

GESTIÓN DOCUMENTAL EN INTRANET

Elisa García-Morales Huidobro

Socia Directora

Inforárea : Consultores en Información y Documentación.

garcia-morales@inforarea.es

<http://www.inforarea.es>

RESUMEN

Gestión documental e Intranet son dos conceptos estrechamente relacionados. La utilización de entornos Intranet en las empresas ofrece grandes oportunidades para la implantación de una gestión documental eficiente, pero siempre que se haya realizado un esfuerzo previo en el diseño y planificación del Sistema, acorde con los objetivos y necesidades reales de la empresa. Para ello es necesario no confundir las herramientas informáticas con el objeto que producen o manejan: los documentos.

1. INTRODUCCIÓN: ¿Que es gestión documental en redes Intranet?

Una **Intranet** es una infraestructura de comunicación basada en herramientas Web. Lo que le distingue de Internet es que esta dirigida a clientes internos. La modalidad intermedia cliente interno/proveedor/cliente externo se denomina Extranet.

Un **sistema de gestión documental**, es una parte del sistema de información de la empresa desarrollado con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad.¹

La relación entre estos dos conceptos es evidente, desde el momento en que las herramientas de la Intranet se están convirtiendo en el medio de creación, publicación y acceso a los documentos en las empresas y organizaciones con visión de futuro.

Sin embargo, existe una especie de nebulosa, que suele tener como origen una falta de planteamiento conceptual y metodológico del tema respecto a la gestión documental. Así como nadie confundiría la función de gestión de recursos humanos con las aplicaciones informáticas que se puedan utilizar para hacer las nóminas, en el caso de la gestión de documentos esta confusión se produce continuamente

y a veces resulta difícil separar lo que es la Intranet, de lo que es la documentación que se produce en este nuevo medio.

Ello acarrea no pocos problemas, ya que cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional del sistema. Este es el que permite sentar las bases para que todos esos documentos, sean un conjunto coherente que de respuesta a las necesidades de la empresa a corto, medio y largo plazo. Esta visión crea el peligro de tender a la creación de “almacenes electrónicos” con defectos similares o incluso peores a los que conocemos en los almacenes de papeles que han generado muchas organizaciones.

La Intranet, hace extremadamente fácil la publicación, búsqueda y visualización de la información, pero lo que no es fácil es encontrar la información relevante que se crea en entornos organizativos cada vez más descentralizados e independientes. La tecnología Web aporta muchos elementos que permiten gestionar los documentos más eficientemente, pero no puede proporcionar la estructura organizativa y conceptual necesaria para soportar el sistema de gestión documental. ¿Puede una organización realizar una actividad efectiva y orientada a la consecución de objetivos, sin que nadie se ocupe de establecer los mismos?. Pues difícilmente podrá una organización gestionar bien sus documentos si previamente nadie se ha ocupado de establecer unos criterios de organización.

¹ Definición tomada del documento “Guide for managing electronic records from an archival perspective” ICA International Council of Archives, ICA 1997

2. RAZONES QUE COMPLICAN LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES

La gestión documental no es algo nuevo. El conjunto de principios y técnicas para la organización de los archivos en papel se ha ido desarrollando desde hace más de 1000 años de antigüedad. La disciplina de la documentación, además ha debido evolucionar en el último siglo ante un crecimiento exponencial de la información, desarrollando nuevas técnicas para permitir el acceso a grandes masas de la información. La introducción de las tecnologías ha permitido el desarrollo de herramientas cada vez más sofisticadas para manejar esos volúmenes de información especialmente en materia científica y técnica. Pero al mismo tiempo ha hecho mucho más compleja la gestión de la documentación producida por las empresas y organizaciones debido a diferentes factores:

- El aumento del volumen de producción documental, y la multiplicación de soportes y tecnologías para explotarlos, supone manejar unas masas documentales cada vez más grandes y complejas. A pesar de que el 90% de la información de valor para las empresas se encuentra en sus documentos, y que éstos son una fuente esencial tanto para la mejora de la eficacia como para el incremento del conocimiento, la gestión documental sigue siendo una asignatura pendiente en muchas organizaciones. El problema se tiende a acentuar con el transcurso del tiempo y el incremento de los depósitos documentales (tanto en los ordenadores como en papel) pudiendo llegar a generar unos altos costes para la organización.

