Directorio Digital de Expertos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia de ETECSA

Digital Directory of Experts from ETECSA´s System of Surveillance and Intelligence

Lic. Dianelys Álvarez González[1*], MSc. Grisel Ojeda Amador[2], Téc. Camila Teresa Rojas Pérez[3]

Recibido: 06/2023 | Aceptado: 04/2024 | Publicado: 9/2024

Resumen

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., ETECSA, es el operador de telecomunicaciones de Cuba, fundada en 1994 brinda servicios de telefonía fija, móvil, datos e Internet en todo el país. El Directorio Digital de Expertos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia constituye una solución tecnológica única de su tipo en ETECSA, dado que agrupa a expertos en distintas áreas de especialización asociadas al entorno TIC, tanto a nivel interno, como externo. Este recurso de información suple la carencia de este tipo de herramienta en la organización al permitir acceder al conocimiento y experiencia de dichos especialistas, en la mayor parte de los casos, con conocimiento del contexto de la Empresa. Los métodos utilizados fueron la observación, el análisis documental y el análisis y síntesis de todos los datos recuperados en pos de convertirlos en información de alto valor para la gestión del conocimiento dentro de la Empresa. Se encuentra im-

1* Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., ETECSA. La Habana 11300. Cuba. dianelys.alvarez@etecsa.cu

2 Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., ETECSA. La Habana 11300. Cuba. grisel.ojeda@etecsa.cu

3 Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., ETECSA. La Habana 11300.

plementado a nivel empresarial con alcance a todos los especialistas de ETECSA. Contribuye a la efectividad e impacto de los productos y servicios de información y vigilancia en los objetivos tanto operativos como estratégicos de la Empresa. Además, agrega valor a la actividad, pues agrupa a todos los expertos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia, por una parte y, por la otra, su formato facilita el acceso al mismo, tanto desde la modalidad de teletrabajo como presencial a través de la Intranet corporativa desde la Plataforma de Gestión TIMONE. Tributa a la optimización de los servicios de vigilancia e inteligencia y a su formalización en la Empresa. Desde el punto de vista empresarial, se nutre de los Expertos y candidatos a Expertos en Telemática formados por la Dirección Central de Capital Humano y del Sistema de Certificación de Contribuciones y Competencias, estableciendo sinergias con ellos y tributando a la gestión por procesos en ETECSA.

Palabras clave: Expertos; directorio digital; sistema; vigilancia e inteligencia, timone

Abstract

Telecommunications Company of Cuba (ETECSA, for its acronym in Spanish) is the telecommunications operator of Cuba. It was incorporated in 1994 and it provides fixed, mobile, data and Internet phone services throughout the country. The Digital Directory of Experts from the Surveillance System constitutes a unique technological solution in ETECSA, as it gathers experts from different areas of specialization related to ICTs, both internally and externally. This information resource compensates for the lack of this type of tool in the organization by allowing access to the knowledge and experience of these specialists, in most cases with knowledge of the Company scene. Research methods include observation, documentary analysis and analysis and synthesis of all collected data in order to convert them into information of great value for the knowledge management within the Company. It has been implemented at the business level and is accessible to all ETECSA's specialists. It contributes to the effectiveness of the information and monitoring products and

services and their impact on the Company's objectives, both operational and strategic. It also adds value to the activity since, on the one hand, it gathers all the Surveillance and Intelligence System's experts, and, on the other hand, its format provides access to itself from both teleworking and face-to-face modalities through business Intranet from TIMONE Management Platform. In addition, it provides for the optimization of surveillance and intelligence services and their formalization in the Company. From the business viewpoint, it draws on Experts and candidates for Experts in Telematics trained by the Human Resource Main Directorate and the Certification System of Contributions and Competencies, establishing synergies with them and contributing to the management by process in ETECSA.

Keywords: *Experts; digital directory; system; surveillance and intelligence, timone*

Introducción

La información es un recurso fundamental, que demanda la necesidad de ser utilizado al máximo. Hoy en día es considerada como un factor más de producción de las empresas; donde se organiza de forma sistemática su captura, tratamiento y distribución. En el contexto cubano son diversas las instituciones que se dedican a la prestación de servicios de vigilancia e inteligencia, tanto desde el punto de vista de los servicios de consultorías como de centros de información y bibliotecas especializadas. Existe un alto por ciento de ellas, que se encuentran constituidas dentro de entidades pertenecientes a sectores como la Salud, Telecomunicaciones, Economía, Comercio, Agricultura, entre otros. Por ello, son instituciones que se enfocan en diversas temáticas y por ende, atienden a una comunidad de usuario en específico, dedicándole toda su atención y esfuerzos.

