

CALSI 2009

**La implantación práctica de un
sistema de gestión de documentos
electrónicos con tecnologías ECM y
EDRMS. Estado del arte**

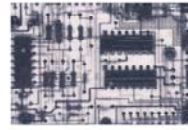
Valencia, 9 de marzo de 2009

La sociedad del conocimiento: Innovación y retos globales

Mesa redonda: Records management

Carlota Bustelo Ruesta

Records management: un enfoque



**Records
management
(RM)**

**Electronic
Records
management
(RM)**

recordkeeping



**Reto: gestionar las evidencias electrónicas de la
sociedad de la información**

En nuestro país, y me atrevería a decir que en todo el mundo hispanohablante, tenemos bastantes problemas cuando hablamos de términos como “records management”. Ante la dificultad de encontrar un término que responda a una traducción exacta y significativa, algunos (como los organizadores de este seminario) optan por no traducirlo y otros por utilizar traducciones como gestión de documentos, gestión de registros, administración de documentos, gestión de documentos administrativos o gestión de documentos de archivo, que dependiendo en qué contexto nos encontremos pueden dar lugar a ciertos equívocos o reducción involuntaria del alcance del término.

Para acabar de rematar la confusión algunos angloparlantes, que utilizan este término desde los años 50 del siglo pasado, ven que el nuevo entorno de la sociedad de la información requiere cambios de mentalidad y enfoque y proponen el nuevo término “recordkeeping” que causa aún más desconcierto a la hora de ser traducido en el mundo globalizado.

Dejando de un lado, el debate terminológico y centrándonos en el significado, lo que es totalmente cierto es que tomando el título de este seminario, la sociedad del conocimiento tiene antes si un reto importante: cómo gestionar las evidencias (evidencias como elementos donde se documentan las acciones realizadas, las decisiones tomadas o los resultado de un análisis) electrónicas que proceden de todas las herramientas tecnológicas que nos hacen más la vida más fácil, como por ejemplo la relación con nuestras administraciones (e-administración), los negocios (e-business) o la generación de conocimiento (web 2.0).

¿Qué ha pasado?

La necesidad de que las organizaciones gestionen los documentos que evidencian las actividades que realizan ha existido siempre:

- asunción de responsabilidades legales, contractuales, administrativas
- Conservación del "knowhow", memoria de la organización

Gestión documental

Plano operativo



Plano estratégico

Cambio tecnológico

E-sociedad

Riesgos reales

Necesidad de replanteamiento

En este entorno es donde debe entenderse que ahora estemos hablando de "records management" como un reto de la sociedad del conocimiento. Los motores u objetivos no son nuevos y la sociedad ha utilizado la tecnología del papel (una de las mejores inventadas por el hombre que ha sido capaz de ser de utilidad durante varios siglos) como soporte para poder conseguirlo. Los objetivos se pueden resumir en asunción de responsabilidades legales, contractuales, administrativas, por un lado y la conservación del "knowhow", memoria de la organización. Sin embargo, al cambiar el entorno lo que vemos es que la gestión de estas evidencias, que en el mundo en papel se delegó en gran parte en los archivos y la archivística, pasa de convertirse de algo operativo en algo estratégico. El éxito de ciertas tecnologías y de su implantación depende en gran parte en el éxito de la gestión de estas evidencias electrónicas. Ya tenemos varias historias de fracasos y escándalos que se han desarrollado en la época de la transición, pudiendo afirmar que hoy en día es más fácil saber cómo se produjo el viaje del descubrimiento de América, perfectamente documentado en el Archivo de Indias, que hechos de nuestra historia reciente que han quedado ocultos en tecnologías obsoletas, ordenadores antiguos o en el mejor de los casos en impresiones en papel, que con el tiempo van siendo borradas sin remedio.