En el mundo del papel, la función de la gestión documental englobaba dos grandes campos: la gestión de los documentos activos, denominado tradicionalmente en el ámbito anglosajón "record management" y los tradicionales archivos, encargados de la organización preservación de los documentos pasivos. Los tradicionales "record" o archivos en papel se han seguido manteniendo en paralelo a la introducción de los sistemas informáticos hasta la actualidad más reciente, siendo verdaderamente escasas las empresas que han conseguido una verdadera "paperless office". Sin embargo el documento electrónico es una realidad que crece vertiginosamente desde el momento en que se produce la arrasadora victoria de los PC y la utilización masiva de las herramientas ofimáticas. La tangibilidad que proporcionaba el papel como soporte documental

ha cambiado drásticamente con los documentos electrónicos, sin que los responsables de la documentación hayan sabido en muchos casos capaces de adaptarse al rápido cambio del entorno.

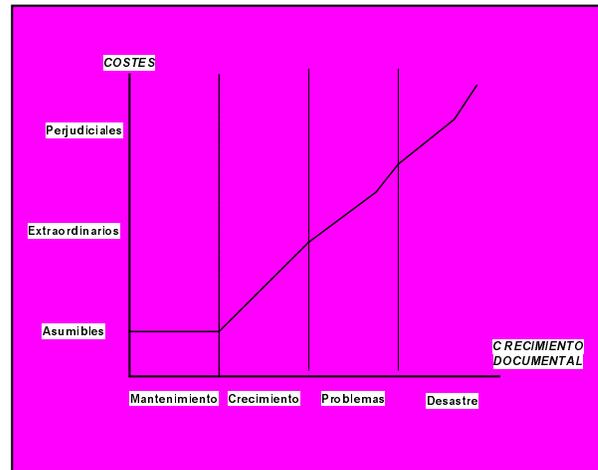


FIG.1 El impacto del crecimiento documental en la empresa sin una adecuada gestión puede suponer unos costes perjudiciales para la eficacia de la misma

- Esta coexistencia de la documentación en papel con datos y documentos electrónicos se produce en la mayoría de las organizaciones sin que existan unas políticas claras sobre el tratamiento que se deben aplicar a los distintos soportes. Esto crea un problema tanto en el acceso (obliga a buscar a través de diferentes sistemas y soportes) como en el mantenimiento a medio y largo plazo de los documentos que deben testimoniar la actividad de la organización.
- En muchas empresas no están claramente delimitados los "puntos de ruptura" en el tiempo entre la información tradicional en papel y sus secuencias subsiguientes, soportadas en las distintas aplicaciones informáticas que han ido cambiando con el tiempo. Ello, de nuevo, crea un caos en los procesos de recuperación de los documentos debido a que en las migraciones producen con mucha frecuencia cambios o pérdidas de contenido, cambios de estructura y contexto, e incluso cambios de soporte que hacen "ilegible" aquella información soportada en aplicaciones ya abandonadas.
- Los cambios organizativos producidos dentro de las empresas, rara vez han ido acompañados de su correspondiente reflejo en la estructura del sistema documental (cuando esta existía como algo

explícitamente definido). En la mayoría de los casos, el impacto de estos cambios en la generación, transmisión, archivo, preservación y organización de los documentos en sus distintos soportes ni si quiera se han tenido en cuenta. Este es uno de los motivos que ha conducido a lo que podemos denominar “taifalismo” documental en el que cada individuo toma decisiones a su propio criterio, que afectan sólo a lo que él produce tanto en soporte electrónico como en papel. Esta situación se convierte en un arma peligrosa contra la filosofía de la compartición de recursos, la generación de valor añadido sobre los ya existentes, y la posible reutilización de los mismos.