Es por ello, que entre más satisfechos estén los usuarios con los servicios que reciben, más es la probabilidad de que vuelvan a solicitarlos. En este aspecto, incide la veracidad de la información que le es proporcionada, la cual tiene más valor, si esta es avalada por un experto reconocido, en un determinado contexto, por sus contribuciones. De ahí, que la figura del experto dentro del proceso de vigilancia e in-

teligencia juega un papel fundamental, al aportarle conocimiento de valor al producto confeccionado.

Estos expertos, generalmente, son personas que han demostrado habilidades, experiencias y conocimientos en un área en particular, trayendo consigo que se conviertan en valiosos recursos en el entorno organizacional. Además, de que estos sean seleccionados, en la gran mayoría de los casos, para que participen en colaboraciones, iniciativas, proyectos, comités científicos o en la solución de determinados problemas.

En varias ocasiones, la figura del experto es muy útil para la gestión efectiva de las organizaciones, principalmente, para las que afrontan los desafíos impuestos por los entornos cambiantes, donde hay gran saturación de información y constante evolución tecnológica. Por ello, tenerlos identificados y compilados en una herramienta automatizada, como es el caso de los directorios digitales, ayuda a su rápida localización dentro de la organización.

Una de las ventajas más importantes de los directorios de expertos es, justamente, que pueden ayudar a las empresas a encontrar a las personas adecuadas para obtener orientación y asesoramiento en situaciones que requieren experiencia especializada. Por ejemplo, una empresa que necesita asesoramiento legal puede buscar en un directorio de expertos para encontrar abogados especializados en el área que necesitan. De esta manera, pueden asegurarse de que están trabajando con un experto en la materia, lo que puede ahorrar tiempo y evitar problemas en el futuro. Asimismo, los directorios de expertos pueden ser creados y mantenidos por diferentes organizaciones. Estos pueden estar basados en una variedad de criterios, como la experiencia laboral, la educación, la ubicación geográfica y otros factores relevantes. (Muñoz, 2013)

En definitiva, los directorios de expertos son una herramienta muy útil tanto para los Sistemas de Vigilancia e Inteligencia como para todo aquel que busca encontrar a expertos en una variedad de campos y disciplinas. Teniendo esto en cuenta esto, y la ausencia de este tipo de directorio en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, ETECSA,

desde 2018 el Sistema de Vigilancia e Inteligencia (SVeI) de la misma, se trazó un plan de acción con el fin de identificar qué tipo de conocimiento se tiene en la organización, cuál es el que ofrece oportunidades y además provoca cambios significativos, pues estos son los que le aportarán un mayor valor a los productos de vigilancia e inteligencia que se realizan.

En este sentido, los expertos que hasta el momento se tenían identificados no eran suficientes para abordar la variedad de temas de investigación que llegaban al Sistema. En varias ocasiones, dadas las características de la solicitud y la variedad de temas que se trabajan (abarcando incluso áreas de especialización como finanzas, logística y auditoría), no había declarado un experto en particular para que validara la información a entregar en el estudio, teniéndose como resultado demoras en el proceso de entrega final del mismo. Por ello, empezó hacerse necesario cada vez más la realización de un inventario de conocimiento y por consiguiente, la existencia de una herramienta en formato digital que aglutine a los expertos del SVeI de ETECSA, así como que contribuya a la optimización de los servicios de vigilancia e inteligencia y a su formalización en la Organización.

Al respecto, vale destacar que esta necesidad se agudizó más, cuando el Sistema de Vigilancia e Inteligencia implementado, siguió los conceptos y requisitos establecidos en la Norma Cubana NC1308: 2019 Gestión de la I+D+i Sistema de Vigilancia e Inteligencia, que tiene como objeto facilitar la formalización y estructuración del proceso de recogida, análisis y comunicación de información sobre el entorno de la organización de apoyo a la toma de decisiones a nivel empresarial. En este proceso, compuesto por cinco etapas básicas (identificación, planificación, búsqueda y tratamiento, puesta en valor y distribución y almacenamiento), el experto desempeña un importante papel como especialista en el área de investigación y portador de información relevante. En los acápites 8.5 y 8.6 de la Norma se hace referencia al experto como una importante fuente de información con profundo conocimiento técnico en el área de especialización investigada y dominio de esta en el contexto de la Empresa moderna.