Centrémonos en los objetos digitales



En este contexto, la gestión de estas evidencias, documentos o contenidos electrónicos requiere a su vez de tecnología: la básica que es la que nos permite interpretarlas y la más sofisticada que nos permite gestionarlas. Algunas de estas evidencias se encuentran en este momento en bases de datos, o lo que habitualmente se conoce como información estructurada. Hoy vamos a dejarlas de un lado, no porque no sean importantes sino porque darían para otra mesa redonda de igual o mayor duración que esta. Vamos a centrarnos en las evidencias e información no estructurada o lo que es lo mismo en los objetos digitales que pueden producirse al utilizar distintas tecnologías: documentos ofimáticos, dispositivos móviles, fotografías, grabaciones, etc.

La evolución de las tecnologías

Años 90	Imaging
	Primeras aplicaciones de document management
Mediados 90	Internet se populariza
	Primeros productos de Web content management
	Segunda generación productos document management
2000-2001	El descubrimiento del Content Management
2004-	Los módulos de RM se incluyen en las suites

AIIM-National Microfilm Association and later became the Association for Information and Image Management. AIIM is also known as the enterprise content management (ECM) association.

En el mundo de la tecnología los intentos por gestionar esta información desestructurada vienen de la década de los 90 del siglo pasado. Algunos visionarios vieron el futuro en desarrollar herramientas que pudiesen gestionar tanto los miles de documentos digitalizados que la tecnología ya nos permitía obtener a bajo coste, como los producidos por las herramientas ofimáticas que se popularizaban en una carrera sin fin. Después vino el “boom” de Internet y la cantidad de información desestructurada a gestionar rebasa todo lo imaginable. Las tecnologías van madurando con distintos nombres e intentos de acrónimos más o menos afortunados. En el corazón de las mismas siempre estaban el “imaging” la gestión de documentos digitalizados y el “document management” un intento de aumentar la productividad de los trabajadores de “cuello blanco” cuya función es fundamentalmente crear, trabajar, archivar y buscar documentos. Posteriormente, y después de superar los sitios web de primera generación, aparecen en el mercado las herramientas que nos permitían publicar y gestionar información en la web de manera más controlada y ágil. Y a partir de aquí se empieza hablar de los “contenidos web” y por extensión de los “contenidos” en general. Es probablemente uno de los grandes aciertos en el campo de las tecnologías de información. Una palabra que no significa nada en ningún idioma y que pasa a utilizarse con gran profusión. Es cuando se acuña el acrónimo ECM (Enterprise Content Management) como el término que agrupa a todas las tecnologías que permiten la gestión de esta información electrónica desestructurada.

El cuadrante Gartner



Al mismo tiempo que se inventa el término ECM existe una tendencia mundial a la creación de grandes suites o plataformas que se comercializan con módulos especializados en distintas funcionalidades. Estas suites se sustentan en una política agresiva de compras, fusiones y alianzas. En el corazón de las suites se encuentran los módulos de gestión de documentos (EDMS- Enterprise Document Management system). En otros como veremos más adelante se convierten en las soluciones EDMRS (Enterprise Document and Records management). Aunque existen todavía algunas soluciones que no se integran en las suites, cada vez es menos frecuente.

Los actores globales se van concentrando en pocas manos y el cuadrante de Gartner se convierte en la meta de todos ellos. Es el que marca tendencia y en él se ven reflejados los principales proveedores del mercado. En ECM el que no está en el cuadrante Gartner no se considera una herramienta en la que se puede depositar la confianza para gestionar algo tan importante como la gestión de los contenidos de una organización.

