

23

CAPTURA DOCUMENTAL Y VIGILANCIA EXTERNA. SELECCION DE SISTEMAS AUTOMÁTIZADOS

Eduardo Ubide Bosque
Director de Sistemas de Inteligencia
Infocenter T.I.S.L

INTRODUCCIÓN

La Administración Pública se enfrenta a retos cada vez mayores, donde el objetivo principal ya no es solamente administrar, si no que debe de aplicar modelos nuevos para atender la demanda cada vez más exigente de los ciudadanos.

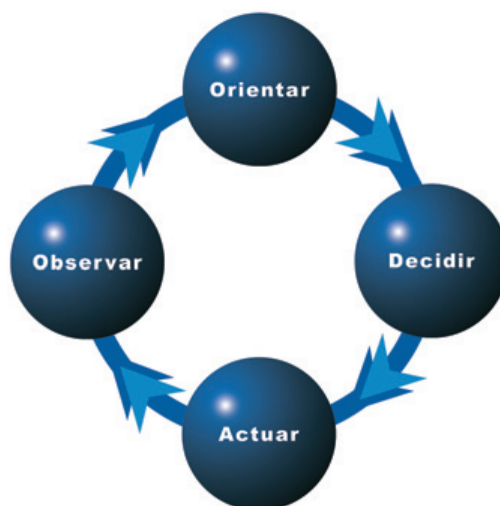
La utilización de sistemas automáticos de captura de documentación y vigilancia o alerta sobre cambios o modificaciones aleatorias, se han afianzado y simplificado por las nuevas tecnologías, facilitando y sobre todo permitiendo, por su bajo costo comparativo, identificar un buen número de experiencias, documentos etc. , recopilarlos, analizarlos y extraer conclusiones que volcadas a un modelo, sean aplicables a nuestra situación.

LA VIGILANCIA ESTRATÉGICA APLICADA A IDENTIFICACIÓN DE MODELOS

La Vigilancia Estratégica, permite conocer los elementos que nos rodean, partiendo del concepto del Benchmarking, la capacidad de observación de sistemas o de comparación en la solución de problemas, puede permitir, si se consigue sintetizar a un modelo, la aplicabilidad a una determinada organización.

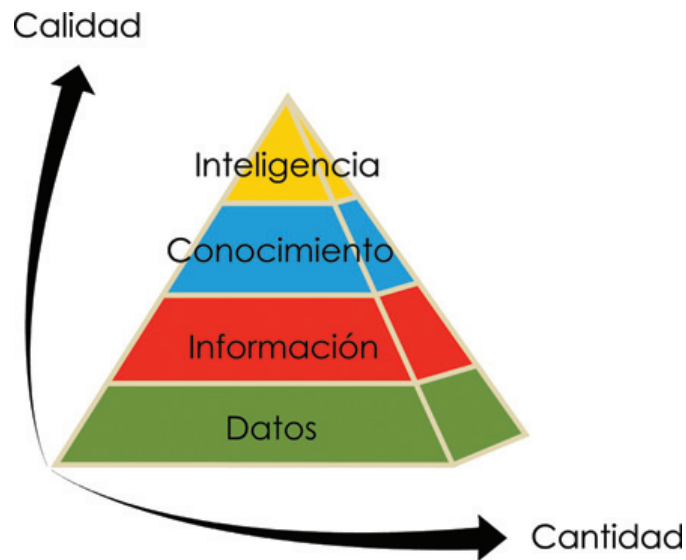
Los sistemas automatizados de vigilancia identifican donde debe adiestrarse una organización y con que herramientas, para poder abordar con éxito la identificación de modelos y su aplicabilidad a la estrategia o más directamente a la gestión práctica.

El desarrollo de técnicas de vigilancia parte del propio modelo de actuación, uno de ellos, que por su sencillez y claridad nos permite desarrollarlo, es el denominado **OODA LOOP**:



La conjunción y aplicación del modelo, implica las diferentes fases sobre (no podríamos hablar de competidores) sino mas bien de organizaciones que han resuelto satisfactoriamente situaciones a las que la organización que esta aplicando la vigilancia se enfrenta en la actualidad

