

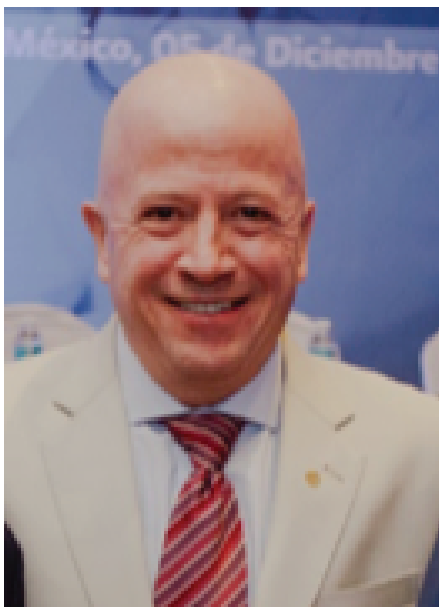
EFINFO S.A.P.I. de C.V.

SEMBLANZA DEL LÍDER

Juan Ricardo Pérez Escamilla

Se graduó como Economista en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y Derecho en la Universidad Autónoma de México (UAM) en 1982. Es el primer mexicano en obtener el grado de Doctor en Políticas Públicas en Harvard en el año 1987. Trabajó en el ITAM de 1988 a 1990 como Profesor del departamento de Economía, dirigió la Maestría en Políticas Públicas. Profesor de Economía, Colegio Frontera Norte y University California San Diego Economía. Ha creado 4 empresas y una fundación.

Fundador de DAHNA, Fundación de Déficit de Atención en Niños y Adultos. - Fundó el organismo enfocado a promover la información sobre este déficit que afecta a 5% de la población escolar. Con los tratamientos e información adecuada se resuelven exitosamente el 90% de los casos. Fundador y Director General, Consultores en Decisiones Gubernamentales S.C.- Empresa en donde se realizó el primer estudio sobre los efectos de la desincorporación de empresas paraestatales en México; presentado en Harvard, Princeton y el Banco Mundial. Se realizaron más de 80 proyectos de consultoría.



En el 2003 funda Eficiencia Informativa, siendo hasta hoy el Director General, posicionado a la empresa como líder en el mercado de monitoreo de medios, aumentando su participación dentro del mismo pasando del 5 al 40%.

Su visión siempre ha impulsado a la organización a lograr los objetivos estratégicos, siempre dando un 110%, logrando una unidad entre todas las áreas como un verdadero equipo de trabajo, definido, determinado y con mucha comunicación para obtener los resultados que hemos tenido hasta el día hoy.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Eficiencia Informativa: Una historia de éxito

Eficiencia Informativa es una empresa que está enfocada a la satisfacción del cliente, detectando qué necesidades tiene presente y futuras. Es una empresa de base tecnológica, 100% mexicana que detona iniciativas de proyectos y servicios, gracias al acercamiento que tenemos con nuestros clientes. Nos dedicamos a proveer inteligencia generada a partir del análisis de la información, proveniente de medios de comunicación digitales e impresos (medios nacionales e internacionales) para atender con información objetiva y oportuna a instituciones gubernamentales sectores empresariales, en la toma de decisiones y en sus estrategias de comunicación social y corporativa. Nuestra cartera de clientes se conforma en un 70% por empresas privadas y en un 30% por entidades del sector público en México. La característica común de estos actores es la toma de decisiones con impacto social y corporativo, por lo que el alcance de nuestra labor en materia de monitoreo de medios masivos de comunicación es de relevancia a nivel nacional e internacional. También nos impulsan a la mejora continua a nuestro sitio electrónico, mismas mejoras que se traducen en productos nuevos. Los productos generados en Eficiencia Informativa habilitan a dichos clientes a determinar sus acciones de comunicación, identificar mapas de actores relevantes para su actividad, entender la situación de su reputación y su posicionamiento dentro del tejido social ya que les traen un panorama sobre el entorno mediático del país expuesto en lo publicado por los líderes de opinión de forma completa, oportuna, organizada, seleccionada, manipulable y con la mejor calidad y rentabilidad. Estos productos informativos se entregan mediante diversos formatos, periodicidad y canales, facilitando su consumo en beneficio de nuestros clientes:

Misión 2016-2019

Innovar para hacer más valiosa la información mediante:

- Generación de conocimiento estratégico para nuestros clientes.
- Bienestar para nuestros colaboradores.
- Rentabilidad para accionistas.

