

30 años de gestión documental. El Centro de Documentación de Fundación MAPFRE

RAÚL GONZÁLEZ BENEYTO

*Documentalista. Centro de Documentación. Área de Seguro y Previsión Social.
Fundación MAPFRE*

RESUMEN: Desde su creación en el año 1990, el Centro de Documentación de Fundación MAPFRE ha realizado importantes cambios tecnológicos para adaptarse a las necesidades de los usuarios, la principal razón de ser del centro. Con motivo de su 30 aniversario, que se celebra en 2020, al servicio de la sociedad en general y al sector asegurador en particular, en este trabajo se hace una descripción de los servicios que ofrece y del fondo que dispone el Centro de Documentación de Fundación MAPFRE.

PALABRAS CLAVE: Centro de documentación; Gestión documental.

ABSTRACT: Since its creation in 1990, the Documentation Center of Fundación MAPFRE has made important technological changes to adapt to the needs of its users, which is the Center's main reason for being. On the occasion of its 30th anniversary at the service of society in general and the insurance sector in particular, this paper describes the services it offers and the documental base available at the Documentation Center of Fundación MAPFRE

KEYWORDS: Documentation center, Document management.

I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Documentación de Fundación MAPFRE¹ (en adelante CDOC-FM) está integrado dentro del Área de Seguro y Previsión Social de Fundación MAPFRE. Su andadura comienza en el año 1987, cuando se comienza a proyectar su creación y sentar las bases de su funcionamiento debido a las necesidades de gestión documental dentro de MAPFRE.

En el año 1989 dieron comienzo los estudios universitarios de Ciencias del Seguro impartidos por la Fundación MAPFRE Estudios y tras esto, se aceleró la puesta en marcha del Centro de Documentación que se produjo en 1990, para dar apoyo, es sus inicios, a las actividades formativas.

Para su creación, se partió de dos pequeños centros existentes dentro del Grupo MAPFRE, el Centro de Documentación de ITSEMAP (Instituto Tecnológico de Seguridad MAPFRE), especializado en temas de seguridad, y la denominada Biblioteca de Seguros de MAPFRE, que por entonces era una incipiente biblioteca de seguros.

Su especialización desde el inicio fue en temas relacionados principalmente con los **seguros, la gerencia de riesgos y la seguridad**, además de derecho y economía, y más recientemente se está especializando en **previsión social**.

Al comienzo de su puesta en marcha la definición de sus objetivos se enmarcaba dentro del ámbito de la gestión de la información y es por ello que el CDOC-FM, tenía por objetivos el **seguimiento, proceso, automatización y difusión de la información**.

Más tarde, los objetivos fueron actualizados y se enmarcaron dentro de la gestión del conocimiento, siendo actualmente los objetivos prioritarios del CDOC-FM la **selección, recopilación, tratamiento y difusión de la información**.

Apoyado en las tecnologías más avanzadas de la información y en el departamento de informática, el CDOC-FM desarrolló, y sigue desarrollando, las estrategias más adecuadas para poder gestionar los contenidos especializados y mejorar la usabilidad del catálogo.

Con carácter innovador, el CDOC-FM desarrolló una taxonomía en detalle de las Ciencias del Seguro, su principal temática, pero también se realizó sobre la seguridad. Esta clasificación sirvió, y aún continúa sirviendo, de punto de partida para la creación de un mapa de conocimiento en materia aseguradora. Es por ello que está siempre en continua revisión y actualización para adaptarse a los cambios que se produzcan en materia de seguros y seguridad.

La última novedad del CDOC-FM en estos 30 años de andadura y evolución, ha sido la publicación de la **APP móvil “Biblioteca FM”**², la cual es una versión muy completa de todo lo que se puede encontrar en el CDOC-FM. Se pueden realizar las siguientes acciones desde la misma:

¹ https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/centro-documentacion/

² https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/apps/seguros.jsp

- Acceso al Catálogo General: con las referencias de los libros, informes, rankings, documentos electrónicos, revistas, artículos y enlaces a otras Instituciones especializadas.
- Acceso al Catálogo de Revistas: búsqueda por títulos de revistas especializadas y/o materias por las que deseas buscar.
- Suscripción a boletín mensual.
- Obras Recomendadas: selección de obras recientemente incorporadas a nuestro catálogo
- Enlaces a nuestra selección de bibliografías recomendadas
- Mi Biblioteca: donde podrás guardarte toda la documentación que hayas seleccionado y descargado y consultarla posteriormente sin necesidad de conexión a Internet.
- Búsquedas favoritas: para recuperarlas cuando desees y refrescarlas periódicamente
- Contáctenos: si quieres localizarnos encontrarás aquí cómo, además de contactar con los documentalistas para cualquier consulta que tengas.



