

CALIDAD Y SISTEMAS EN EL CENTRO DE INFORMACION
DEL CAOI DE LA CFE: EL ASPECTO PRACTICO

AUTOR (ES): ING. GUALBERTO VILLARREAL
ING. PEDRO MONDRAGON
INSTITUCION: IIE

A. CALIDAD TOTAL

La calidad total es una filosofía de trabajo que consiste en lograr calidad en cada fase del proceso y en todos los niveles de mando, inclusive en el entorno (en los proveedores), para asegurar la calidad de nuestro producto o servicio. Más aún, desde el punto de vista Japonés, nuestra mira debe considerar los efectos al medio ambiente y social inclusive.

En este artículo analizamos los aspectos prácticos de la aplicación de esta filosofía de trabajo al Centro de Adiestramiento de Operadores Ixtapantongo (CAOI).

B. LA APLICACION

El CENTRO DE ADIESTRAMIENTO DE OPERADORES IXTAPANTONGO (CAOI) es una unidad dependiente de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) con la función de formar operadores de Centrales Termoeléctricas; está localizado a 10 minutos de Valle de Bravo, Edo. de México. Dispone de un Centro de Información (CIT) que esta al cargo de un ingeniero. El CAOI se caracteriza por la quietud de sus instalaciones y por una actividad de enseñanza continua. Las necesidades de información se presentan debido a: las preguntas técnicas de los usuarios y a la necesidad de elaborar materiales de entrenamiento; al perfeccionamiento de modelos matemáticos del simulador; y a problemas del hardware de la computadora del Simulador de la Unidad.

La experiencia obtenida en el CIT-CAOI ha sido valiosa. Se ha constituido en el Centro de Información con mayor desarrollo dentro de la Red de Centros de Información del Sector Eléctrico CFE/IIE (RITSE) en todos los aspectos. Mencionaremos los elementos que influyeron para lograr un estado avanzado de desarrollo.

- El interés del cliente por tener un servicio de calidad.
- El interés propio (del IIE) por proporcionar un buen servicio.

El siguiente paso fue traducir ese interés en acciones concretas, estableciéndose así 3 facetas:

- Asegurar la calidad en la identificación de necesidades de información del cliente.
- Tener control efectivo sobre el material en resguardo.
- Asegurar que la información fluya eficazmente.

SITUACION:

En 1989, el Centro de Información contaba con un ingeniero al cargo del mismo; la colección interna se organizaba en:

- a) Material clasificado, procesado y controlado por el IIE y
- b) Material controlado por personal del CAOI.

También tenía el servicio de préstamo interred, el cual se efectuaba por correo normal.

El CIT llevaba 6 años con la misma rutina de operación. En ese año (1989), se decidió dar un impulso y hacer una transformación del CIT siguiendo los principios del Control Total de Calidad. Es decir, poder tener Control Total de cada parte del Centro de Información y en sus relaciones.

ACCIONES:

Se fijó entonces un programa que consistió en los siguientes aspectos, traducidos en acciones concretas con fechas establecidas de logro:

1. CONTROL

Que el Jefe del CIT-CAOI controlara todo el material disponible en el CIT, con eficacia y rapidez.

2. EQUIPO

Que se comprara una PC y equipo periférico, para tener mayor capacidad de recuperación y control.

3. SOFTWARE

Que se capturara toda la información en la PC, utilizando el software MICROISIS.

4. CAPTURA Y ALMACENAMIENTO

Mediante esa labor, que se procesara y capturara toda la información conforme ingresara al CIT.

5. PERSONAL

Se buscó un Jefe de CIT que fuera de la localidad, a fin de asegurar cierta permanencia.

6. ORGANIZACION

Se decidió elaborar un manual que describiera con detalle cada uno de los procesos y servicios del CIT.

7. INTERCOMUNICACION

Se buscó establecer por primera vez la intercomunicación de computadora a computadora del CIT-CAOI al CIT-PALMIRA.

Actualmente se tienen condiciones aún más favorables, pues el mismo CAOI ha iniciado su Programa de Calidad Total, dando cursos al personal de todos los niveles sobre aspectos de Calidad Total, iniciando así una cultura institucional hacia la calidad. A estos cursos ha asistido el Jefe del centro de información.

