

LAT 110

4955 [INFOBILA]

X

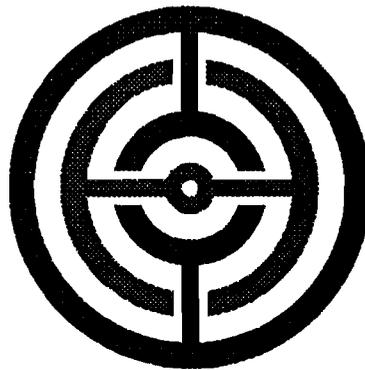
FEDERACION INTERNACIONAL DE INFORMACION
Y DOCUMENTACION



46 CONGRESO Y CONFERENCIA

MADRID. OCTUBRE / 1992

INFOMAPPER EXPERIENCIAS EN VENEZUELA CASO EDELCA



Prof. María Virginia Valera Zerpa

BIBLIOTECA



CENTRO UNIVERSITARIO
DE INVESTIGACIONES

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1. CONSIDERACIONES GENERALES	1
2. CREACION DE UNA UNIDAD ESPECIALIZADA	2
3. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION	5
4. GESTION DE INFORMACION	9
5. EN BENEFICIO DE LA PLANIFICACION	10
6. POSIBILIDADES DEL SISTEMA	12
7. ESTRUCTURA DE NIVELES ORGANIZATIVOS	14
8. FUENTES DE INFORMACION INTERNA Y EXTERNA	16

CONSIDERACIONES GENERALES

El laborioso proceso de descubrir y manejar adecuadamente los recursos de información de una empresa puede convertirse en una tarea titánica, en especial cuando estamos ante la presencia de una organización con oficinas en diferentes regiones de un país, y más aún si a ello agregamos el hecho de no disponer de una metodología precisa que facilite la realización de dicha actividad, conforme a las exigencias técnicas y operativas que rigen en este campo.

EDELCA es una filial de la Corporación Venezolana de Guayana, cuya misión es generar y transmitir energía hidroeléctrica en forma confiable y rentable, aportando actualmente el 70% del consumo nacional que registra nuestro país y según las proyecciones efectuadas, dicho suministro se ubicará en un 75% entre los años 1995 y 1997.

Sus diferentes unidades operativas producen y obtienen de manera regular gran cantidad de información, habiéndose experimentado la incorporación de numerosos equipos y programas acordes a la naturaleza de sus actividades, lo cual vino a plantear la inaplazable necesidad de gerenciar en forma eficiente esta compleja gama de recursos y posibilidades.

En EDELCA, al igual que muchas otras empresas que realizan un uso masivo e intensivo de las nuevas tecnologías que ofrece el mercado

actual, la ausencia de un ente administrativo apropiado que coordinara la adquisición de material informativo produjo como consecuencia que se crearan pequeños feudos con injerencia y atribuciones en esta área. La información existente en cada uno de ellos era prácticamente desconocida por las restantes unidades que conforman la compañía.

Esto condujo en muchos casos a la duplicación de procesos, tareas y material empleado a lo cual habría que agregar las respectivas erogaciones evidenciadas en términos de tiempo, dinero y esfuerzo laboral.

Creación de Unidad Especializada

Con el propósito de atender estos requerimientos específicos, la Junta Directiva de la empresa decidió la creación del Centro de Información y Documentación (Noviembre/1985), cuyo objetivo fundamental está dirigido a asegurar la competitividad de la compañía en materia de información en sus más diversas áreas de acción y alcance institucional.

Para el logro de nuestro objetivo era fundamental cumplir las siguientes premisas:

- Determinar los requerimientos de información
- Identificar las unidades de la empresa que por su naturaleza y características funcionales poseían material bibliográfico y audiovisual.

Esta acción nos permitiría establecer en forma veraz y concreta las necesidades de información y al mismo tiempo crear mecanismos de control para su idónea adquisición, evitándose así problemas como la duplicación de compras por causas diversas o bien, flujos incompletos de información.

Una ventaja adicional lo constituye la relación costo-valor de la información adquirida, que incide de manera positiva en la formulación de planes de adquisición más racionales y efectivos.

