



**UNIVERSIDAD YACAMBÚ
VICE-RECTORADO ACADEMICO**

**CARRERA-PROGRAMA: LICENCIATURA EN INFORMACION Y
DOCUMENTACION**

INFORME DE PASANTÍA

CANTV

GERENCIA DE INGENIERIA DE SOLUCIONES

**IMPLEMENTACION DEL NUEVO ESCRITORIO DIGITAL,
REPOSITORIO DE INFORMACION Y CONOCIMIENTO
DENTRO DE LAS EMPRESAS DE CORPORACIÓN**

**NOMBRE DE ALUMNO: MARIA SILVANA
DI SILVESTRE**

TUTOR EMPRESARIAL: JUAN DE MARTINO

BARQUISIMETO, 14 ABRIL 2008

INTRODUCCION

La acreditación de la Pasantía se realizó en la Empresa CANTV, en la Gerencia Ingeniería de Soluciones, Gestión de Conocimiento y Documentación, con la implementación del nuevo repositorio Escritorio Digital. Cambio de herramienta de Share Point a Knowledge Management (KM) de Sap.

Debido a la separación de plataformas tecnológicas que hasta hoy en día conviven en la Corporación CANTV, han emergido un conjunto de intranets, sites, portales específicos en cada empresa del grupo e inclusive en cada departamento o unidad. Con la consolidación de funciones hacia un esquema corporativo, los empleados tienen que buscar información, ejecutar aplicaciones o solicitar servicios en diferentes plataformas y/o fuentes, y no existe un solo medio de información/acceso a las aplicaciones y contenido de la corporación.

En el campo de la colaboración en línea, las facilidades de chats, compartición de aplicaciones y Web conferences, no son de uso diseminado por toda la Corporación y no tienen un carácter institucional que permita formalizarlo como un medio más de comunicación.

En una Corporación como CANTV el uso de una herramienta tecnológica que permita consolidar el manejo de la información, permitirá construir, llevar y fomentar una nueva cultura de gestión de Documentación a la mayoría de empleados de la compañía. Esta nueva filosofía servirá para mejorar la calidad de los productos y servicios, participar en el desarrollo sustentable y tener un mejor uso de los recursos, minimizando a su vez la pérdida de conocimiento y el tiempo de ejecución de las tareas.

CONTENIDO

La Gestión del capital intelectual, de las competencias organizacionales y del capital humano disponible en una organización es la definición que se está utilizando cuando se refiere al término Gestión del Conocimiento. En CANTV se entiende la gestión del conocimiento como el arte de transformar la información y los activos intangibles en un valor constante para nuestros clientes y para nuestro personal.

La Corporación CANTV, es la compañía privada más grande de telecomunicaciones en Venezuela. Actualmente, es el proveedor líder en el mercado venezolano de servicios de telecomunicaciones, con altos niveles de calidad en la oferta de sus productos y servicios de transmisión de voz, datos, acceso a Internet, telefonía celular y directorios de información. Todos ellos enfocados con un profundo conocimiento de las necesidades de sus clientes.

Si se analiza el universo de productos informáticos que permiten el desarrollo de los distintos subprocesos de Gestión Conocimientos, puede observarse que, muy dispersos en la red, existen miles de ellos, cientos de cada tipo, y que su número crece diariamente con el empuje de las compañías que los crean, con propósitos que van desde los más generales hasta los más específicos, para facilitar la gestión de los flujos de información, de trabajo y la colaboración en el interior de las organizaciones. Lograr estos resultados, depende, en gran medida, del dominio de la herramienta y de conocer exactamente a dónde se quiere llegar y cómo lograrlo. Lo importante es determinar, entre todas las accesibles, las herramientas que conformarán la infraestructura tecnológica de la organización; para ello, es necesario estudiar a fondo las características de la organización, Misión y Visión Corporativa, marco legal en materia de telecomunicaciones a nivel de gobierno, su medio, los presupuestos disponibles y elegir cual utilizar.

La GC implica:

- Políticas
- Recursos: humanos, financieros
- infraestructura tecnológica: hardware y software que contempla lo que mencionas aquí abajo
- Contenido

Entre las herramientas para la gestión del conocimiento se encuentran:

- Bibliotecas digitales
- Bases de datos
- Sistemas de expertos. Las bases de conocimiento están relacionadas con la inteligencia artificial
- Bases documentales
- Intranets
- Software

Estas herramientas sirven para digitalizar y hacer accesible el conocimiento adquirido, permiten un tratamiento versátil del conocimiento, que enlazan con los documentos asociados. Permiten la difusión y rápido acceso al conocimiento. El valor del conocimiento aumenta únicamente si es accesible a la organización, sin esta condición, el conocimiento no permitiría convertirse en una ventaja competitiva.