Nuestro Jefe de CIT fue asimismo, Gerente de Calidad en una empresa industrial.

RESULTADOS:

Ahora se puede sentir un efecto definitivo del cambio de actitud cultural hacia la calidad, puesto que nosotros, nuestro cliente y nuestro jefe de CIT, estamos convencidos de esta filosofía de trabajo.

Podemos describir algunas de las cualidades del centro de información, después de las acciones emprendidas.

- Control absoluto de cada uno de los materiales que se registran en el CIT.
- Consulta y recuperación rápida de cualquier documento, sea libro, revista, plano, artículo, película, etc.
- Atención esmerada por personal altamente calificado.
- Uso de la más reciente tecnología de almacenamiento y recuperación de información.
- Posibilidad de Intercomunicación vía Modem entre el CIT-CAOI y otros Centros de información.
- Acceso a bases de datos comerciales vía Modem.
- Uso de mensajería comercial para los casos de pregunta-respuesta y préstamo interred.
- Adecuación funcional y estética del lugar de trabajo.
- Elaboración del Manual Interno de Procedimientos.
- Supervisión continua y Evaluación periódica.
- Satisfacción del cliente.

METODOLOGIA OBTENIDA:

A continuación damos los pasos que sugerimos para establecer un sistema de Calidad Total en un Centro de Información:

- 1) Cambio de Actitud cultural hacia la Calidad de parte del personal y ejecutivos del Centro de Información y del Cliente mismo (crear constancia de sus propósitos de mejorar).

- 2) Establecimiento de una cultura hacia el logro de la calidad por medio de (pensar en una nueva era):
 - Cursos
 - Pláticas
 - Reuniones de trabajo
 - Folletos, etc.
- 3) Establecimiento de un Programa "permanente" de trabajo (programa maestro) que incluya:
 - 3.1 Establecimiento de políticas de calidad de servicio.
 - 3.2 Normalización y documentación de procedimientos y servicios (manual de procedimientos).
 - 3.3 Equipamiento con tecnología reciente.
 - 3.4 Codificación y captura de acervos en computadora.
 - 3.5 Desarrollo de aplicaciones con el software apropiado.
 - 3.6 Establecimiento de procedimientos eficaces, rápidos y documentados.
 - 3.7 Programación de asuntos pendientes.
 - 3.8 Seguimiento de este programa.
- 4) Supervisión continua y auditoría de Calidad (evitar cuotas y metas numéricas).
- 5) Selección y capacitación del Jefe de CIT.
- 6) Trabajar con ánimo y gusto.

FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE SERVICIO:

Concluimos con los factores que a nuestro juicio conducen a la calidad total en un centro de información son:

- 1) El interés del cliente.
- 2) El espíritu de servicio.
- 3) Control del acervo y calidad del mismo.
- 4) Tiempos de respuesta breves (rapidez de respuesta).
- 5) Procedimientos efectivos y documentados.
- 6) Programación de actividades.
- 7) Supervisión continua y efectiva
- 8) Estética.

C. UN ANALISIS DE CADA FACTOR

1) INTERES DEL CLIENTE

Este factor es de los más importantes, si el cliente no tiene interés por nuestros servicios, se carece de toda posibilidad de hablar de calidad.

La o las razones por las que el cliente no se interesa por nuestros servicios son: no le satisfacen, no los necesita, o no los conoce. Por tanto debemos indagar cuál o cuales de estas tres pueden ser el problema.

LOS NECESITA A	LOS CONOCE B	LE SATISFACEN C
0	0	0
1	0	0
0	1	0
0	0	1
1	1	0
0	1	1
1	0	1
1	1	1

Ubiquemónos en la matriz anterior, para ver en que renglón estamos. Si estamos en el renglón (1,1,1) entonces todo va bien.

En nuestro caso, el interés del Coordinador del CAOI ha sido definitivo para el desarrollo del Centro de Información.

2) ESPIRITU DE SERVICIO

El Jefe del CIT es el que le da vida y dirección al trabajo. Sin él no hay movimiento. Su capacidad, experiencia, conocimiento, espíritu de servicio, fidelidad y motivación son muy importantes. La atención adecuada al usuario depende del Jefe del CIT.