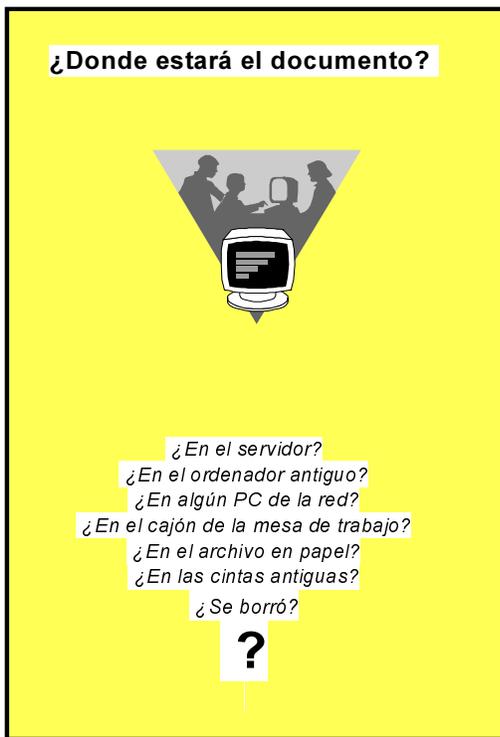


FIG 2. La transición sin control entre los sistemas documentales en papel y las migraciones a través de las aplicaciones informáticas, puede llegar a hacer ilocalizables los documentos.

- Dentro de estos cambios, el rediseño y la reingeniería de procesos han concentrado grandes esfuerzos en la supresión de documentos en papel. Esto ha afectado en mayor o menor medida a lo que podríamos denominar “documentos operativos”. Al desaparecer, los contenidos de esos “antiguos” documentos, han pasado a formar parte de las bases de datos transaccionales de las empresas. Estas bases de datos se convierten en si

mismas en “nuevos documentos” que reflejan y en muchos casos dan fe de las operaciones empresariales. Sin embargo, el cambio de procedimiento no ha ido acompañado de una reformulación de las políticas sobre lo que es necesario preservar por su valor jurídico e informativo y aquello que puede ser susceptible de destrucción.

- Paralelamente a la proliferación real de los documentos electrónicos se comienza a generar una visión “tecnicista” de la gestión documental, visión que ahora se traslada también a los entornos Intranet a tenor de lo que queda plasmado en la bibliografía existente sobre el tema. La tendencia a considerar la gestión documental como un conjunto de herramientas informáticas aplicadas al almacenamiento y recuperación de los documentos hace que desaparezcan los elementos funcionales y conceptuales que permiten llevar a cabo una verdadera “gestión”
- El desarrollo de las herramientas de búsqueda se presentan en muchas ocasiones como la panacea que soluciona los problemas documentales, lo que lleva a simplificaciones muy peligrosas según las cuales todo consiste en “escanear, *ocrear* e indexar full-text y tecleando cualquier cosa parecida ya se encontrará ...” Bajo estas premisas dejan de tener validez el contexto en el que se generan los documentos y las peculiaridades de los documentos compuestos (véase expedientes, documentos multimedia o dossiers) cuyo contenido -otros documentos individuales- está intrínsecamente relacionado entre sí y permite ver el desarrollo de una acción y sus sucesivos pasos. Por otro lado, y por mucho que se diga, las tecnologías informáticas actuales orientadas a la recuperación de documentos no acaban de resolver el problema de la búsqueda de la información pertinente, y en la medida en que el volumen de datos es mayor, es mayor el “ruido” en los resultados de las búsquedas. (No hay mas que ver el ejemplo utilizando la mayoría de buscadores Internet, y la desolación del usuario cuando la respuesta a su búsqueda es: “*hay 500.000 ítems, por favor acóte*”
- Como derivación de esta visión tecnicista, muchos de los planteamientos básicos que se empiezan a formular para abordar la gestión documental en Intranet son parciales e inconsistentes. Así algunos autores parten de la categorización de los documentos según sus características formales

(unformatted, formatted, self-describing).² Esta visión es muy similar a plantear una organización de documentos en papel basada en si éstos están escritos a bolígrafo, en formularios a máquina o listados por el ordenador. El partir de un concepto organizativo de semejantes características, difícilmente nos puede llevar a una administración coherente de los documentos .

- Como último elemento de confusión aparecen algunos recientes planteamientos de la gestión documental dentro de los entornos Intranet, donde se presenta como un conjunto de subsistemas ³ integrado por las aplicaciones de correo electrónico, las bases de datos documentales, los sistemas de reconocimiento óptico de caracteres , los tesauros, buscadores, conexiones a Internet, las herramientas para producción de documentos en lenguajes HTML, etc. Nuevamente no hay forma de situar la línea divisoria entre lo que es la Intranet en si misma, sus herramientas o componentes y lo que son los propios documentos. A nuestro juicio es algo similar a confundir en el entorno de la documentación en papel, los documentos con las máquinas de escribir, o con los armarios archivadores.