Es por esto que, en vista de la implementación efectiva del Sistema en la Empresa, se comenzó a pensar en la creación y formalización de un directorio digital de expertos del SVeI. De manera que este grupo de especialistas pudiera ser visualizado por la alta dirección de la Empresa, así como por otros especialistas desde cualquier posición de la misma.

Por ello, el principal objetivo del Directorio es ofrecer una herramienta de trabajo que permita el acceso directo a aquellas personas con conocimiento técnico, tanto interno como externo de ETECSA, en diferentes campos de aplicación. Asimismo, que estos pueden colaborar y le aporten valor a los productos de vigilancia e inteligencia que se realizan en beneficio de los intereses de la organización y en función de una adecuada toma de decisiones en la misma. Por lo que. obtener y mantener información acerca de las personas, de su conocimiento, rendimiento y productividad, permite emplear mejor este recurso, además de aportar elementos para gestionar sus competencias.

Materiales y métodos

Los métodos utilizados fueron la observación, el análisis documental y el análisis y síntesis de todos los datos recuperados en pos de convertirlos en información de alto valor para la gestión del conocimiento dentro de la Empresa. Desde el punto de vista teórico-conceptual, en una primera etapa se realiza la búsqueda, selección, recuperación y procesamiento de la información relacionada con el objeto de estudio. En una segunda etapa, la descripción y análisis de la información relativa al Directorio de Expertos para favorecer la aproximación al contexto que se investiga.

Asimismo, en aras de cumplir los objetivos del trabajo, se realizó una investigación sobre los sistemas de expertos en ETECSA para corroborar si existía un directorio que respondiera a las necesidades de los especialistas de la Empresa. Aunque como actividad somos únicos en el contexto de la organización, existen áreas dentro de la misma que, dadas sus funciones, están ligadas a la certificación de expertos, tal es el caso de la Dirección Central de Capital Humano. En esta etapa se cons-

tató que no existe una plataforma digital que aglutine a los expertos de ETECSA para una actividad como lo es la Vigilancia e Inteligencia.

Para la concepción e implementación del directorio se tuvo en cuenta tanto el concepto y alcance de un directorio como los ítems a incluir en el mismo. Asimismo, que estos contribuyeran a la solución de los problemas asociados al área y que aportaran información valiosa también para otros procesos empresariales como el Sistema de Certificación de Contribuciones y Competencias, el de Expertos y candidatos a Expertos en Telemática de la Dirección Central de Capital Humano (ETECSA, 2013) y más recientemente, los expertos de la Vicepresidencia de Operaciones de la Red.

El proceso de evaluación y selección de los ítems a incluir en el directorio se llevó a cabo a través de un análisis de la información relevante que tribute a la optimización del servicio de vigilancia e inteligencia y a la retroalimentación de los sistemas de certificación antes mencionados. Asimismo, se tuvo en cuenta la retroalimentación obtenida de las buenas prácticas de otras entidades en cursos con proveedores extranjeros y en consonancia con la Norma Cubana NC 1308/2019 Gestión de la I+D+i Sistema de Vigilancia e Inteligencia. En la figura 1 se muestran los campos a llenar por las áreas para la descripción de la información relativa a los expertos que tienen declarados.

NOMBRE	AREA DE ESPECIALIZACION	DESIGNADO POR	EMPRESA (UO)	CONTACTO	CARGO ACTUAL	RESUMEN CURRICULAR

Figura 1. Ítems del Directorio digital de expertos del SVeI de ETECSA a llenar por las áreas.

Algunos ítems seleccionados son vitales para la identificación y localización de los expertos, otros le proporcionan un valor agregado al directorio permitiendo que otras áreas se nutran del mismo para la gestión de sus procesos, estos son:

Área de especialización: permite conocer la materia en la que el especialista es experto lo que contribuye a una optimización del tiempo destinado a su identificación en el proceso de Vigilancia.

Designado por: ofrece información sobre la fuente de donde proviene el experto evidenciando la singularidad del Directorio y la integración con otros sistemas de certificación de ETECSA y/o Unidades Organizativas.