Imagen 1: Aplicación Móvil “Biblioteca FM”

Con todo esto hay que destacar, además, que el CDOC-FM es un centro único en su especialización situándole en un lugar privilegiado de reconocido prestigio a nivel internacional, especialmente en países de habla hispana y portuguesa.

Es un punto de encuentro entre profesionales e investigadores del seguro. El CDOC-FM tiene la ventaja de estar en contacto directo con el mundo empresarial, como fuente de información para el conocimiento de la actividad del sector, así como también tiene una relación directa con el mundo académico, el cual aporta otro punto de vista al análisis y estudio de aspectos concretos del sector.

2. DATOS ESTADÍSTICOS

El CDOC-FM lleva, desde que se creó, en constante evolución y adaptación a las necesidades de los usuarios y a las nuevas tecnologías de la información que van surgiendo. Es por eso que el fondo que dispone hoy en día, está cambiando su fisonomía, su soporte. Está pasando progresivamente del soporte papel tradicional y que tantos años ha estado en vigor, al formato digital, con textos e imágenes en su mayoría, aunque también hay video y audio.

Este cambio de soporte, es normal y evidente que se realice, como no podría ser de otro modo, ya que actualmente el entorno tecnológico es propicio para ello, y los usuarios demandan acceso a la documentación en formato digital. Para facilitar este cambio el CDOC-FM tomó dos medidas para conseguir, a medio plazo, la meta de llegar a ser 100% digital. Sabemos que es difícil, pero hay que intentarlo.

En primer lugar, se está llevando a cabo un proceso de digitalización de libros. Anualmente se destina una parte del presupuesto, se seleccionan libros del catálogo, priorizando los pertenecientes a la extinta editorial MAPFRE, para digitalizarlos. La segunda medida es la que se ha tomado en relación con la política de adquisiciones que se está realizando actualmente, cuando se compran documentos, se dará prioridad a la compra del soporte digital, siendo solo adquirido en soporte papel cuando, o bien no existe el soporte digital, o bien cuando surgen incompatibilidades de visualización con las plataformas que utilizan las editoriales, que dificultan su lectura por parte de los usuarios.

En la actualidad el CDOC-FM dispone de más de 150.000 referencias bibliográficas, divididas en diferentes colecciones. A continuación, aparecen los principales datos en relación a la colección:



Imagen 2: Colecciones del catálogo

100.900	Artículos de revistas
20.800	Libros
8.000	Disposiciones legislativas de seguridad de ámbito autonómico, nacional y europeo
3.200	Ranking de seguros y financieros
1.800	Disposiciones legislativas de seguros de ámbito autonómico, nacional y europeo
675	Enlaces a páginas web
410	Sumarios de revistas

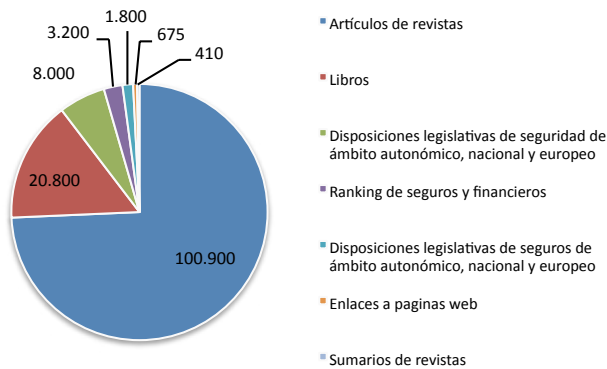


Imagen 3: Número de documentos por tipo

Para entender mejor el trabajo que se realiza en el CDOC-FM hay que saber que se realizan al año una media de 2000 consultas directas de los usuarios de diferente tipo, ya sea solicitando información general como también consultas que precisan una localización, búsqueda y análisis de la información.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El CDOC-FM, cuando se creó, funcionaba más como biblioteca que como centro de documentación, debido al tipo de servicio que ofrecía, de apoyo a alumnos de los cursos formativos de la Fundación MAPFRE Estudios, por lo que la base técnica y organizativa tiene origen bibliotecario. A pesar de esto, y tras algunos cambios organizativos y de gestión de la Fundación, el CDOC-FM se ha

sabido adaptar muy bien a las necesidades que tiene un centro de documentación como el nuestro en la actualidad, buscando la excelencia en su relación con los usuarios.

