

LAT-002457

COMISION ECONOMICA PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE  
Centro Latinoamericano de Documentación Económica y Social  
CEPAL / CLADES

CONSOLIDACION DE INFORMACION:  
UNA EXPERIENCIA DE CLADES

3

INFORMACION Y DESARROLLO

Santiago de Chile



NACIONES UNIDAS

**COMISION ECONOMICA PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE**  
**Centro Latinoamericano de Documentación Económica y Social**  
**CEPAL/CLADES**

INDICE

807.73.1  
1992 ab. 1992

Página

I. Presentación	1
II. Introducción	2
III. Antecedentes	3
IV. Evolución del sistema de comunicaciones de información	11
V. Características del sistema de comunicaciones de información	15
VI. Caso II. El sistema de comunicaciones de información de Chile	25
VII. Caso III. Caso de transferencia del producto de información estadística	29
VIII. Conclusiones finales	33
IX. Anexos	35
Anexo I. Descripción de los datos	38
Anexo II. Evolución del sistema de comunicaciones de información	45
Anexo III. Descripción de la metodología utilizada	47
Anexo IV. Conclusiones	49
Anexo V. Ficheros generados en el taller III	51

**CONSOLIDACION DE INFORMACION:**  
**UNA EXPERIENCIA DE CLADES**



**NACIONES UNIDAS**

Santiago de Chile, septiembre de 1992

**INFOBILA**

## INDICE

Página

Presentación .....	5
Introducción .....	7
I. Antecedentes .....	9
II. Ejecución del taller de consolidación de información .....	13
III. Ciclo I. Ciclo preparatorio del proceso de consolidación de información .....	15
IV. Ciclo II. Ciclo de elaboración del producto de información consolidada .....	23
V. Ciclo III. Ciclo de transferencia del producto de información consolidada .....	29
VI. Comentarios finales .....	33
VII. Bibliografía .....	35
Anexos .....	37
Anexo 1: Definición de los Roles .....	39
Anexo 2: Ciclos de la consolidación de información .....	45
Anexo 3: Referencias de la bibliografía comentada .....	47
Anexo 4: Cronograma .....	49
Anexo 5: Productos generados en el taller B5 .....	55

## PRESENTACION

*Este nuevo informe de la serie INFORMACION Y DESARROLLO se inserta en el marco de las actividades de CLADES sobre GESTION DE INFORMACION.*

*Los documentos de esta colección se presentan como estudios preliminares, enfocados a problemas nuevos dentro del campo de la CIENCIA DE LA INFORMACION. No pretenden ser definitivos, sino verdaderas ventanas a la discusión, estimulando ulteriores investigaciones.*

*Los documentos de la Serie Información y Desarrollo recogen los resultados de experiencias llevadas a cabo por CLADES, siendo sus propios profesionales los responsables finales de organizar estos resultados.*

*El documento que presentamos en esta oportunidad, describe una experiencia de participación del equipo profesional de CLADES en el tema "consolidación de información", a través de aproximaciones teórico-prácticas sucesivas. Intenta ser un aporte al estudio de los procesos de información con valor agregado.*

*Esta experiencia de CLADES, se basa en los estudios de Taylor y Saracevic, sin embargo, avanzando en el terreno práctico las adapta a las realidades contingentes latinoamericanas.*

*Esperamos que este trabajo despierte el interés de los colegas y promueva discusiones e inspire acciones concretas en relación al tema. Sugerencias y comentarios serán bien recibidos y agradecidos por la institución*



## INTRODUCCION

Los cambios sociales, económicos y culturales acontecidos en el entorno mundial, han transformado sustantivamente las estructuras de poder y han repercutido naturalmente al interior de los países en sus esquemas políticos y administrativos, siendo este impacto particularmente notorio en los organismos públicos y en su capacidad de respuesta para enfrentar los cambios.

Como una consecuencia de esta situación, los sistemas de información han sido motivo de cuestionamiento acerca de la pertinencia de sus objetivos y de la validez de los servicios que proporcionan.

En la región, algunos problemas concretos originados por los cambios, comienzan a ser percibidos por Clades, por su vinculación con directivos y personal de Oficinas y Ministerios, en el curso de las actividades inherentes a la implementación y coordinación de sistemas y programas de información para el desarrollo.

Como no se puede analizar aisladamente la eficiencia de las funciones de información de los obstáculos que ocurren en la institución a la que pertenece el sistema, Clades se dedica al estudio de algunos componentes del entorno y del contexto institucional que inciden en la organización de los sistemas de información, destinando gran parte de sus esfuerzos y recursos a la investigación de alternativas en respuesta a una situación de cambios.

Temas como, planificación estratégica, formulación de proyectos de información, situaciones de uso de información, pasan a constituir áreas prioritarias de investigación en el Centro. Los avances de estas investigaciones son sometidos a una amplia consulta y sus resultados son posteriormente transferidos a profesionales de la información y de otros campos bajo la forma de publicaciones, o mediante la realización de talleres de capacitación y misiones de asistencia técnica.

Sin embargo, contar con estos resultados no ha significado para Clades el término del ciclo de estudio y experimentación, ni de su interés en el análisis de los cambios producidos en el terreno de la información, muy por el contrario, la experiencia del Taller de Consolidación de Información o Taller B5 -que se registra en este documento- está estrechamente ligada a las experiencias precedentes, y forman parte de las actividades de investigación de Clades para el bienio 91-92.

El programa de investigación se denomina "**Gestión de la Información**" y está compuesto por dos subáreas:

- A) **Administración estratégica de la Información y**
- B) **Información para la toma de decisiones.**



## I. ANTECEDENTES

Las actividades preliminares del programa "Gestión de información" se inician en 1989 con un primer seminario interno de análisis sobre el significado y alcance de nuevas formas de información conocidas como: "información elaborada", "información integrada" e "información consolidada". Del examen de la literatura seleccionada y de los productos que genera, se perfila una característica común y relevante en todas ellas, la existencia del concepto de "información con valor agregado" interpretado como transformación de información original con intervención de procesos intelectuales que le agregan valor.

Para analizar la literatura existente sobre este tema clave y abordar los fenómenos de elaboración de información con alto valor agregado, Clades se reúne en un segundo seminario interno en el que se discuten básicamente los planteamientos presentados por el autor R.S.Taylor en su obra "Value-added processes in information systems". De este seminario se desprende entre otras conclusiones:

- i. la existencia de la interacción sistema-usuario, permitiendo una negociación activa en la que se expresen los intereses de ambas partes;
- ii. la necesidad de entregar respuestas nuevas a las exigencias actuales de información con mayor valor agregado se relaciona con los criterios de selección del usuario;
- iii. que el modelo de valor agregado no depende exclusivamente de la aplicación de nuevas tecnologías, sino que también de una acertada combinación de la capacidad humana y la tecnología;
- iv. que se necesita un nuevo perfil de profesionales de información para asumir la complejidad de los cambios requeridos por la nueva orientación de los sistemas de información.

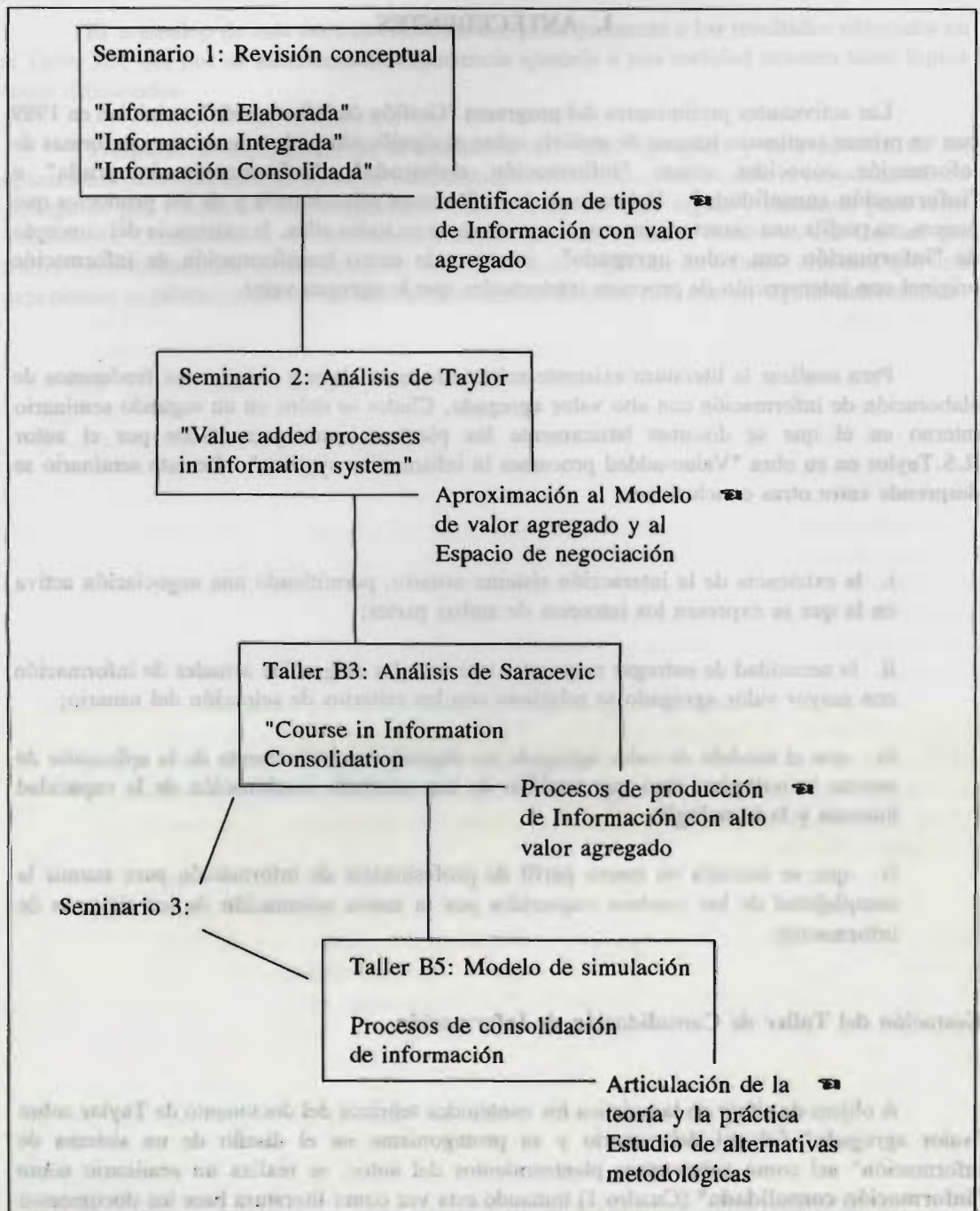
### Gestación del Taller de Consolidación de Información

A objeto de situar en la práctica los contenidos teóricos del documento de Taylor sobre "valor agregado" "el rol del usuario y su protagonismo en el diseño de un sistema de información" así como sobre otros planteamientos del autor, se realiza un seminario sobre "información consolidada" (Cuadro 1) tomando esta vez como literatura base los documentos de Tefko Saracevic.



