con 23 campos de descripción e indización en cada registro al que se asocian los facsímiles digitalizados de los documentos originales; y un sistema de indización automática a texto completo (*Excalibur*).

La organización de la documentación no periodística corresponde a *Gavina*, subsistema desarrollado en torno a Techlib de Open Text. Aquí se gestionan monografías, artículos, revistas especializadas, recursos de referencia, fuentes legales y estadísticas, informes de circulación restringida, bases de datos, recursos disponibles en la web..., sobre sociología, política económica, ciencia política, derecho, análisis económico, ciencia administrativa, políticas públicas, etc., independientemente de su soporte.

Redundando en la idea de que nuestra misión es resolver las necesidades informativas de la organización independientemente de dónde se encuentre la información que las satisfaga, la Unidad ha apostado por integrar en un único catálogo aquellos recursos que conforman la colección propiamente dicha junto con los que se encuentran en la Web. Para la indización de todos estos ítems documentales se emplea el tesoro *Eurovoc*.

La información se captura y se organiza para su uso. Cualquiera de nuestros usuarios ha de poder acceder a la información pertinente para la resolución de sus problemas informativos cuando la necesita y debe tenerla a su disposición tan pronto como ésta entra en el sistema. La UDG ha desarrollado un conjunto de procesos y productos destinados a hacer posible la **circulación eficaz de la información, de modo que la mejor información llegue a quien la necesita en el menor tiempo**. Y éste, en definitiva, es el objetivo último de nuestro servicio.

En los últimos años estas tareas han experimentado una transformación radical. El empleo de la red corporativa de la Generalitat para ofrecer servicios a nuestros usuarios comenzó a mediados de 1998. Hasta entonces el préstamo de documentos, la petición de una bibliografía o la demanda de un seguimiento en la prensa de un asunto determinado se hacía por escrito, a través del teléfono y del fax o presencialmente. Aquel año se publicó en la intranet de la Generalitat la primera versión de Argos, el servidor del Área de Documentación y Análisis de



Datos de Presidencia; en él comenzamos a poner en marcha los distintos servicios y productos que con el tiempo han configurado nuestra oferta actual.

La provisión de información y servicios a través de la intranet ha incrementado extraordinariamente la capacidad de la Unidad para cumplir su misión. Nuestros usuarios pueden consultar el catálogo en línea, interrogar las bases de datos de prensa, buscar en el boletín de sumarios electrónicos los artículos de revistas especializadas de su interés, pedir documentos en préstamo o fotocopiados, solicitar la compra de libros o estar al corriente de los mejores sitios web desde el servidor de la UDG. Miles de páginas electrónicas, servicios de alerta personalizados, bases de datos, acceso directo a documentos en soporte digital... La mayor parte de esta oferta está circunscrita a la red corporativa. No obstante, el catálogo en línea *GavinaWeb*, el boletín de sumarios y la base de datos de sitios web *Busca'm* son accesibles a través de Internet.

Los datos de explotación avalan la solidez de la oferta. Entre octubre de 2002 y junio de 2003 se han visto de 1.040.000 páginas de nuestra web en 168.000 sesiones de usuario; durante ese período se atendieron 800 demandas de información a través del correo electrónico. Esto, sin embargo, no supone que el catálogo de servicios esté cerrado. La construcción de un sitio de estas características es una obra en renovación permanente. Surgen nuevas necesidades, nuevas demandas planteadas por los usuarios que deben ser atendidas de forma personalizada. Algunos de nuestros productos son diseñados para dar respuesta a grupos muy reducidos de usuarios; otros servicios tienen una proyección más amplia. Las técnicas de visualización de la información nos ayudarán a ajustarnos cada vez más a lo que quieren encontrar los usuarios cuando buscan en nuestro web la solución a sus problemas informativos.

Estamos hablando de una *sucursal virtual* de la Unidad que permite ampliar nuestros servicios a un mayor número de usuarios, sin limitaciones temporales ni espaciales, así como mejorar los productos documentales que generamos haciéndolos más eficientes. El web nos ha hecho más visibles y más valorados por nuestros usuarios. Refuerza la autoestima de unos profesionales muchas veces poco reconocidos por su entorno, involucrándolos en proyectos de futuro. Esa visibilidad nos hace, también, más vulnerables a la crítica; y esto también es bueno. En tiempos en los que el cyberpapatismo parece abocarnos a la desintermediación irreversible es imprescindible que nos hagamos ver, que pongamos en valor nuestros servicios.

Por todo ello la Unidad de Documentación aspira a ser un **elemento dinamizador de la cultura informacional en la Presidencia -y por extensión en el resto del Gobierno y en la Administración valencianos-**, impulsando las estrategias que favorezcan la gestión eficaz y eficiente de los recursos informativos y motivando y preparando a sus usuarios en el uso adecuado de la información. No se trata sólo de capturar, organizar y difundir la información; hay que procurar su buen uso, su aprovechamiento eficaz por parte de los usuarios y del conjunto de la organización.

En esa línea, impartimos cursos dirigidos a funcionarios y directivos a fin de difundir los recursos existentes en la intranet de la Generalitat y formarles en su explotación; colaboramos en el diseño conceptual de otros webs corporativos; o participamos en el desarrollo de soluciones específicas para la gestión de la información en aquellas unidades que nos lo demandan.

Hay que poner especial esfuerzo en aquellas estrategias que permitan superar el *territorialismo informacional* imperante que lastra irremediabilmente la fluidez de los circuitos informativos en nuestra organización. El exceso de celo, la carencia de medios, la desorganización, la falta de planteamientos globales refuerza la falsa creencia de que cada servicio o centro directivo puede resolver por su cuenta sus carencias informacionales y acrecienta una visión patrimonialista de la información que está en las antípodas de la eficiencia.

Las bibliotecas especializadas y departamentales de la Generalitat hemos puesto en marcha varios proyectos conjuntos orientados a combatir esa problemática. Por un lado, el portal *Biblioteques Especialitzades de la Generalitat Valenciana - BEGV* pretende definir un punto de acceso único, fácilmente identificable por los usuarios, a los recursos web de los distintos centros. Esta plataforma nos permitirá publicar el catálogo unificado de las BEGV a finales de 2003, con más de 250.000 registros.

El portal es fruto del proceso de intensa colaboración iniciado en 2000 con la progresiva implantación de un sistema común de gestión bibliotecaria en la mayor parte de nuestras bibliotecas especializadas. Techlib gestiona en estos momentos los recursos de la UDG, de los servicios de documentación de las consellerías de Infraestructuras y Transportes y de Sanitat y de la Agència Valenciana de Turisme, de la biblioteca de Patrimoni Artístic, de las bibliotecas auxiliares del Museu de Belles Arts de València y del Arxiu del Regne, del Centre de Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM), de la biblioteca de la Consellería de Agricultura, Pesca i Alimentació y de la biblioteca de las Corts Valencianes. En breve se incorporarán las bibliotecas de los centros de formación y recursos educativos (CEFIREs) de la Consellería de Educació, Cultura i Esport, las de la Direcció General de la Dona de la Consellería de Benestar Social y la de la Acadèmia Valenciana de la Llengua.



LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN GENERAL DE LA PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA

**Direcciones electrónicas:**

Bibliotecas Especializadas de la Generalitat Valenciana – BEGV:  
[www.pre.gva.es/argos/docus/public\\_val/index.html](http://www.pre.gva.es/argos/docus/public_val/index.html)