Es importante señalar también la convergencia de una serie de factores vinculados estrechamente a la orientación y marcha de nuestra gestión:

- 1.- La situación financiera del país, que hace muy difícil la asignación de recursos económicos suficientes para la adquisición de material informativo.
- 2.- La existencia de gran cantidad de información diseminada a nivel de toda la organización a través de informes técnicos, manuales, catálogos, especificaciones de diseños, etc.
3. La adquisición aislada y redundante de información por parte de distintas unidades técnicas, sin el respaldo de evaluaciones sectoriales preparadas por las oficinas de adscripción correspondientes.

4. Flujos incompletos de información, lo cual ocasiona consecuencia una duplicidad de esfuerzos en la realización de los trabajos de desarrollo e investigación.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

Un aspecto de suma relevancia en el cumplimiento de nuestra misión se refiere al análisis del contexto global de la empresa, su inserción dentro de la industria eléctrica nacional, su misión como generadora de hidroelectricidad y sus niveles de aporte al Sistema Interconectado Nacional, lo cual determina en distinto grado la adopción de planes e iniciativas que inciden de manera directa en la labor que adelanta la unidad de información, siéndole asignada en ocasiones el desarrollo de programas o gestiones de carácter sumamente específico en el ámbito de su competencia.

A estos mismos fines, estimamos conveniente conocer en forma precisa los elementos y particularidades que definen el entorno en el cual se sitúa la empresa, incluyendo su universo de clientes, los tipos de proveedores, la tendencia y rasgos propios de las relaciones interempresariales dentro del sector eléctrico, además de otros factores que ejercen influencia, en el valor asignado a la información.

Es importante señalar que en los inicios de nuestra labor fue aplicado un conjunto de criterios y estrategias que más adelante coincidieron con los enunciados de InfoMapper -su incorporación se registra en el 2° semestre/91- cuya acertada utilización surgió a partir de la formación bibliotecaria del personal que participó en esta labor unido a sus conocimientos en el área de informática.

Vale indicar que la metodología diseñada y puesta en práctica en esa misión contempló las siguientes acciones:

- Elaboración de inventarios
- Establecimiento de las relaciones costo-valor
- Preparación de un mapa de recursos informativos

El levantamiento de dicha información se logró a través de una serie de entrevistas efectuadas a integrantes del equipo directivo de la compañía, así como a personal técnico y profesional que presta sus servicios en diferentes unidades administrativas y de apoyo.

En forma previa se adelantó una muestra representativa de las distintas unidades de la empresa de acuerdo a su área de desempeño, enfocada desde el punto de vista de su grado de vinculación con el procesamiento y manejo de información.

Esta labor preliminar facilitó la escogencia de las unidades consideradas claves en esta etapa de recolección de datos, privando el criterio de que su selección debía responder plenamente a las funciones básicas de la organización de acuerdo a su condición de generadora de hidroelectricidad, que plantea requerimientos específicos en esta materia, a través de sus distintas dependencias geográficas localizadas en Caracas y la región de Guayana.

Así, se procedió a la incorporación de varias oficinas técnicas que reportan a las gerencias que se señalan a continuación:

- Estudios e Ingeniería
- Planificación
- Construcción
- Operaciones

Es de señalar que las unidades escogidas representan áreas fundamentales - diríase la columna vertebral - dentro del contexto de la empresa, con una activa interrelación con otras dependencias en lo que se refiere a suministro y demanda de información, lo cual nos permitió disponer de una fuente segura y confiable en el aporte de los datos requeridos, facilitando a la vez el cumplimiento de las metas trazadas.

El considerable volumen de información técnica disponible consiste en fuentes, sistemas y servicios de información diseminados en diversas unidades y áreas geográficas, lo cual se tradujo inicialmente ~~-inicialmente como hemos indicado-~~ en una tarea preliminar de difícil acopio y control.

Por otra parte, cabe mencionar que durante las fases de búsqueda de información surgieron necesidades -muchas de ellas vinculadas a la situación socio-económica del país- con requerimientos especiales de estudios e incorporación de servicios en forma simultánea como por ejemplo, la implementación del Sistema de Seguimiento de Precios del Aluminio que obliga a establecer relaciones más estrechas con las empresas del sector, así como la consulta y suscripción de publicaciones especializadas sobre el citado rubro.

En idéntica forma, se procedió en aquellas situaciones que ameritaron el soporte y cooperación técnica del Sistema Automatizado de Prensa (SAP), estructurado sobre la base de los medios escritos nacionales y de la región de Guayana, con especial énfasis en las categorías informativas relacionadas estrechamente con el quehacer de la compañía.