**Cuadro 1**

**TRAYECTORIA METODOLOGICA DEL TALLER B5**





Este tercer seminario es programado en dos niveles: básico o **Taller B3** y avanzado o **Taller B5**.<sup>1</sup>

De carácter teórico, el Taller B3 tiene exclusivamente la finalidad de nivelar los conocimientos sobre "información consolidada" revisando los principios básicos y metodologías propuestas por Saracevic para el establecimiento de una Unidad de Consolidación de Información. (Documento PGI-86/WS/14).

Del examen y discusión de estas metodologías, así como de los procesos y requisitos para el caso planteado por Saracevic, los profesionales de Clades esbozan los primeros lineamientos de lo que sería deseable alcanzar en términos de estructura de una Unidad de Consolidación de Información.

Como materia a ser tratada en la Unidad, se selecciona el tema **Hypertexto**, considerando la vigencia y el interés existente en su comportamiento y potencialidad como soporte tecnológico en los sistemas de información.

Este interés, hizo posible realizar en el Taller B3, una aproximación a la **primera fase contemplada en el proceso de consolidación de información**, consistente en actividades de recopilación y selección de información. La búsqueda de documentación sobre el tema elegido originó interesantes contactos con profesionales e instituciones del contexto nacional. Estos resultados fueron analizados en el Taller, constituyendo el primer insumo de información para el taller B5.

La información sobre **literatura recopilada y contactos con especialistas**, fué organizada en **archivos manuales**.

Finalizado el Taller B3 que se caracteriza por su fidelidad con los contenidos del autor, se inicia la **fase preparatoria** o etapa de diseño del Taller B5 con la elaboración de una propuesta de objetivos, metodologías y actividades, la que incluye también un calendario tentativo de actividades a desarrollar en un período de tres meses.

El Taller fué planteado como un ejercicio interno del personal de Clades (9 profesionales) siendo su objetivo general "**incrementar el valor y uso de la información requerida para la toma de decisiones**" y como uno de sus objetivos específicos: "**conocer los planteamientos teóricos acerca de ciclos, procesos, operaciones y roles necesarios para la elaboración de productos de información con alto valor agregado**".

Como metodología general se optó por una simulación de las actividades de una Unidad de Consolidación de Información (UCI) frente a una demanda de información con alto valor agregado en un tema específico (Hypertexto).

---

<sup>1</sup> Numeración que corresponde exclusivamente a la programación interna.

Tomando en cuenta las exigencias actuales de la problemática de información y tendencias del medio, se decide efectuar un cambio radical en la índole de la Unidad, recreando la existencia de una Empresa establecida del área privada, dedicada a la elaboración de productos de información con alto valor agregado, cuyo mercado está constituido por usuarios que deben pagar por estos productos. Desde esta perspectiva, a modo de ejemplo, para normalizar lenguajes y nomenclatura, los usuarios pasan a llamarse clientes y el jefe de la Unidad, Gerente.

Además de los roles (Anexo 1) de cliente y gerente se definen los roles de -agentes de selección, especialistas de información y especialistas sustantivos- identificando las funciones y responsabilidades de cada uno en los procesos de consolidación de información. Esta información es registrada y organizada en carpetas individualizadas por rol.

Tomando como base la secuencia planteada por Saracevic de actividades agrupadas en ciclos, dos documentalistas de Clades, adaptan la situación a una empresa en marcha y describen los contenidos de un conjunto de actividades de elaboración de información consolidada, las que organizan en cuatro ciclos: (Anexo 2).

**I. Ciclo preparatorio del proceso de consolidación de información.**

**II. Ciclo de elaboración del producto de información consolidada.**

**III. Ciclo de transferencia del producto de información consolidada.**

**IV. Ciclo de difusión y comercialización.**

Se debe acotar que, posteriormente al entrar en ejercicio la simulación de Empresa, de estos cuatro ciclos se desarrollaron solamente los tres primeros, obligados por los requerimientos del usuario y la naturaleza de la demanda de información presentada.

Cada ciclo comprende a partir de procesos específicos de consolidación de información, la ejecución de acciones, operaciones y productos esperados. Frente a cada proceso se indican los actores que intervienen y los roles que desempeñan.

En la fase preparatoria, Clades estima conveniente dar a conocer en el ámbito externo, la orientación dada al tema, para lo cual realiza una reunión donde se discute una versión preliminar del diseño de ejecución del Taller, con un grupo de profesionales de áreas tan diversas como la educación, los medios de comunicación, la ingeniería forestal, algunos de ellos con vasta experiencia en elaboración de información con valor agregado.

Esta presentación a una audiencia foránea, permite recoger interesantes observaciones sobre aspectos que no habían sido previstos en el diseño, pudiendo afirmar que esta instancia es un componente importante a ser considerado en esta fase.

Al cabo de una serie de reuniones internas para revisión de los contenidos, modificaciones e incorporación de observaciones, se ajusta la versión final, representativa de un consenso general sobre estructura, componentes y actividades del Taller. Se debate sobre los roles que debe desempeñar cada uno de los profesionales de Clades, y se programa el tiempo previsto (dos meses) para poner en práctica los ciclos en el modelo de simulación de la Empresa.



## II. EJECUCION DEL TALLER DE CONSOLIDACION DE INFORMACION

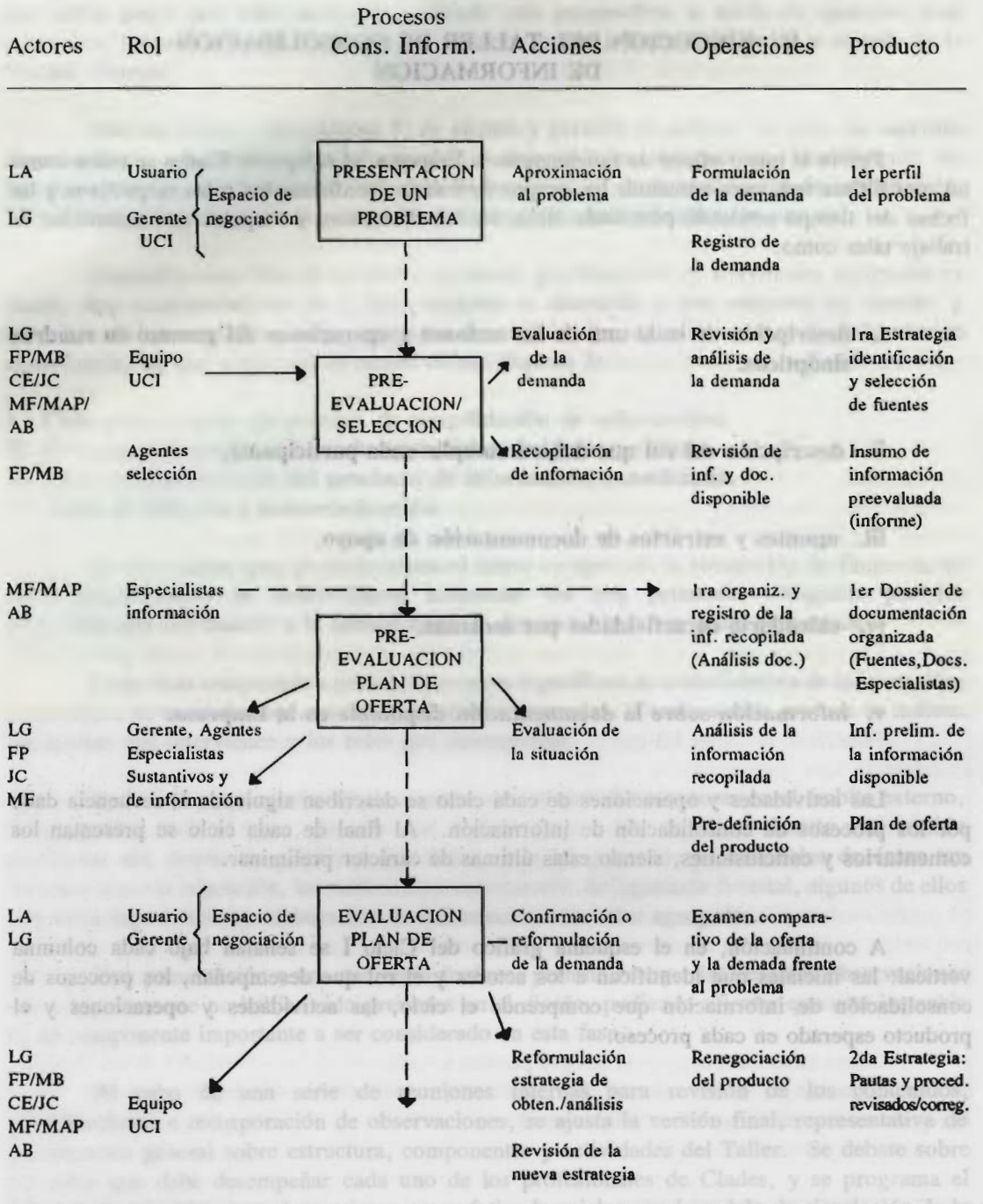
Previo al inicio oficial de funciones de la Empresa, el equipo de Clades se reúne como tal, por última vez, para constituir los grupos de trabajo, confirmar los roles respectivos y las fechas del tiempo estimado para cada ciclo, recibir directrices y carpetas con materiales de trabajo tales como:

- i. descripción de cada una de las acciones y operaciones del proceso en cuadros sinópticos.
- ii. descripción del rol que deberá cumplir cada participante.
- iii. apuntes y extractos de documentación de apoyo.
- iv. calendario de actividades por semanas.
- v. información sobre la documentación disponible en la Empresa.