Visión 2016-2019

Ser un consorcio internacional referente en la innovación de productos de inteligencia estratégica.

Valores

- **Aprendizaje:** satisfacer la necesidad continua de conocimiento para habilitar la innovación.
- **Trabajo en equipo:** a través de la capacidad de colaborar entre nosotros, con aliados y con clientes para alcanzar objetivos comunes. Es decir, fomentar el gusto de trabajar con otros.
- **Tono humano:** al cuidar de los detalles de atención, comprensión y servicio entre cada uno de nosotros, aliados y clientes. Es decir, empalmar para actuar en consecuencia.
- **Justicia:** en la toma de decisiones a partir de la objetividad de la información interna y externa, así como la humildad en aceptar abiertamente los hechos para seguir mejorando

Objetivos Estratégicos

- **Innovación.**

Posicionarnos como una organización líder en los mercados que atendemos por la generación del valor.

- **Excelencia operacional.**

Eficientar cada uno de los procesos de operación que permita ser eficaces y efectivos en el diseño, operación y comercialización de productos y servicios.

- **Expansión y Crecimiento**

Garantizar la entrega de una propuesta de valor en los mercados que atendemos, que permita incrementar nuestra participación en los mercados actuales y explorar los nuevos.

- **Colaboradores como centro de desarrollo y crecimiento.**

Fortalecer las capacidades técnicas y humanas de todos los colaboradores.

MODELO PROPIO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

El modelo de Gestión de Tecnología e Innovación (GdT+i) de Eficiencia Informativa obedece a la prioridad que la Dirección General le ha otorgado al desarrollo de tecnologías como estrategia de negocio y crecimiento. La visión de asignar recursos tecnológicos para crear nuevos productos tiene el objetivo de incrementar la oferta comercial a través de la innovación. El resultado es comercializar productos con un alto grado de diferenciación, que le permiten generar ventajas competitivas a Eficiencia Informativa, a fin de que la cartera de clientes aumente y se perciban resultados comerciales. Nuestro modelo de gestión de tecnología e innovación es el motor que da pie a un semillero de ideas, reflexiones para innovar en materia de productos, procesos y actividades de valor agregado para Eficiencia Informativa. El modelo de gestión de tecnología e innovación se alinea a la estrategia corporativa y de negocio, y cómo ésta se implementa con base en objetivos estratégicos, cultura organizacional y un sistema de gestión por calidad.

Bajo la misma línea, el modelo está alineado por la Dirección General que vela por el acatamiento de la misión, visión y valores que se han establecido en consecuencia con el Plan Estratégico de la compañía. El Modelo de Gestión de Tecnología en Eficiencia Informativa está alineado a las funciones claves propuestas por el Modelo Nacional de Gestión de Tecnología promovido por la Fundación Premio Nacional de Tecnología e Innovación, A.C.

Funciones y Procesos de Gestión de Tecnología

I. Vigilancia de Tecnologías

El objetivo de la función de vigilancia del modelo de gestión de tecnología e innovación de Eficiencia Informativa, es mantener a la organización en alerta sobre el nacimiento de nuevas tecnologías, oportunidades de mercado, movimientos estratégicos de nuestros competidores, evolución de las necesidades de los clientes. Que permitan maximizar nuestras actividades operativas y estratégicas a fin de fortalecer nuestra posición competitiva.

I.I Análisis Comparativo de Tecnologías y Productos

Esta actividad se lleva a cabo periódicamente mediante la realización de estudios comparativos de los productos de la competencia, aplicamos estos comparativos con nuestros dos competidores más cercanos, Especialistas en Medios e Intermedia, por medio de estos cotejos podemos identificar el impacto posible de la evolución tecnológica a través de las actividades que tiene la competencia. Afortunadamente nos encontramos en una situación en donde somos imitados por la competencia, en los últimos comparativos detectamos que nuestro principal competidor, Especialistas en Medios, cuenta con un sitio electrónico similar al que tiene Eficiencia Informativa, ante ello cabe señalar que nuestro sitio se desarrolló hace más de ocho años. Este tipo de comparativos nos ayuda a reforzar nuestras actividades de vigilancia e implementar estrategias para ser mejores día con día. Para este proceso de análisis comparativo, detectamos a nuestro competidor directo.

