

Presidenta de SEDIC

PALOMA PORTELA PEÑAS

“El hombre de nuestra época se ve expuesto a la ‘infoxicación’: la intoxicación informativa”

Luis Benítez

Paloma Portela Peñas es subdirectora del área internacional de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) y, desde 1999, dirige el curso *on-line* “Diseño de un Centro de Información y Documentación de Empresa”, pionero en *e-learning* en el sector. Como presidenta de SEDIC y vicepresidenta de la Red Iberoamericana de Gestión del Conocimiento nos imparte en esta entrevista toda una lección magistral.

La gran paradoja de la SI

ejecutivos: ¿Cuál es la responsabilidad ante la sociedad de un “gestor de la información”?

- **Paloma Portela:** Su responsabilidad debe ser enmarcada en la Sociedad de la Información (SI), en la que las organizaciones dependen cada vez más del uso inteligente de la información y de las tecnologías de la información para ser competitivas.

La paradoja de la Sociedad de la Información consiste en la dificultad, cada día mayor, de discriminar lo verdaderamente relevante entre la avalancha informativa a la que el hombre de nuestra época se ve expuesto. Se advierte el peligro manifiesto de caer en lo que se ha llamado muy acertadamente *infoxicación* –la intoxicación informativa–.

Pues bien, en la era de Internet y de la administración electrónica, el gestor de la



Paloma Portela Peñas.

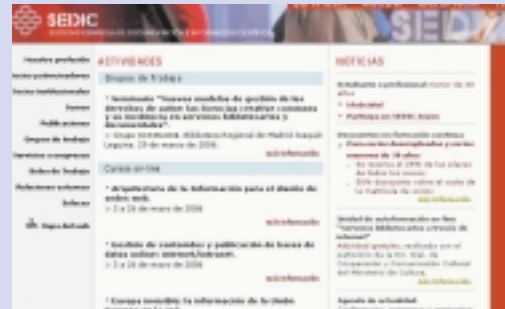
Los centros de documentación e información son verdaderos motores del desarrollo social, económico y político

La Sociedad Española de Documentación e Información

ejecutivos: ¿Qué es SEDIC?

● **Paloma Portela:** La Sociedad Española de Documentación e Información, con más de 1200 miembros, se dedica desde 1975 al fomento del intercambio de experiencias y a la formación de gestores de la información y del conocimiento, bibliotecarios, documentalistas y otros profesionales. Representa los intereses de esta comunidad profesional ante las Administraciones Públicas Españolas, la Unión Europea y diversos organismos internacionales.

En los sectores productivos desarrollamos actividades en centros de documentación o de bibliotecas para todo tipo de organizaciones; creación y mantenimiento de sistemas de información y de bases de datos documentales; contenidos para la gestión y organización de páginas web y portales; proyectos de análisis y evaluación de producción, demanda o consumo de información, mediante técnicas cuantitativas y cualitativas; diseño, organización y gestión de servicios y recursos de información; salvaguardia del patrimonio cultural, bibliográfico o documental.



información se sitúa en un lugar intermedio entre la información y el usuario final de esa información. Desde esta posición ha de ejercer de filtro; por él sólo debe pasar lo relevante, lo valioso, lo actualizado y, además, ha de convertirse en mediador activo entre la información y el usuario. Desde la comprensión de las necesidades específicas de información de cada usuario, de cada colectivo, de cada organización, debe ser capaz de organizar esa información de modo que sea accesible, digerible por el usuario, transformando esa información en conocimiento útil.

ej: ¿Cómo se inserta la Gestión de la Información en el mundo económico y financiero de España?

● **PP:** Gestionar información es lo mismo que gestionar otros activos de una empresa. Debe enfocarse desde perspectivas de administración de recursos y, en esa medida, usar técnicas de planificación empresarial. La Gestión de la Información es un instrumento encargado de procesar los datos con que cuenta la organización convirtiéndolos en información útil para sus usuarios, en comunicarlos de manera y tiempo adecuados para que puedan ser usados en el momento en que sean necesarios y, además, en organizarlos para que faciliten la aplicación de la estrategia que permita obtener ventajas competitivas y asegurar la supervivencia de la organización, facilitando así una mejor toma de decisiones en las organizaciones.

Lejos del tópico

ej: Es cierto que hay más mujeres que hombres en este sector profesional. ¿A qué se debe?