Las actividades y operaciones de cada ciclo se describen siguiendo la secuencia dada por los procesos de consolidación de información. Al final de cada ciclo se presentan los comentarios y conclusiones, siendo estas últimas de carácter preliminar.

A continuación, en el esquema gráfico del Ciclo I se señalan bajo cada columna vertical: las iniciales que identifican a los actores y el rol que desempeñan, los procesos de consolidación de información que comprende el ciclo, las actividades y operaciones y el producto esperado en cada proceso.

## CICLO I. CICLO PREPARATORIO DEL PROCESO DE CONSOLIDACION DE INFORMACION





### III. CICLO I. CICLO PREPARATORIO DEL PROCESO DE CONSOLIDACION DE INFORMACION.

**Tiempo programado: 10 días**

**Actividades básicas del ciclo:**

- Apertura del espacio de negociación.
- Presentación de la demanda.
- Análisis y evaluación de la demanda.
- Definición de estrategias.
- Revisión de la documentación interna.
- Evaluación de la información disponible.
- Identificación, selección de nuevas fuentes.
- Recopilación de nueva información.

Esta nómina no significa necesariamente que las actividades se presenten en el texto de acuerdo a este orden, en la práctica se suscitó una interacción muy dinámica y rica, difícil de describir rigurosamente. Como se expresó anteriormente la secuencia corresponde a cada proceso de consolidación de información y dentro de estos, las actividades están consideradas como sucesos susceptibles a una gran flexibilidad.

#### **I.1. Presentación del problema**

Con la formulación de una demanda externa de información, a la Empresa, se inicia la actividad denominada "**espacio de negociación**" en la que intervienen según programación, los actores que desempeñan los roles de **cliente** y de **gerente** de la Empresa.

Un **cliente/usuario** proveniente del sector público, solicita los servicios de una Empresa privada<sup>2</sup> de reciente pero conocido prestigio en servicios de información. El **gerente** de la empresa acuerda una cita con el cliente, en la cual éste plantea un problema de información existente en una sección de su institución.

El Gerente prepara un **informe** escrito con especificaciones de la demanda, características del cliente y la institución a la cual pertenece, el que es entregado a los profesionales de la Empresa: **2 Agentes de selección**, **3 Especialistas de información** y **2 Especialistas sustantivos**.

---

<sup>2</sup> UCI. Unidad de Consolidación de Información

La interfase cliente/gerente es esencialmente modular y en el transcurso del taller se producirá las veces que sea necesario establecer el diálogo entre ambas partes.

## I.2. Pre-evaluación/selección de información

El Gerente convoca a una primera reunión de trabajo con todo el personal a objeto de analizar la naturaleza de la demanda de información presentada, tener una primera aproximación conjunta del problema, evaluar el volumen de trabajo, conocer la pertinencia de la información existente en la Empresa y discutir posibles estrategias.

En la misma reunión es revisado el proceso de **selección** como parte fundamental de los procesos básicos de consolidación de información. Se examinan las operaciones que deben llevar a cabo los **agentes de selección: inventario de fuentes, definición y tipos de fuentes externas, facilidades de acceso, disponibilidad y modalidades de obtención o pago de información**. Estos aspectos son analizados en profundidad como asimismo las responsabilidades que tienen los **especialistas de información**, que deberán facilitar la documentación disponible en la empresa, (TB3)<sup>3</sup> organizar y registrar la nueva información que recopilen los agentes y preparar archivos y **carpetas con documentación (dossiers)**.

En función de la demanda presentada, son definidas las tareas a realizar por los agentes de selección y los especialistas de información. Algunos profesionales de la UCI proponen que se contacte nuevamente al cliente para aclarar algunas interrogantes. Se redactan las preguntas que el gerente formulará al cliente y se le solicita una nueva entrevista. (continuación del espacio de negociación).

El Gerente de la UCI y el cliente se reúnen por segunda vez, proporcionando éste último, mayores especificaciones sobre el problema, lo que espera conocer acerca del tema central y de sus expectativas sobre la posibilidad de implementar en su institución algunas tecnologías computacionales. El cliente solicita a la UCI, un **informe de avance** sobre aspectos conceptuales y técnicos del problema presentado.

## I.3. Preevaluación de la situación y preparación del Plan de Oferta

El Gerente informa de la segunda entrevista con el usuario y se entregan los resultados de las pesquisas realizadas por los agentes de selección y los especialistas de información. Estos resultados comprenden: **informes sobre los contactos establecidos** a nivel de instituciones, expertos y presentación de la **documentación disponible** en la empresa.

El Gerente con los especialistas sustantivos preparan un informe de avance muy breve, con la información disponible, el que es entregado al cliente en el plazo solicitado.

En una segunda reunión se evalúa la información existente frente a la complejidad que presenta la demanda y se analiza la forma en que se encuentra la información y como esta fué presentada por los agentes de selección y los especialistas de información a los **especialistas**

---

<sup>3</sup> Taller B3

**sustantivos**, quienes son los responsables intelectuales de consolidar la información final. Se examina la información elaborada en esta fase, desde la perspectiva del valor agregado.

Se acuerda ampliar la estrategia de búsqueda de documentación sobre temas pertinentes a los objetivos de la institución y profundizar el contacto con expertos.

Continúan las actividades separadamente: los agentes de selección realizan el análisis documental de algunos documentos básicos, los especialistas en información registran nueva información y proporcionan la documentación seleccionada y los especialistas sustantivos se abocan al estudio de la información entregada en los **dossiers**, a objeto de preparar un **Plan de Oferta**, cuyo contenido básico será una propuesta o **pre-definición de los productos de información consolidada** que entregará la UCI al cliente.

A solicitud de los especialistas sustantivos, la gerencia responsabiliza a uno de los especialistas en información para efectuar una investigación de la oferta tecnológica existente en **software y hardware** en el mercado computacional.

Debido a la complejidad técnica del tema, el equipo de la empresa estima necesario llevar a cabo un **programa relámpago de alfabetización interna**. En dos sesiones de todo el equipo, profesionales de la UCI y un **especialista externo invitado**, ilustran con información sustantiva los temas que se investigan.

El Gerente sostiene reuniones con los especialistas sustantivos, para discutir el **presupuesto** presentado por uno de ellos, sobre costos y valores estimados del trabajo emprendido y de los servicios y productos de la oferta. Este grupo revisa también los insumos de tiempos previstos hasta la entrega del producto.

#### **I.4. Evaluación del Plan de Oferta**

Después de respectivas reuniones de los especialistas sustantivos con los agentes de selección y con los especialistas de información, en las que se revisa la propuesta que se entregará al cliente, se reúne todo el equipo con el Gerente para conocer los contenidos de la versión final del Plan de Oferta (Cuadro 2).

En el período de transición que se produce una vez entregado el Plan de Oferta al cliente, los especialistas sustantivos elaboran documentos preliminares de insumo para la consolidación final de información.

Los agentes de selección continúan pesquisando información complementaria en el entorno y en bases de datos extranjeras y los especialistas de información ingresan a bases de datos la información seleccionada (bibliográfica y comercial).

Posteriormente, se reúne el equipo completo para conocer las observaciones del cliente sobre el plan presentado. Se introducen las correcciones necesarias, y no existiendo la necesidad de implementar nuevas estrategias sólo se entregan pautas y orientaciones para continuar con el desarrollo del próximo Ciclo.



## Cuadro 2

### PLAN DE OFERTA

Teniendo en consideración los antecedentes proporcionados por el cliente y los de la propia UCI sobre el problema de información presentado se ha estimado que en respuesta a esta demanda, estamos en condiciones de ofrecer dos productos:

Primer producto) Un Informe final que comprendería las siguientes secciones:

1. Análisis del problema planteado.
2. Soluciones tecnológicas.
3. Conclusiones.
4. Recomendaciones.

La sección No. 1 "Análisis del problema planteado" comprenderá los siguientes puntos:

a) "El estado de la situación y experiencias en Hipertexto".

El Informe Final de consultoría tratará de "entender" de una manera general el entorno en el cual se plantea el problema de la información, buscando analizarlo en su dimensión real, sus actores, sus necesidades...

Tratará de mostrar en general el problema de la información institucional, como uno de los componentes de la problemática municipal.

Estudiará las bases de datos actuales de la Municipalidad: sus características, tamaño, potencial de crecimiento...

Presentará la conceptualización de hipertexto

Analizará los significados del término "integración de bases de datos".

Mostrará las características básicas del hipertexto y su potencial como instrumento de integración de bases de datos.