1. Competidor directo: Eficiencia Informativa tiene detectado a su competidor más cercano, el cual intenta ofrecer una aproximación de los productos y servicios que ofrece nuestra organización. Favorablemente Eficiencia Informativa tiene herramientas necesarias para continuar trabajando en materia de innovación tecnológica, otorgando ese valor agregado que el cliente busca para satisfacer sus necesidades. Cabe señalar que la Dirección General de Eficiencia Informativa se involucra en la decisión de la empresa que se desea someter a un comparativo, lo anterior para identificar aquellas empresas que tienen mejores prácticas relacionadas con los productos y servicios que ofrece Eficiencia Informativa.

1.1 La forma en que aplicamos el comparativo es:

- Identificamos organizaciones comparables: Para tener mediciones confiables tenemos que comparar productos y servicios similares para observar el tipo de desempeño, tecnología utilizada, alcance en el monitoreo de noticias, aspecto de 21 sitios electrónicos, entre otros aspectos para conocer cómo se está explotando la información capturada en medios masivos de comunicación.

- Determinamos el método de recopilación de datos: Pueden ser por fuentes internas como base de datos de bibliotecas, revisiones internas o publicaciones internas. O puede ser por fuentes externas como las asociaciones profesionales, seminarios, publicaciones sobre el sector, informes especiales del sector, publicaciones funcionales del giro o periódicos funcionales.

1.2. Recopilación y análisis de información:

Recogemos la información de nuestra empresa para compararla con otras empresas y observar quién tiene las mejores prácticas. Es imprescindible el análisis de cómo se están haciendo las actividades para la realización de productos y servicios, y con ello obtener información externa que nos permita recurrir a un conocimiento más profundo, es decir, un contacto directo con la empresa, entrevistas, proveedores, bases de datos de clientes, etc.

Ahora es momento de describir la discrepancia con el desempeño actual, para ello una vez que tengamos los datos de las mejores prácticas, el siguiente paso es compararlo con las operaciones internas y encontrar la brecha comparativa. Describir los niveles de desempeño futuro: Una vez definidas las brechas será necesaria la proyección de los niveles de desempeño futuro.

1.3. Integración y adaptación a la empresa:

Una vez recopilada toda la información que nos interesaba se establecerá en un plan de mejora para la empresa y así adaptarla a nuestras circunstancias.

- Comunicar y obtener colaboración: Hay que seleccionar el método de comunicación y organizar los hallazgos para su mejor presentación y comprensión.

- Instalar metas operativas: Es necesario examinar las metas actuales de nuestra organización para alinearlas con los resultados encontrados en la búsqueda.

1.4. Acción e implementación de los resultados: Se implantará dichas prácticas en lo cual, habrá un programa que incluya las acciones a llevar a cabo, con los objetivos, responsabilidades y plazos de implantación de cada una.

- Ejecutar los planes: se debe definir la actividad o tarea que se quiere realizar y hay que considerar el respaldo de la organización para la puesta en práctica.

- Implementación: Las mejores prácticas deben ser implantadas dentro de la estructura funcional ya existente.

- Calibrar el benchmarking: Se busca permanentemente mejores prácticas.

1.5. Maduración: Prácticas completamente integradas a los procesos.

II. Planeación de Tecnología

La Planeación tecnológica tiene un alcance máximo de 3 años. Esto se traduce en mapas tecnológicos, que nos permiten identificar las tecnologías emergentes y las que usan los competidores y nuestros desarrollos, todo esto proveniente del proceso de la función de Vigilancia. Con la finalidad de dar claridad a las funciones de planeación en Eficiencia Informativa, tenemos: 1.Productos y Servicios ya comercializados y que se adecuan a los requerimientos de cada cliente. 2.Desarrollo de proyectos de alto valor agregado, que proponemos a clientes actuales y nuevos clientes. La planeación tecnológica se enfoca al punto número 2., dando como resultado los mapas de tecnología II.I Formulación de proyectos tecnológicos en Eficiencia Informativa Al inicio de cada año planteamos una cartera de proyectos a partir de dos fuentes principales de conocimiento:

1. A los resultados obtenidos de la reunión de la Planeación Estratégica y como nos ayudó a acercarnos a los objetivos definidos en nuestras líneas estratégicas. Si todos los proyectos planeados para el año que cierra fueron terminados exitosamente, tomamos un resumen de las métricas establecidas para cada uno de ellos y validamos su alcance, para con ello informar al resto de la junta directiva y en su caso a los procesos pertinentes. Si algún proyecto se extendió en tiempo de desarrollo respecto a lo planeado, evaluamos si es conveniente continuarlo e incluirlo en el plan de del año que inicia. Esta evaluación la realizamos comparando los resultados obtenidos al momento del cierre contra los objetivos planteados.