Resumen curricular: es una fuente de validación de conocimiento del experto. Contiene información relevante a utilizar por otros sistemas, ya sea como candidatos potenciales a la certificación, para prestar sus servicios a estas u otras áreas de la Empresa e incluso ser posible ponente en eventos organizados por la Dirección de Vigilancia e Información Científico-Técnica o cualquier otra área de ETECSA.

Una vez definidos los ítems, se compendió la información de los expertos declarados por las áreas a partir del 2018. Se decidió comenzar a partir de esa fecha ya que en anteriores periodos algunas áreas clave de la empresa no contemplaban la información sobre sus expertos y además, para ofrecer información actualizada teniendo en cuenta la restructuración de muchas de Unidades Organizativas en ese periodo.

Asimismo, se revisaron y seleccionaron los expertos declarados por la Dirección Central de Capital Humano y los de la Revista Científico-Técnica TONO[1]. También se trabajó con especialistas en capital humano que estaban involucrados en el Sistema de Certificación de Contribuciones y Competencias (C+C), como parte del proyecto de Transformación de Capital Humano, para establecer sinergias y considerar a los expertos del SVeI como posibles candidatos al C+C, teniendo en cuenta que el resumen curricular, por ejemplo, contiene gran parte de información considerada como requisito para su sistema de certificación. Posteriormente, se obtuvo la actualización de los expertos de la Vicepresidencia de Operaciones de la Red con lo que se logró una nueva interrelación con un área técnica y se ampliaron las sinergias con otras actividades dentro de la Empresa. En este proceso de evaluación de expertos se seleccionaron, validaron e integraron al directorio principalmente, los expertos que tenían las categorías de:

---

1 Revista Científica certificada por el CITMA desde el 2018

Experto C+C: Trabajadores reconocidos por el Sistema de Certificación de Contribuciones y Competencias por su prestigio, conocimientos y habilidades dentro de la organización. En este proceso se evalúa el nivel de educación y formación del experto en su campo de especialización; la experiencia laboral del experto en su campo de especialización; la cantidad y calidad de las publicaciones y presentaciones del experto en su campo de especialización, incluyendo presentaciones en conferencias y otros trabajos relevantes; así como los reconocimientos y logros del experto en su campo de especialización.

Experto en Telemática: Trabajador de la Empresa que, por sus habilidades y conocimientos reconocidos, en las áreas de las telecomunicaciones y la informática, debido a su experiencia laboral, formación académica, participación en procesos de desarrollo, explotación y mantenimiento de las tecnologías y servicios, ha sido certificado por una entidad reconocida para efectuar los distintos niveles de Asistencia Técnica que demandan las tecnologías que explota ETECSA. Es un especialista con prestigio reconocido como fuente confiable para consultar dudas, realizar asesoramientos y participar en procesos de toma de decisiones y solución de problemas relacionados a las temáticas de su especialidad, y que, además, participa activamente en el entrenamiento de otros trabajadores de su área, de la Empresa o de entidades externas de ser necesario.

Candidato a Experto en Telemática (Especialista en formación): Aquel especialista que, por sus resultados y preparación, manifiesta potencialidades para ser entrenado como experto en algunas de las áreas de las telecomunicaciones o la informática y que, después de ser aprobado por el proceso de selección, es sometido a un proceso de formación y entrenamiento que permita su certificación.

Por otro lado, con respecto a la solución tecnológica, se pensó en el contexto del proyecto empresarial conjunto de integración de los Sistemas de Información y de Conocimiento (TIMONE y SAGEC), rectorado por el área de Capacitación, como escenario ideal para implementar el Directorio digital de Expertos del SVeI pero al postergarse la

integración, se decidió como solución digital, integrar el Directorio en la propia plataforma de gestión de servicios bibliotecarios TIMONE, puesto que sus potencialidades permitían dicho soporte.