Presentará algunas experiencias de utilización de hipertexto en Chile.

b) "Análisis de esta situación frente a las necesidades específicas de la Secretaría".

Comparará las diferencias entre un SGBD (Sistemas de gestión de bases de datos) y el hipertexto en la gestión de la información municipal.

Mostrará las potencialidades del hipertexto para integrar las bases de datos municipales.

El informe indicará en qué forma el hipertexto puede o no ser solución al problema de la información institucional en una municipalidad.

La sección No. 2 "Soluciones tecnológicas" entregará las siguientes informaciones:

a) Análisis comparativo de productos computacionales (software) en cuanto a:

Desempeño de las funciones requeridas por la operación de un sistema de información municipal de apoyo a la toma de decisiones (consultar, imprimir, integrar datos, exportar e importar archivos,...).

Costo de adquisición del software.

Costo de instalación, operación inicial y mantenimiento del software.

La oferta de capacitación y asistencia técnica asociada al software.

b) Análisis comparativo de productos computacionales (hardware asociado al software) en cuanto a:

Desempeño de las funciones ofrecidas por el software analizado.

Costo de adquisición del hardware.

Costo de instalación, operación inicial y mantenimiento del hardware.

La oferta de capacitación y asistencia técnica asociada al hardware.

c) Evaluación de las alternativas tecnológicas más ventajosas.

Apreciación de cada una de las opciones tecnológicas según ventajas y desventajas estimadas a través de la aplicación de un conjunto explícito de criterios.

Ordenamiento de las opciones según diversos escenarios de decisión.

La sección "Conclusiones" entregará respuestas a las siguientes interrogantes:

1. ¿Es o no el hipertexto una tecnología adecuada para el montaje y operación de un sistema integrado de información municipal de apoyo a la toma de decisiones?

2. ¿Cuáles son las fortalezas y cuáles las debilidades del hipertexto en relación con otros enfoques de manejo de bases de datos?

3. ¿Qué condiciones del manejo de la información en la Municipalidad favorecen o no el uso del hipertexto (diversidad de formatos de los registros, diversidad de tipos de información, frecuencia de la necesidad de establecer asociaciones entre diferentes tipos de información, inestabilidad e impredecibilidad en el surgimiento de nuevas necesidades de información, etc).

La sección "Recomendaciones" especificará un escenario favorable a la optimización del uso del hipertexto como tecnología de manejo de datos en la municipalidad y en este contexto propondrá una primera y segunda opción en cuanto a selección de un paquete específico de productos computacionales para su implementación.

Segundo Producto) Una Bibliografía anotada y comentada sobre Hipertexto.

La Bibliografía comprenderá los artículos considerados más relevantes para los intereses del cliente. Las referencias bibliográficas se acompañarán de un análisis de contenido a través del cual se dará una idea general del contenido conceptual de los artículos seleccionados.



## **Productos del Ciclo I.**

- Folleto de divulgación de la Empresa
- Formulario de registro de demandas de información
- Informe perfil de la demanda y del cliente
- Informe sobre los contactos
- Dossiers con documentación seleccionada y analizada
- Colección de documentación especializada
- Informe de avance para el cliente
- Base de datos de fuentes de información: (Instituciones y Especialistas)
- Base de datos conceptual de terminología nueva (Glosario)
- Plan de oferta de la Empresa
- Presupuesto de los productos ofrecidos al cliente
- Actividades extraprogramáticas de capacitación
- Transparencias y materiales de capacitación en los temas abordados.

## **Comentarios y conclusiones del desarrollo del Ciclo I.**

Estos comentarios y conclusiones pretenden reflejar los principales aspectos positivos y negativos acontecidos en el ciclo, relacionados con:

- \* **el desarrollo de actividades internas**

- **desempeño logrado por cada rol**
- **estrategias individuales y de grupo.**

- \* **el desarrollo de actividades externas**

- **conocimiento del cliente/usuario**
- **relaciones con el medio externo**
- **conocimiento de la oferta tecnológica en el entorno nacional.**

En el Ciclo I se presentan serios desafíos vinculados al desempeño de los roles. Es preciso considerar que la comprensión y asimilación de cada rol requiere de cierto tiempo, constituyendo un factor que puede demorar el afiatamiento de las actividades de simulación.

A modo de ejemplo, el rol del cliente en la etapa preparatoria de este taller había sido discutido sobre quién debía desempeñar este rol, -si debía ser interpretado por una persona externa o por un profesional del Centro-. Finalmente se determinó que este rol fuese asumido por un documentalista de Clades, quien para cumplir fielmente con su papel, permaneció materialmente alejado de todas las actividades de la Empresa y en desconocimiento total del rol y actividades de cada funcionario en la simulación, con excepción del Gerente.

También fué discutida la conveniencia que el espacio de negociación se efectuara exclusivamente entre el gerente y el cliente o que el equipo profesional de la empresa dialogara también con el cliente para obtener información de la fuente misma. Se llega a la conclusión que debido a razones de tiempo y por la urgencia del cliente, se debe seguir con la modalidad establecida.

Al final del ejercicio al analizar las ventajas y desventajas de las exigencias que implica el rol de cliente, se concluye que las características y requerimientos del rol y del actor, van a depender de factores y situaciones particulares a cada escenario donde se realice una simulación.

En cuanto a los roles de agentes de selección y de especialistas de información, si bien se producen algunos contratiempos debido al cruce de algunas actividades similares existentes en ambos roles, cabe destacar que las actividades externas llevadas a cabo por los agentes de selección permitieron establecer un nexo importante con la oferta de conocimiento existente en el entorno.

Por otra parte, los especialistas sustantivos acotan que la cantidad voluminosa de información entregada, dificultó en parte la elaboración de la propuesta. En esta fase, se recomienda a los responsables de preparar los insumos de información hacer una selección más rigurosa del material recopilado.

A pesar de la complejidad del tema y reconociendo tener ciertos vacíos en el conocimiento técnico del mismo, la empresa respondió satisfactoriamente al requerimiento del cliente, -presentar un informe de avance en un plazo de 48 horas-.

El programa de capacitación constituyó un hecho nuevo en el proceso preparatorio de consolidación de información. Frente al desafío presentado por la naturaleza de la demanda, se utilizaron los recursos externos existentes. La excelente comunicación establecida previamente (TB3) con el entorno nacional, hizo posible la cooperación de especialistas con experiencia en el tema, como también facilitó el acceso a la información y la obtención de documentación en bibliotecas y centros.

Acceder al conocimiento de la oferta tecnológica del mercado nacional fué otro aspecto positivo del taller. A pesar que esta situación no se había considerado en el diseño original del rol de especialista de información, las modalidades introducidas dieron excelentes resultados, diversificando el espectro de actuación tradicional de este rol.

Por otra parte, la necesidad de ampliar los conocimientos técnicos del equipo de una empresa, se registra como un hecho para ser analizado más profundamente en la metodología.

En el debate sobre la definición del producto final, la discusión se centró en una amplia gama de alternativas que contemplaban desde una publicación de alta calidad de edición, a una presentación del producto a través de un video o en una exposición, optando finalmente por presentar un informe consolidado en dos partes:

- a) información sustantiva sobre aspectos conceptuales y
- b) información técnica y comercial.

Un segundo producto ofrecido lo constituye una selección bibliográfica (**Anexo 3**) con comentarios sobre cada texto considerado básico dentro de la literatura sobre el tema principal de la demanda.



Al término del primer ciclo y a pesar de haber sido una jornada intensa, se advierte una mejor complementación de las respectivas tareas encomendadas a cada actor y un mayor afiatamiento de toda la empresa. La conceptualización sobre valor agregado a la información empieza a tener un sentido en la práctica.

## CICLO II. CICLO DE ELABORACION DEL PRODUCTO DE INFORMACION CONSOLIDADA

Actores	Rol	Procesos Cons. Inform.	Acciones	Operaciones	Producto
		<b>SELECCION</b>	Recopilación selectiva de información	Reanudación fortalecimiento de los contactos y/o establecimientos nuevos contactos	Insumos documentos/información
	Agentes Selección				
	Especialistas información			2ª Organización y registro de la información recopilada	2º Dossier
		<b>ANALISIS</b>	Consolidación de información	Análisis Síntesis... Evaluación	Conjunto de información Semi-consolidada sobre el tema con agregación de valor
	Especialistas Sustantivos				
	Especialistas Sustantivos Agentes selección Gerente	<b>SINTESIS</b>		Revisión y síntesis del 1er conjunto de información semi-consolidada	Producto de información consolidada con V/A sobre el tema
		<b>EVALUACION</b>	Evaluación y control de calidad	Examen comparativo del producto y del plan de oferta	Informe de evaluación y control de calidad

#### IV. CICLO II. CICLO DE ELABORACION DEL PRODUCTO DE INFORMACION CONSOLIDADA

**Tiempo programado: 15 días hábiles**

**Actividades básicas del ciclo:**

- Recopilación selectiva de información.
- Reanudación/fortalecimiento contactos.
- Registro de la información seleccionada.
- Preparación de información consolidada.
- Revisión de los insumos de información.
- Control de calidad del producto.
- Examen comparativo de la oferta y el producto.

Antes de iniciar las actividades, el gerente con los especialistas sustantivos revisan nuevamente los tiempos programados para las operaciones de consolidación de información de éste ciclo y del tercero. Con el equipo se discuten y se hacen los ajustes necesarios debido a que los especialistas sustantivos deben cumplir con compromisos profesionales externos. Se fijan nuevas fechas para la realización de actividades de ambos ciclos y se entrega a cada profesional un **cronograma (Anexo 4)** con la especificación de tareas y plazos para la entrega de insumos y productos finales de los Ciclos II y III.