El Jefe de CIT debe tener las siguientes características:

- Debe tener conocimiento de la actividad del usuario y su temática.
- Debe traducir al menos el inglés.
- Debe conocer y operar una computadora personal y varios paquetes de información.
- Debe tener buen trato y conocimiento de las Relaciones Humanas.
- Debe tener conocimientos básicos de Ciencias de la Información y Administración.
- Debe interesarse por los problemas del usuario y hacerse un auxiliar suyo. Debe estar motivado.
- Debe aprender a definir con precisión la necesidad del usuario y traducirla a documentos que la satisfagan.

Un buen Jefe de CIT, para nosotros, es aquel que tiene estas características, 5 años de experiencia de trabajos profesionales y 3 años de experiencia en el campo de la información. En el caso del Jefe del CIT-CAOI, se cuenta con la mayoría de estos atributos.

La recompensa para el Jefe de CIT es un salario remunerador, el reconocimiento de su labor y la asignación de retos profesionales en su área de acción.

De nosotros depende que el personal este motivado o desmotivado. Por tanto, debemos mostrar interés por nuestro empleado y promover que nuestro empleado muestre interés por el usuario.

3) CONTROL DEL ACERVO Y CALIDAD DEL MISMO

Este es otro elemento importante. Lo que ofrecemos es información y servicio. Si falta uno de los dos no estamos completos.

Primero se necesita tener un control absoluto de todos los materiales disponibles, pues cualquier cosa que no esté bajo control causa mala impresión en el usuario. El control de los materiales se definió de la siguiente manera, mediante COLECCIONES en computadora.

- + CONTROL DE PLANOS (COLECCION CAOIP).
- + COLECCION ESPECIAL (CAOIE).
 - CURSOS.
 - MANUALES DE OPERACION.
 - NORMAS.
 - MATERIALES DIVERSOS DE LA CFE.
 - LIBROS DE ENTRETENIMIENTO.
- + COLECCION DE ARTICULOS (CAOIAR).

- + COLECCION DEL SIMULADOR I (CAOIS)
- + COLECCION DEL SIMULADOR II (SIM2).
- + COLECCION DE REVISTAS (SCPP, REVITA y REVIS).
- + COLECCION BASICA (REMIS-CAOI).
 - LIBROS TECNICOS.
 - CONFERENCIAS.
 - MANUALES.
 - ENCICLOPEDIAS.
- + COLECCION DE REFERENCIAS (REFE).

El paquete utilizado para estas bases de datos es MICROISIS, sistema para el manejo de información bibliográfica que tiene una gran rapidez de recuperación mediante combinaciones booleanas de terminos.

Sin embargo tener control de información "basura" no tiene trascendencia. Por tanto se busca guardar sólo información que se evalúa como interesante y de posible uso posterior.

4) RAPIDEZ DE RESPUESTA

La rapidez es el siguiente factor de calidad. Tenemos la información y los medios, pero ahora hace falta accionarlos en favor de la necesidad y requerimiento del usuario.

Aún cuando la computadora nos da rapidez en la recuperación, los procedimientos, la carga de trabajo, la desmotivación del personal y la indisponibilidad de material, pueden hacer que la rapidez se pierda. Sin embargo, el buen servidor buscará identificar los cuellos de botella y eliminarlos. Esto hemos tratado de hacer en CAOI y se está logrando.

5) PROCEDIMIENTOS EFECTIVOS Y DOCUMENTADOS

Aquí hemos establecido que el Jefe del CIT es el alma del centro de información; sin embargo, el acervo, las bases de datos y los servicios son el cuerpo o estructura material. De esta manera, si el Jefe de CIT se va, buscaremos otro Jefe de CIT y esto no debe implicar problema, porque la estructura está definida.