TIMONE es una plataforma de gestión contratada por ETECSA, con la función fundamental de administrar y gestionar todos los recursos de información científicos-técnicos que se adquieren, principalmente bajo modalidad de pago. El acceso a la plataforma es a través de la Intranet corporativa disponible para todos los trabajadores de la entidad tanto desde la modalidad presencial como la de teletrabajo. En la siguiente figura se muestra la pantalla principal de la solución tecnológica seleccionada:

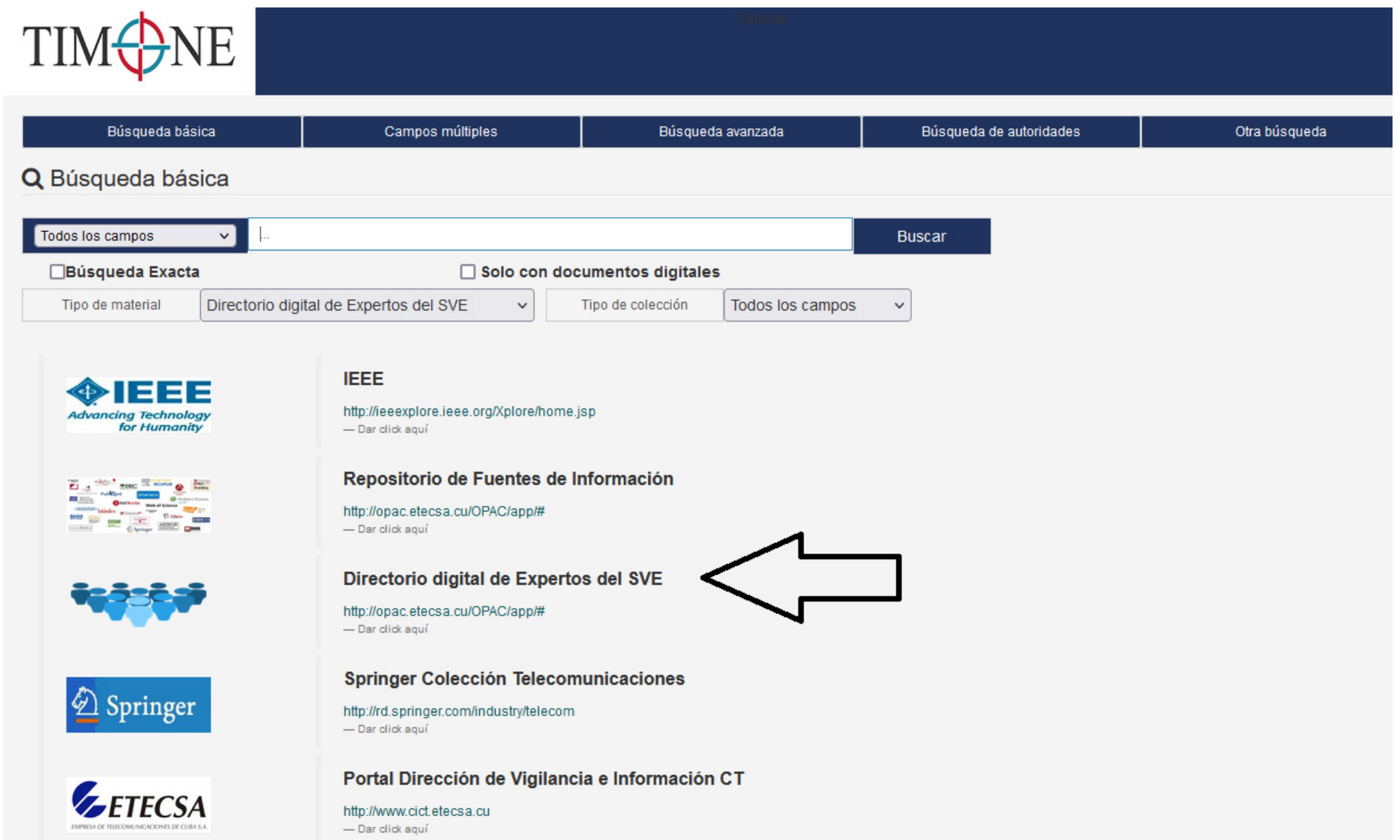


Figura 2. Pantalla principal de la solución tecnológica seleccionada, TIMONE.

La fortaleza principal de TIMONE radica, en que proporciona una solución integral a los requerimientos de cualquier institución. Todo ello, a través de una eficaz herramienta de control y gestión de todos los procesos operativos y administrativos en el área de la biblioteca. Cuenta con diferentes niveles de configuración y personalización que le permiten administrar y gestionar, de forma segura, cualquier tipo de información para ser recuperada en cualquier oportunidad, además de poseer un lenguaje de búsqueda único y controlado que lo facilita.