##### II.1. Selección

La aceptación de la totalidad del Plan de Oferta por parte del cliente significa que la Empresa puede comenzar el segundo ciclo, el que inician los agentes de selección y los especialistas sustantivos, con un estudio riguroso de la información y documentación bibliográfica seleccionada, con la finalidad de lograr mayor precisión en los contenidos del producto ofrecido. Este diálogo, claramente, dinamiza la interacción entre estos roles, y fortalece el trabajo en equipo.

Similar situación se produce con el especialista de información técnico-comercial, quién a raíz de la dinámica requerida en esta fase, indaga por datos más puntuales y prepara para uso continuo de los especialistas sustantivos, dos carpetas con la última información requerida sobre **"Software y Hardware"** respectivamente.

El contacto y visitas a empresas de ventas de equipos y programas de computación continúa y se incrementa el "estado del arte" de la información sobre costos y opciones tecnológicas.



Los especialistas en información revisan nuevamente los dossiers que han preparado, eliminando documentación o introduciendo nueva información pesquisada por los agentes o detectada por ellos mismos. El proceso de organización de la información recopilada está por terminar, con la perspectiva de traspasar la documentación seleccionada -pero no utilizada- al acervo documental de la Empresa. Los servicios de información continúan vigentes para eventuales consultas de los especialistas sustantivos y agentes de selección, en el curso de los procesos restantes de este ciclo.

## II.2 Análisis/Síntesis/Evaluación

En rigor, las operaciones que comprende el análisis se han iniciado al término del primer ciclo, sin embargo en esta etapa requieren de una mayor profundidad, pues los especialistas sustantivos deben extraer de toda la documentación procesada y elaborada (que presenta diferentes niveles de agregación de valor) sólo aquella que es pertinente a los temas solicitados, lo que implica aplicar los criterios de evaluación establecidos con el cliente.

En consecuencia, como primera actividad de estos procesos, los especialistas sustantivos revisan nuevamente la información disponible, esta vez en términos de **cantidad y calidad**, para lo cual **contrastan** las diversas partes del **Plan de Oferta** presentado al cliente, con la **información seleccionada** por los agentes de selección, a objeto de detectar los **ítems no cubiertos** y solicitar la información respectiva para completar estos vacíos. En segundo lugar, analizan los contenidos de la documentación y **descartan** aquella repetida o de menor importancia.

Teniendo siempre como referente el Plan de Oferta, **estructuran un esqueleto del informe**. En esta fase, los especialistas sustantivos trabajan en dos frentes: uno **conceptual** y otro más **técnico**, que a su vez corresponde a la estructura en dos partes del Informe. Los documentos preliminares sobre los temas solicitados, elaborados por los especialistas sustantivos, (información semi-consolidada), son de gran ayuda para abordar el proceso de **síntesis**.

El especialista responsable de la parte conceptual se aboca a una lectura profunda de los documentos seleccionados, **extrayendo ideas** y en algunos casos, **rescatando párrafos** importantes que servirán para apoyar el texto. Elabora un **texto preliminar** que es discutido por los dos especialistas sustantivos. Se revisan los comentarios y se hace una nueva redacción. Este texto se **discute**, primero con el Gerente de la UCI y en seguida con todo el equipo de la Empresa. Las observaciones son incorporadas, originando una versión preliminar de la parte conceptual del documento.

Mientras la consolidación toma cuerpo, la necesidad de información más precisa se hace sentir, no sólo para los aspectos conceptuales, sino también para los tecnológicos, la pura y sencilla lectura de textos o anotaciones no aporta el nivel suficiente de seguridad para el desarrollo del Informe.

El especialista sustantivo responsable de consolidar la información técnica y comercial del documento investiga las complejas dimensiones de la información disponible y mantiene una constante retroalimentación con los especialistas de información y agentes de selección a objeto

de precisar datos estadísticos, cifras, capacidades y relaciones de equipos y programas de computación.

A petición de los especialistas sustantivos, los agentes de selección buscan la información complementaria solicitada y hacen búsqueda en bases de datos almacenadas en CD-ROM existentes en la Empresa y en instituciones externas. Al mismo tiempo, reanudan los contactos con expertos en el tema, con el fin de dilucidar nuevas interrogantes.

Paralelamente, los agentes de selección se dedican a la preparación intelectual del producto denominado "**Bibliografía comentada**",<sup>4</sup> destinando la mayor parte de su tiempo a la elaboración de resúmenes (síntesis) de los documentos que han seleccionado en conjunto con los especialistas sustantivos. Estos resúmenes son informativos y tratan de recoger -lo más posible- de las ideas planteadas en los documentos que, a su vez tengan mayor interacción con los contenidos del Informe.

Deciden agregar más valor a la información analizada, organizándola por temas específicos dentro del tema general y tomando como marco de referencia los puntos señalados en el Plan de Oferta.

El gerente con los especialistas sustantivos discuten los problemas encontrados y se hacen los esfuerzos finales para superar los obstáculos que significa armonizar el lenguaje conceptual con los datos técnicos de los cuadros y consolidar las dos partes sustantivas correspondientes al **Informe final**. Una versión preliminar del mismo es entregado al Gerente.

Los agentes de selección entregan una versión del producto final y se circula una copia de éste en la Empresa, para recoger posteriormente, comentarios y observaciones en una reunión convocada con este objetivo.

Posteriormente el Gerente reúne a toda la Empresa para la evaluación del borrador del Informe final, se comprueba al comparar el contenido general de la versión final con el Plan de oferta, (**control de calidad**) que el producto corresponde a lo ofrecido al cliente.

Este ciclo se cierra al disponer el Gerente de **versiones preliminares** del trabajo de consolidación de información y de otros materiales de apoyo y por consiguiente, el equipo está en condiciones de pasar al tercer ciclo.

## **Productos del Ciclo II**

- Cronograma de actividades y plazos para cada rol
- Archivos de información técnica y comercial: "Software" y "Hardware"
- Malla de estimación de insumos de tiempo de las actividades
- Informes de avance de los profesionales
- Fichas de registro de información

---

<sup>4</sup> EN: UCI. Informe. *El hipertexto y la gestión de información en el Municipio*. pp. 34-43.

- Documentos preliminares del Informe final
- Bibliografía comentada.

## Comentarios y conclusiones del desarrollo del Ciclo II

Así como el primer ciclo se caracterizó por una enriquecedora y continua interacción con el entorno debido al hallazgo de nuevos conocimientos, el Ciclo II se distingue por la interacción interna en un ambiente de gran presión y por la concentración de todos los profesionales, particularmente de los especialistas sustantivos en la elaboración del producto final.

Algunos factores **negativos** que incidieron en este ambiente de trabajo tienen que ver, por ejemplo con:

- el desbalance entre la información disponible y los diferentes requerimientos del Plan de Oferta. (Este desbalance fué superado posteriormente).
- la restricción de los plazos de tiempo y los obligados pero prolongados intervalos de algunas actividades provocaron algunos quiebres en la continuidad del trabajo en equipo.
- no tener acceso directo a la experimentación con las tecnologías investigadas, impidió tener mayor seguridad en el planteamiento de algunas hipótesis.
- se percibió claramente que para el trabajo de consolidación de los especialistas sustantivos habría sido sumamente importante, haber contado con la "Bibliografía comentada" terminada, producto cuyo inicio fué programado para este Ciclo.

Sin embargo, como **positivos**, se rescatan los siguientes hechos:

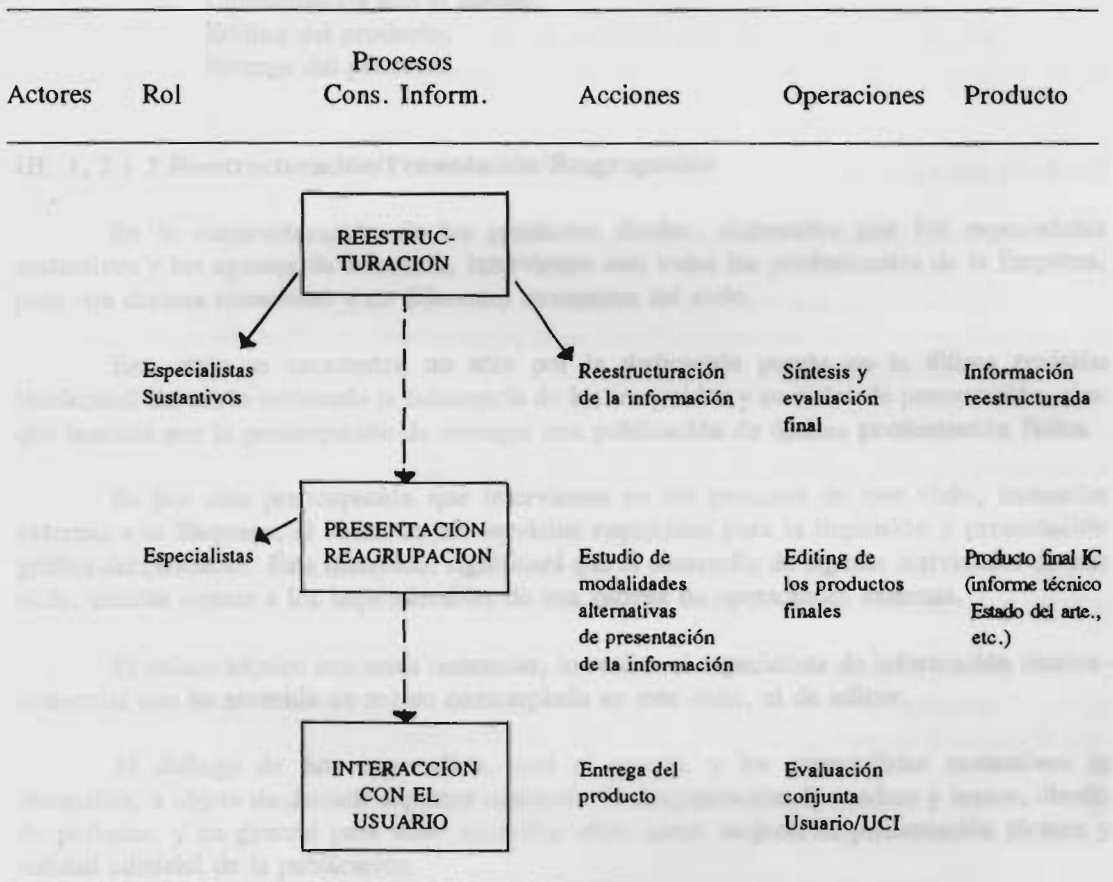
- la utilidad de contar con un Plan de Oferta muy preciso y explícito, haciendo posible en todos los procesos una continua comparación del Plan con el Informe que se estaba preparando.
- existió una clara -aunque obvia tendencia- de menor uso de información (cantidad) para un uso más relevante (calidad).
- la interacción entre el Gerente, especialistas sustantivos, agentes de selección y especialistas de información, que facilitó la entrega de una pronta respuesta a la demanda de información complementaria de los especialistas sustantivos.
- el resultado a que condujo el proceso de consolidación dependió básicamente del conocimiento general de que dispone el especialista sustantivo, de su estructura mental para encarar un problema determinado y de su capacidad de análisis y de síntesis. No obstante, también fué necesario desplegar cierta creatividad y objetividad en el empleo del lenguaje textual y en la construcción de cuadros estadísticos, especialmente en la coordinación final de las partes del producto.



