



# Comunicación

# 099

## **EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA DE LA COMUNIDAD DE MADRID: LA INFORMACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA AL ALCANCE DE LOS CIUDADANOS**

**Pepa Michel Rodríguez**

DNI: 15.925.680

pepa.michel@madrid.org

Directora del Centro de Documentación Europea

Comunidad de Madrid

---

## Palabras clave

*Acceso a la información; Gestión de la información; Gestión del conocimiento; Centro de documentación; Ciudadanos; Comunidad de Madrid; Unión Europea.*

## Resumen de su Comunicación

*La Unión Europea establece que el acceso a la información es crucial para que las personas puedan ejercer una auténtica ciudadanía europea y opina, además, que los ciudadanos, en su calidad de beneficiarios de la política de la UE y de participantes activos en la democracia europea, tienen el derecho a que esa información sea completa e imparcial, en su propia lengua, en un lenguaje sencillo y a través de cauces fácilmente accesibles.*

*Muchas de las páginas del sitio web "Europa" ofrecen una información variada, pero sólo están disponibles en inglés o en francés, lo que implica la imposibilidad de que una gran mayoría de ciudadanos pueda comprenderla.*

*El Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid (CDE), siguiendo las pautas establecidas en esa política de información y comunicación de la UE, ha ido evolucionado, desde una lógica de productor, a una lógica de servicio, desarrollando herramientas y creando utilidades destinadas a satisfacer las demandas y las necesidades de sus usuarios. Ha implantado, para ello, un sistema totalmente innovador de gestión de la información y el conocimiento, que comparte con todos los centros de información y documentación europeos de la Comunidad de Madrid.*

*El CDE, situado en la Puerta del Sol, es pionero en facilitar a los ciudadanos todo tipo de información sobre las más diversas cuestiones que afectan a su vida diaria. Muchas peticiones de información han podido realizarse cómodamente, sin necesidad de desplazarse –evitando las dificultades que ello conlleva en una ciudad como Madrid- gracias a nuestra página web [www.madrid.org/europa](http://www.madrid.org/europa).*

---

## **EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CDE)**

### **1. La información de la Unión Europea al alcance de los ciudadanos**

#### **1.1. Presentación**

La estrategia de información y comunicación de la Unión Europea debe demostrar a los ciudadanos de manera activa cómo la pertenencia a la UE les reporta beneficios en su vida diaria. En consecuencia, resulta necesario diseñar herramientas modernas y amenas que permitan a todos un acceso lo más amplio posible a las fuentes de información que tratan de las políticas y actividades de la UE, de acuerdo siempre con el principio general de que no es el ciudadano el que debe acudir a la información, sino ésta la que debe salir a su encuentro.

Desde nuestro punto de vista, Internet es el mejor vehículo para la difusión de la información dirigida a públicos específicos, para la creación de espacios de debate, abrir canales de comunicación entre los ciudadanos y las instituciones, formar a los jóvenes, intercambiar experiencias y acercar las culturas de los diferentes pueblos que componen Europa.

### **2. El CDE de la Comunidad de Madrid: algo más que un centro de documentación**

#### **2.1. Antecedentes**

El Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid (CDE) tiene dos áreas claramente diferenciadas: el punto de información "Europe Direct" y el CDE propiamente dicho.

El servicio "Europe Direct" está planteado como un centro de información general sobre la Unión Europea. En él se pueden consultar noticias sobre cursos, becas y convocatorias; tiene expositores con publicaciones básicas, folletos, carteles, mapas, vídeos, CD-ROM, DVD, etc. y cuenta con un kiosco con acceso a Internet, para que los visitantes puedan navegar por la red. Se establece, diariamente, en nuestra sala de proyecciones, la conexión con el canal de televisión Europa por Satélite (EBS), para que cualquier ciudadano pueda seguir la actividad de las instituciones europeas.

Por su parte el CDE, es un centro de documentación especializado en legislación, jurisprudencia, doctrina, informes, estadísticas, monografías, manuales y revistas sobre la Unión Europea.

El CDE contaba en diciembre de 2001 con dos bases de datos en un programa llamado Texto, que ofrecía unas posibilidades muy limitadas:

- Una base sobre la legislación de la UE y sus actos jurídicos preparatorios, con 13.000 referencias, que no estaba en red ni se podía consultarse por Internet.
- Una base bibliográfica con 1.820 registros con las mismas características.

