

E.2. Gestión de información en la empresa. Marcos para la colaboración

Por Ricardo Eito Brun

Eito Brun, Ricardo. "Gestión de información en la empresa. Marcos para la colaboración". En: *Anuario ThinkEPI*, 2007, pp. 138-140.



Ricardo Eito Brun

"En el modelo de empresa virtual el intercambio de bienes físicos se complementa con el intercambio de información estandarizada por internet"

"La ingeniería documental ofrece grandes oportunidades para los documentalistas siempre que éstos profundicen en conocimientos informáticos y normativos"

RESULTA PRÁCTICAMENTE IMPOSIBLE CONCEBIR la gestión de información al margen de la "Red de redes". La automatización de las transacciones comerciales entre empresas a través de internet (B2B o *business to business*) generó una enorme atención como consecuencia del uso intensivo de la Red. Organizaciones privadas y organismos dedicados a la normalización dedicaron sus esfuerzos al diseño de infraestructuras que hiciesen posible el comercio global en internet.

Estas infraestructuras o marcos de trabajo no sólo exigen la presencia de una red de transmisión física y la normalización de unos protocolos de comunicación seguros sino también la normalización de los documentos electrónicos que se utilizan en la ejecución de los procesos comerciales (suministro, dis-

tribución, facturación, etc.) característicos de la colaboración interempresarial.

Los documentos electrónicos dan soporte y dotan de significado a las transacciones comerciales, por lo que el diseño de su estructura, contenidos informativos y formato, así como su integración en procesos de negocio automatizados y su transmisión a través de redes informáticas han sido áreas objeto de muchos estudios.

Ingeniería documental

La aproximación académica más representativa de esta problemática la encontramos en el concepto de la ingeniería documental propuesta de **Robert Glushko**, profesor de la *School of Information Management & Systems* de la *Universidad de Berkeley*, California.



Robert J. Glushko

Este autor sugirió la utilización del término *ingeniería documental* para referirse a las distintas técnicas y tecnologías que se utilizan para establecer marcos que hagan posible el intercambio de documentos para el comercio electrónico. **Glushko** la define como "la disciplina

dedicada a especificar, diseñar e implementar los documentos electrónicos que se usarán en los intercambios de información en internet para solicitar la ejecución de procesos de negocio, o para devolver los resultados obtenidos por la ejecución de estos procesos a través de servicios web".

Vemos que el término agrupa distintas técnicas: diseño de tipos de documentos, análisis de procesos y modelos de transaccio-

nes, así como las técnicas necesarias para el intercambio de información y documentos a través de la Red.

Así, podríamos decir que son tres los objetivos de la ingeniería documental:

1. Modelar procesos y transacciones entre empresas, y representarlos en un formato que haga posible su procesamiento automatizado.

2. Modelar la estructura de los documentos que se intercambian en esos procesos. Normalmente se hará mediante XML.

3. Implementar soluciones informáticas capaces de ejecutar y auditar estas transacciones en entorno internet, garantizando la autenticidad, confidencialidad y seguridad de los datos.

A día de hoy, uno de los principales retos de la ingeniería documental es clarificar la función de los distintos estándares definidos por la industria, ya que han proliferado múltiples modelos para modelar procesos, definir tipos documentales y facilitar la interconectividad de aplicaciones basadas en servicios web.

Principios de la ingeniería documental

El término *ingeniería documental* está vinculado al comercio electrónico y a la colaboración entre empresas. Internet está llamada a convertirse en el principal medio de intercambio de documentos comerciales, y actualmente ya es un canal consolidado en la venta a particulares (el llamado B2C o *business to consumer*) y en la promoción de productos y servicios.

La crisis de las “punto com” y el repliegue de la inversión en internet frenó la generalización de los entornos B2B. Sin embargo, el ahorro que supone el intercambio de documentos comerciales a través de la Red, la posibilidad de optimizar procesos e interactuar con nuevos socios, unidos al nivel de seguridad que ofrecen las actuales tecnologías, sitúan a la ejecución de transacciones a través de internet entre los objetivos prioritarios de la mayor parte de las organizaciones.

La siguiente pregunta que tendríamos que plantearnos es: ¿cómo contribuye la visión académica de **Glushko** a este “momen-

to propicio”? Las pautas y principios que caracterizan la propuesta de este autor nos pueden ayudar para dar una respuesta; ésos incluyen:

–Intercambio de información y coordinación de procesos.

–Normalización de procesos.

–Modularización y reutilización de documentos.

–Utilización del lenguaje XML.

–Análisis y diseño de documentos frente al modelado de datos.

–Documentos orientados a transacciones.

–Clasificación de productos y servicios.

Intercambio de información y coordinación de procesos

Los escenarios B2B se sitúan próximos a los entornos de colaboración que caracterizan el concepto de “empresa virtual”. En este modelo distintas empresas colaboran en el diseño, fabricación o comercialización de un producto; cada una de ellas ofrece al resto de socios un elevado nivel de especialización en alguna de las tareas que se deben ejecutar para completar el ciclo de vida del producto o servicio y facilitar su comercialización.

El modelo de empresa virtual se cimenta en un intercambio continuo de información entre socios. La noción de “cadena de suministro” tradicionalmente orientada hacia el intercambio de bienes físicos, se complementa con una orientación centrada en el intercambio de información.

Este concepto de colaboración es anterior a la red internet. Sin embargo, también es cierto que internet hizo posible que cualquier empresa, sin necesidad de afrontar costosas inversiones, pudiese plantearse su participación en un sistema de colaboración de este tipo.

El ejemplo pionero en la colaboración entre empresas y automatización de la cadena de suministro (*CPRF o collaborative planning, forecasting and replenishment* en inglés) es el que puso en marcha *Procter & Gamble* en 1987 con la empresa *Wal-Mart* para la gestión de inventarios y aprovisionamiento. Ambas empresas compartían un proceso común facilitado por una tecnolo-

gía desarrollada a partir de un sistema de IBM.

En este contexto, las empresas que colaboran en uno de estos proyectos deben establecer y aceptar unas pautas comunes que garanticen el intercambio de información y su procesamiento automatizado. Estas pautas se han centrado en la implementación de una infraestructura técnica para el intercambio de datos y en la definición de tipos de documentos con una estructura, formato y contenido pactado de antemano por los participantes. En la visión de **Glushko**, los documentos se convierten en las interfaces entre los procesos internos que ejecutan las empresas que participan en un medio de colaboración.

Las dificultades que afrontan las empresas para articular estas *empresas o equipos virtuales* pueden ser motivo de importantes pérdidas de oportunidades de negocio. La capacidad de gestionar un espacio virtual donde los clientes pudiesen publicar sus necesidades, y las empresas suministradoras

fuesen capaces de identificar socios potenciales de forma automatizada eliminaría la dificultad para identificar socios y permitiría poner en marcha equipos de trabajo virtuales de forma rápida y efectiva.

Nuevamente, la automatización de este proceso pasa forzosamente por la posibilidad de describir de una forma estándar las capacidades que exige el proyecto propuesto por el cliente, las de los distintos proveedores, y la de tramitar estos acuerdos en línea mediante el intercambio coordinado de información y documentos.

Ahí podemos intervenir los documentalistas siempre que sepamos equiparnos debidamente con los conocimientos necesarios de empresa, informática y telecomunicaciones, y sus correspondientes estándares.

Ricardo Eito Brun, Universidad Carlos III de Madrid
reito@gmv.es; reito@bib.uc3m.es