3. CONCEPTOS FUNDAMENTALES PARA ABORDAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA EMPRESA

Es necesario situar la gestión de los documentos en los parámetros correctos para poder entender en que medida las tecnologías Intranet pueden proveernos de herramientas efectivas para gestionar los documentos , y hasta que punto nos encontramos con soluciones que aún resultan insuficientes. Para ello hay que tener muy claros una serie de conceptos básicos:

- **La concepción del documento:** La materia de la gestión documental son los documentos. Podemos definir éstos como "información registrada en un soporte, producida o recibida por una organización o individuo como producto de la iniciación, desarrollo y conclusión de una actividad ". Esta definición implica:
 - a) que el concepto del documento es independiente del medio y del soporte en

el que se genera (voz, imagen, datos, textos hechos a mano o con medios ofimáticos, capturados por escáner, bajados de Internet, etc.). El secreto del éxito de un proyecto de gestión documental, consiste en gran medida en definir lo que es un documento y lo que no lo es, y si éste es simple o compuesto. Sin embargo esta es una tarea no siempre fácil que requiere la experiencia en técnicas de gestión de la documentación.

- b) que todo documento comprende un CONTEXTO, un CONTENIDO y una ESTRUCTURA suficientes para proporcionar evidencia de una actividad. De aquí deriva una de las funciones más importantes de un sistema de gestión documental, que consiste en mantener testimonio de las actividades e informaciones de valor para la empresa, ya sea por su valor, jurídico, o probatorio, de reutilización, de memoria histórica, o para el incremento del conocimiento colectivo.

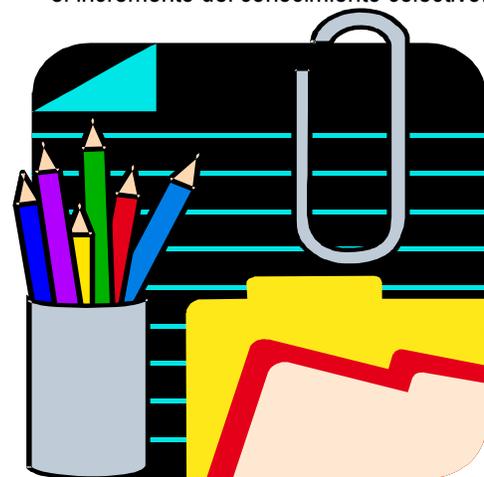


FIG 3: La multiplicidad de soportes, contenidos y medios de generación hacen cada vez mas complejo definir los tipos de documentos. En cada empresa pueden ser distintos en función de las características de su actividad y las necesidades de recuperación.

- **El sistema de gestión documental:** La gestión documental se debe articular como un sistema (y no nos referimos a sistemas informáticos) con una triple vertiente:

a) un diseño y estructura conceptual que debe de dotar de un armazón lógico y racional a la documentación de la empresa. Esta estructura debe ser convenientemente planificada, y flexible a los cambios organizativos

² Joan Bannan " Intranet Document Management". Adison Wesley 1997. p. 3-4

³ Siminiani M.: "Intranet, empresas y gestión documental" McGraw-Hill, 1997 p. 35-40

b) una base procedimental que debe establecer las responsabilidades y actividades por parte de todos los implicados en la producción, uso y administración de los documentos

c) unas herramientas tecnológicas que deben ser aprovechadas para obtener el mejor rendimiento de la información documental

Los objetivos de un sistema de gestión documental: la gestión de los documentos dentro de una empresa tiene que responder a unos objetivos y necesidades claras, que además deben ser acordes con los objetivos estratégicos de la organización en materia de información y conocimiento. La finalidades genéricas de un SGD son:

a) asegurar y facilitar el ACCESO a los documentos. Ello no significa sólo recuperar los documentos como objetos individuales, sino también encontrar los que son verídicos y fiables entre las múltiples copias y versiones, los que tienen relación entre ellos y nos permiten hacer una revisión de un tema o asunto, los que se han generado dentro de un contexto específico de un proceso, una actividad o un grupo de trabajo, etc.

b) garantizar el mantenimiento de los criterios de ORGANIZACIÓN de los mismos

c) salvaguardar y PRESERVAR la evidencia de las actividades conocimientos y transacciones de la empresa y establecer una política racional de CONSERVACIÓN Y DESTRUCCIÓN de documentos en función de las necesidades informativas de la empresa.