Resultados y discusión

A los efectos de este trabajo, para el desarrollo de la solución en TIMONE, se estudiaron los requerimientos necesarios que llevaba la configuración del módulo especializado, dígase las cuestiones relacionadas con arquitectura de información, creación e implementación de nuevos ítems, interfaces de visualización de los contenidos, formas de búsquedas y recuperación de la información validas desde el propio sistema y desde la intranet corporativa, entre otros elementos técni-

Figura 3. Creación del tipo de material en TIMONE.

cos asociados a la configuración y uso de la plataforma. Todo ello con el fin de evaluar la mejor forma de implementar el Directorio digital de Expertos y visualizarlo de manera que sea asequible a los especialistas que necesiten acceder a esta información. En este sentido, para su implementación se realizaron los siguientes pasos:

1. Creación del tipo de material en TIMONE: confección de la plantilla para ese tipo de recurso a la que se nombró: “Directorio digital de Expertos del SVE” a partir de la adaptación e integración de los campos del formato Marc 21 a las variables identificadas. Marc 21 es el formato establecido en TIMONE para la catalogación de los recursos de información.

2. Selección de los campos del formato Marc que están asociados a los ítems identificados: por las características del Directorio solo se pudieron aprovechar 5 campos del formato Marc, los campos restantes asociado a los ítems identificados se crearon como campos auxiliares dentro de la Plantilla del Directorio relacionados en la siguiente tabla:

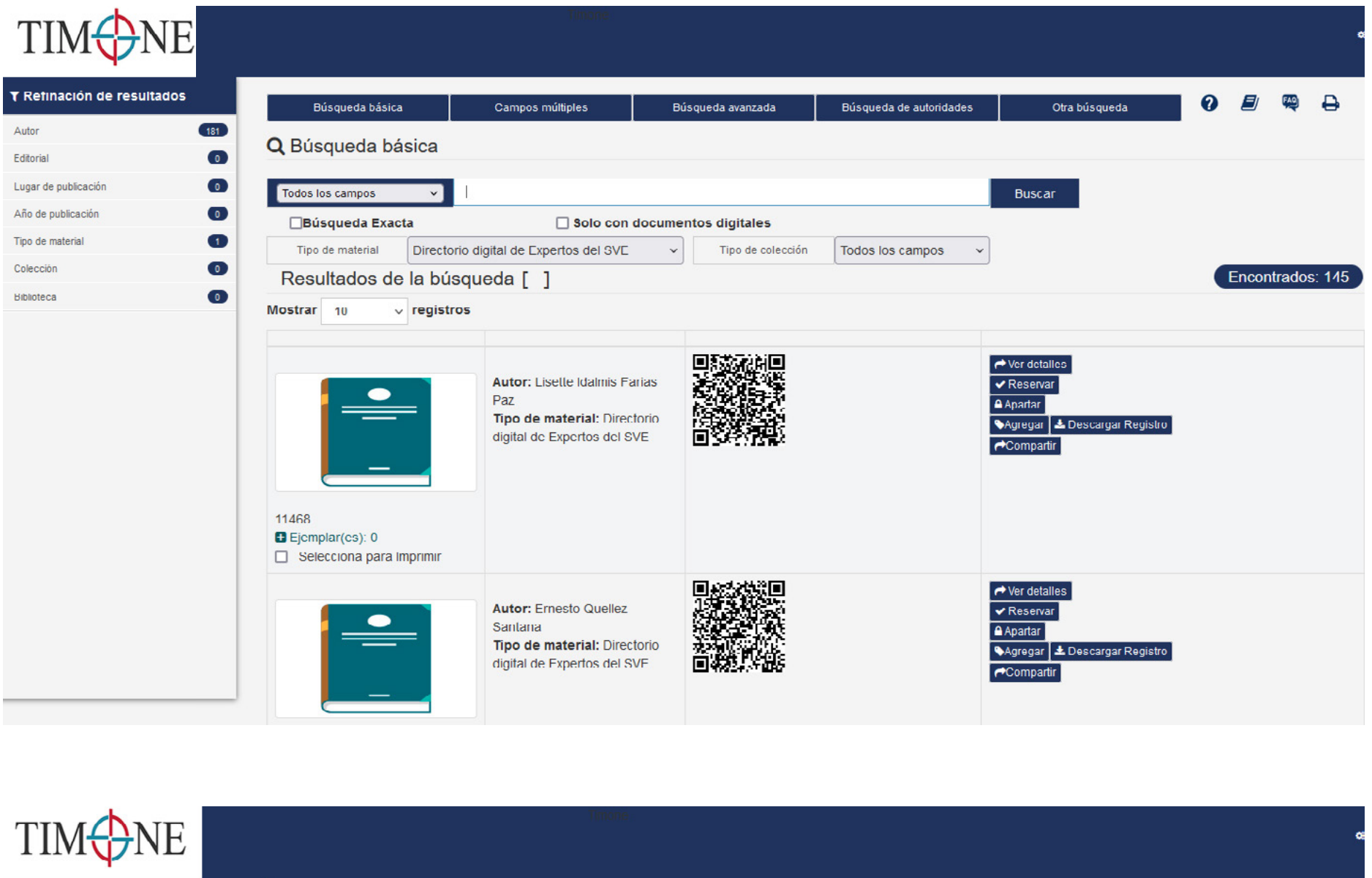
Ítems identificados	Campos del formato MARC	Nuevo Campo Auxiliar
Nombre y apellidos	100- Nombre personal	
Entidad (UO)	110- Nombre corporati-vo	
Teléfono		916- Teléfono
Correo		917- Correo
Cargo actual		919- Cargo actual
Área de especialización	650- Encabezamiento temático	
Años de Experiencia en el cargo		922 -Años de Expe-riencia en el cargo
Nota general	500- Nota general 520- Nota resumen	
Tipo de Experto (Inter-no/Externo)		919- Tipo de Experto (Interno/Externo)
Designado por		921-Designado por
Resumen Curricular (Documento Adjunto)	856-Identificador Uni-forme del Recurso	
Fecha de identificación		903- Fecha de captura