2. Las modificaciones que haya sufrido nuestra estrategia durante la última revisión. La estrategia cambia dinámicamente, como organización procuramos dar una revisión de la consecución de objetivos estratégicos semanalmente, como establece nuestro proceso de revisión directiva. Gracias al banco de oportunidades resultantes de la vigilancia, nos permite reflexionar estratégicamente y posiblemente detonar nuevos proyectos. Los casos que se presentan son:

- Cambios en las especificaciones de nuestros clientes: Un cliente o un grupo de ellos solicita modificaciones en alguno de nuestros productos o servicios. Si las modificaciones requeridas son económicamente viables y la proyección de la ganancia estimada es significativamente mayor (20%) a la inversión requerida, se aprueba el cambio y se plantea el proyecto necesario para implantarlo.
- Nuevas necesidades de nuestros clientes: En caso de que detectemos que exista un grupo de clientes (por lo menos tres) que pueden utilizar alguna de las nuevas tecnologías que hemos desarrollado planteamos un proyecto que nos permita mostrar la propuesta de valor desprendida del uso de la tecnología dentro del entorno del cliente. Es importante hacer notar que este fenómeno de descubrimiento de necesidades puede darse también para entidades que no sean clientes actuales en Eficiencia Informativa.

- Corrección de problemas detectados: Si algún cliente externo o interno reporta frecuentemente un problema (según el impacto del problema, podemos esperar a que sea reportado de dos a cinco veces), proponemos y evaluamos económicamente las posibles soluciones para determinar la mejor y con esto plantear un proyecto de corrección.

- Oportunidades de mejora desprendidas de nuestras vinculaciones académicas: Alguna de las instituciones de educación superior o red de investigadores con los que colaboramos plantea un descubrimiento importante que puede ser implantado o por lo menos comprobado utilizando nuestra infraestructura operativa (centro de cómputo, redes, alimentación de información de proveedores de contenidos de medios masivos de comunicación o redes sociales, etc.) o activos intangibles (base de datos de noticias) conjeturamos sobre las posibles mejoras que nos generaría el desarrollo del servicio, metodología, proceso o producto propuesto y acorde a una discusión argumentada al respecto, se plantea el proyecto necesario para habilitar al investigador a desarrollar su idea.

Para poder determinar un plan de proyectos es necesario generar y aplicar una función de mérito para realizar ese plan y seguimos la siguiente metodología. El director de cada área determina variables que, desde su experiencia, sean importantes para evaluar los proyectos que ejecutará en su dirección, así como un modelo de evaluación. Primeramente, generará una lista de variables que el director de área considere importante respecto al impacto que el desarrollo puede tener en la organización.

III. Habilitación de Tecnologías y Recursos

Nuestra gestión del conocimiento para la habilitación de tecnologías y recursos es muy grande. Todos nuestros sistemas (bugzilla, correo electrónico, wrike, alfresco, intranet) nos permite tener la información documentada, un ejemplo de ello es una solicitud de algún instructivo en bug.

1. UNAM, GIL, Sistema de generación automatizada de resúmenes de noticias
2. UNAM, IIMAS, Detección automática de palabras clave y patrones invariables en emisiones radiales de calidad estandarizada con base en redes neuronales
3. UNAM, GIL, Agrupamiento cualitativo automatizado de notas informativas
4. UNAM, GIL, Sistema de determinación automática de opinión contenida en piezas informativas publicadas en medios impresos
5. BUAP, Computación Sistemas para procesar automáticamente documentación relacionada con la biblioteca de arte mexicano (segunda fase)

La obtención de tecnologías y recursos necesarios para la realización de los proyectos incluidos en nuestra cartera los gestionamos mediante el proceso de Gestión de Proyectos, que es el encargado de la apertura, seguimiento y conclusión de los mismos. La metodología utilizada para la selección de los proyectos de nuestra cartera es con la de función de mérito y la herramienta en la que nos apoyamos para dar seguimiento a estos proyectos es WRIKE.

Las alianzas estratégicas se realizan mediante los socios tecnológicos, comercial o centros de investigación, es decir mediante todas esas mentes expertas en distintos temas. Los criterios utilizados para saber si el proyecto conviene o no, depende de la comercialización del producto a realizar y de todo el conocimiento que se genere. A continuación, una breve semblanza del directorio de las alianzas tecnológicas con las que contamos.