Visión Documentum vs visión HP



Cuando las funcionalidades de un ECM estaban más o menos consolidadas y algunos, en distintos puntos del mundo, apostábamos por implantaciones que recogiesen los aspectos básicos del “records management”, como pueden ser una estructura lógica preestablecida, la inclusión del concepto de expediente o la llegada a estados definitivos en que los documentos no podían volver a ser modificados, las distintas circunstancias mundiales (llenas de escándalos de todo tipo en que la mala gestión de las evidencias juega un papel importante) hacen que las grandes suites apuesten por incluir el “records management” como una de sus funcionalidades. Se vuelven a los proveedores que ya tenían estas herramientas (amparadas por la incipiente homologación de requisitos empezada en USA con la DoD 50.15 y desarrollada en Europa como MoReq) o desarrollan nuevos módulos y funcionalidades. Pero en el mundo del RM también se estaba produciendo una pequeña revolución con la apuesta de los australianos por el “record continuum”, que le viene como anillo al dedo al entorno electrónico y que rompía las bases del modelo archivístico tradicional basado en la custodia de los documentos y las fases de archivo. No todos los especialistas en “records management” y archiveros se encontraban, y quizás no se encuentran todavía, cómodos con las nuevas propuestas y es bastante habitual que las funcionalidades y el modelo que nos venden los módulos de RM se basen en las premisas más tradicionales del mismo. Recientemente ya hay algunas apuestas por el otro modelo al menos a nivel teórico y desde mi punto de vista la tendencia más razonable es unión de funcionalidades de “document” y de “records” (EDMRS). En la transparencia vemos el modelo propuesto por Documentum, frente al propuesto por HP que acaba de comprar TRIM una de las empresas históricas de las aplicaciones de gestión de documents y records que quedaban sin absorber.

La ley de la e-administración



31-12-2009



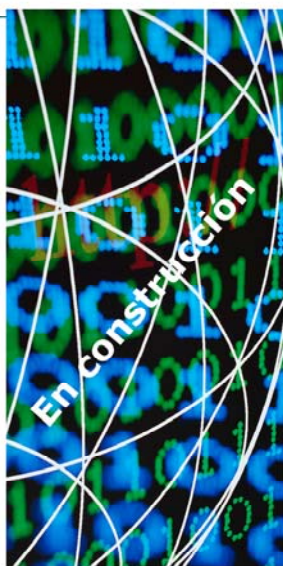
AGE	CCAA	ADM local
<ul style="list-style-type: none"> • Ministerios • Agencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Transversales • Consejerías • Empresas y agencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Diputaciones • Ayuntamientos



En nuestro país la implantación de soluciones EDRMS ha ido a un ritmo más o menos lento, con muy distintos enfoques según las organizaciones y con no demasiados casos de éxito en lo que se refiere a la gestión de las evidencias electrónicas. La ley de la e-administración (ley 11/2007) irrumpe en escena como un gran motor para la puesta en marcha de estos proyectos, y actualmente podemos identificar al sector público como el que está a la cabeza de la implantación de proyectos de gestión documental. En esta ley se habla y regula en detalle el documento electrónico, el expediente electrónico y el archivo electrónico desde el punto de vista de asegurar al ciudadano un entorno seguro para relacionarse con sus administraciones. Al amparo de esta tendencia tenemos cientos de proyectos en marcha, muchos en fase “Power Point” y pocas implantaciones reales, a pesar de la premura de la Disposición transitoria de la Ley poniendo el plazo del 31 de Diciembre de 2009.

¿Cómo se abordan estos proyectos?