Tabla 1. Campos de la Plantilla del Directorio en TIMONE

3. Ingreso de los datos de los Expertos identificados al Directorio integrado a la Plataforma TIMONE para su posterior recuperación.

Actualmente se encuentran identificados en el directorio aproximadamente 145 especialistas con la distinción de Expertos tanto del entorno interno como externo de la empresa. Estos últimos, están vinculados a proyectos con ella, entre ellos se destacan también, los designados puntualmente por las Unidades Organizativas y por el Consejo Editorial de la Revista Científico - Técnica de la empresa TONO.

Esta solución permite el acceso generalizado por parte de todos los trabajadores que desde la Intranet corporativa pueden acceder al Directorio mediante su integración a la Plataforma de Gestión de Servi-



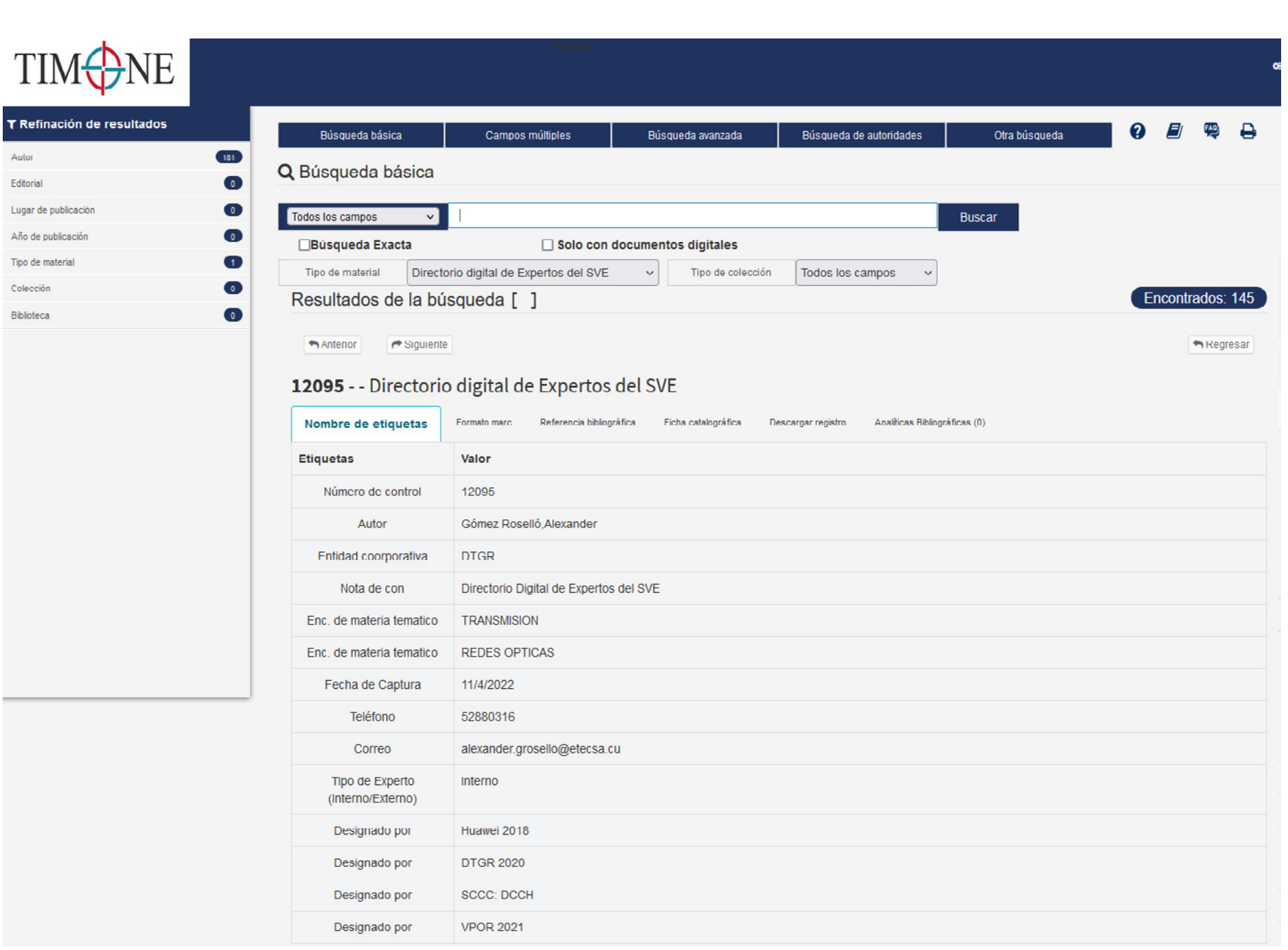


Figura 4. Visualización de los datos de los expertos en TIMONE.

cios Bibliotecarios TIMONE. Dicha plataforma tiene entre sus muchas potencialidades que cuenta con un canal de retroalimentación activo que facilita la interacción entre todos los usuarios corporativos, lo cual constituye una de las vías de actualización del Directorio y una fuente de intercambio masivo.

Asimismo, el Directorio permite elevar la calidad y productividad del trabajo en términos tanto de ahorro de tiempo a la hora de localizar

a un experto, en un tema determinado, durante el proceso de elaboración de productos de información como de optimización de los servicios de vigilancia, una vez realizada la transferencia de conocimientos por parte de los expertos. Además, abarca un amplio abanico de áreas de especialización y contribuye a evitar que se dupliquen esfuerzos una vez que provee información útil para toda la organización.

