

ÍNDICE TEMA 1. CUESTIONES PRELIMINARES.

1. CUESTIONES PRELIMINARES	2
1.1. ¿Puedo considerar que mi despacho tiene biblioteca?	2
1.2. ¿Por qué necesita mi despacho gestionar sus documentos?	4
1.3. ¿Qué utilidad tiene la información que conservo?	5
1.4. Unas pinceladas de terminología	6

1. CUESTIONES PRELIMINARES

[Volver al índice](#)

1.1. ¿Puedo considerar que mi despacho tiene biblioteca?

Si partimos de la base que cualquier actividad profesional –la nuestra incluida- requiere del uso de la información, es obvio que ésta ya está presente en nuestra asesoría (en mayor o menor nivel). Consideramos, pues, que la existencia de la biblioteca en nuestro despacho –entendida como área donde se centraliza la documentación- es implícita a nuestra actividad diaria. Otro tema será que esté organizada o no.

Partiendo de esta base, este Informe-Resumen pretende ofrecer de manera sencilla y práctica las pautas elementales a seguir por los responsables de la documentación externa en cuanto a la gestión documental se refiere, desde la adquisición de la información hasta su difusión, pasando por el tratamiento técnico.

El objetivo de la gestión documental es poder acceder de una manera rápida (en el momento necesario) y pertinente (acceder sólo a la información necesaria) al documento final. Esto es lo que justifica la adquisición y el análisis del fondo documental. De nada sirve almacenar documentos si estos no se utilizan, y posiblemente no los podremos utilizar si antes no los hemos organizado.

Es importante aclarar que las bibliotecas sólo albergan y gestionan documentación externa, es decir, aquella información elaborada fundamentalmente por fuentes ajenas al despacho y que recibimos, generalmente, por vías comerciales o publicitarias¹. Los documentos internos que reflejan la gestión diaria del despacho la trata el archivo y nunca deben mezclarse con los documentos anteriormente citados.

Antes de acabar esta introducción, nos gustaría dejar muy claro que las bibliotecas no son monopolio de los despachos más grandes, o de los medianos, sino que cualquier organización, incluso la unipersonal, dispone de una. Siempre que tenga un libro, y/ o una revista, y por supuesto, y/ o una base de datos, o incluso un acceso constante a Internet en busca de información, tendrá una biblioteca, o lo que es más importante, deberá hacer frente a la gestión de la misma (gestión documental). Para que esta idea se entienda perfectamente, la ilustraremos con un ejemplo, que aún no siendo real, podría serlo. Sus personajes nos servirán de hilo conductor a lo largo de todo el informe:

“María y Pedro son los titulares de un despacho pequeño. Cuentan con la ayuda de dos profesionales y de dos administrativas. Teniendo en cuenta su dimensión, cualquiera podría pensar que sus problemas de gestión documental son prácticamente inexistentes, y que su biblioteca apenas si tiene la condición de tal. Pero nada más lejos de la realidad, porque sin darse cuenta, con un par de suscripciones, una base de datos, y algún libro cada mes, su biblioteca crece día a día, corriendo el riesgo de perder su control.

Cuando Pedro compra un libro, no siempre se acuerda de comunicarlo a sus compañeros, y lo mismo ocurre con María. Además, de haberlo hecho, no es extraño que se olviden de su localización, o de aquellos pasajes interesantes que contenían. Nos imaginamos lo que se estarán preguntando, y la respuesta es sí. Disponen de un espacio destinado a los libros que adquieren o a las revistas que reciben periódicamente. Lo que ocurre es que no siguen ningún

¹ En este Informe-Resumen no entraremos a citar explícitamente los títulos de las fuentes de información –o publicaciones- concretas que deben tener los despachos profesionales, puesto que éste no es nuestro objetivo. Damos por sentado que cada uno conoce mejor que nadie los documentos que le son más útiles y partimos de la base que nuestro despacho ya tiene un fondo creado –aunque desorganizado- y tiene fidelizadas sus fuentes informativas. No obstante, ocasionalmente se puede citar alguna publicación para ilustrar ejemplos concretos.

criterio común y establecido para guardarlos, y no siguen un control de la vigencia del material informativo que poseen.