● **PP:** Creo que esa afirmación forma parte del pasado, cuando la bibliotecaria clásica era el tópico en relación con la profesión. Pero si hay algo en lo que podamos coincidir con mujeres de otras profesiones es en la discriminación para acceder a puestos de responsabilidad y a posiciones ejecutivas. Ésa es una cuestión que la sociedad española tiene todavía que resolver. Un reciente informe pone al descubierto la invisibilidad de las mujeres en puestos de dirección: de 550 directivos de las empresas que cotizan en el Ibex, sólo 25 son mujeres, un 4,5%.

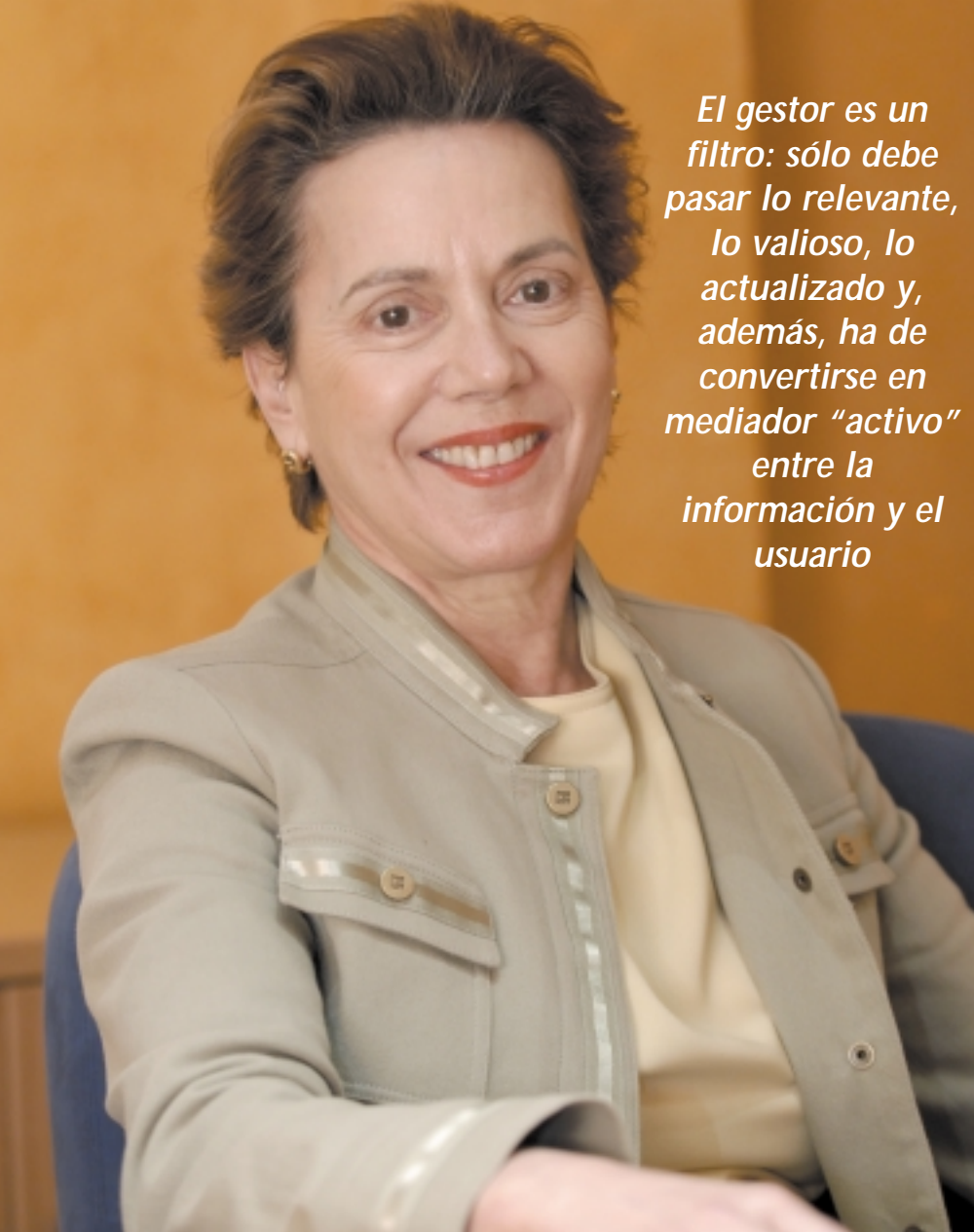
ej: ¿Pueden considerarse los centros de documentación e información como elementos dinamizadores para el desarrollo social, económico y político?