- **La función gestión documental:** como conjunto de actividades relacionadas con el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión documental,. Dichas actividades deben ser adecuadamente planificadas, diseñadas y documentadas, sin olvidar que parten esencialmente de una "concepción" intelectual del sistema.

Así pues la gestión documental se debe ver como una función orientada a la consecución de unos objetivos, referidos a una "materia prima" que son los documentos.

4. GESTIÓN DOCUMENTAL E INTRANET

Los conceptos expuestos en el apartado anterior, están intrínsecamente relacionados con las tecnologías informáticas y de comunicaciones empleadas para la gestión de la información, así como con los modelos organizativos existentes en la empresa. Los cambios en cualquiera de estos dos aspectos afectan de manera directa a la gestión de los documentos. Un buen sistema de gestión documental debe estar diseñado de forma flexible con el fin de poderse adaptar a la evolución del entorno en el terreno organizativo y tecnológico. Asimismo debe ser uno de los pilares en los que se fundamenta el sistema de información de la empresa y por tanto una parte importante del conocimiento de la organización

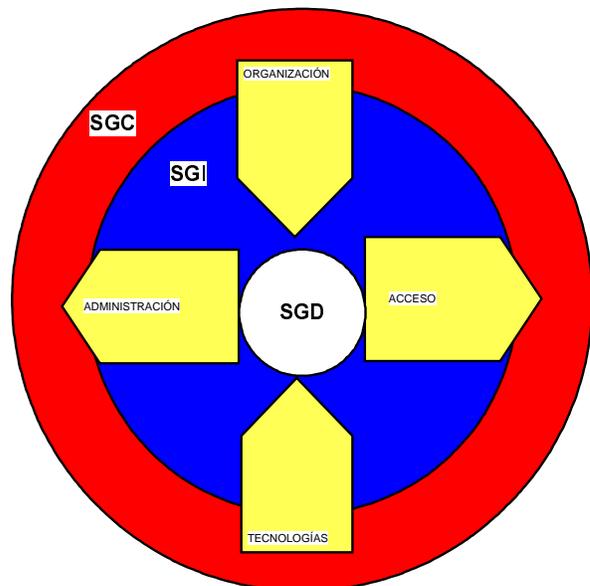


Fig 4: El sistema de gestión documental (SGD) se integra como un componente inseparable de los sistemas de gestión de la información (SGI) y del conocimiento (SGC), en estrecha relación con los elementos organizativos y tecnológicos de la empresa.

La metodología del trabajo documental, se deberá establecer a tres niveles:

4.1. Diseño: el diseño del sistema se basa en la determinación de los tipos documentales de la empresa, y deberá proporcionar los elementos conceptuales y estructurales para la adecuada planificación y administración de los documentos.

Para ello se partirá de una fase analítica cuyo objetivo es identificar y categorizar la producción documental de la organización.

La tecnologías Intranet aportan una serie de ventajas para el diseño de un sistema de gestión documental en soporte electrónico derivadas del usos del HTML/SGML/XML en la producción de documentos:

- Su independencia de las cautividades de los productos comerciales. Al ser un estándar ISO universalmente aceptado, es mucho más fácil garantizar la perdurabilidad los documentos generados en estos lenguajes y su archivado a largo plazo.
- La unicidad de formato simplifica en gran medida muchos de los problemas de gestión de la documentación relativos a la tipología del documento electrónico.
- Los documentos HTML/SGML/XML contienen intrínsecamente toda su información contextual y estructural por lo que es más fácil el mantenimiento y la sistematización de los mismos. Los nuevos estándares XML además permiten superar las limitaciones del HTML en cuanto a la mezcla de información de formato información contextual, y a la ampliación el número de *tags* de identificación.
- La utilización de los estándares Web permite la gestión y recuperación de los documentos de composición múltiple, la creación de cadenas que permitan seguir la secuencialidad de los documentos, y la adscripción de un mismo documento o sus componentes a múltiples usos/contextos.