Para el desarrollo de la actividad diaria se utiliza el Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria DIGIBID, que desde el año 2008 es el que se utiliza.

La gestión de información que realiza el CDOC-FM están profundamente ligados a sus objetivos, que como decía antes son: **selección, recopilación, tratamiento y difusión** de la información. Así, esta gestión sería:

- **Selección y recopilación de información.** A través de fuentes de información especializadas, internas y externas, ya sean catálogos de bibliotecas, newsletters, bases de datos, páginas web institucionales, etc..., se realiza una búsqueda de documentos de relevante interés para ser incorporados al catálogo. También se analizan las publicaciones periódicas suscritas para valorar su continuidad dependiendo tanto de la actualización de su contenido, tanto por su especialización, así como de la demanda que tenga por parte de los usuarios. Además, se buscan nuevas publicaciones que sean de interés incorporar al catálogo.
- **Tratamiento de información.** Una vez seleccionada y adquirida, si es el caso, la documentación, se produce su ingreso en el catálogo. Para ello se procede a la catalogación del documento en el SIGB, la cual se efectúa siguiendo los estándares internacionales de catalogación, concretamente MARC 21, XML, METS, que a su vez hace que las fichas puedan visualizarse, exportarse o guardarse en diversos formatos (ISBD, Dublin Core, Onix, XML-MARC, MODS, SWAP)

Cabe mencionar que, desde hace un tiempo, se acordó en el CDOC-FM, en línea con su proceso de digitalización, realizar el vaciado completo de las publicaciones periódicas suscritas. Para ello, y siempre que sea posible, la suscripción a las revistas se realiza incluyendo la versión digital de la misma.

Además de la catalogación de documentos y revistas, el CDOC-FM realiza de forma periódica y mantiene las ya creadas **bibliografías recomendadas**³, accesibles para todos los usuarios, y en las que se pueden consultar los documentos que existen en el catálogo sobre un tema concreto.

³ https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/centro-documentacion/bibliografias/



Imagen 4: Bibliografías recomendadas

- **Difusión de información.** El destinatario final es el usuario, y las necesidades informativas han evolucionado a la par que las tecnologías documentales. Así el CDOC-FM realiza su difusión al exterior mediante:
 - **Página web**⁴. En la que se incluye información del centro y está disponible todo el catálogo, se pueden realizar consultas simples y avanzadas dando resultados, de los que en multitud de documentos se puede acceder de forma directa.



Imagen 5: Página de inicio CDOC-FM

⁴ <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion>

- **Boletín de novedades**⁵. Se realiza un boletín mensual en el que se envía, mediante correo electrónico y a petición del usuario que se inscribe en el formulario de suscripción⁶, los documentos más destacables adquiridos en el último mes, los “Imperdibles del Centro de Documentación”. Además, se suele incluir también un artículo de un “Colaborador especial”



Imagen 6: Portada Boletín Mensual

- **Redes sociales**. A través de los perfiles del Fundación MAPFRE en Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram se realiza difusión del CDOC-FM.

4. COMPRAS CORPORATIVAS

En el año 2016 comenzó un nuevo proyecto interno a nivel internacional en el que el CDOC-FM es protagonista de llevarlo a cabo. Se diseñó un procedimiento de compras corporativas entre el departamento de compras de MAPFRE y el CDOC-FM, que permite, por un lado, centralizar toda la contratación de publicaciones en un único punto, y por otro, racionalizar al máximo las compras evitando duplicidades en las adquisiciones.

⁵ Consulta a los boletines anteriores aquí

⁶ https://fundacionmapfre.force.com/area/UC_Ver_Formulario?form=novedades_cdoc

Para alcanzar el éxito del proyecto se diseñó el siguiente procedimiento:

1. **Consulta de la disponibilidad de la publicación:** El que precise la compra de una publicación procederá previamente a la consulta en el catálogo web del CDOC-FM de la existencia o no de esta.
2. **Creación de la solicitud de compra** si no está disponible.
3. **Validación de la solicitud:** El CDOC-FM será responsable de validar la solicitud de compra
4. **Realización de la Compra.**
5. **Recepción del pedido:** El CDOC-FM recibirá la publicación y la catalogará.