● **PP:** No cabe la menor duda. Podríamos ir incluso más allá y hablar de verdaderos motores. Para todo organismo, institución o empresa, podemos afirmar que su eficacia, su competencia, y su éxito dependen de la relevancia, actualización y vigencia de la información que manejan, y, más aún si cabe, de su capacidad de convertir esta información en conocimiento útil.

ej: Si la información es poder, suponemos entonces que el experto en esta área debe funcionar bajo un claro código deontológico...

● **PP:** Habría que matizar esa afirmación, que empieza a ser una media ver-





El gestor es un filtro: sólo debe pasar lo relevante, lo valioso, lo actualizado y, además, ha de convertirse en mediador "activo" entre la información y el usuario

aportándoles sus conocimientos, contactos o incluso trabajo. Las cifras indican que España está todavía muy lejos de alcanzar los niveles medios europeos de informatización y de uso de las TIC. Las autoridades políticas y los empresarios deberían apostar decididamente por la Sociedad de la Información.

Profetas y agoreros

ej: ¿Perderá la batalla el libro tradicional frente a sus homólogos digitales?

● **PP:** ¿Acaso la televisión ha hecho desaparecer a la radio? ¿O las autopistas a los ferrocarriles? Todos los soportes del conocimiento son compatibles y pervivirán en el tiempo. No cabe duda de que Internet es la gran 'biblioteca' o 'centro de documentación' del siglo XXI. Han abundando, desde hace ya muchos años, los profetas del fin del libro, de la quiebra de la "Galaxia Gutenberg", y no parece que el propio libro goce de tan mala salud, lo que quizá debería hacernos reflexionar si el libro tradicional, en usos como el de la lectura de poesía, por ejemplo, proporciona una experiencia de usuario que la presencia, un tanto fantasmal, del mismo texto en un monitor no es capaz de colmar.

ej: ¿Hacia dónde va a evolucionar su profesión?

● **PP:** Si partimos de que la información es un recurso estratégico y que el conocimiento está siendo el principal activo capaz de generar ventajas competitivas, el modelo de profesional del futuro que se perfila es un experto responsable del capital intelectual, que tiene que estar en una posición tal que le permita actuar en RRHH, TICs y Recursos de Información. Seguramente no debería ser un tecnólogo, sino proceder de áreas de negocio, porque así las decisiones tecnológicas se alinearían con la estrategia de la empresa. Ha de ser alguien dispuesto a trabajar en entornos de riesgo e incertidumbre y con capacidad de crear equipos. Su principal virtud debería ser la capacidad de conocer profundamente la organización y comprender la combinación de habilidades y técnicas necesarias para crear, almacenar y usar información y conocimientos. **e**

dad. La información fue herramienta de poder cuando permanecía en unas pocas manos y era conservada cuidadosamente para uso de unos privilegiados. Ese secretismo ha volado por los aires gracias a la explosión informativa provocada por la socialización de la información derivada del uso masivo de las tecnologías. Las normas éticas de un gestor de información serían las relacionadas con la calidad de sus análisis y la pertinencia de sus respuestas a las demandas de información de sus clientes.

ej: Medios de comunicación aparte, ¿en qué otras áreas es rentable la información?

● **PP:** Yo cambiaría la pregunta: ¿qué área económica o social puede sobrevivir sin rentabilizar la información? Manuel Castells, sociólogo de enorme prestigio, ha dedicado muchas páginas a definir los rasgos de la sociedad del conocimiento, y uno de ellos es el valor de la información como uno de los activos más relevantes que proporcionan venta-

jas competitivas. Nuestra forma de trabajo ha experimentado grandes cambios. Antes realizábamos nuestras tareas sin tener en cuenta al usuario. Ahora tenemos una lógica de servicio, el usuario ha pasado a ser cliente, elaboramos productos o proporcionamos servicios que nos demandan, ahora somos pro-activos, nos adelantamos a las solicitudes y generamos valor para la organización.

ej: ¿Hay alguna política de Estado que respalde el desarrollo de esta profesión y a la consolidación de sus logros en el tiempo?

● **PP:** SEDIC, con vocación de ámbito estatal e internacional, considera que una mayor cooperación con las universidades puede ser beneficiosa. Por ello, hemos puesto en marcha el Intrapresariado: esta práctica que, en inglés se conoce con el nombre de *intrapreneurship*, supone que profesionales de nuestro sector con gran experiencia, ayuden con sus conocimientos a estudiantes del último año o recién licenciados en paro,