4.2. Administración del SGD: consistirá en el desempeño de una serie de funciones con respecto a los documentos en sus diferentes etapas de vigencia por parte de los distintos elementos y personas de la organización relacionadas con la producción, uso, almacenamiento y eliminación de los documentos.

El componente funcional de la administración del sistema debe ser coherente con la estructura organizativa de la empresa. En entornos que tienden a descentralizarse, el papel del administrador se orientará fundamentalmente hacia la coordinación y supervisión las actividades relacionadas con la documentación en tres niveles:

a) *la producción de los documentos:* se deberán sentar unas bases para la estandarización de la producción, y de la descripción tanto estructural como contextual y de contenido de los documentos. Asimismo en esta etapa deberán estar claramente identificados el sistema de control de versiones, de replicación y edición de copias. Las responsabilidades en esta materia recaerán fundamentalmente en los productores y se articularán a través de los procedimientos de trabajo pertinentes. El administrador del SGD será el encargado de la adaptación e incorporación de los nuevos elementos en el sistema y de la supervisión e identificación de las disconformidades con el mismo.

Hay que tener en cuenta, sin embargo, que hay pocas organizaciones en las que la producción documental se origine exclusivamente en soporte electrónico o en entornos Web. Por ello el diseño del sistema documental tiene que considerar todos los elementos que afectan a la coexistencia de tipos documentales que se producen y almacenan en diferentes soportes.

b) *La conservación y eliminación de los documentos:* una de las funciones más importantes del administrador es establecer y mantener una política clara de conservación y eliminación de los documentos.

En estos tiempos de "superproducción" documental es casi tan importante saber eliminar como preservar. Pero este proceso es imposible llevarlo a cabo seleccionando objeto por objeto. Ambas operaciones hay que realizarlas sobre la base de una valoración previa de las "series de documentos" que se realiza en la fase de diseño del sistema documental. Ello permite tomar decisiones globales de pervivencia sobre bloques homogéneos de la producción documental y establecer una política racional y coherente de conservación.

La ventaja que aporta la Intranet a esta función se centra especialmente en la facilidad del repositorio universal. Esto permite que, a pesar de que los servidores estén físicamente descentralizados, sea fácilmente aplicable una regulación sobre preservación a medio plazo, o eliminación documental sin necesidad de centralizar el conjunto de la información

También en este terreno será difícil que nos encontremos empresas que utilicen para la gestión y almacenamiento de documentos exclusivamente servidores Web por lo que el SGD deberá contemplarla coexistencia entre las distintas aplicaciones, soportes y repositorios de información.

c) *La preservación de la integridad de los documentos de valor de la empresa:* uno de los valores fundamentales de los documentos empresariales, es su carácter de ser soporte de evidencia. El valor probatorio ha sido siempre uno de los factores determinantes para la conservación de los archivos en papel. Pero así como el papel constituía un soporte estable y difícil de alterar o manipular, con el documento en soporte electrónico ocurre todo lo contrario. El problema del valor jurídico de estos documentos sigue sin resolver y condiciona en muchas empresas las características del sistema documental.

El administrador de documentos debe unir la política de conservación documental con el establecimiento de medidas adecuadas para preservar la integridad de los documentos de valor de la empresa y garantizar su fiabilidad. Ello significa conservar la estructura, el contenido y el contexto en el que se generaron a través de sucesivos procesos de migración de equipos, soportes o aplicaciones informáticas.

Para la preservación de documentos a largo plazo se podrá establecer un procedimiento de descarga de datos a un servidor que haga las veces de archivo centralizado, en el que se garantice la custodia permanente de la documentación y los datos de interés vital para la organización. Sin embargo para llegar a este punto, es condición imprescindible que exista una adecuada identificación y estandarización de los documentos previa. Las etiquetas identificadoras y los metadatos orientados a mantener el historial de migraciones de los documentos permitirán establecer un sistema que de fe de la integridad de los mismos a lo largo de su ciclo de vida.

Este proceso también se facilita gracias a los estándares Internet. Pero al mismo tiempo en la medida en que la Intranet facilita la reutilización y reelaboración de los documentos es mucho más complejo delimitar el concepto de "original" a preservar.

4.3 Difusión y acceso a los documentos: EL SGD intervendrá creando las segmentaciones necesarias en función de las necesidades de los clientes internos y externos de la empresa y de las características de la información (legal, científica, operativa, general, organizativa, técnica etc.)