No obstante, por sobre este conjunto de apreciaciones puntuales, es destacable en este ciclo, la **experiencia participativa del grupo**, que logró cohesionarse en función de un producto de información, concentrando todos sus esfuerzos en obtenerlo, pese a su manifiesta complejidad.

Quizás la realización más importante de este Ciclo, fué la dinámica alcanzada por el equipo para ir modificando y adaptando los componentes de una estructura establecida frente a la realidad circundante. Consolidar información involucró además, llevar a cabo una serie de acciones conjuntas de los profesionales de información en torno a las tareas específicas de los especialistas sustantivos, acciones que también contribuyeron a consolidar el trabajo interdisciplinario.

### CICLO III. CICLO DE TRANSFERENCIA DEL PRODUCTO DE INFORMACION CONSOLIDADA



Informe interno de la evaluación final

## V. CICLO III. CICLO DE TRANSFERENCIA DEL PRODUCTO DE INFORMACION CONSOLIDADA

**Tiempo programado: 15 días hábiles**

**Actividades básicas del ciclo:**

- Estudio de modalidades de presentación.
- Revisión de los contenidos y las partes que conforman.
- Revisión de las posibilidades técnicas de edición.
- Análisis de presupuestos de edición.
- Comunicación con el cliente.
- Editing del producto.
- Entrega del producto.

### III. 1, 2 y 3 Reestructuración/Presentación/Reagrupación

En la reestructuración de los productos finales, elaborados por los especialistas sustantivos y los agentes de selección, intervienen casi todos los profesionales de la Empresa, pero con diversa intensidad y en diferentes momentos del ciclo.

Este ciclo se caracteriza no sólo por la dedicación puesta en la última revisión intelectual del texto revisando la coherencia de los contenidos y su orden de presentación, sino que también por la preocupación de entregar una publicación de óptima presentación física.

Es por esta preocupación que intervienen en los procesos de este ciclo, instancias externas a la Empresa, al contratar los servicios requeridos para la impresión y presentación gráfica del producto. Esta inserción, significará que el desarrollo de algunas actividades de este ciclo, estarán sujetas a los imponderables de una cadena de operaciones externas.

El enlace técnico con estas instancias, lo realiza el especialista de información técnica-comercial que ha asumido un rol no contemplado en este ciclo, el de editor.

El diálogo de éste especialista, con el gerente y los especialistas sustantivos se intensifica, a objeto de discutir aspectos concretos de diagramación de cuadros y textos, diseño de portadas, y en general para tener acuerdos sobre como mejorar la presentación técnica y calidad editorial de la publicación.

En consulta directa con el Gerente, la edición final del producto queda bajo la total responsabilidad del especialista de información técnica-comercial en su nuevo rol de editor. El

gerente reanuda la comunicación con el cliente y lo mantiene informado de los progresos de la publicación.

El especialista-editor entrega una versión preliminar de la publicación, la que es presentada a todo el equipo de la Empresa, previo a la reunión con el cliente.

Las modalidades de entrega del producto se discuten con todo el equipo, planteándose diversas alternativas, una de las sugerencias comprende la elaboración de un set de transparencias para ilustrar al cliente sobre los contenidos del producto final, con la participación de toda la Empresa. Finalmente, sólo se aprueba la introducción de un **resumen ejecutivo** al comienzo del texto y se decide realizar la entrega del producto en una reunión donde participen exclusivamente Gerente y cliente.

El Ciclo III se cierra una vez que el cliente recibe el producto final y entrega sus comentarios verbales al Gerente. Estos comentarios traslucen su satisfacción, manifestando además que se han sobrepasado sus expectativas en cuanto a la cantidad de información recibida.

La Empresa pone fin a las actividades que ha requerido esta demanda y fija para fines de año, una reunión de evaluación interna de las actividades realizadas y del producto obtenido.

### **Producto del Ciclo III**

- **Publicación del Informe final de información consolidada.**

Hasta ahora se han señalado al término de cada ciclo los productos logrados en ellos. La totalidad de los productos contemplados en la programación u originados en el Taller B5, se muestran en el (Anexo 5).

### **Comentarios y conclusiones del desarrollo del Ciclo III.**

Sin duda, es en este Ciclo, donde el equipo tenía menos experiencia previa. Esto originó situaciones no previstas en la programación, las que finalmente fueron solucionadas, gracias al "expertise" de algunos profesionales.

Sin embargo, cabe señalar que otros obstáculos vinculados a la reestructuración de ciertos contenidos del Informe, no pudieron ser superados, ya que habría sido necesario contar con el concurso de profesionales especializados en otras áreas.

Otras conclusiones que surgen de la experiencia de este ciclo y que merecen ser destacadas, nos indican que:

- en el proceso de reestructuración se generó nueva información en relación con los cuadros y esquemas ilustrativos. Esta situación contribuyó a demorar la decisión sobre la información que quedaría finalmente en este contexto.



- la incorporación del rol de editor y enlace técnico con las instancias externas, asumido por el especialista de información técnica-comercial fué determinante para el cumplimiento de algunos plazos de este ciclo.

- el producto final superó las expectativas de información del cliente, sobrepasando incluso la información ofrecida en el Plan de Oferta.

- a pesar de lo anterior, se percibió que la incorporación en esta fase de un especialista en comunicaciones y marketing podría perfeccionar el mecanismo de entrega del producto, mejorar el lenguaje comunicacional de la Empresa y contribuir a simplificar el complejo mensaje técnico del contenido.

para el Taller 20, se es resultado de la articulación de los talleres 19 y 20.

El Taller 19 proporciona una instancia técnica para la preparación del Taller 20, definiendo los aspectos de contenido para facilitar los procedimientos del taller y validar nuevas opciones metodológicas.

Con esta instancia de trabajo, la idea de desarrollo para la realización de un referente de comunicación con materia propia y Charles presenta como base de experiencia, se realizó un recorrido en el desarrollo de contenidos y formas de organización distintas, modificando ideas y aspectos de los primeros talleres presentados por el cliente.

La actividad principal en la realización consistió en la conceptualización e iniciación del equipo, organizando durante el desarrollo del Taller, una unidad de producción conceptual, en paralelo al desarrollo, lo que también implicó una característica peculiar de esta experiencia.

Como el Taller 20 desde una etapa, las actividades que tuvo el equipo de profesionales que realizaron, entendiendo que primero tuvo que ver el desarrollo de contenidos técnicos, que se realizó por áreas que atender a varias modalidades de comportamiento y como un desarrollo previo de la experiencia, principalmente, en relación con la naturaleza de la producción de información presentada por el cliente.

Una vez se iniciaron los talleres del Taller 20, se requirió el primer referente para validar la forma de los temas propuestos y con los conceptos iniciales conceptuales sobre la actividad, se realizó un recorrido a los contenidos interrogantes que se realizó a desarrollar los siguientes talleres.

En conjunto, estos talleres y los procesos de apoyo del equipo y de cada profesional a los roles y responsabilidades asignadas se proyectó con la intención, en algunos momentos de una difícil para asegurar etapas de integración grupal y afianzamiento.

El ejercicio de conceptualización de información significa para Charles "además del estado de conocimiento y acción para que la información sea utilizada e influya realmente en las acciones" "consistiendo en procesos sucesivos de trabajo cooperativo e interdisciplinario, donde involucra, organizando con el sistema y entregando sus productos de nuevas formas de producción y relación con el mundo de los sistemas de información.

## VI. COMENTARIOS FINALES

En primer término, es conveniente destacar que, el modelo planteado y enfoque elegido para el desarrollo del ejercicio participativo de Clades, es el resultado de la articulación existente entre dos talleres: el Taller B3 y el Taller B5.

El Taller B3 proyectado como instancia teórica para la preparación del Taller B5, confirmó su importancia de antesala para discutir los planteamientos del autor y visualizar nuevas opciones metodológicas.

Con este esquema de trabajo, la obra de Saracevic pasó a constituir un referente de contenidos en una materia nueva y Clades tomando como base su experiencia regional se concentró en el desarrollo de mecanismos y formas de organización distintas, modificando diversos aspectos de los procesos formales presentados por Saracevic.