A este “caos”, podemos añadir el que aporta Internet. Cuando alguien de la firma descubre una dirección interesante, se olvida de comunicarlo a los demás, y a veces, incluso, él mismo no se preocupa de dejar constancia de las mismas en sus “direcciones favoritas”. Si a todo esto sumamos la dificultad general de utilizar la base de datos adquirida, “descubriremos” muy pronto el problema que tienen dentro de este despacho. Que por otra parte, no es nada fuera de lo común.

María y Pedro son conscientes de que deben empezar a sentar unos criterios básicos para que su biblioteca deje de ser un caos, pues aunque no es mucho lo que tienen, no pueden permitirse el lujo de perderlo. “Es inútil tener información y no saber cómo utilizarla, buscarla o guardarla”. Para evitarlo, y sobretodo, para empezar a optimizar la información que reciben y poseen, han adquirido este informe resumen”.

1.2. ¿Por qué necesita mi despacho gestionar sus documentos?

[Volver al índice](#)

Con el aumento tan espectacular de la producción literaria y científica y el desarrollo de Internet, nos vemos rodeados de información. El problema actual que se nos plantea ya no es tanto saber si existe o no un documento -que seguramente que sí- sino saber dónde y cómo encontrarlo en el momento adecuado.

Esa cantidad de información que nos vemos obligados a consultar o, como mínimo, a conocer, es tal que **debemos aprender a gestionar los documentos** de manera eficaz (con resultados óptimos) y eficiente (con el menor coste posible en tiempo y dinero).

Así pues, la biblioteca debe cumplir las siguientes misiones: conocer, reunir, procesar, almacenar y difundir la documentación necesaria para los miembros del despacho, es decir, sus usuarios.

Y mirando un poco hacia un futuro próximo y en parámetros de retorno de inversión, es evidente que si la información de que dispone el despacho se gestiona, desde un buen principio, de manera correcta, seremos capaces de extraer más datos de los documentos y transformarlos en conocimiento.

Recordemos: por valioso que sea nuestro fondo documental, éste no tiene ninguna utilidad si no está organizado. En este sentido, nuestra biblioteca no es un almacén de documentos conservados de forma caótica, donde casi es imposible encontrar algo; al contrario, se debe organizar este fondo de manera que la información y los conocimientos que contiene sean accesibles y útiles para los usuarios y, en definitiva, para el despacho.

Ejemplo:

Una de las situaciones más frecuentes que suele darse en el despacho de Pedro y María es la dificultad para encontrar la información que necesitan en el momento adecuado. Suelen ser frecuentes las frases y situaciones parecidas a:

- “Yo esto lo vi en una revista, que ahora no me acuerdo donde la puse. Además, tampoco estoy muy seguro de la revista que era”.
- “Yo encontré unas direcciones de Internet muy interesantes sobre lo que me estás diciendo, pero no me acordé de enseñártelas y no me las guardé en mis favoritos”.
- “Guardo artículos interesantes en esas carpetas, pero no me preguntes ni cuáles ni sobre qué materias”.
- “Tengo que buscar información sobre los contratos de arrendamiento, y no sé por donde empezar. Y eso que estoy seguro de que tenemos muchísima información sobre esto... Perderé tanto tiempo que casi me sale más a cuenta ir al colegio de abogados a consultarlo”.
- “Cada uno guarda los libros como quiere, y al final nadie es capaz de encontrarlos. Y lo que es peor, no sabemos los que tenemos, y a veces los compramos por partida doble”.
- “Ayer recopilé información sobre la misma materia que tú estás buscando”. Contesta el otro: “Si lo hubiera sabido, me hubiera ahorrado todo este tiempo de búsqueda...”.

1.3.¿Qué utilidad tiene la información que conservo?

[Volver al índice](#)

Las organizaciones –y nuestros despachos no escapan a ello- disponen de un bien intangible que les resulta indispensable para su funcionamiento: la **información**.