Es así como decidimos elaborar un Manual de Procedimientos muy preciso, mostrando todos los detalles del trabajo. A continuación se presenta una lista de los procedimientos en elaboración que en su conjunto forman el Manual de Procedimientos:

- 01 Inventario
- 02 Recibo y Reclamación de Publicaciones Periódicas

- 03 Visita mensual de Supervisión
- 04 Recibo y clasificación de material recibido del CAO I
- 05 Adquisición de material
- 06 Acceso al sistema VAX con Modem
- 07 Búsqueda de Información en PC
- 08 Elaboración de tarjetas de Préstamo en PC
- 09 Cartas de no adeudo
- 10 Llenado de Bitácora
- 11 Préstamo de material
- 12 Registro de Tablas de contenido
- 13 Elaboración de boletín mensual
- 14 Elaboración de Alerta bimestral
- 15 Lectura de Microfichas
- 16 REFERENCIAS
- 17 Servicio de Búsquedas Bibliográficas
- 18 Servicio de Pregunta-Respuesta
- 19 Inducción a los Servicios de Biblioteca
- 20 Cambio de Jefe de Biblioteca
- 21 Capacitación del nuevo Jefe de Biblioteca
- 22 Actualización de las Bases de Datos
- 23 Préstamo interred

La Estructura de los procedimientos es la que utiliza la CFE en el CAO I y es la siguiente:

- 1 Portada
- 2 Índice
- 3 Antecedentes
- 4 Objetivos
- 5 Marco Legal
- 6 Políticas
- 7 Normas
- 8 Descripción del Procedimiento
- 9 Diagrama de Flujo
- 10 Mecanismos de Control
- A N E X O S
- 11 Formatos
- 12 Instructivos de llenado de formatos

6) PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

Las actividades que se desarrollan en un CIT son muy numerosas y se complican. Es como una fábrica dónde se procesa la información para tener mejor información (con un valor agregado). Por tanto, se hace necesario programarlas para optimar tiempos y asegurar los resultados.

7) SUPERVISION CONTINUA Y EFECTIVA

Realizamos 12 visitas al año al CIT-CAOI para supervisar su funcionamiento. También, se ha designado un responsable técnico por parte de la CFE, con quién, en estas visitas mensuales, se revi-

san los avances y resultados y se programan las actividades del centro de información.

8) ESTETICA

Finalmente, se ha estudiado y se ha buscado la forma de mejorar el CIT-CAOI haciéndolo funcional y estético. Recientemente se han realizado algunos cambios que esperamos sirvan para crear un ambiente más agradable en el centro de información.

D. CONCLUSIONES

1. Concluimos que el buen servidor no se alaba a si mismo, sino que recibe el reconocimiento con base en los resultados. Es el usuario quien tiene la posibilidad de evaluar el servicio.
2. Sabemos que es difícil aplicar un programa de calidad a una unidad de servicios; sin embargo, la experiencia nos ha demostrado que si se puede aplicar y que se pueden obtener buenos resultados.
3. El CIT-CAOI tiene relaciones con áreas y proveedores de servicios sobre los cuales no tiene control. En este sentido esta situación puede afectar la calidad de servicio. Sólo el poder de compra, puede hacer y forzar a los proveedores a dar buenos productos o servicios.
4. Hay una idea en aspectos de Calidad que dice: "Somos los representantes del cliente en nuestra Empresa". Nosotros debemos pensar como piensa el cliente, ponernos en sus zapatos.
5. La vitalidad de la organización depende de la aplicación de los conceptos vertidos. La organización puede estar viviendo vegetativamente, sin vitalidad. La vitalidad da alegría y ánimo por trabajar, en todo nivel jerárquico, pero esa vitalidad proviene del espíritu de servicio y esta a su vez de la certeza de que hacer bien las cosas nos conducirá a mayor bienestar.

El hombre debe aprender a armonizar: El poder, el trabajo, y los problemas. Esto es calidad total; calidad de vida.

Bibliografía:

Rosander, A.C., Applications of Quality Control in the Service Industries. New York: ASQC Quality Press, 1985

Rosander, A.C., The Quest for Quality in Services. New York: ASQC Quality Press, 1989.

Rosander, A.C., Demming's 14 Points applied to Services. New York: ASQC Quality Press, 1991.

Lionel Stebbing, Quality Management in the Service Industry. Ellis Horwood Series in Applied Science and Industrial Technology, New York, 1990.