

Documentos, procesos y flujos de información en los nuevos modelos de negocio

Carlota Bustelo Ruesta
Socia Directora. Inforárea

Puntos a tratar

- ◆ ¿Cual es el nuevo escenario?
- ◆ ¿Existe realmente un cambio en la gestión de la información?
- ◆ Distintas facetas de buenas prácticas
- ◆ Los costes de hacerlo mal

El nuevo escenario

- ◆ La influencia de Internet
 - Del E-everything al fracaso de las punto.com
 - e-business, Modelo de negocio encaminado a una empresa interconectada que es capaz de intercambiar valor (bienes, servicios, dinero y conocimientos) digitalmente
 - La influencia en el sector público, la e-administración
 - Algunas lecciones aprendidas

¿Existe realmente un cambio en la gestión de la información?

	Experimentación	Integración	Transformación
Estrategia	No hay una estrategia de e-business	e-business es parte de la estrategia corporativa	e-business es la estrategia
Ambito	Orientación departamental	Participación interdepartamental	Participación ambiental (clientes, proveedores y socios)
Consecuencias	No claras	Reducción de costes, mejora de los negocios existentes	Nuevas líneas de negocios y fuentes de ingresos. Mejoras drásticas en el servicio y la satisfacción al cliente
Pilares	Infraestructura tecnológica	Procesos de negocios	Personas, capital intelectual y cooperación
Papel de la información	Secundaria a la tecnología	Soporta la eficacia y eficiencia de los procesos	Las asimetrías de la información utilizadas como fuente de negocios

Tomado de: BUILDING AN E-BUSINESS STRATEGY Gary Hackbarth and William J. Kettinger. Information Systems Management Summer 2000

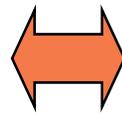
¿Existe realmente un cambio en la gestión de la información?

- ◆ En la etapa de experimentación muy poco
- ◆ En la fase de integración empiezan a producirse cambios significativos
- ◆ En la fase de transformación los documentos, procesos y flujos de información, estarán en el centro de la estrategia empresarial

Distintas facetas de las buenas prácticas

◆ B2B (back to basics)

- conocimientos de archiveros, record managers, bibliotecarios, documentalistas



◆ Adaptación a las novedades tecnológicas continuas

Eugenie Prime. hp labs.



What the Internet needs is an old-fashioned librarian.

Finding what you want on the web should be as easy as finding a book in the library. It will be, if Eugenie has her way.

She's working to create a standard for labeling and cataloging information online – including all 2.7 billion web pages – a virtual Dewey Decimal system, if you will. So you can spend less time looking for, and more time using, the information you need.

Shhh. You're on the Internet.

www.hp.com



Distintas facetas de las buenas prácticas

- ◆ **El concepto gestión de los contenidos**
 - **Una nueva línea de marketing de tecnología**
 - **Una nueva forma de presentar acciones a los directivos**
 - **La expresión de una realidad en la que la información (los contenidos) se perciben como un todo: información interna, información externa y la información pública**

Distintas facetas de las buenas prácticas

- ◆ **La aceptación de los documentos electrónicos**
 - **La realidad de la “oficina con menos papeles”**
 - **Los avances de la firma electrónica y la aceptación del valor administrativo, probatorio y legal de los documentos electrónicos**
 - **Necesidad de entender como funciona un entorno mixto papel/electrónico**

Distintas facetas de las buenas prácticas

El Gobierno abre la vía para la regulación del uso del documento público electrónico

MARTA FERNÁNDEZ. Madrid

El documento público electrónico es un instrumento que, hasta ahora, no estaba regulado en España. El Ministerio de Justicia ha abierto la puerta a su utilización, al fijar los requisitos que debe cumplir para ser equiparable a un documento firmado por un notario.

Expansión 20-06-2000

Distintas facetas de las buenas prácticas

La novedad del 'e-mail'

La comisión del Parlamento que investiga el *caso Gescartera* está disponiendo de un instrumento del que carecieron los diputados en escándalos anteriores: el correo electrónico.

En las sesiones de esta semana han aparecido varios de ellos cruzados entre miembros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Algunos de estos *e-mails*, aportados por comparecien-

tes como Antonio Alonso Ureba, ex secretario del consejo, que presentó uno en el que él no participaba y que afirmó que le había llegado de forma anónima dentro de un sobre.

Otros, como uno entre el ex presidente Juan Fernández-Armesto y el antiguo director general de Supervisión, David Vives, en el que éste último le pedía ser relevado al frente del *caso Gescartera*, se en-

contraban, de forma un tanto sorprendente, entre la documentación enviada por la CNMV al Congreso de forma oficial.

En cualquier caso, los diputados que investigaron el *caso Banesto*, por ejemplo, habrían dado lo indecible por disponer de correos electrónicos entre Mario Conde, por ejemplo, y su vicepresidente, Arturo Romani. O con Rafael Pérez Escolar.