El valor de una información es directamente proporcional a su utilidad y usabilidad. No disponemos de una fórmula matemática que nos de un valor estándar para cualquier tipo de información, pero sí que podemos saber qué beneficio puede obtener una organización gracias a la posesión de una determinada información. Por ejemplo, podríamos pensar en los beneficios que le puede reportar a una empresa conocer la convocatoria de un concurso público al que puede optar; o es fácil deducir qué podría pasar si no nos enteramos –e informamos a la vez a los clientes de nuestros despachos y asesorías- de la entrada en vigor de una disposición legal de obligado cumplimiento que nos/les pueda afectar.

No obstante, no debemos caer en la tentación de conservar toda la información que cae en nuestras manos, ni mucho menos distribuirla por doquier entre los miembros del despacho. Es importante tener en cuenta el coste que tiene en tiempo para una persona –y en definitiva para toda la empresa- la lectura de informaciones inútiles para el trabajo. Algunos autores ya han definido el fenómeno del “working interruptus” (trabajo interrumpido). Debemos asegurarnos de que **las informaciones que recibimos y compartimos estén justificadas y se adapten a nuestras necesidades**.

¿Cómo puede estar seguro nuestro despacho de que dispone de un sistema de información² lo suficientemente eficiente que consiga hacer llegar a sus destinatarios la documentación que necesitan sin inundarlos de información poco relevante?

Concebir un buen sistema de información no deja de ser un ejercicio de sentido común, de esta manera, un sistema de información “razonado” será aquel que responda a las **necesidades de sus usuarios potenciales**.

Cualquier intento de diseñar un sistema de información debería pasar por la elaboración de un proyecto sujeto a una “auditoria de la información”³, y ésta debe responder a las siguientes preguntas⁴:

- ¿Qué información guarda la empresa, donde la guarda y qué fuentes alternativas tiene?
- ¿Cómo acceden a ella las personas que la necesitan?
- ¿Qué uso se le da?
- ¿Quién gestiona la información?
- ¿Qué tecnología se utiliza para procesarla?
- ¿Qué coste tiene toda esta información y cual es su valor?

Este sería un buen inicio para cualquier biblioteca o servicio de documentación.

² **Sistema de información:** conjunto de componentes interrelacionados para recolectar, manipular y diseminar datos e información y para disponer de un mecanismo de retroalimentación útil para la consecución de un objetivo

³ **Auditoria de la información:** procedimiento mediante el cual se identifican y evalúan los recursos de información con el objetivo de conseguir el mayor rendimiento posible del potencial estratégico de la información

⁴ ORNA, Elizabeth. *Practical information policies*. Aldershot : Gower, 1990. Citat a CASALDÀLIGA ROJAS, Núria ; SOY i AUMATELL, Cristina. “L’auditoria de la informació com a eina per millorar l’input d’informació dels usuaris en un entorn corporatiu”. VI Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona : Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya : SOCADI, 1997. Pàg. 49-63

1.4. Unas pinceladas de terminología

[Volver al índice](#)

Aunque hablar de Documentación y Bibliotecas es algo sencillo, es importante matizar algunos conceptos para poder tratar la materia que nos ocupa con más “profesionalidad”.

Es frecuente pensar en la “biblioteca” como “espacio o lugar donde se guardan los libros”, aunque implícitamente nos estemos refiriendo a algo más que “libros”, en el sentido estricto de la palabra. Si el despacho recibe un CD-ROM que contiene legislación y una revista sobre impuestos, es lógico que los pase a la biblioteca... y ninguno de estos documentos son “libros”. Lo que no es tan habitual es centralizar en la biblioteca las páginas web interesantes, y es evidente que en ellas se encuentra mucha información. En resumen, la “biblioteca” debe aglutinar **todos** los recursos de información útiles para el despacho (libros, revistas, CD's, páginas web, catálogos, actas de congresos, etc.).

Nuestro fondo documental, por lo tanto, debe ser poliédrico desde el punto de vista de soportes (“contenedores de información”): hoy en día no podemos desestimar una información por el hecho de que esté en CD-ROM o en una página web localizada a través de Internet o en un libro.