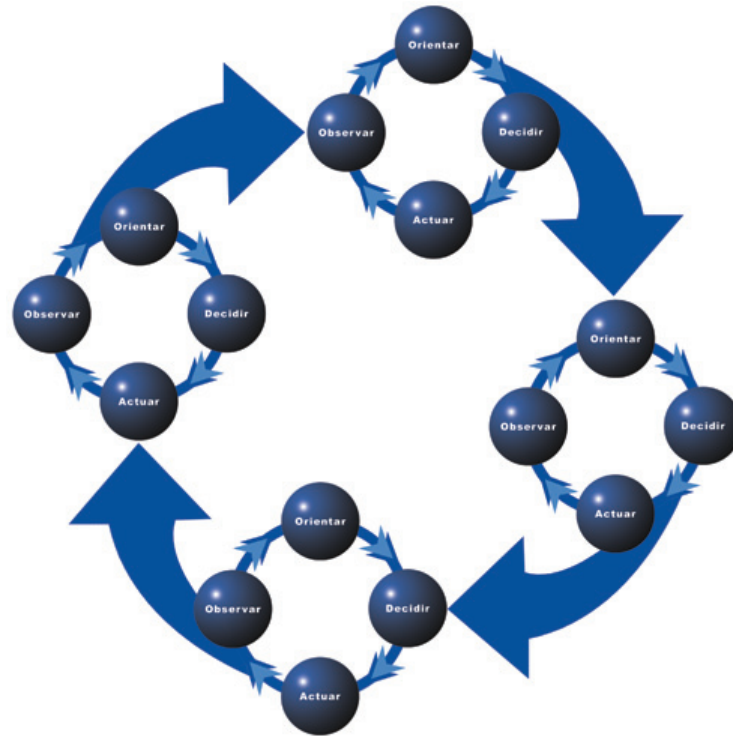
De alguna manera se pretende con la aplicación del modelo, la conversión del dato en información tal y como podemos ver en la figura



Con este desarrollo, podemos ver que en su aplicación se abordan varios objetivos y fases. El modelo actúa sobre cuatro fases:

- **Planificación y mapas de investigación:** Mediante la aplicación de un método de investigación donde se centra el mapa de investigación y las herramientas de soft correspondientes, se localiza un número significativo de “modelos” que corresponden al perfil señalado, archivándose cada uno de ellos en función de características identificadas y programadas, de tal forma que la información capturada se accede desde el índice correspondiente.
- **Análisis de la información:** Una vez recibida y clasificada la información, se procede por sistemas automatizados a “cribar” la información recibida aplicando criterios de valoración de la información según niveles o parámetros a definir (fuentes, antigüedad, idioma... u otros específicos a cada tema) Posteriormente y de forma manual se realiza un análisis sobre el material seleccionado.
- **Cuadros relacionales:** La presentación y relación de la información se realiza mediante cuadros relacionales de diferente tipo siempre realizados con procesos automáticos con el único objetivo de facilitar la labor de definición de conclusiones
- **Acción,** finalmente tras un contraste, se adoptaría el modelo elegido que implicaría una mejora directa en la organización, donde el proceso permitiría la reducción de tiempos y esfuerzos organizativos.

El proceso sistematizado implicaría la continua aplicación del modelo, este proceso sistematizado, por la velocidad de ejecución supone ya en el mundo empresarial la **nueva ventaja competitiva,**



de forma paralela la administración, como organización con objetivos específicos reduce en su aplicación sustanciales esfuerzos que pueden derivarse hacia otras actividades.

Este proceso sistemático de aplicación tanto en áreas de conocimiento interno de la organización para mejorar su gestión, como en áreas externas



a la misma, permiten desarrollar el núcleo competitivo organizacional, la Inteligencia Competitiva: Velocidad de aprendizaje y de gestión para alcanzar la superioridad a través de la innovación creativa.

LA APLICACIÓN A UN EJEMPLO

Software de Reconocimiento de Voz aplicado a los Servicios Públicos

1. Descripción

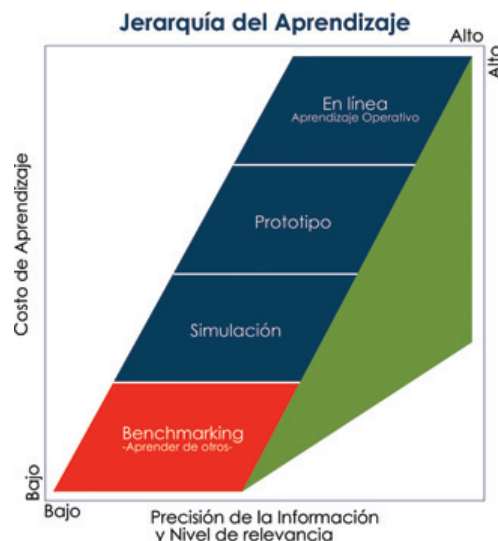
El reconocimiento de voz – Speech Technology - es uno de los campos de la informática en el que más se está investigando últimamente. Su desarrollo puede ser de vital importancia para el futuro diseño de la interfaz de comunicación con el ordenador.

Dentro de su enfoque comercial, este sistema está orientado tanto hacia la seguridad – Voiceprint – como actualmente lo pueden ser los sistemas de reconocimiento de huellas digitales, como así también para una mejora y optimización en la gestión interna de las organizaciones y como una herramienta de marketing mediante la mejora de servicios y atención a los clientes.

Concluyendo, Speech Technology es una tecnología aún en desarrollo que, beneficia a particulares y a numerosos sectores de la industria, incluyendo servicios de la salud, legales, de seguros, de educación, gobiernos y demás, mediante la reducción significativa del “papeleo” recortando costos e incrementando la productividad y la satisfacción de los clientes.