Los avances más significativos que se producen con la introducción de una Intranet radican en la recuperación y transmisión de los documentos. Estos afectan a varios aspectos:

- *La integración del acceso a la información y documentación:* la utilización de un cliente universal y de unas herramientas estándar para el acceso a los documentos permite una integración conceptual de cara al usuario, que soluciona los problemas de la búsqueda de documentos generados o soportados por distintas aplicaciones.

Otra cuestión será integrar los distintos componentes del sistema de gestión documental (herramientas ofimáticas, bases de datos relacionales, bases de datos documentales, puestos de captura de documentos, bases de datos de imágenes, etc.). En organizaciones que superan una masa crítica de documentos, la gestión de los mismos deberá realizarse utilizando tecnologías específicas GED de tipo cliente/servidor, combinadas con tecnologías Internet y sobre puestos clientes que utilizan navegadores estándar. Es en esta línea en la que evolucionan muchas de las aplicaciones de gestión documental y workflow aparecidos en los últimos años (Lotus Notes, Key File, Documentum, etc.) .

- *La creación de instrumentos de acceso a la información :* el desarrollo de potentes herramientas de búsqueda con tecnología Inter/Intranet permite y facilita el acceso a las grandes masas de producción documental tanto estructurada como desestructurada. Pero al mismo tiempo cuando el volumen de documentos crece, la recuperación de los mismos mediante índices generados full-text, búsquedas con incorporación de elementos de relevancia, semejanzas fonéticas etc. , se producen unas respuestas muy "ruidosas" que producen el negativo efecto de crear una carga de sobreinformación al usuario final. Por otro lado las herramientas de búsqueda están muy orientadas al documento como objeto/dato individual con contenido explícito, siendo muy difícil trabajar con aquellos documentos compuestos que implican la secuencialidad que permite revisar el estado de un tema o un asunto aunque éste esté compuesto de

distintas unidades (documentos) cuyo contenido no figura explícitamente en el mismo. (Como ejemplo podemos tener un expediente sobre un convenio de colaboración firmado entre nuestra empresa y una institución en el que puede haber cartas con terceras partes, ofertas, curriculum de participantes, que en ningún caso hagan referencia explícita al término de búsqueda principal que es el convenio o a otros documentos colaterales)

Para lograr que la recuperación sea pertinente y efectiva para la organización, será necesario determinar lógicamente los elementos de acceso en función de las necesidades de búsqueda y utilización de los documentos por parte de los usuarios teniendo en cuenta sus contextos de creación y su composición a efectos de tipología documental. Esto significará crear unas categorizaciones de la documentación sobre la base de la procedencia funcional, la relación con los procesos de trabajo, y la actividad que reflejan. Estas categorías deberán formar parte del "etiquetado electrónico" de los documentos.

La combinación de los motores de recuperación de contenidos, con las herramientas para la creación de mapas conceptuales y el uso de la red de relaciones hipertextuales permite la multiplicación de las posibilidades de acceso y la localización pertinente de los documentos con el objeto de atender a múltiples necesidades: contextual, conceptual, estructural y tipológica.

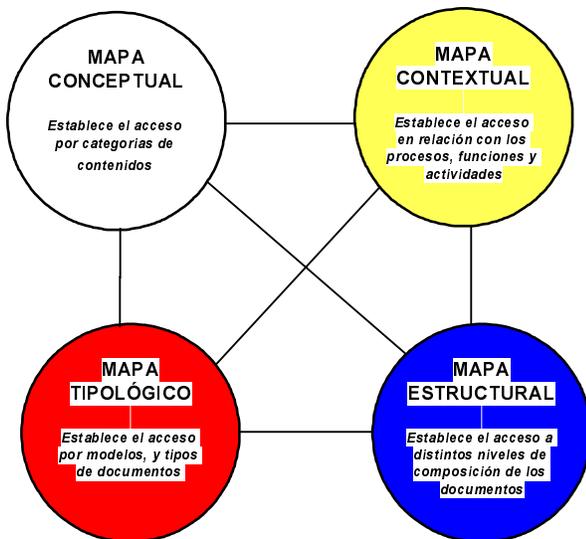


FIG 5: Mapas del Sistema de Gestión Documental en una Intranet. Se articularán mediante una o varias "páginas broker" de navegación que permiten acceder a los documentos por sus distintas características.

