



39ª REUNION NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS
"Bibliotecas: contexto social, contexto digital"
Buenos Aires, 17-20 de Abril de 2006



<http://www.abgra.org.ar/39RBN.htm>

7ma. JORNADA DE BIBLIOTECAS DE DERECHO Y CIENCIAS JURÍDICAS
"Bibliotecas Jurídicas: contexto social, contexto digital"
Buenos Aires, 19 de abril de 2006

PLAN ANSES DIGITAL Hacia una nueva cultura organizacional en favor de los beneficiarios de la Seguridad Social en la República Argentina Proyecto Biblioteca Digital de la Seguridad Social

Expositores: Guillermo Malvicino. Gerente de Planeamiento de ANSES
Silvia Albornoz. Coordinadora de la Biblioteca de ANSES

La ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (ANSES), de conformidad con los artículos 41 y 42 del Decreto. N° 2628 de fecha 20 de diciembre de 2002, reglamentario de la Ley N° 25.506 de Firma Digital y del Decreto 378/05, del Poder Ejecutivo Nacional, Artículos 1ro y 2do, promueve implementar los mecanismos que permitan una transición armoniosa de la cultura de la gestión documental presencial en soporte papel, a una de soporte digital o electrónico, virtual, bajo el soporte de las nuevas tecnologías.

En este orden de ideas, ANSES ha iniciado un conjunto de acciones con la migración de documentos internos de trámite normal a Formularios Electrónicos que, impulsados por un motor de flujo de trabajo, se gestionan automáticamente. También implementó una "Autopista de Servicios" en Internet (www.anses.gov.ar) por la cual se canalizan y tramitan algunas prestaciones de la seguridad social, se realizan "Cursos de Capacitación" en la Subsecretaría de la Función Pública y se estableció la interoperabilidad con Organismos Públicos de especial interés para la Organización.

Las etapas encaradas inicialmente están orientadas a la Administración Interna, con apertura futura en función de los resultados obtenidos al Público en General, mediante el uso de Redes WAN.

El **PLAN ANSES DIGITAL – P.A.D.** - define ejes, diferenciados entre sí, al efecto de la metodología de desarrollo, pero convergentes en cuanto al objetivo general, orientados a desarrollar y potenciar la "Interoperabilidad" con los Organismos que componen nuestra "Comunidad de Información" (Todos los Organismos de la Administración Pública que comparten intereses de información con ANSES), perfeccionamiento de la "Autopista de Servicios", Nuevos Entornos de Trabajo (N.E.T.), Adaptación del equipamiento y la infraestructura, un Plan de "Inducción y Capacitación" de alcance Administrativo Interno y Operativo Externo y finalmente **la puesta en marcha de una "Biblioteca Digital de la Seguridad Social"**.

El Plan se desarrolla en un todo alineado con Normas Nacionales e Internacionales de Calidad (Vg. IRAM - ISO 9001:2000 - "Sistema de Gestión de la Calidad") con la

finalidad de optimizar su diseño, desarrollo y funcionamiento, garantizando su continuidad en el tiempo y afianzando la calidad del mismo por acción de la “Mejora Continua”.

Incluye la optimización de los procesos internos a través de procedimientos de trazabilidad, control, quejas y sugerencias permanentes, tendientes a garantizar los compromisos asumidos mediante la Carta Compromiso con el Ciudadano (“CCC”), con la Comunidad y la Carta Compromiso Interna (“CCI”) que asegura, mediante una correcta relación, la acción de cooperación en la Provisión Interna de equipamiento, insumos y servicios.

En el mismo se asigna vital importancia al apoyo de seguridad y jurídico que provean a la correcta administración de la información y la protección integral de los datos, de los que la Administración es propietaria por generarlos y usuaria por recibirlos de una entidad externa y utilizarlos.

Los métodos de trabajo actuales tienen diversos inconvenientes de los cuales se destacan algunos:

1. La información se origina y gestiona en forma presencial por el ciudadano o gestor, generando incomodidad, trabajo redundante e inconsistencias que originan unas veces, pérdida de datos y otras, la extralimitación en los plazos comprometidos o los que debieran considerarse adecuados en el entorno de trabajo tecnificado de la sociedad actual.
2. La documentación es validada por el funcionario que realiza el control de los datos sólo cuando cuenta con sello y firma ológrafa, lo que presume un margen de error considerable.
3. La utilización de la modalidad vigente presume un costo mayor, tanto de apreciación pecuniaria, como insumos, equipos y horas hombre de trabajo, como otros de apreciación abstracta, tal son la incomodidad, incumplimiento de los plazos y deficiente calidad de trabajo.