A medida que avanza la técnica, los soportes documentales van cambiando, unos caen en desuso y otros nuevos se incorporan. En estos momentos, sin duda alguna, los soportes ópticos y electrónicos se van imponiendo y substituyen (o complementan) en muchos casos la utilización del papel. En todo caso, la preeminencia de un soporte u otro dependerá finalmente de su utilidad y coste.

En el siguiente cuadro podemos ver de una manera rápida los principales soportes materiales en los cuales se almacenan actualmente los documentos:

Soportes materiales utilizados actualmente para registrar documentos ⁵			
SOPORTE	APLICACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TENDENCIA DE FUTURO
Papel	Documentos impresos (libros, revistas, etc.)	-No presenta dificultades de utilización. -Poca capacidad de almacenamiento en relación a otros soportes. -En condiciones óptimas tiene una larga conservación.	-Reducción de su utilización en ámbitos concretos.
Microformas	Microfichas Microfilms	-Reproducciones reducidas de un documento que necesita un aparato lector para poder ser leído. -Se deben renovar las copias porque se deterioran con el paso del tiempo.	-Van perdiendo utilización en favor de los soportes digitales.
Magnético	Cinta (video, cassette, etc.) Disquetes ordenadores	-En un espacio reducido se puede almacenar mucha información. -Rápido acceso a la información. -Posibilidad de incorporar información multimedia.	-Paulatina sustitución por los soportes ópticos.
Óptico	CD (música) CD-Rom Láser Disc DVD	-Gran capacidad de almacenamiento. -Información multimedia.	-En muchos casos sustituirán a los soportes anteriores. -Se desconoce qué grado de conservación de la información tienen con el paso del tiempo.

⁵ Adaptación parcial del esquema localizado en PÉREZ ALARCÓN, Adoració (dir.). La Documentació a l'era de la informació. Barcelona: Ediuoc, 1998. Pág. 26

Por otra parte, las fuentes de información más habituales, independientemente del soporte en que se encuentren, son:

Monografías y publicaciones periódicas

Las **monografías** son publicaciones que tienen un final conocido en el tiempo -empiezan y acaban en una fecha conocida al inicio de la obra-. Algunos ejemplos de monografías: manuales, obras actualizables en fichas y tesis doctorales.

En cambio, por **publicación periódica** se entiende aquella publicación que no tiene un final previsto. Ejemplos de publicaciones periódicas: revistas, periódicos, anuarios, etc. Estos tipos de publicaciones aparecen en partes sucesivas, normalmente siguiendo un orden numérico o cronológico, durante un período de tiempo sin determinar.

Por regla general, las revistas suelen ofrecer una información más actual dado que su período de confección es más corto.

Obras de referencia

Son aquellas fuentes que presentan su texto estructurado de una manera que permite un acceso rápido a la información sobre un tema.

Algunas obras de referencia: diccionarios, enciclopedias, directorios, catálogos, biografías, bibliografías, etc.

Fuentes de información científica y técnica.

Existen otros documentos que, siendo menos conocidos, son muy importantes por el tipo de información que contienen, son las normas y disposiciones oficiales, los documentos de congresos y los informes.

- Normas y legislación oficial

Muchos de los productos y procesos que nos rodean siguen unos requerimientos que están regulados mediante unas normas aprobadas por los organismos respectivos de normalización de cada país (AENOR, en el caso de España, ISO, como organismo internacional, etc.).

Igualmente es necesario acceder a las disposiciones oficiales (leyes, decretos, órdenes, etc.) que regulan una actividad determinada.

- Congresos y conferencias

Los congresos, seminarios, jornadas o conferencias profesionales son muy importantes para estar al día de las cuestiones que más interesan en un ámbito determinado. Es el momento en el cual se presentan los desarrollos y avances, se intercambian experiencias, etc.

- Informes, memorias, etc.

Otro tipo de documentos que también resultan muy útiles para los profesionales son:

- informes profesionales, auditorias, estudios
- memorias de instituciones y empresas

Algunas de estas fuentes de información se engloban dentro de una tipología conocida con el nombre de "literatura gris". Estos documentos normalmente no se encuentran en los circuitos editoriales.