

Gestión documental *versus* gestión de contenido

Por **Jorge Serrano Cobos**

La gestión documental es la columna vertebral

LA GED (O GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTACIÓN) se refiere a la gestión de forma automatizada de los documentos producidos por una organización. No restringe de forma alguna el formato a usar. Incluye desde el diseño de los procesos de generación de esos documentos, su flujo de trabajo y almacenamiento, hasta su difusión final a quien interese o expurgo final.

Como vemos, hablamos de documentos y no de información, diferencia cualitativa que a menudo no se toma en consideración. Dicho de forma clara: una empresa genera una serie de documentos, de formato heterogéneo dependiendo de la naturaleza de la actividad de cada departamento. La misión de la gestión documental es administrar todo ese volumen de material de forma que aquellos re-

almente necesarios sean localizables lo antes posible.



En nuestro contexto digital, cada vez se dan más la mano la gestión documental y la de la información, pasos previos a la soñada gestión del conocimiento. Si aceptamos la pirámide datos-información-conocimiento (y más allá, sabiduría), una empresa que con toda seguridad aumenta constantemente la cantidad de documentos (papeles, fotocopias, albaranes, informes, etc.), necesita homogeneizar correctamente la estructura de los mismos, debe identificar y describir sus características propias y su lugar “digital” de procedencia, así como tratar el contenido y la información relevante para que en cualquier momento el resto de integrantes de la organización, con el permiso correspondiente, pueda consultarla.

A partir de ahí podemos imaginar muchas más funcionalidades: organización del workflow interno a partir del organigrama (ver url más adelante indicada) papeleo, informes agregados de distintos departamentos, emails, chats internos, videoconferencia, etc. Podemos mejorar la recuperación y visualización de la información o de los datos a través de intranets; integrarlo con sistemas internos de apoyo a la toma de decisiones; aplicar perfiles a cada usuario mediante “profiling”, para que ayuden a encontrar el documento y/o la información necesaria mediante alertas, contacte con expertos en cada materia debidamente categorizada, o distribuirla a través de boletines

Jorge Serrano Cobos, documentalista de Planeta DeAgostini online. Actualmente colabora en el desarrollo de la arquitectura de información, gestor de contenidos, motor de búsqueda y optimización del portal de comunidades verticales Temalia.com.

internos que aprendan de la navegación o la producción documental. De un simple archivo de oficina, a la gestión del conocimiento. Es cuestión de imaginación.

<http://www.hbsp.harvard.edu/products/hbr/sepoc99/99506.html>

Para preparar un proyecto de gestión documental

Se piensa normalmente primero en el software y después en su uso, para qué lo queremos. Eso no es correcto. Estas son una serie de preguntas que deben hacerse al comenzar un proyecto de esta clase:

—Cómo es la empresa: volumen de facturación, especialización, localización centralizada o no, organización (por departamentos, por proyectos, orientada a objetivos, etc.).

«En nuestro contexto digital, cada vez se dan más la mano la gestión documental y la de la información, pasos previos a la soñada gestión del conocimiento»

—Qué hace; pero de verdad, cada proceso, no sólo qué vende.

—Qué documentos genera, y quiénes lo hacen.

—Qué información circula o se queda estancada en un rincón.

—Qué departamentos tiene.

—Cuáles son los procesos de decisión que intervienen en el workflow.

—Qué información necesitamos guardar físicamente, cuál digitalmente y en qué formato (html, pdf, varios).



Selección de gestores de contenido:

1. Gratuitos.

PHP. Content Management System.
<http://www.opensourcirectory.org/projects/phpcms/>

Slooze PHP Web Photo Album.
<http://www.opensourcirectory.org/projects/slooze/>

Más productos gratuitos en:
http://www.opensourcirectory.org/softwaremap/trove_list.php?form_cat=92

2. Productos comerciales.

—Algunos de los más conocidos:

Sigmalink.
<http://www.step.de>

Vignette.
<http://www.vignette.com/>

Nota: hay una versión empaquetada de Vignette llamada e-scriba, en español, más barata y muy interesante si no se prevén muchas complicaciones, en DaVinci Consulting.

Tel.: +34-917 820 450 y 935 946 700

Documentum.
<http://www.documentum.com>

OCS Global.
<http://www.ocs.es>

BroadVision.
<http://www.broadvision.com/>

eZ-Publish, de Coverlink.
<http://213.201.5.21/asp/principal.asp>

—Evaluación de los más conocidos en:
<http://www.ovum.com/media/whitepapers/default.asp?wp=wc2.htm>

—Otros productos no tan populares:

Allaire.
<http://www.allaire.com/products/spectra/index.cfm>

Brighstation.
<http://www.brightstation.com/html/html.html>

E-carrot.
<http://www.e-carrot.net/>

Entrepid.

—Cómo es esa información (papel, digital, mixta, muy estructurada (bases de datos) poco, temática heterogénea, etc.).

—Plazos de expurgo (eliminación) de documentación previstos.

—Cálculo del crecimiento anual de la documentación o de la información (que no es lo mismo).