Frente a ese diagnóstico, el PAD propende a:

- a- Optimizar y consolidar los procesos de gestión interna, mediante la migración de la modalidad tradicional al nuevo concepto de administración electrónica.
- b- Desarrollo y operación de las herramientas tecnológicas de respaldo.
- c- Diseño, desarrollo y operación del entorno concomitante (interoperabilidad)
- d- Inducción y capacitación para el Personal de ANSES en particular y para la Ciudadanía en general, acerca del “Nuevo Entorno de Trabajo” que permita el máximo aprovechamiento de los medios disponibles.
- e- Poner a disposición interna primeramente y externa en una etapa posterior, servicios digitales de apoyo a la gestión entre los cuales se destacan también

los servicios de la futura Biblioteca Digital cuyo proyecto es necesario definir a corto plazo.

En este escenario la propuesta de utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) (Redes LAN, WAN e Internet), que existen en el concepto de “Administración y Gobierno Electrónico”, nos impulsa a avanzar hacia herramientas de soporte con las que pueda contar la Organización y el Ciudadano, para facilitar, agilizar y asegurar la calidad de las prestaciones.

En ese contexto, reivindicar a la Biblioteca de ANSES a partir de nuevos desafíos tecnológicos implicará aportar los elementos de base para profesionalizar a los recursos humanos de ANSES (uno de los objetivos prioritarios del futuro Plan Estratégico ANSES 2006-2010) y mejorar los servicios a la ciudadanía en general.

BIBLIOTECA DIGITAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ANSES ha considerado el establecimiento de una nueva misión para su Biblioteca, que dé inicio a la creación de la Biblioteca Digital de la Seguridad Social, entendiendo que debe:

“Catalogar y digitalizar todos los elementos posibles, transformando la actual Biblioteca en la Biblioteca Digital Madre de la Seguridad Social en la República Argentina, proveyendo servicios Internos a la Organización, a la comunidad de Información ANSES y al público en general, en el orden nacional e internacional”

Ha sido aclarado ya qué se entiende por “Comunidad de Información ANSES”, la cual se verá beneficiada por las tareas de “Catalogar y digitalizar todos los elementos posibles”, entendiendo por tales los recursos de información digitales, los recursos de información impresos convertidos a documentos digitales y otros recursos de información disponibles (paginas web, bases de datos, directorios)

La idea de “proveer servicios internos y a la comunidad de información de ANSES y público en general” tiene como ejes principales la definición de la gestión de los recursos disponibles en la Biblioteca en condiciones de integrar la Biblioteca Digital, y la elaboración de pautas para la conversión y la manipulación de documentos en diversos formatos.

Hay que tener en cuenta que la Biblioteca, actualmente, tiene como misión “resguardar, conservar, localizar, registrar y asegurar al usuario el acceso a toda la información y bibliografía de interés para la Organización, en cualquier soporte en que ésta se encuentre”, y que entre sus funciones se encuentran todas aquellas que se relacionan con la preservación documental, su procesamiento, organización y puesta a disposición para la consulta de los usuarios internos y externos.

Por lo tanto, sus deberes son:

- Proporcionar a los usuarios información en texto completo, relacionada con legislación, doctrina y jurisprudencia necesaria para sus gestiones.

- Brindar servicio de referencia (o consulta) a quienes desean recibir información de orientación o específica sobre temas previsionales.
- Posibilitar la consulta del Catálogo de la Biblioteca.
- Ofrecer enlaces a sitios de interés, relacionados con las temáticas específicas de la Biblioteca.
- Ofrecer un canal de comunicación con los usuarios, procurando agilizar el intercambio de información y la transparencia de la gestión

Teniendo presentes estas funciones como sostén imprescindible del aseguramiento de un acceso democrático a la información por parte del ciudadano, es que se consideran como principales ventajas del proyecto *Biblioteca Digital de la Seguridad Social*, el hacer un mejor uso de los recursos de Información integrando todos los documentos disponibles en Biblioteca; y el aprovechamiento de las posibilidades que brinda la página web institucional, para optimizar los servicios al ciudadano en apoyo a las acciones de ANSES, tendientes a mejorar la productividad y la competitividad, aumentar los vínculos institucionales y alcanzar los objetivos estratégicos propuestos en su Plan Estratégico (“Una ANSES para todos. Hacia una Cultura del Trabajo y del Servicio”).

Las ventajas del Proyecto están directamente relacionadas con tres aspectos principales:

- La gestión: dado que la digitalización de documentos, la automatización de procesos y servicios, y la mejora de los servicios al usuario, se relacionan con un mejor uso de la tecnología para optimizar los tiempos de gestión y los procesos de control interno de las actividades bibliotecarias;
- Con los servicios al usuario: pues ANSES es un organismo público con presencia en todo el país; la Biblioteca debe llegar a un sector mucho más amplio de la comunidad y potenciar el uso de los recursos informativos disponibles en Biblioteca. También debe propiciar un mejor uso de los canales de comunicación con los usuarios y facilitar la consulta del material en cualquier punto del país;
- Con el acceso a la información: al hacer más eficiente la consulta de los contenidos de la diversidad de documentos disponibles; debe mantener actualizadas las colecciones adicionando al material impreso los documentos en nuevos soportes, garantizar la disponibilidad de la información las 24 horas del día y brindar información confiable al haber sido evaluada y chequeada por la Biblioteca.