---

### **3. Etapas y evolución del CDE: hacia un centro documental automatizado y en la red**

#### **3.1. Inicio del proyecto: enero 2002 – septiembre 2003**

El Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid era sólo un espacio físico con abundante material bibliográfico.

El reto que nos planteamos era crear un centro virtual de información sobre la UE que permitiera consultar nuestras bases de datos; solicitar información en línea; acceder al texto íntegro de los documentos; consultar nuestros boletines y ser un punto de entrada a otras páginas de temas europeos.

Para ello, dotamos al CDE de un sistema de gestión de bases de datos de última generación, que permitiera optimizar y ampliar los servicios que ofrecía.

En este periodo se elaboró el proyecto, llevando a cabo, en primer lugar, el estudio de las necesidades y requerimientos. Hubo que analizar los procedimientos clave, realizar cursos de formación dirigidos a las personas que intervenían en los procesos e integrar los recursos de información y conocimientos internos y externos.

Los beneficios que se querían obtener eran los siguientes:

- Mejorar la calidad en los procesos y en el desarrollo de la actividad.
- Ampliar los servicios con otros nuevos de alto valor añadido.
- Colaborar con otros centros de documentación e información de contenidos similares.

#### **3.2. Elección de las herramientas:**

- Inmagic DB/TextWorks, por ser un gestor de bases de datos documental que permitía el diseño y el desarrollo de un número ilimitado de bases documentales y relacionarlas entre ellas, además de la integración de documentos e imágenes.
- TOT, para la gestión de las funciones de la biblioteca y la hemeroteca (catalogación, clasificación, control de las publicaciones periódicas, gestión del préstamo, etc.).
- Inmagic DB/Text WebPublisher, para la publicación automática en web de todas las bases de datos.

#### **3.3. Procesos seguidos:**

- Diseño de cada una de las bases de datos.
- Formación del personal del servicio.
- Desarrollo de la estructura de cada base de datos.
- Definición de registros y campos.

- 
- Creación de formatos de entrada y salida de datos (informes, estadísticas, etiquetas, publicaciones...), plantillas de consulta, criterios de búsqueda...
  - Elaboración de listas de validación.
  - Redacción de manuales de procedimiento.
  - Diseño de las relaciones o enlaces entre las bases de datos.
  - Migración de datos.
  - Alimentación de las bases de datos.
  - Seguimiento del proyecto.
  - Validación de los procesos.

### **3.4. Segunda etapa: octubre 2003**

Se plantean nuevos proyectos:

- Que otros centros de documentación o bibliotecas sobre temas europeos puedan introducir registros en las bases de datos del CDE a través de la web. Esto conlleva cambiar WebPublisher por WebPublisher Pro.
- La instalación de un motor de búsqueda, Gatherer, que indiza recursos web externos e incorpora sus contenidos en una base de datos Inmagic.
- La implantación del módulo de Difusión Selectiva de la Información (DSI) o servicio de alerta del modelo Cognos en ASP (alojar en un servidor externo los programas, aplicaciones y datos de los diferentes servicios que presta el Centro de Documentación Europea).

### **3.5. Tercera etapa: noviembre 2004**

Una vez alcanzados los objetivos planteados en el proyecto de implantación de la web documental, realizamos distintas sugerencias para la evolución y la mejora del sistema:

- Potenciar la web con la puesta en marcha de nuevos servicios de alto valor añadido orientados al usuario final.
- Fomentar la colaboración entre instituciones afines, generando un marco para el trabajo común que pudiera desembocar en productos y servicios de mayor calidad.
- Amortizar la tecnología Inmagic, sin necesidad mayor inversión en software.

- 
- Integrar el tesauro Eurovoc <sup>1</sup> en las bases de datos del CDE para facilitar a los usuarios la búsqueda de términos.
  - Integrar el Sistema de Clasificación con un doble objetivo:
    - Como base de datos, para facilitar su gestión, difusión y su posterior publicación en la web del CDE.
    - Ofrecer una nueva herramienta de consulta y crear un grupo de trabajo entre todos los centros de documentación europea de España para proceder a su continua puesta al día.