GESTION DE INFORMACION

InfoMapper viene a solucionar o facilitar la gestión de información, al permitirnos establecer inventarios de fuentes, servicios y sistemas de información a través de una metodología sencilla y práctica facilitando la labor de identificación de los recursos con que cuenta la empresa.

A partir de su aplicación conocemos la exacta localización física, las unidades responsables, el personal técnico asignado, además el software y hardware que soporta los diversos activos informacionales, lográndose así adquirir una idea global en torno a su funcionamiento a nivel de la institución.

La realización de inventarios de los recursos existentes hace posible detectar fallas en los sistemas y vacíos en los servicios, a la vez que ofrece una visión amplia sobre los usuarios desasistidos o atendidos de manera ineficaz.

Adicionalmente, sirve como mecanismo de evaluación y pone en evidencia la duplicación de funciones y descarta las probabilidades de solapamiento, con las subsiguientes ventajas que ello representa.

InfoMapper facilita la planificación estratégica vinculando los planes y proyectos de EDELCA con los requisitos informacionales, además de su contribución a la adopción de decisiones acertadas en lo que se refiere a la adquisición de equipos, elaboración de programas, sistemas o redes de información.

El conocimiento de los vacíos informacionales nos permitirá también impulsar una labor de capacitación idónea del personal, que incluye las funciones de entrenamiento tanto para los que laboran en el área como para los usuarios de información.

Una vez que dispongamos de los resultados que arrojan estos instrumentos de evaluación estaremos en capacidad de poner en práctica una interacción racional de los activos y recursos existentes e incorporar también a los sistemas, bases de datos y servicios de información.

EN BENEFICIO DE LA PLANIFICACION

En nuestra empresa se lleva a cabo regularmente una sistemática labor de planificación corporativa reflejada en planes de acción quinquenal, los cuales son revisados anualmente, por lo que INFOMAPPER permitirá a la organización visualizar sus activos informacionales holísticamente, lo que facilita la decisión relacionada con las inversiones destinadas a este tipo de recursos.

Ello hace posible superar las ineficiencias surgidas en un momento determinado, tomando en cuenta todo el ambiente informacional, tanto manual como automatizado, externo e interno, propiciando en esta forma el alcance de una verdadera gestión de información.

El manejo de estos recursos se traduce en la administración de los activos informacionales usados por todas las unidades de la empresa para facilitar la realización de las actividades previstas en sus respectivos cronogramas de trabajo.

InfoMapper facilita a su vez, la obtención de reportes desagregados por entidades, equipos, localización geográfica, funciones y programas que son apoyados por las Entidades de Recursos de Información, ERIS, así como también cruzar información entre ellas.

Estas entidades son de importancia vital para el éxito y rentabilidad de las empresas de los 90's, puesto que a través del diseño y creación de mapas informacionales, podemos examinar toda la gama de recursos concentrados en los registros de sistemas de computación, las redes de telecomunicaciones, bibliotecas, archivos técnicos y servicios afines.

A partir de allí el personal que ejerce funciones gerenciales estará en capacidad de conocer de manera exacta los recursos de información críticos a fin de aplicar los correctivos a que hubiere lugar y alcanzar así el éxito organizacional.

POSIBILIDADES DEL SISTEMA

La representación gráfica utilizada normalmente permitió visualizar la evolución de los procesos aplicados, su valor estratégico y apreciar el desarrollo de la gestión de información mediante la incidencia de los problemas y oportunidades vinculadas a los flujos informacionales dentro de EDELCA.

Merece mencionar así mismo, que InfoMapper nos ha ofrecido una variada serie de posibilidades, a saber:

- Diseñar políticas corporativas de gerencia de recursos de información.
- Mantener un inventario sistemático de nuestros recursos informacionales
- Establecer un servicio central de información.
- Formular un plan estratégico de gestión de recursos de información en relación directa con las diferentes unidades de la empresa.
- Usar los recursos de información para obtener una ventaja competitiva.

- **Relacionar entre sí los recursos de información**
- **Evitar la duplicidad de sistemas**
- **Abaratar los costos.**
- **Contribuir a la adecuada designación de un gerente de información.**

ESTRUCTURA DE NIVELES ORGANIZATIVOS

Uno de los primeros pasos para lograr automatizar la gestión de información a través de INFOMAPPER consiste en establecer las tablas y niveles jerárquicos de las unidades de la compañía.