- *La difusión de la información:* Una Intranet permite unas posibilidades infinitas de comunicación y diseminación de la información. La circulación y difusión de documentos así como las posibilidades de reutilización de los mismos se multiplican exponencialmente.

Hasta el momento hemos visto como la estructura del sistema de gestión documental planteada estaba basada en una filosofía PULL (el usuario cuenta con unas herramientas y unos mapas que le permiten ir a buscar los documentos que necesita a través de la red). Sin embargo el SGD también debe colaborar en la aplicación de filosofías PULL orientadas a difundir selectivamente la información en función de los distintos segmentos de usuarios. Esto es relativamente fácil de planificar y automatizar con documentos con un grado alto de estructuración y homogeneidad de contenido.

5. CONCLUSIONES

5.1. *La realidad documental es compleja, y la situación de las empresas frente a ella puede ser muy diversa.*

Como se puede observar, al caos producido por la coexistencia de documentos en papel y documentos electrónicos, ficheros ofimáticos, bases de datos se han ido añadiendo aun si cabe más complicaciones con los entornos compartidos, de trabajo en grupo, la mensajería electrónica, etc.

Abordar la gestión documental en un entorno de trabajo Intranet puede ser muy diferente en función del tamaño de la empresa, el volumen de producción de documentos y la situación organizativa y tecnológica en la que se encuentra. En este contexto general nos podemos encontrar con situaciones de partida que requerirán abordar los proyectos de diferente manera pero siempre de forma pensada y planificada.

5.2. *La Intranet ofrece a las organizaciones enormes oportunidades para implantar sistemas eficaces de gestión documental.*

La introducción de la Intranet en la empresa puede actuar como motor de un gran cambio organizativo, ya que las herramientas permiten la creación de verdaderas redes de trabajo e información compartida, en entornos altamente descentralizados. Sin embargo, para que estas redes sean realmente eficaces se hace imprescindible una gestión de los documentos eficaz.

5.3. *La planificación, diseño y estructuración del SGD*

de acuerdo con los objetivos y necesidades de la empresa se convierte en un factor crítico del éxito en la recuperación de los documentos

con una cultura de la información dentro de la empresa, para no correr el peligro de llegar a lo que ya se empieza a denominar una "Emptynet"

El desarrollo de un modelo conceptual de Sistema de Gestión Documental será la base para la planificación de las acciones a llevar a cabo, la implementación de las herramientas necesarias y la aplicación de políticas a corto, medio y largo plazo. El Sistema Documental quedará plasmado por escrito en forma de procedimientos o instrucciones técnicas de trabajo, que asimismo deberán contener los indicadores necesario para medir la eficiencia y calidad del sistema

En la fase de implantación, las acciones de formación y motivación de los usuarios en nuevo concepto de gestión de documentos deberán completarse con una adecuada comunicación de los beneficios a obtener por el sistema.

El proceso requiere una estrecha colaboración entre los responsables organizativos de la empresa, los técnicos informáticos y los expertos en documentación.

5.4. La Intranet no planificada y convenientemente implantada se puede convertir en un cascarón vacío de contenidos.

Ya existen empresas que comienzan a experimentar que el desarrollo de Intranet puede conllevar unos costes escondidos. En un reciente artículo ⁴ se citaban por parte de una experta consultora internacional los siguientes peligros de las redes Intranet:

- el aumento exponencial de páginas o Web-sites con los correspondientes problemas de actualización.
- la carga de trabajo, que recae muchas veces directamente en los centros informáticos.
- los problemas "políticos" de estilo o desarrollo de contenidos en la Intranet que suponen en muchas empresas grandes pérdidas de tiempo sólo en reuniones.
- las pérdidas de tiempo de las personas que buscan algo en la Intranet y no son capaces de encontrarlo porque los enlaces son obsoletos o porque simplemente no está , etc.

En resumen la Intranet es un instrumento potentísimo pero, como dice Alfons Cornella, ⁵ es necesario contar

⁴ Financial Times (FT 07/01/98)

⁵ Alfons Cornella es profesor de ESADE y autor de la publicación electrónica sobre tecnologías de la información Extra-Net .
<http://www.extra-net.net>