## 4. Resultados

### 4.1. Creación de 14 bases de datos

1. SEDA: base de datos de legislación de la UE y sus Medidas Nacionales de Ejecución (MNE) en España, procedente del análisis documental de los Diarios Oficiales de la Unión Europea, Documentos de la Comisión Europea, dictámenes del Parlamento Europeo, Comité de las Regiones y Comité Económico y Social Europeo, así como de disposiciones de otras instituciones comunitarias. Se actualiza diariamente y las referencias ofrecen acceso al texto íntegro y, en el caso de las directivas, a las disposiciones nacionales de aplicación. (Pública).
2. BISEL: base de datos de referencias bibliográficas de monografías, publicaciones periódicas, folletos, vídeos y CD-ROM de temática europea. Se utiliza para su descripción el Tesauro Eurovoc y el sistema de clasificación de la Comisión Europea. (Pública).
3. SALA: base de datos que reúne de modo exhaustivo la jurisprudencia desde el 1 de enero de 2005 por el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y Tribunal de Primera Instancia y el Tribunal Europeo Derechos Humanos del Consejo de Europa. (Pública).
4. La Unión Europea en la Prensa Digital: es una base de datos a partir de la cual se elabora diariamente un boletín con noticias de prensa de temática europea, publicadas en las ediciones digitales de diarios de ámbito nacional y local. También permite realizar búsquedas por texto, medio y palabras clave. (Pública).
5. Base de datos de convocatorias: contiene información sobre todas las convocatorias de los programas e iniciativas comunitarios que están en vigor. (Pública).
6. Base de datos del número de ejemplares. (Pública).
7. Base de datos del registro de publicaciones periódicas: herramienta de avanzadas prestaciones, para la gestión integral de colecciones en papel y electrónicas, incluyendo sumarios digitalizados y el acceso al recurso electrónico. (Pública)

---

<sup>1</sup> El tesauro Eurovoc es plurilingüe, gestionado por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, abarca todos los campos de actividad de la Unión Europea y se utiliza en el CDE para indizar los documentos.

8. Base de datos del sistema de clasificación: publicación web de la base de datos Clasificación, que permite a otros Centros de Documentación Europeos la entrada y modificación de nuevos términos en la clasificación, permitiendo igualmente la coordinación y aceptación de estos por parte de un grupo de trabajo. El entorno de consulta y modificación de datos de la clasificación, permite la interacción con el tesoro EUROVOC. (Pública e interactiva)
9. Macla: entorno virtual de trabajo, desde donde cada centro de documentación de la REIMAD (Red Europea de Información de la Comunidad de Madrid) puede catalogar todas las páginas web sobre las políticas comunitarias. El resultado es una base de datos documental multidisciplinar, que ofrece los recursos más importantes a nivel nacional, europeo o internacional de páginas web sobre la UE, se conoce la valoración de dichos recursos y se puede acceder de un modo directo a la web. (Pública e interactiva).
10. Base de datos de preguntas frecuentes (FAQ). Consiste, también, en un entorno virtual de trabajo para documentalistas, en el que cada centro de documentación tiene la posibilidad de introducir las respuestas a las preguntas o consultas más habituales. Estas preguntas frecuentes suelen tener asociadas todo tipo de respuestas, incluyendo documentos de cualquier tipología (pdf, word), referencias a páginas web, etc. Todas juntas forman una única base de conocimiento que optimiza recursos evitando que distintos documentalistas deban localizar la misma información para usuarios diferentes. (Pública e interactiva).
11. Base de datos de usuarios: permite la gestión de los datos relativos a los usuarios del CDE realizando altas, bajas y modificaciones. (Local).
12. Base de datos de usuarios del sistema de alerta. (Local).
13. Base de datos de consultas: permite la elaboración de estadísticas por tipo de usuarios, temas, instituciones, localidades, etc. (Local).
14. Base de datos de préstamo: gestiona los préstamos interbibliotecarios establecidos entre el CDE y otras bibliotecas o centros de documentación. (Local).

## 4.2. Desarrollo de un sistema de alerta

Implantación de un servicio de Difusión Selectiva de la Información o Servicio de Alerta con dos opciones:

- El cliente accede directamente a la información, seleccionando algún tema de su interés en un listado. Es el método tipo "PULL", es decir, el usuario es el que decide cuando consultar los contenidos.
- El cliente se suscribe a los perfiles de información que le interesan y recibe periódicamente en su correo electrónico las novedades introducidas en todas las bases de datos. Es el método tipo "PUSH", por el cual el usuario recibe los lunes la información de forma continuada.