La manera más práctica de alcanzar este primer paso es mediante el organigrama de la institución. El análisis de la estructura organizativa de EDELCA nos facilitó el establecimiento de los códigos respectivos y la ubicación de nuestra compañía dentro de la clase No. 2 que corresponde a las empresas de servicios.

El software facilita la codificación y si no inicializamos las tablas al instalar el programa, éste nos genera una tabla por defecto ó implícita. Algunas de nuestras ERIS actúan al mismo tiempo como sistemas, fuentes y servicios, lo cual no representa ningún problema adicional ya que simplemente aparecerán en los tres reportes por tipo de utilidad.

Es de significar que el uso de la información responde a la naturaleza de los objetivos que han sido formulados por las distintas áreas y niveles jerárquicos que operan en el seno de la compañía.

En la parte organizativa observamos la presencia de los siguientes estratos:

El nivel estratégico o alta gerencia

Formado por la Junta de Accionistas, el Presidente de la Empresa, el Vicepresidente, los Directores y los Gerentes de Staff.

En este estrato se toman decisiones y es responsable de asuntos estratégicos tales como: definición de políticas, planificación, control integral de gestión, fortalecimiento del liderazgo institucional, desarrollo de la organización y dirección general de las unidades operativas identificadas en el nivel táctico.

Nivel Táctico

La gerencia media está formada por las gerencias de División y las Unidades de Staff.

En este nivel se dictan directrices administrativas y posee injerencia en el control indirecto. Igualmente se ocupa de la planificación, dirección, coordinación y control de las unidades operativas: desarrollo, operaciones, finanzas y servicios administrativos.

Nivel Operativo

El nivel operativo lo conforman todos los departamentos y secciones. A este estrato le corresponde la ejecución y control de las funciones asignadas a la unidad operativa en cuestión.

En el caso específico de EDELCA fijamos los códigos de acuerdo a la estructura organizativa de la empresa utilizando los tres niveles establecidos:

Nivel Estratégico:

000.000.001

Asamblea de Accionistas

Junta Directiva

a

Presidencia

000.000.801

Vicepresidencia

Gerencias de Staff

Direcciones

Nivel Táctico:

000.100.100

Gerencias de División

000.600.800

Unidades de Staff

Nivel Operacional:

100.200.600

Departamentos

400.200.600

Secciones

FUENTES DE INFORMACION INTERNA Y EXTERNA

En esta empresa de ingeniería se maneja un apreciable volumen de información de carácter interno, generado o adquirido por cada una de las unidades de la organización: Generación, Transmisión, Planificación, Personal, Comunicaciones, Planta Guri, Plantas Macagua I y II y Relaciones Institucionales.

La información externa proviene de organismos públicos, empresas de la industria eléctrica, asesores y consultores especializados, compañías contratistas, universidades, control de investigación, eventos promovidos por entidades relacionadas con el sector, medios de comunicación social, editores, etc.

En EDELCA, atendiendo su carácter de empresa que se ocupa de producir hidroelectricidad, la planificación y el control de la generación y transmisión de energía eléctrica se refiere al conjunto de actividades que se ejecutan previa y paralelamente al proceso productivo, las cuales poseen además un rol ejecutor conforme a las estrategias establecidas por la alta gerencia para el logro de los objetivos propuestos.

A este respecto, cabe indicar que InfMapper puede actuar en diferentes áreas dentro de la planificación institucional, destacando entre ellas programación de requerimientos de materiales y equipos que demanda la acción operativa de determinadas áreas que integran la compañía.

Finalmente cabe puntualizar que InfoMapper, a través del establecimiento de una metodología sencilla y de fácil aplicación, nos permite el monitoreo de los Recursos de Información de EDELCA, su óptima utilización y distribución dentro de las distintas localizaciones geográficas de nuestras oficinas y una interesante reducción en el gasto presupuestario al evitar compras dobles o innecesarias, de rubros e insumos.

Su implementación ha favorecido en forma notable la organización y un mejor aprovechamiento de toda la gama de recursos y elementos relacionados directamente con la gestión de información, significando a su vez un hecho provechoso en el funcionamiento de esta importante área en el contexto global de nuestra empresa.

Muchas gracias

Madrid, Oct. 1992.