Los cambios introducidos en la simulación incentivaron las capacidades e iniciativas del equipo, originando durante el desarrollo del taller, una cantidad de productos intermedios, no previstos ni programados, lo que también configura otra característica peculiar de esta experiencia.

Visto el Taller B5 desde otro ángulo, las dificultades que tuvo el equipo de profesionales son evidentes, enfrentado -por primera vez- no sólo al desafío de consolidar información, sino que también por tener que asumir nuevas modalidades de comportamiento y tareas con diversos grados de complejidad, principalmente, en relación con la naturaleza de la problemática de información presentada por el usuario.

Asimismo en las actividades iniciales del Taller B5, se requirió de serios esfuerzos para situar la frontera de los temas planteados y con las naturales limitaciones conceptuales sobre la temática, encontrar respuesta a las constantes interrogantes que cruzaban o desdibujaban los objetivos establecidos.

Sin embargo, estos sucesos y los procesos de ajuste del equipo y de cada profesional a los roles y responsabilidades asignadas se convierten con la distancia, en elementos enriquecedores de una difícil pero necesaria etapa de integración grupal y afiatamiento.

El ejercicio de consolidación de información significó para Clades "además del estudio de mecanismos y medios para que la información sea utilizada e influya realmente en las decisiones", sistematizar un ambiente renovado de trabajo cooperativo e interdisciplinario, diseñar metodologías congruentes con el entorno y entregar una propuesta de nuevas formas de comunicación y relación con el usuario de los sistemas de información.

## VII. BIBLIOGRAFIA

Mazumdar, A. **Consolidation of Information. Biogas handbook.** Pilot edition. Paris, UNESCO, 1982. 133p. (PGI/82/WS/19).

Saracevic, Tefko. **A course in information consolidation: a handbook for education and training in analysis, synthesis and repackaging of information** (Preliminary version). Paris, UNESCO, 1986. 128p.

Saracevic, Tefko. **Consolidation of information. A handbook on evaluation, restructuring and repackaging of scientific and technical information.** Pilot edition. Paris, UNESCO, 1981. 327p. (PGI-81/WS/16).

Saracevic, Tefko. **Curso sobre Consolidación de la Información. Manual para la educación y la formación en análisis, síntesis y reagrupamiento de la información** (versión preliminar). Paris, UNESCO, 1987. 121p. (PGI-86/WS/14).

Tata Energy Research Institute. **Consolidation of Information. A review of the literature on promotion of biogas systems.** Pilot edition. Paris, UNESCO, 1982. 76p. (PGI/82/WS/19).

Taylor, Robert S. **Value-added processes in information systems.** Norwood, N. J., Ablex Publishing Corporation, 1986. 257p.



## ANEXOS

### DEFINICIÓN DE LOS ROLES

#### ROL ENARRECIENTE

##### DEFINICIÓN DEL ROL

Responsable de generar acciones de información dirigidas a partir de una posición que otorga una alta credibilidad. Participa en las gestiones de negociación del producto de información con el DDT.

INDICADORES DE SU PRECISO: actitudes y aptitudes del agente particular

#### Caso I:

##### 1. Responsabilidad de sus posturas

- a. Aproximación al problema. - Formulación de la demanda.

##### 2. Transacción

- a. Confrontación e identificación de la demanda. - Respuesta del producto

#### Caso III:

##### 1. Asociación con la Unidad de Coordinación de Información

- a. Aproximación al problema. - Exposición mediante Unidad UCI

## ANEXO 1

### DEFINICION DE LOS ROLES

#### ROL: USUARIO/CLIENTE

##### Definición del Rol:

Responsable de formular demandas de información surgidas a partir de una situación que requiera toma de decisiones. Participar en los procesos de negociación del producto de información con la UCI.

##### Descripción de los procesos, acciones y operaciones en que participa:

#### Ciclo I:

##### 1. Presentación de un problema:

- i. Aproximación al problema. Formulación de la demanda.

##### 2. Evaluación:

- i. Confirmación o reformulación de la demanda. Renegociación del producto.

#### Ciclo III:

##### 1. Interacción con la Unidad de Consolidación de Información:

- i. Recepción del producto. Evaluación conjunta Usuario/UCI.

## **ROL: GERENTE DE LA UCI**

### **Definición del Rol:**

Responsable de la gestión y coordinación de los procesos, acciones y operaciones conducentes a la generación de productos de información consolidada.

### **Descripción de los procesos, acciones y operaciones en que participa:**

#### **Ciclo I:**

##### **1. Presentación de un problema:**

- i. Aproximación al problema. Registro de la demanda.

##### **2. Preselección:**

- i. Evaluación de la demanda. Revisión y análisis de la demanda.

##### **3. Preevaluación:**

- i. Evaluación de la situación. Análisis de la información disponible.

##### **4. Evaluación:**

- i. Confirmación o reformulación de la demanda. Análisis comparativo de la oferta frente al problema.
- ii. Reformulación de la estrategia de obtención y análisis. Renegociación del producto.
- iii. Revisión de nueva estrategia.

#### **Ciclo II:**

##### **1. Evaluación:**

- i. Evaluación y control de calidad.

#### **Ciclo III:**

##### **1. Interacción con el usuario:**

- i. Entrega del producto. Evaluación conjunta Usuario/UCI.



## ROL: AGENTE DE SELECCION

### Definición del Rol:

Responsable de identificar, obtener, seleccionar y evaluar la información requerida para efectuar los procesos de consolidación de información.

Descripción de los procesos, acciones y operaciones en que participa:

### Ciclo I:

#### 1. Preselección:

- i. Evaluación de la demanda. Revisión y análisis de la demanda.
- ii. Recopilación de información. Scanning de fuentes y documentos sobre el tema.

#### 2. Preevaluación:

- i. Evaluación de la situación. Análisis de la información recopilada.

#### 3. Evaluación:

- i. Revisión de la nueva estrategia.

### Ciclo II:

#### 1. Selección:

- i. Recopilación selectiva de información. Reanudación y fortalecimiento de los contactos y/o establecimiento de nuevos contactos.

#### 2. Evaluación:

- i. Evaluación y control de calidad. Examen comparativo del producto y la demanda.

## **ROL: ESPECIALISTA DE INFORMACION**

Definición del Rol:

Responsable de organizar y registrar la información ingresada a la Unidad o la generada durante los procesos de consolidación de información.

Descripción de los procesos, acciones y operaciones en que participa:

### **Ciclo I:**

#### **1. Preselección:**

- i. Organización y registro de la información recopilada. (Análisis documental).  
Preparación de Dossier.

#### **2. Evaluación:**

- i. Revisión de la nueva estrategia con el equipo de la UCI.

### **Ciclo II:**

#### **1. Selección:**

- i. Organización y registro de la información recopilada. (Análisis documental). Preparación de Dossier.

### **Ciclo III:**

#### **1. Presentación/Reagrupación:**

- i. Estudio de las modalidades alternativas de presentación de la información.  
Editing de los productos finales.

## ROL: ESPECIALISTA SUSTANTIVO

### Definición del Rol:

Responsable de efectuar los procesos de análisis, síntesis, evaluación y reestructuración de la información relativa a la demanda.

Colaborar en los procesos de presentación y reagrupación de la información.  
Descripción de los procesos, acciones y operaciones en que participa:

### Ciclo I:

#### 1. Preevaluación:

i. Evaluación de la situación: análisis de la información recopilada.

#### 2. Evaluación:

i. Revisión de la nueva estrategia con el equipo de la UCI.

### Ciclo II:

#### 1. Análisis:

i. Consolidación de información. Análisis, síntesis, evaluación.

#### 2. Síntesis:

i. Consolidación de información. Revisión y síntesis del primer conjunto de información semi-consolidada.

#### 3. Evaluación:

i. Evaluación y control de calidad. Examen comparativo del producto y la demanda.

### Ciclo III:

#### 1. Reestructuración:

i. Reestructuración de la información. Síntesis y evaluación final.

#### 2. Presentación/Reagrupación:

i. Estudio de modalidades alternativas de presentación de la información.  
Editing de los productos finales.



## **ANEXO 2**

### **CICLOS DEL PROCESO DE CONSOLIDACION DE INFORMACION**

#### **CICLO I. CICLO PREPARATORIO DEL PROCESO DE CONSOLIDACION DE INFORMACION**

**Análisis de la demanda, definición de estrategias, apertura del espacio de negociación.**

Analizar exhaustivamente la naturaleza de la demanda de información; examinar y evaluar la disponibilidad de información; establecer una estrategia de trabajo que permita obtener la información requerida para satisfacer la demanda.

#### **CICLO II. CICLO DE ELABORACION DEL PRODUCTO DE INFORMACION CONSOLIDADA**

**Recopilación selectiva, análisis, síntesis y evaluación de información**

Preparar un conjunto de información semi-consolidada que sirva para la elaboración del producto final de información consolidada.

#### **CICLO III. CICLO DE TRANSFERENCIA DEL PRODUCTO DE INFORMACION CONSOLIDADA**

**Reestructuración, entrega y evaluación final del producto**

Reestructurar el contenido de la información consolidada para la presentación, entrega del producto y evaluación final con el usuario.

#### **CICLO IV. CICLO DE DIFUSION Y COMERCIALIZACION**

**Difundir, promover y comercializar los productos de información consolidada.**

### ANEXO 3

#### REFERENCIAS DE LA BIBLIOGRAFIA COMENTADA

ALLEN, Curt D. **Infobases: a key to corporate advantage in the '90s**. Info Quarterly, Apr. 1991. pp. 6-10.