<http://www.ebt.com/Net.Portal.Pro>

<http://www.mediapps.com/sp>

Astoria, de Chrystal Sw.
<http://www.chrystal.com>

Poet.
<http://www.poet.com>

Octopus.
<http://www.octopus.com>

Inxight, de Cartia.
<http://www.inxight.com/>

Baseview.
<http://www.baseview.com>

ContentWare, de Open Pages.
<http://www.openpages.com>

Nus cms.
<http://www.nus.nmp.es>

Tridion.
<http://es.tridion.com>

Doctus Networks.
<http://www.doctusnetworks.com>

3. Listados de productos de gestión de contenidos.

Google.
http://www.google.com/search?hl=es&lr=lang_es&lang_en&newwindow=1&safe=active&num=10&q=related:www.vignette.com/knowledgestorm

<http://www.knowledgestorm.com/customers/search.php?taxId=1275&taxAddId=null&tax=Content%20Management%20and%20Publishing&col=ks1&st=1&nh=50&rf=3>

Gestiondelconocimiento.com.
<http://www.gestiondelconocimiento.com/software.htm>

Yahoo!.
http://dir.yahoo.com/Business_and_Economy/Business_to_Business/Communications_and_Networking/Internet_and_World_Wide_Web/Software/World_Wide_Web/Content_Management/

Dmoz.
http://dmoz.org/Computers/Software/Internet/Site_Management/Content_Management/

—Qué partes de esa información vamos a compartir, qué con quién/es, (incluyendo también los niveles de seguridad).

—Cómo se quiere compartir.

—¿Necesitaremos gestión de versiones?

—Con qué presupuesto se cuenta.

A partir de ahí pensemos qué necesitamos y cómo administrare-



mos esa necesidad. Esa reflexión puede ahorrarnos mucho dinero.

<http://www.sisdoc.es/guiapw.htm>



La gestión de contenidos

Los contenidos entran de lleno en el terreno de internet, y tiene más que ver con comunicación, entendida como medio de comunicación, que con documentos. Portales corporativos, horizontales o verticales, redes de comunidades virtuales, periódicos digitales o webzines, todos necesitan herramientas que nos permitan gestionar el flujo de información que hay desde la creación de un contenido diverso (texto, multimedia, interactivos) hasta su publicación y posterior recuperación.

«Se piensa normalmente primero en el software y después en su uso, para qué lo queremos. Eso no es correcto»

Como veremos, la diferencia es sutil. En ambos casos se gestiona información, pero la finalidad no es la misma. Un buen sistema de gestión de contenidos puede y debe tener un modelo de gestión documental completo, pero su filosofía está encaminada a la “presentación” de la información, no tan sólo administración. Es la experiencia del usuario y el perfil del público objetivo o potencial quienes determinarán cómo se estructurará, se organizará y presentará la arquitectura de información, y definirá tanto los procesos como el



Últimamente se manejan en la Red dos conceptos que si bien son muy parecidos, no son iguales; ambos pueden utilizar herramientas comunes en algunos casos. Vamos a dar algunas directrices para diferenciarlos, veremos qué son y cómo funcionan ambos sistemas de gestión.

flujo de trabajo que llevarán a nuestras pantallas los contenidos tratados.

Ambos son complementarios

La gestión documental trabajará desde la empresa para ella misma mientras que la de contenidos lo hará desde ella hacia el usuario. De igual forma, antes de preguntarnos qué software o qué recursos necesitamos para gestionar nuestros contenidos, deberemos hacernos, entre otras muchas, algunas preguntas cruciales:

—Cuál será el público objetivo.

—Qué “media” gusta más a ese público (texto puro, rico en gráficos, interactivo). También podemos pensar en que ese público puede ser otra empresa (sindicación de contenidos).

—Qué conclusiones extraigo de la experiencia de usuario en condiciones similares.

«Un buen sistema de gestión de contenidos puede y debe tener un modelo de gestión documental completo»

—Con qué personal técnico cuento y cuál es el presupuesto del que dispongo.

—Localización y organización de los productores de los contenidos: trabajo distribuido vía intranet, misma localización geográfica, etc.



—Workflow desde la creación hasta la salida a pantalla.

—Necesidades de clasificación, relación, y recuperación de información.

—Qué grado de heterogeneidad van a tener los contenidos, tanto la temática, el formato, lenguaje de marcado, idioma, niveles de usuarios a los que va dirigido.

—Periodicidad de publicación.

—Cálculo del crecimiento anual del contenido.

Éstas, entre otras preguntas, nos pueden dar idea de lo que necesitaremos implementar después. Determinar claramente nuestras necesidades objetivas eliminará problemas y mejorará el “time to market”.

De esta forma, cada uno tiene su lugar, aunque al final, sobre ambos se trabaja con información explícita. Finalmente, de cómo llegue al usuario (ya sea un cliente o un empleado) y de lo rápido y fácil que pueda usarla, dependerá gran parte de nuestro éxito empresarial.

Jorge Serrano Cobos.
jserrano@temalia.com

Versión online de EPI

Existe una versión electrónica de la revista *El profesional de la información*, de uso gratuito para la mayoría de los suscriptores (empresas, organismos, instituciones), consultable en:

<http://www.swetsnavigator.nl/>

Más información en:

http://www.swetsnavigator.com/direct/SB_issue?title=2246163