Las metas del Proyecto se relacionan con la necesidad de posicionar a la Biblioteca Digital como un servicio estratégico de apoyo a las gestiones del Organismo, propendiendo a mejorar la integración de la Biblioteca a la Institución y a propiciar la gestión del conocimiento mediante el registro y puesta a disposición de todos los usuarios de informes, ponencias, estadísticas, memorias y otros documentos generados por ANSES.

Para efectuar un correcto seguimiento de la implantación del Proyecto, se deben definir indicadores que permitan:

- realizar dicho seguimiento tanto en su etapa de prueba, como durante el primer período de funcionamiento y en las etapas siguientes, hasta la actualización permanente de contenidos, servicios, interfaces y software.
- evaluar el impacto de este nuevo servicio en la Organización: cumplimiento de misiones y funciones, modificaciones y mejoras en los procesos internos de la Biblioteca y en su gestión.
- medir los accesos a la información disponible, la efectividad y la eficacia de los servicios implementados mediante este recurso

Se prevé que los servicios de la Biblioteca Digital de la Seguridad Social posibiliten el acceso sin restricciones a la colección digitalizada, mediante la realización de búsquedas por autor, por título y otros puntos de acceso a definir; permitir la descarga de los documentos a la PC del usuario y efectuar consultas al Bibliotecario mediante correo electrónico (no está previsto el uso de chat para el servicio de referencia en línea).

La implementación de este Proyecto, implica contar con recursos humanos que puedan integrar un equipo interdisciplinario entre bibliotecarios, informáticos, personal de la Gerencia de Comunicaciones y capacitadores, sumando a expertos de ANSES que colaboren en la selección documental.

También es necesaria la provisión de recursos informáticos, tales como scanner, espacio en disco suficiente (memoria), software y hardware apropiados, disponibilidad de red para la transmisión de datos y establecimiento de comunicaciones adecuadas en puestos de trabajo suficientes para asegurar la calidad de los servicios.

En cuanto a los recursos financieros, deberán determinarse luego de un relevamiento de los recursos ya disponibles y los que serán necesarios de incorporar.

Son varias las actividades que deberán realizarse, apuntando a cada uno de los componentes del proyecto, ellas son:

Para los recursos humanos: capacitación para el diseño de la Biblioteca digital, la redacción de manuales de procedimientos e instructivos para el desarrollo de colecciones, procesamiento técnico y etiquetado de contenidos, evaluación de la información, la selección documental, indización, etc.

El desarrollo de la colección de la Biblioteca Digital implicará una exhaustiva evaluación de la colección actual y su disponibilidad, la selección de los documentos que pueden estar disponibles en la Biblioteca Digital (considerando derechos de autor y relevancia de los temas que tratan), el análisis de una posible gestión de permisos de copyright de libros y artículos de publicaciones periódicas imprescindibles por su temática, y el relevamiento de las necesidades de una producción propia de ANSES de manuales técnicos y de la especialidad.

Existen otros aspectos a considerar, que completen tanto los lineamientos de la gestión de su colección (suscripción a bases de datos y revistas electrónicas, revisando contratos de suscripción y posibilidades –o no- de reproducción de sus textos), como en la calidad de la provisión de servicios (desarrollo de interfaces para la búsqueda de información en los recursos incluidos en la Biblioteca Digital, lenguaje a

utilizar -sgml, xml, etc.-, metadatos para el marcado de los documentos), la determinación de niveles de búsqueda (general, avanzada), el diseño de ayudas para el usuario y la definición de los formatos de visualización de resultados (cantidad de información que desea ver en pantalla). Asimismo, deben definirse pautas y criterios relativos a la digitalización de los documentos a incluir en la Biblioteca Digital.

En principio, se prevé que parte del Proyecto esté implementado en el año 2007. Como se ha descrito someramente en esta ponencia, hay mucha tarea por realizar. Enfrentar los desafíos que presenta la Sociedad de la Información significa, a la vez, acercar a los ciudadanos al conocimiento y brindarles posibilidades de interactuar democráticamente con sus instituciones, aprovechando el gran potencial de las tecnologías de la información para la implementación de servicios acordes con los avances que se van produciendo en el acceso a las redes digitales, todo ello de una manera abierta y participativa, incluyendo a personas de todas las edades y con diversos niveles de formación, brindando todas las facilidades para un acceso igualitario a la cultura y a la información tendiendo al ejercicio pleno de la ciudadanía.