AKSCYN, Robert M.; McCracken, Donald M.; Yoder, Elise A. **KMS: a distributed hypermedia system for managing knowledge in organizations**. Communications of the ACM, vol. 31, n. 7, July 1988. pp. 820-835.

BAIRD, Patricia. **Hypertext as an information resource**. In: CRONIN, Blaise & TUDOR, Silovic, eds. The knowledge industries; levels of economic and social development in the 1990s. London, ASLIB, 1990. pp. 307-24.

CANALS CABIRO, Isidre. **Introducción al hipertexto como herramienta general de información, concepto, sistemas y problemática**. Rev. Esp. Doc. Cient., vol. 13, n. 2, 1990. pp. 685-709.

CONKLIN, Jeff & BEGEMAN, Michael L. **gIBIS, a tool for all reasons**. JASIS, vol. 40, n. 3, 1989. pp. 200-213.

CONKLIN, Jeff. **Hypertext: an introduction and survey**. Computer, vol. 20, n. 9, Sept. 1987. pp. 17-42.

CORDILLERA. CENTRO DE ESTUDIOS MUNICIPALES. **Manual de gestión municipal**. Santiago, 1991. 4 vol.

CHAUMIER, Jacques & SUTTER, Eric. **L'Hipertexte: une nouvelle approche de l'information**. Documentaliste, vol. 26, n. 2, Mar/Avr. 1989. pp. 71-75.

D'IPOLITTO, Claudio. **Hipertexto, uma visao geral**. B. Técn. SENAC, Río de Janeiro, vol. 16, n. 1, jan/abr. 1990. pp. 7-33.

FRANKLIN, Carl. **Hypertext defined and applied**. Online, May 1989. pp. 37-49.

IRISH, Peggy M. & TRIGG, Randall H. **Supporting coloboration in Hipermedia: issues and experiences**. JASIS, vol. 40, n. 3, 1989. pp. 192-199.

JOHNSON, Susan W. **Hypertext and Hypermedia in today's information environmental**. Information Retrieval & Library Automation, vol. 25, n. 5, Oct. 1989. pp. 1-3.

LUNIN, Lois F. & RADA, Roy. **Perspectives on .... Hypertext.** JASIS, vol. 40, n. 3, 1989. pp. 159-163.

MOSCOSO, Purificación. **Sistemas de hipermedios: desarrollo y configuración.** Rev. Esp. Doc. Cient., vol. 13, n. 3-4, 1990. pp. 823-841.

NESBIT, Kathryn. **BRS/LINKS to the future: online hypertext is born.** Online, vol. 14, n. 3, May 1990. pp. 34-36.

NU. CEPAL.CLADES. **Situaciones de uso de información: caso de planificación y gestión municipales.** Santiago, 1990. 46 p.

RAEDER, Aggi. **Ize: a new user's perspective.** Database, Oct. 1990. pp. 23-26.

SESSIONS, Bob & HARRLING, Patricia. **IZE: the Allterrain vehicle of database managers.** Database, Oct. 1990. pp. 20-23.

SMITH, Karen E. **Hypertext-linking to the future.** Online, vol. 12, n. 2, March 1988. pp. 32-35.

CANALS, CARLOS. **Introducción al hipertexto como herramienta general de información, conceptos, sistemas y procedimientos.** Rev. Esp. Doc. Cient., vol. 13, n. 3, 1990. pp. 685-708.

CONLON, PAT & BEITMAN, MICHAEL J. **LIBIS: a tool for all seasons.** JASIS, vol. 39, n. 3, 1989. pp. 200-212.

CONLON, PAT. **Hypertext: an introduction and survey.** Comput. Sci. n. 9, 1987. pp. 13-42.

CORDELLERA, CENTRO DE ESTUDIOS MUNICIPALES. **Manual de gestión municipal.** Santiago, 1991. 4 vol.

CHAUMIER, JACQUES & STUTTER, ERIC. **L'hipertexte: une nouvelle approche de l'information.** Documentation, vol. 36, n. 5, MARS 1989. pp. 71-72.

D'ARLITTO, CARLO. **Hipertexto, una nueva forma de leer y escribir.** Rev. Esp. Doc. Cient., vol. 13, n. 3, 1990. pp. 7-14.

FRANKLIN, CAROL. **Hypertext defined and applied.** Collab. Collab. May 1989. pp. 37-43.

IRISH, PEGGY M. & TROG, RANDALL H. **Supporting collaboration in hypermedia-based and experiential JASIS, vol. 40, n. 3, 1989. pp. 192-199.**

JOHNSON, SUZAN W. **Hypertext and hypermedia in today's information environment.** Information Retrieval & Library Automation, vol. 23, n. 2, Oct. 1989. pp. 1-2.



**ANEXO 4  
CRONOGRAMA: ACTIVIDADES UNIDAD**

Acciones	Septiembre					Octubre																				
	23	24	25	26	27	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	
1. OBTENCION/PREPARACION DE INFORMACION CONCEPTUAL/TECNICA Y COMERCIAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
2. REDACCION DEL INFORME FINAL											■	■	■	■	■	■	■	■								
3. PREPARACION EN BIBLIOGRAFIA COMENTADA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
4. EDICION DE PRODUCTOS DE INFORMACION CONSOLIDADA																										
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	

*Duración:* 25 días hábiles  
*Imprevistos:* 05 días hábiles  
*Total:* 30 días hábiles

**CRONOGRAMA: GERENTE UNIDAD**

Acciones	Septiembre											Octubre													
	23	24	25	26	27	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25
1. OBTENCION/PREPARACION DE INFORMACION CONCEPTUAL/TECNICA Y COMERCIAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											
2. REDACCION DEL INFORME FINAL												■	■	■	■	■	■	■							
3. PREPARACION EN BIBLIOGRAFIA COMENTADA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
4. EDICION DE PRODUCTOS DE INFORMACION CONSOLIDADA																									
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

*Duración:* 25 días hábiles

*Imprevistos:* 05 días hábiles

*Total:* 30 días hábiles

## CRONOGRAMA: AGENTES DE SELECCION

Acciones	Septiembre					Octubre					Noviembre					Diciembre									
	23	24	25	26	27	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25
<b>1. OBTENCION/PREPARACION DE INFORMACION CONCEPTUAL</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■											
a) Análisis de las necesidades complementarias de información del Plan de Oferta	X	X																							
b) Revisión selectiva y evaluativa de la información existente. Registro criterios de selección	X	X	X																						
c) Reanudación de contactos y fuentes. Establecimiento nuevos contactos				X	X	X	X	X	X																
d) Inventario y evaluación de fuentes (diseños)																	X	X	X	X	X	X	X	X	X
e) Preparación carpetas de información c/VA. Entrega a espec. sustant.							X	X	X	X															
f) Informe sobre la información seleccionada									X	X															
<b>3. PREPARACION DE BIBLIOGRAFIA COMENTADA</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
a) Creación de Archivo BIBAN			X	X	X																				
b) Registro de referencias bibliográficas											X	X	X	X	X										
c) Redacción de reseñas											X	X	X	X	X	X									
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

**Duración:** 25 días hábiles

**Imprevistos:** 05 días hábiles

**Total:** 30 días hábiles



### CRONOGRAMA: ESPECIALISTA INFORMACION

Acciones	Septiembre					Octubre					Septiembre					Fechas									
	23	24	25	26	27	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25
1. OBTENCION/PREPARACION DE LA INFORMACION TECNICA Y COMERCIAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
a) Análisis de las necesidades de información complementarias del Plan de Oferta	X																								
b) Búsqueda y recopilación de información sobre temas o aspectos originados en el Plan de Oferta																									
c) Traspaso de la información recopilada a los Agentes/ selección																									
d) Preparación de Glosario																									

## CRONOGRAMA: ESPECIALISTA INFORMACION TECNICA

Acciones	Septiembre					Octubre																			
	23	24	25	26	27	30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25
1. OBTENCION/PREPARACION DE LA INFORMACION TECNICA Y COMERCIAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
a) Análisis de las necesidades de información complementarias del Plan de Oferta	X																								
b) Evaluación y selección de la información disponible		X																							
c) Diseño de fichas para Fichero Técnico-comercial			X	X																					
d) Creación Bases de Datos. Instalación Base BIBAN						X																			
e) Visitas y contactos comerciales						X	X	X																	
f) Ingreso de información						X	X	X	X																
g) Entrega de información										X															
4. EDICION DE PRODUCTOS DE INFORMACION CONSOLIDADA																■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Días	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

**Duración:** 25 días hábiles

**Imprevistos:** 05 días hábiles

**Total:** 30 días hábiles





## ANEXO 5

### PRODUCTOS GENERADOS EN EL TALLER B5

#### PROGRAMADOS

Propuesta de objetivos, metodologías y actividades del Taller.

Identificación y definición de Roles.

Ciclos del proceso de consolidación de información.

Formulario de registro de demandas de información.

Informe perfil de la demanda y del cliente.

Informe sobre los contactos.

"Dossiers" con documentación seleccionada y analizada.

Colección de documentación especializada.

Base de datos Fuentes de información: Instituciones y Especialistas.

Informes de avance de los profesionales.

Plan de Oferta de la Empresa.

Documentos preliminares del Informe final.

Publicación del Informe final de información consolidada.

#### NO PROGRAMADOS

Programa de Reunión con expertos.

Folleto de divulgación de la Empresa.

Fichas de registro de información.

Informe de avance para el cliente.

Base de datos conceptual de terminología nueva (Glosario).

Actividades extraprogramáticas de capacitación.

Transparencias y materiales de capacitación en el tema.

Malla de estimación de insumos de tiempo de las actividades.

Presupuesto de los productos ofrecidos al cliente.

Cronograma de actividades y plazos para cada rol.

Archivos de Información técnica y comercial: "Software" y "Hardware".

Bibliografía comentada.