Conclusiones

- El Directorio digital de Expertos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia es una solución tecnológica, asumida por especialistas que no tienen entre sus funciones el desarrollo de soluciones informáticas lo que le concede un valor agregado al presente trabajo.

- Además, este contribuye a proporcionar información relevante y oportuna asociada a los expertos que aportan conocimiento y experiencia a los productos de información impactando favorablemente las estrategias empresariales y el proceso de toma de decisiones.

- También se logra formalizar la información sobre los expertos a nivel empresarial, agrupándolos en una única herramienta automatizada, accesible desde la intranet y VPN con un significativo ahorro en tiempo y recursos.

- Por otra parte, se potencia el uso de soluciones digitales, para aumentar la eficiencia operacional en un entorno digital.

Referencias bibliográficas

ETECSA. (2013). Resolución 51/13: Políticas para la selección, formación, certificación, utilización y evaluación de los Expertos y candidatos a Expertos en Telemática, de ETECSA. Políticas para la selección, formación, certificación, utilización y evaluación de los Expertos y candidatos a Expertos en Telemática, de ETECSA.

ETECSA. (2019). Manual de administración de la plataforma de servicios bibliotecarios TIMONE.

Muñoz, Y. (2013). Gerencia del Conocimiento. Retrieved from Gestionando mi conocimiento: http://gestionandomiconocimiento.blogspot.com/2013/04/directorio-de-expertos.html - NC 1308/2019: Gestión de la I+D+i: Sistema de Vigilancia e Inteligencia.