El usuario tiene además la posibilidad de sugerir la inclusión de nuevos temas.

---

### 4.3. Mejora de las herramientas de búsqueda

Implementación de un tesauro como herramienta de búsqueda en las bases de datos. Los usuarios pueden utilizarlo para la consulta en las bases de datos y su resultado, tras realizar una búsqueda, son los términos “aceptados” y “no aceptados”. Por ejemplo, si busca información sobre el mal de “las vacas locas” el tesauro le indicará que busque por “EEB” (Encefalopatía Espongiforme Bovina), que es el término “aceptado”.

### 4.4. Elaboración de productos electrónicos

Productos de la base de datos SEDA:

- “Actualidad de la Unión Europea” (boletín quincenal en soporte electrónico e impreso).
- “Repertorio de Directivas Comunitarias y sus Medidas Nacionales de Ejecución en España” (publicación periódica en soporte electrónico e impreso).

Producto de la base de datos BISEL:

- “Novedades Bibliográficas de la Unión Europea” (boletín quincenal en soporte electrónico).

Producto de la base de datos de Prensa:

- “La Unión Europea en la prensa digital” (boletín diario en soporte electrónico).

Producto de la base de datos de Usuarios:

- Mailing de los suscriptores (etiquetas, listas de distribución, etc.).

Producto de la base de datos de Consultas de los Usuarios:

- Estadísticas de consulta según diversos indicadores: número de consultas por mes, tipo de usuarios, temas y fuentes de información consultadas.

## 5. Conclusiones

El Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid posee una plataforma virtual para la gestión de la información y el conocimiento.

Específicamente diseñado para:

- Ofertar servicios de alto valor añadido al usuario final.
- Facilitar la gestión integral del CDE.
- Favorecer la cooperación entre unidades de información especializadas en temas de la Unión Europea.

---

## 5.1. ¿Cuáles son las principales características de esta plataforma?

- Está orientada al usuario final como único punto de información.
- Es integradora, ya que cada centro aporta sus recursos beneficiándose de los del resto.
- Es la base para un trabajo cooperativo, al ofrecer un entorno común de trabajo y colaboración.
- Optimiza recursos como, por ejemplo, el servicio de alerta, la gestión de las publicaciones periódicas, etc.
- Aumenta la calidad y cantidad de los servicios con un alto grado de especialización.
- Es flexible y ampliable, ya que permite incorporar nuevas necesidades y mejoras.

## 5.2. ¿Cuáles han sido los elementos clave para el éxito del proyecto?

- La implicación y el compromiso de la organización y, en especial, de ICM (Informática de la Comunidad de Madrid).
- El entusiasmo de las personas y del equipo que han confiado y trabajado en él.
- La visión a largo plazo, con resultados visibles a corto.
- La capacidad para identificar los procesos vitales y los puntos fuertes del Centro, donde éste tenía más posibilidades de éxito.

## 6. Nuestro futuro

Nuestro futuro se apoya en la creación, desarrollo y mantenimiento de una nueva página web, creada específicamente para los ciudadanos. Esta página tendrá muy en cuenta las necesidades reales de información que tienen los ciudadanos.

Además, permitirá consultar e informar sobre las políticas europeas y su impacto en la vida cotidiana y facilitar las herramientas y los medios que permitan acceder a la información y hacerse oír entre los eurodiputados de su circunscripción (e-Inclusion).

En el proyecto también se tiene en cuenta a la población inmigrante, que desempeña un papel importante en el refuerzo de la economía. Este papel debería estar basado en el conocimiento de Europa y en el impulso de su desarrollo económico, contribuyendo a la ejecución de la estrategia de Lisboa. Este es un dato muy importante para nuestra Comunidad Autónoma, ya que los ciudadanos inmigrantes suponen un 18% de la población.

Por último, en la página web se hará especial referencia al respeto por los valores básicos de la Unión Europea y los derechos humanos fundamentales. También, se fomentará el diálogo intercultural entre todos los miembros de la sociedad, en un nuevo foro encaminado a mejorar la comprensión recíproca.