2. Modelo buscado

El lanzamiento de los nuevos sistemas de reconocimiento de voz para empresas coincide no solo con trabajos de I+D, sino con importantes acuerdos, de un lado con empresas clientes y, de otro, con importantes firmas del sector para el desarrollo de soluciones conjuntas. Por lo cual son de vital importancia las experiencias y resultados obtenidos de la aplicación de la Tecnología de Reconocimiento de Voz.



Por lo tanto, la identificación de modelos de implementación de Tecnología de Reconocimiento de Voz en actores de diferentes sectores, permitió en tiempo record determinar con una perspectiva global sus pros y sus contras, para poder así extrapolar las mejores prácticas al sector público.

3. Comparación

Los resultados de las búsquedas y localización de información de experiencias aplicación de reconocedores de voz, han sido más que numerosos y dispares.

Cientos de empresas de múltiples sectores que utilizan en mayor o menor medida tecnología basadas en plataformas o software de reconocimiento de voz, han sido identificadas en diferentes regiones del mundo.

La magnitud de casos hizo necesario la focalización en aquellas situaciones que permitieran una comparación entre organizaciones con potenciales similares, para asegurar un óptimo proceso de adaptación e implementación.

Mediante el análisis de diferentes bases de datos, publicaciones, noticias, opiniones de expertos, y entrevistas realizadas, pudimos constatar que las empresas que implementan tecnología de reconocimiento de voz – Speech Technology – son receptoras de un número importantísimo de beneficios añadidos, complementarios a aquellos buscados en la implementación. Este cúmulo de beneficios ha mejorado en mayor grado el valor de entrega al cliente final, incrementando el nivel de satisfacción del mismo.

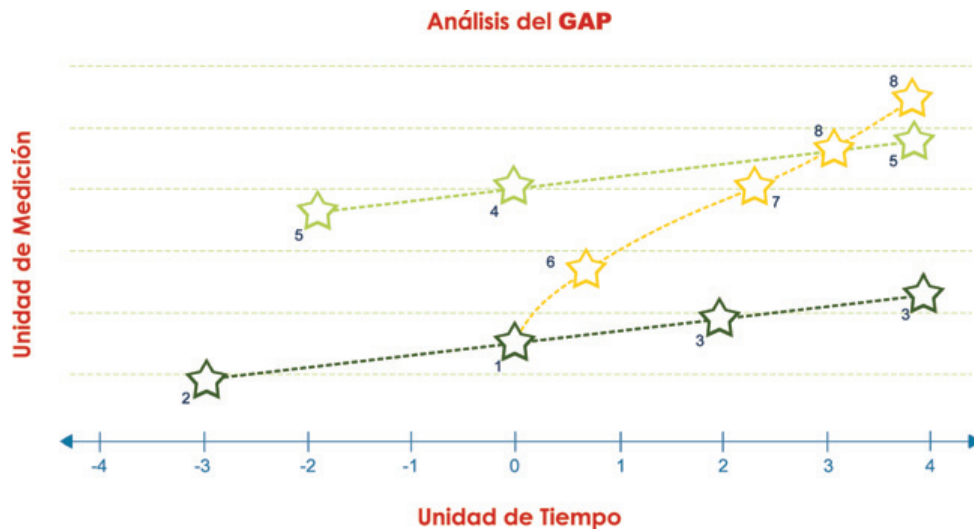
Los principales objetivos que logramos identificar movilizaron a las compañías en la implantación de esta tecnología, pueden resumirse en las siguientes categorías:

- Programas de Fidelización de clientes (33%)
- Servicio Automático de Información (23%)
- Autoservicio – ofreciendo a los clientes soluciones automáticas (12%)
- Reducción de Costos (12%)
- Mejora de Gestión Interna (12%)
- Innovación y Lanzamiento de nuevos productos / servicios (9%)

4. Propuesta

Teniendo en cuenta las capacidades de adaptación e implementación de nuestra administración, el proceso permitió localizar las mejores prácticas en diferentes entidades públicas y sus aplicaciones concretas.

Como consecuencia determinamos la brecha entre el “líder” y nuestro cliente:



Entre estas entidades públicas se encontraban Administraciones, Departamentos de Policía, Hospitales y Entidades Educativas, donde las mejores prácticas de aplicación de plataformas de reconocimiento de voz se limitan principalmente en mejorar la gestión interna y brindar un mejor servicio de información. La propuesta fue entonces, no limitarse a la adaptación e implementación de las prácticas del / de los líderes públicos - ya que esto nos permitiría como máximo alcanzar su nivel - sino ir un paso más adelante y mejorar el proceso mediante incorporación de las mejores prácticas detectadas en otros sectores y ámbitos privados y que gracias a la herramienta de benchmarking se pudo realizar una rápida identificación, análisis, y estudio, que nos permitirá una oferta muy superior en un periodo de tiempo reducido.