**El País (ed. Madrid), Viernes 5 de
Octubre de 2001**

Distintas facetas de las buenas prácticas

- ◆ **La necesidad de proceso de información no estructurada**
 - **La implantación de grandes sistemas de datos (ERP, CRM, etc.) conduce a la necesidad de la gestión de los documentos**
 - **En los modelos basados en datos (e-commerce) se busca la forma de “congelar” (hacer documentos) que prueben determinadas transacciones (ERM)**

Distintas facetas de las buenas prácticas

- ◆ **El reconocimiento de la tecnología como herramienta**
 - **En cualquier proyecto de implantación de nuevos sistemas de información son mayores los costes de consultoría que los de software y hardware**
 - **Lo ideal sería elegir las herramientas en función de un análisis de necesidades**
 - **Las herramientas son mucho más obsoletas que los sistemas**

Distintas facetas de las buenas prácticas

- ◆ **La máxima importancia de la accesibilidad**
 - **La gestión de la accesibilidad (como acceder a una información) es más importante que la gestión de los medios**
 - **Se puede gestionar información (accesibilidad) que está físicamente en máquinas que no nos pertenecen (ASP) o contenidos externos**

Distintas facetas de las buenas prácticas

- ◆ **Hacia los planteamientos medio y largo plazo**
 - **La información electrónica, igual que la de papel, requiere en cualquier entorno organizativo de planes de conservación y eliminación**
 - **Ya se hacen algunas implantaciones con planteamientos más allá del corto plazo**

Los costes de hacerlo mal

- ◆ **Grandes desastres informacionales**
 - **1941- Invasión de Rusia por Hitler**
 - **1979- Accidente nuclear de Three Mile Island**
 - **1986 -Explosión del Challenger**
 - **2001- Prevención de ataques terroristas de 11-Sep. ??????**

Los costes de hacerlo mal

Killer escapes life after files are lost

A convicted killer escaped a life sentence after court officials admitted that they had mistakenly destroyed thousands of files. David Barsdell, 38, faced a mandatory life sentence under what is known as the "two strikes" rule after he stabbed his neighbour nine times. Details of his previous conviction for wounding were lost when Newcastle Crown Court moved buildings. The Lord Chancellor's Office admitted yesterday that it had no idea how many other sentence records had been lost during the move.

The Times, Monday 31 January 2000

Los costes de hacerlo mal

Denuncia médica en San Sebastián de los Reyes

**Un error informático
borra las historias
clínicas de 19.000
pacientes del Insalud**

**El País (ed. Madrid), Miércoles 3 de
Octubre de 2001**

Los costes de hacerlo mal

50.000 folios fueron robados y borrados entre el 5 de julio y el 2 de agosto

EL PAÍS, **Marbella**
Los 15 sumarios robados, 13 de ellos de causas contra Jesús Gil, suponen unos 50.000 folios. Han desaparecido sin dejar rastro. El borrado informático sí dejó huellas: en el Juzgado de Instrucción número 7 se produjo los días 4 y 5 de julio, entre las 9.00 y las 10.00 horas, y en el Juzgado número 1 se realizó el 27 de julio y 2 de agosto. En el 5 no se borraron ficheros.

Los servicios técnicos de la Junta de Andalucía establecieron las fechas fuera de toda duda, los dos ordenadores desde los que se borraron los archivos y las dos claves que se utilizaron. Esto no implica necesariamente que fueran dos personas distintas, porque los funcionarios suelen conocer las claves de sus compañeros o pueden utilizar un ordenador que esté abierto mientras su usua-

rio habitual no esté presente.

La primera desaparición fue detectada por una funcionaria el 17 de julio. Dos días después, la misma persona echó en falta otro archivo y a principios de agosto varios más. El escándalo saltó a la opinión pública el pasado 10 de agosto, un día después de que el magistrado Antonio Ruiz Villén, en comisión de servicio en el Juzgado número 5, presentara una denuncia porque una funcionaria encontrara en una escalera que conducía al archivo algunos folios del sumario del caso de la estatua rusa, que instruía este juez contra Jesús Gil y algunos de sus colaboradores.

El Consejo General del Poder Judicial abrió una investigación para determinar posibles responsabilidades de los jueces y secretarios afectados por el robo y anunció medidas para mejorar el funcionamiento de

los Juzgados de Marbella, tradicionalmente muy conflictivos. La investigación no determinó ninguna negligencia.

La causa empezó a ser instruida por la juez Blanca Esther Díez, que en 1993 había denunciado sin éxito varios casos de corrupción en estos Juzgados. Sin embargo, Díez abandonó semanas más tarde, sin que hayan trascendido las causas de su abstención.

El caso recayó entonces, por turno, en la magistrada María José Rivas, titular del Juzgado número 3, que esta mañana debía interrogar al agente judicial fallecido anoche. Para las acusaciones personadas en las causas desaparecidas, una de las grandes decepciones ha sido la negativa del fiscal general del Estado, Jesús Cardenal, a que intervenga en el caso la Fiscalía Anticorrupción.

**El País (ed. Madrid), Jueves 4 de
Octubre de 2001**

Los costes de hacerlo mal

- ◆ Pérdida de “know how”
- ◆ Indefensión ante reclamaciones
- ◆ Mal servicio al cliente
- ◆ Multiplicación de costes innecesarios

Tendencia a la desaparición