Una de las estrategias para poder habilitar la tecnología en Eficiencia Informativa, es que medios se utilizan para esta habilitación, es decir en la organización contamos con una estrategia global y 3 líneas estratégicas (innovación, crecimiento y eficiencia operativa) y sobre estas líneas tenemos nuestros proyectos, lo que hacemos es en cada proyecto se van asignado recursos y si alguna otra necesita apoyo se le comparte. En algunas ocasiones trabajamos de la mano de Centros de Investigación, pero otras realizamos muchos proyectos por cuenta propia, como algunos ejemplos podemos mencionar el clipping que ya es 100% comercializable, el otro son los análisis estratégicos y en el que se está trabajando, ARMA, que se detalló su metodología y funcionamiento en párrafos anteriores. Una vez formada la cartera de proyectos instrumentamos mediante el proceso encargado de gestionar esto, que es Gestión de Proyectos. Este proceso, nos permite asignar recursos humanos, tecnológicos y financieros, en otras palabras, el proceso empieza, cuando seleccionamos un proyecto de la cartera, que se detona con la solicitud mediante un bug de peticiones para solicitar su apertura en un sistema que se encarga de la administración de proyecto que se llama WRIKE también nos permite dar seguimiento a reuniones. Los proyectos que salen de la cartera de proyectos, su financiamiento puede provenir de fondos externos tipo PEI, FINNOVA, INADEM o bien de fondos propios y éstos son administrados desde el sistema ERP de la empresa. Los diferentes sistemas que utilizamos para habilitar los proyectos, también nos permite gestionar el conocimiento ya que en nuestros sistemas queda como repositorio documental. Para desarrollar nuestros proyectos seguimos un proceso de administración de proyectos (GESPRO) de acuerdo con el PMI.

Selección de proyectos tecnológicos La Alta Dirección sabe que el capital humano y la innovación son temas estrechamente conectados, no solo desde una perspectiva tradicional de desarrollo de tecnología y nuevos productos, sino por el interés de la compañía de cimentar una cultura de innovación, promoviendo y recompensando el emprendurismo y la toma de riesgo. Es por ello por lo que nuestro director general, Juan Ricardo Pérez Escamilla, impulsó la habilitación de grupos de innovación para adoptar las mejores ideas propuestas por el personal, y con ello aplicar nuevas tecnologías (productos; procesos), alianzas estratégicas o nuevas competencias. Por estas razones la Alta Dirección apuesta por el tema de “innovación total”, y por lo tanto se concentra en el seguimiento y control de la Gestión de la Tecnología e Innovación a través de reuniones semanales llamadas “Juntas de Dirección” conformado por los directores de áreas y responsable del SGC y de la implantación del modelo de GdT+i, espacio idóneo para analizar, decidir y poner en práctica las ideas de innovación surgidas en los grupos anteriormente mencionados.

Un tema importante es que a través de esta junta el director general toma decisiones en estrecha relación con el desempeño de cada uno de los 37 procesos de la empresa, esto con base en la revisión de los indicadores de calidad obtenidos semanalmente. En dicha etapa nuestro director general retroalimenta las propuestas innovadoras de los colaboradores para finalmente habilitarlas e implementarlas dentro de la gestión de tecnología, dicho proceso está documentado en el Procedimiento de Grupos de Innovación (PGI) (ver capítulo: implantación de la innovación). Cabe señalar que al contar con dicho procedimiento se garantiza el involucramiento del director general en el proceso de vigilancia, planeación, protección e implantación de prácticas innovadoras, pues siempre está enterado de la generación, desarrollo y conceptos transformadores; y por otro lado, el personal está consciente de la excelencia operativa para asegurar que sus ideas tendrán el respaldo de la Alta Dirección para llevarse a cabo en beneficio de Eficiencia Informativa. Una de las tareas más importantes para que las ideas innovadoras se transformen en procesos cotidianos es a través de la aplicación de una cartera de proyectos, la cual instrumentamos mediante el proceso de Gestión de Proyectos. Es a partir de este eslabón cuando analizamos y asignamos los recursos humanos, administrativos, financieros y tecnológicos, lo cual detona con la apertura de un bug de peticiones para solicitar su inicio.