Se trata de tener una idea clara de todo el patrimonio intelectual que se almacena en la organización y de ubicarlo de forma que el acceso sea rápido, lo importante es saber dónde se encuentra, para qué sirve y cómo utilizarlo.

Entre sus fuentes se encuentran: manuales de cursos, conferencias, software, patentes, prácticas y normas, rutinas organizacionales, procesos, know-how técnico, diseño de productos y servicios, estrategias de marketing, comprensión del cliente, experiencia

aplicada, relaciones con los consumidores y contactos empresariales, así como la creatividad personal y la innovación.

La gran cantidad de información existente en la empresa, estructurada y no estructurada, precisa de una buena gestión, de lo contrario se provoca desinformación. Además, para compartir y crear conocimiento, y, en definitiva, para crear las espirales de conocimiento que se han descrito, es preciso disponer de espacios que faciliten el intercambio y el flujo de ideas, dudas, experiencias, inquietudes, o conocimiento, para el buen desempeño de la práctica profesional, independientemente de la ubicación de cada técnico.

De lo anterior podemos deducir que disponer de herramientas y tecnología adecuada para obtener la información necesaria en el momento preciso de manera amigable y distribuirla según los perfiles personalizados de los usuarios, localizar a expertos dentro de la empresa, agilizar la comunicación, o trabajar en equipo, son importantes para la implantación de un proyecto de gestión del conocimiento.

No obstante, antes de tomar la decisión de la compra de cualquier tipo de tecnología, además de hacer un análisis de las que ofrece el mercado, se precisó contar con los requerimientos básicos del sistema de información y el plan de comunicación idóneo a partir de las necesidades concretas de la empresa detectada previamente.

Los requerimientos precisos se definen a partir de los siguientes aspectos: creación de un ambiente compartidor, diseño de mecanismos de captura de conocimiento, identificación de las fuentes de información, diseño del almacén y repositorio de contenidos, preservación del capital intelectual y control de flujos documentales.

- Almacenar y recuperar cualquier tipo de documentos o un expediente, debe ser fácil y rápido, por ello en el momento de seleccionar un gestor de contenidos y documental se debe considerar la usabilidad, flexibilidad, escalabilidad y la amigabilidad del

sistema, tanto para el profesional de la información como para el usuario, clave para el éxito del mismo sistema. En este sentido un software que soporte un lenguaje documental específico de la actividad desarrollada por la empresa, facilita el almacenamiento de los documentos y el acceso a ellos, evitando el silencio documental. En apartados posteriores se analizan las características.

Los componentes tecnológicos englobados en el segundo grupo son software destinados a Workflow o Business Process Management System - BPMS, Groupware, News feed, E-mail, Gestores documentales, Reconocimiento Óptico de Caracteres - OCR, Gestores de contenidos, Datawarehouse, Datamarts, Operational Data Stores ODSs, Intranet o Portal Corporativo, y Business Intelligence o Agentes inteligentes.

De toda la terminología y tipologías de productos encontrados, y atendiendo a los requerimientos antes descritos, hay un grupo de herramientas en las que se ha de prestar especial atención:

- Gestor de contenidos y gestor documental.
- Agentes inteligentes, Inteligencia competitiva o Business Management.
- Difusión Selectiva de Información.
- Groupware: aplicaciones como Workflow, email, Video, Chat, y sistemas de escritura y diseño, que permiten trabajar en equipo salvando las barreras físicas.

En el portal corporativo los empleados deben encontrar todo lo que utiliza cotidianamente sin necesidad de salir de éste. Para ello ha de ser posible personalizar el portal para usuarios, organizándose como un escritorio.

• De lo anteriormente expuesto, se plantea en el 2006 el nuevo paradigma basado en el proyecto de implementación de una herramienta de software, adaptada a las necesidades de la Corporación, que permita gestionar la documentación, generar

nuevas versiones con flujos de trabajo de forma automática, con recordatorios, que este disponible bajo ambiente Web, que soporte múltiples formatos de archivos y con los niveles de seguridad de acceso acordes con los requeridos por cada documento en particular, todo esto sustentado en la plataforma tecnológica de Knowledge Management KM SAP Portal. Para la corporación se mantuvo el mismo nombre con el cual se venia manejando el repositorio que era, Escritorio Digital.