CALSI 2009



Muchos componentes



Muchos interesados



**No hay gran experiencia previa
¿Volvemos a inventar la rueda?**

Infor@rea

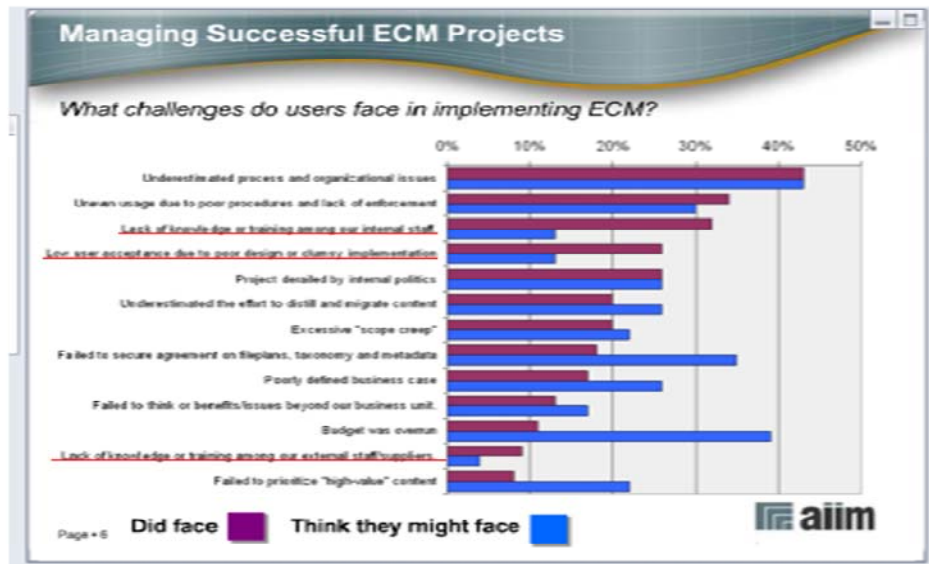
Consultores en Información y Documentación

Núñez de Balboa 118, 1º D. 28006 Madrid. Tel. 915971383 e-mail: correo@inforarea.es

En la puesta en marcha de estos proyectos, que pasan indefectiblemente por la implantación de una herramienta ECM, hay muchas cosas de definir. Estas herramientas siempre se venden acompañadas de un gran número de horas/hombre para implantarlas. El problema es que muchas veces hay que empezar por el propio enfoque del proyecto, y aquí nos encontramos con todo tipo de versiones posibles. Habitualmente estos proyectos se lideran desde los Departamentos de Sistemas, que dependiendo del tipo de organización comparte o no responsabilidades con otras áreas. Habitualmente estos Departamentos contratan a una consultora tecnológica ya que no son capaces de abordarlos con los recursos propios de la organización. En algunos casos, los responsables de gestión documental, como archiveros o documentalistas son consultados en estos proyectos, no entendiendo siempre lo que se requiere de ellos.

Es un campo que está en construcción y sobre el cual actúan muchos componentes y muchos grupos profesionales interesados. No existen verdaderos expertos en este tema, pues no ha habido tiempo suficiente para formarlos y para que adquieran experiencia en proyectos reales. El peligro de reinventar la rueda en cada proyecto es un peligro real.

¿Podemos extraer algo de la experiencia?



En esta encuesta de AIIM recogida en los primeros 2 meses del año 2009 nos encontramos con los retos que se encuentran al implantar un ECM frente a los riesgos que se creía que se iban a encontrar.

Además de la coincidencia en que el mayor desafío encontrado responde a haber infravalorado los elementos de procesos y organizativos; es de destacar aquello puntos que han sido más importantes de los que se pensaba en un principio:

-La falta de conocimiento y formación del equipo interno y también de los consultores y proveedores

-Poca aceptación debida a un diseño pobre y una implementación torpe

¿Podemos extraer algo de la experiencia?



En este contexto esta mesa redonda se quiere enfocar compartiendo la experiencia de personas que participan activamente en estos proyectos. Los cuatro que estamos aquí sentados trabajamos cada uno en una faceta diferente de este tipo de proyectos, pero pocas veces tenemos ocasiones para compartir nuestros hallazgos, consejos, fracasos y conclusiones:

Carlota Bustelo, Socia Directora de Inforarea S.L., empresa consultora independiente y especializada en la gestión de la información y la documentación..

María Inclán, Jefa del Servicio de Gestión Documental Corporativa del Banco de España.

Francisco Izquierdo, es ECM Technical Sales Specialist de IBM, uno de los proveedores líderes del mercado.

Ana Milán es Jefa de Proyectos en la empresa Everis, consultora tecnológica que desarrolla diversos proyectos de EDMRS en España.