Cabe señalar que el Bug -similar a un ticket- es un sistema que nos permite dar seguimiento y control al proyecto. Al mismo tiempo vamos administrando su periodicidad y reuniones a través del sistema "WRIKE", a fin de tener una retroalimentación efectiva de cómo vamos en materia de productividad. Cabe señalar que los proyectos que salen de la Cartera de Proyectos obtienen su financiamiento a través de fondos PEI o bien de fondos propios y, éstos son administrados desde el sistema SAP de la empresa.

Para priorizar los proyectos tenemos 3 criterios básicos

1. Que contribuya a la visión y objetivos estratégicos de Eficiencia Informativa
2. Que tengamos capacidad financiera con cursos propio y/o externos 42
3. Tener las capacidades tecnológicas propias o con nuestros asociados tecnológicos (IES y Centros de Investigación)

Si alguno de estos criterios no es favorable en ese momento de la toma de decisiones se establece un proceso de búsqueda por un tiempo máximo de una semana para identificar alternativas que hagan favorable los criterios de decisión. Posteriormente pensamos en las instituciones con las que deseamos colaborar, en especial aquellas que tiene una amplia experiencia de acuerdo con los proyectos que necesitamos desarrollar. Hacemos una visita de campo y les planteamos nuestros proyectos, en caso de estar interesados agendamos una reunión para entregar un plan de trabajo alineado a los requerimientos del PEI y con ello dar pie a una cita de apertura la cual queda registrada en nuestro EF-RG-GESPRO-01 como parte de nuestra planeación tecnológica, la cual está vigilada por el proceso de Aseguramiento de la Calidad de los Procesos (ACPROC).

Por lo anterior se comienza con la construcción de un protocolo que nos permitirá ingresar a la convocatoria del Programa de Estímulos a la Innovación (PEI). Una vez que nuestros proyectos fueron aprobados informamos a las instituciones educativas para organizar una junta donde quedan planteadas las instrucciones e ir viendo su seguimiento y control, todo con la finalidad de ver resultados y comercializar a la brevedad la tecnología generada.

IV. Protección del Patrimonio Tecnológico de la Organización

El objetivo de la función de protección es salvaguardar los productos, procesos e información, resultado de cada una de las actividades de Eficiencia Informativa. En este sentido nos preocupamos por el tema de propiedad intelectual, con sus diferentes figuras, marcas, patentes, derechos de autor, etc., y de la información de nuestras bases de datos. Poseemos derechos de autor, que nos han permitido posicionarnos estratégicamente en los mercados actuales, La marca de Eficiencia Informativa, es un referente en el mercado nación por su credibilidad y entrega oportuna de la información. gilada por el proceso de Aseguramiento de la Calidad de los Procesos (ACPROC).

Como se ha explicado anteriormente la principal fortaleza que hace de Eficiencia Informativa que la hace competitiva es la identificar el conocimiento de alto valor para relacionarse con investigadores. Se elabora un convenio entre Eficiencia Informativa entre el IES o Centros de Investigación en el que acordamos que los resultados del proyecto puedan ser explotados por Eficiencia Informativa y puedan ser usados por los investigadores para sus publicaciones. Un Factor crítico para eficiencia informativa es la protección de nuestra base de datos y para esto tenemos líneas de acción concretas: Contamos con una planta de luz que nos brinda protección en el momento exacto cuando se va la energía eléctrica, ante ello contamos con ocho segundos para la protección de los datos capturados en nuestro sistema operativo, esto permite que nuestros trabajadores continúen con sus actividades sin necesidad de detener la operación, procurando que nuestros productos y servicios no se entreguen con retrasos. Refuerza la seguridad de la Base de Datos mediante el uso de firewalls en la empresa ocupamos el antivirus AVG pero para que no ingresan a nuestra red y contamos con 3 firewall que administramos nosotros Cada colaborador de Eficiencia Informativa cuenta con un contrato de confidencialidad en donde se establece que una vez que terminen la relación laboral con la organización, no pueden trabajar en actividades profesionales relacionadas con el giro principal de eficiencia informativa. La historia de Eficiencia Informativa se ha visto coronada con diversos éxitos que han permitido obtener varios registros en materia de Derecho de Autor. Innovar en el desarrollo de productos y tener un modelo propio de gestión tecnológica dio pie a la vinculación con centros de investigación y con ello recibir apoyos gubernamentales como los otorgados por el CONACYT.