Como aplicación, la herramienta de Escritorio Digital provee un ambiente estructurado dentro del cual se pueden crear, revisar, aprobar, publicar, controlar y divulgar electrónicamente los documentos. Su implementación requiere de una serie de procesos y soportes que ayudan a su consolidación, por lo que se hace necesaria la gestión de soporte funcional y que permita su establecimiento, desarrollo y mantenimiento.

La Unidad de Gestión de la Información y Conocimiento, dependencia adscrita a la Gerencia de Ingeniería de Soluciones, de la Gerencia General de Ingeniería Desarrollo y Construcción IT/IS, es la unidad encargada de desarrollar estrategias de organización de la información en el repositorio de conocimiento Escritorio Digital, brindando soporte funcional para el diseño, desarrollo e implementación de la herramienta en la nueva plataforma KM/SAP Portal, a los fines de fortalecer el desarrollo y liderazgo de la función corporativa de gestión del conocimiento en CANTV.

En virtud de sus características, la Unidad se encarga de establecer y administrar políticas, normas y procedimientos para el manejo de la documentación en el repositorio de información, generando una nueva cultura organizacional basada en la gestión del conocimiento a través de la conformación de la red humana del *conocimiento dentro de la Corporación.

Las funciones que se desempeñan son las siguientes:

- Localización: Auditorías de información, mapas del conocimiento, búsqueda de información.
- Coordinador: del área de Gestión de conocimiento y documentación, teniendo a su cargo un número de persona (4) ejerciendo el mantenimiento del repositorio y la actualización del mismo.
- Adquisición: Selección bibliográfica y de bases de datos documentales, de desarrollo.
- Organización: Diseño funcional de la herramienta de gestión del conocimiento, gestión de contenidos, gestión documental, gestión de archivo y biblioteca, desarrollo de taxonomías, gestión de acceso a la herramienta.
- Desarrollo de nueva cultura organizacional: Propiciando el nuevo paradigma del manejo del conocimiento como herramienta competitiva.
- Servicios Web: Diseño, desarrollo y mantenimiento del portal, manejo de lenguajes de diseño web, HTML, manejo de editores de páginas web.
- Fomento de la innovación: Comunidades de práctica, foros profesionales, otros.
- Salvaguarda: Cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos, confidencialidad, etc.
- Transferencia: Comunicación interna, intranet, boletines, alertas, mejores prácticas.
- Gestión del cambio: Calidad, rediseño de procesos, diseño organizacional, gestión por objetivos, desarrollo de políticas y procedimientos.
- Material didáctico: Elaboración de Manuales, Guías y Ayudas rápidas para el usuario.
- Formación: Diseño de cursos de formación a través de simulaciones.

La administración del conocimiento representa una de las principales herramientas que se tienen en la actualidad para que las organizaciones logren un desarrollo estratégico en el que puedan aprovechar y maximizar la utilización de los conocimientos que se tienen.

Es indiscutible que las organizaciones tienen que alinear la tecnología de información a la estrategia del negocio, por lo que es importante que herramientas como la de la administración del conocimiento alcance un desarrollo y madurez a corto plazo.

Esta herramienta apoyada por el uso de la tecnología de información está en su época de auge y podemos apreciar que varias organizaciones están convencidas del beneficio que representa aprovechar conocimientos que ya se tienen y que realmente se pierden y lo más dramático es que en varias ocasiones son investigaciones o procesos que se llevan a cabo varias veces y que se tienen que comenzar de cero porque no se cuenta con la documentación apropiada que sirva de referencia.

Las ventajas que ofrece la Administración del Conocimiento (AC) son reducir costos, acceso a todos los individuos dentro de la organización, mejora continua, así como un sin número de beneficios operativos y de negocio que a largo plazo son muchos y en conclusión provoca que el negocio se torne más efectivo y eficiente, ya que las horas de trabajo que se pueden ahorrar son miles.

El mantener información a tu disposición proporciona una ventaja competitiva, ya que se tienen conocimientos al alcance y se puede reaccionar de una manera efectiva al entorno global que hoy en día vivimos.

Es importante mencionar que el proceso para implantar este tipo de sistemas de información y conocimiento no es nada fácil, ya que representa un esfuerzo, en el

que todas las áreas de la organización, así como el compromiso de los integrantes para documentar toda la información que pueda llegar a ser compartida en la base de datos, porque el éxito depende en que la información este documentada en forma adecuada, y pueda utilizarse en el futuro.

ANEXOS

1. **Presentación de la herramienta.**
2. **Pantallas de la herramienta Escritorio Digital.**