V. Implantación de la Innovación

Es en esta función donde se implementan las innovaciones para maximizar las operaciones de la empresa y dar respuesta a las necesidades de los clientes. Para el logro de lo anterior se implementa el Procedimiento de Grupos de Innovación (PGI), proceso clave para la innovación organizacional, de producto, de procesos, mercado y organizacional. Finalmente, establece y mantiene relaciones positivas entre los colaboradores a través de la filosofía de liderazgo, pues son los propios colaboradores los que proponen ideas innovadoras bajo la doctrina de ganar-ganar. Eficiencia Informativa tiene la filosofía de la mejora continua en todas las operaciones que realiza, con el propósito de robustecer la competitividad de sus 37 procesos y formar personas comprometidas con la empresa, con su trabajo y con los clientes.

La manera en que Eficiencia Informativa traduce las necesidades de innovación propuestas por su personal en beneficio de los clientes es a través de Grupos de Innovación inmersos en los 37 procesos que tiene la empresa. El objetivo recae en la responsabilidad de proponer, analizar, discutir y aprobar proyectos en materia de Gestión Tecnológica e Innovación (GdT+i) en beneficio de los trabajadores, de la empresa y de la cartera de clientes actuales y potenciales. A través de los Grupos de Innovación se da voz y voto a los colaboradores de la empresa a través de su participación en la habilitación e implantación de una experiencia innovadora. Estos grupos se constituyen voluntariamente por proceso, cada uno tiene un grupo no inferior a 5 personas; están bajo el liderazgo del responsable del proceso quien vela por los lineamientos estratégicos de la empresa. Una vez formado cada Grupo de Innovación pasa a ser identificado y reconocido institucionalmente con ayuda del proceso de Aseguramiento de la Calidad de los Procesos, ya que bajo el manto del Sistema de Gestión de Calidad se provee control y seguimiento a los participantes de cada grupo a fin de habilitar e implementar las ideas en materia de GdT+i.

5. Alineación de la Gestión de Tecnología con las otras áreas de la Organización

En 2015 se volvió una realidad el Trabajo en casa para más del 50% de nuestros colaboradores, esto se ha logrado gracias a nuestras plataformas tecnológicas y procesos bien definidos. El esquema de trabajo en casa ha probado ser una excelente estrategia para incrementar el bienestar de nuestros colaboradores ya que, entre otras cosas, ahorran grandes cantidades en tiempos de traslado. Así mismo, la productividad se ha visto incrementada gracias a los ahorros de tiempo mencionados.

IMPACTO DE LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

El Modelo de Gestión de Tecnología e Innovación en Eficiencia Informativa ha permitido a la compañía reinventarse, adaptarse y posicionarse para crecer en volumen de ingresos y utilidades de tal forma que no solo mantenga su filosofía de mejora continua en materia de innovación, sino crezca su volumen de ingresos y utilidades. Sin la implementación de un modelo en dicha materia, no hubiera sido posible atraer los ingresos y tener una posición en el mercado de monitoreo de medios masivos de comunicación a nivel nacional, a través de la comercialización de productos innovadores en el mercado.

Gracias al trabajo e implementación de las funciones básicas del modelo de gestión de tecnología podemos comercializar nuestro producto de Análisis Estratégicos, un producto innovador para la toma de decisiones estratégicas de las empresas.

Con la comercialización de dicho producto Eficiencia Informativa ha podido capitalizar los resultados obtenidos, permitiéndole obtener beneficios como retorno de capital invertido, nuevos clientes, vinculaciones académicas, así como beneficios intangibles como prestigio y un océano azul ante la competencia.

Uno de los modelos de reducción de costos más importantes de la empresa es el programa de Trabajo en Casa; en él, participa toda la organización con el cumplimiento de objetivos de calidad anuales. Lo anterior es posible por la madurez que prevalece en los 37 procesos de la compañía, facilitando que los colaboradores trabajen a distancia con plena seguridad de su desempeño bajo el lineamiento de un Sistema de Gestión de Calidad arropado por la certificación ISO 9001:2008.

Indicadores	2013	2014	2015
Financieros (gastos en I+D/ventas)	28%	28%	25%
Humanos (personal dedicado a I+D/total de personas)	18%	18%	27%
Ventas de nuevos productos/ventas totales	15%	15%	33%
Participación de mercado	52%	56%	65%
Mecanismos de Protección	Protección de marca y derechos de autor	Derechos de autor	Seguridad informática