

Integración de la Biblioteca de la Superintendencia de Seguros de la Nación al sitio web institucional: Transitando el camino del formato digital

Teodolinda Francisca Casanelli¹¹

Introducción

El Proyecto “Transformación de la Biblioteca tradicional y electrónica de la Superintendencia de Seguros de la Nación a formato digital para integrarla al sitio de Internet del Organismo”, surgió de la necesidad detectada, en la Superintendencia de Seguros de la Nación, para cumplir con la amplia gama de servicios que presta, abarcando a toda la población del país interesada en su problemática, sobre la base de la política de transparencia y su responsabilidad como regulador de un sector de la actividad que cuenta con un amplio número de usuarios de muy diversa índole, que alcanzan, desde aquellos que individualmente se relacionan con el sistema asegurador, hasta quienes componen el grupo directamente regulado, como las empresas aseguradoras y reaseguradoras, promotores, productores y asesores de seguros.

La amplitud del universo abarcado justifica plenamente la integración de la Biblioteca al sitio de Internet de la Superintendencia de Seguros de la Nación, actualmente en funcionamiento, logrando la transformación de la misma a formato digital, permitiendo a la vez mantener sus prestaciones habituales.

Organismo responsable

La Superintendencia de Seguros de la Nación, a través de la Biblioteca y como Unidad Informática, será la responsable del proyecto. Es el Organismo Estatal descentralizado encargado de ejercer la supervisión de las entidades de seguros y reaseguros en la República Argentina, con el propósito de procurar un mercado solvente, estable y eficiente, promoviendo de esta forma la protección de los ciudadanos usuarios, conforme con los principios de la Ley de Entidades de Seguros N° 20.091 y los principios básicos reconocidos y aceptados con carácter internacional.

Entre otras funciones, autoriza el funcionamiento de nuevas entidades y sus planes de cobertura, diseña y promulga las normas reglamentarias a que deben sujetarse los operadores y controla su cumplimiento. También ejerce la supervisión de los auxiliares de la actividad aseguradora incluyendo los productores asesores de seguros, peritos y liquidadores de siniestros. El Organismo es dirigido por un Superintendente de Seguros designado por el Poder Ejecutivo Nacional. Su localización física es Av. Julio A. Roca 721 (CP 1067ABB). Capital Federal, situándose la Biblioteca en la planta baja.

¹¹ Encargada de Biblioteca - Superintendencia de Seguros de la Nación

Justificación del proyecto

La política de la Superintendencia de Seguros de la Nación en los últimos años se ha orientado hacia una mayor apertura a la comunidad fomentando toda iniciativa que contemple acciones tendientes a lograr proporcionar información veraz y pertinente como modelo de gestión y transparencia y acercarla al usuario, tratando de lograr mayor interactividad del público con este Organismo, estar más cerca del usuario, resultando ser de interés comunitario.

La conducta del usuario ha variado, cada día demanda más y mejor información, por otro lado nadie puede quedar marginado por razones geográficas o de disponibilidad de horarios del acceso a toda información pertinente. Al ser un servicio público la Biblioteca de la Superintendencia de Seguros de la Nación debe adaptarse a las nuevas tecnologías y reformar su organización para dar una respuesta satisfactoria a los derechos de información del usuario.

Resultados esperados

Este modelo virtual posibilitará ofrecer además servicios interactivos de valor añadido para el público, disposiciones, legislación, servicios de información personalizada, etc. Se propone además un espacio para que el público pueda enviar sugerencias y dejar sus impresiones.

Beneficios esperados

Se aspira a que se pueda acceder instantáneamente y visualizar en el monitor del usuario toda información solicitada, sobre la base de la documentación de la Biblioteca, logrando una recuperación más eficiente.

Población beneficiaria o destinataria

Estará dirigida a toda la comunidad nacional e internacional, tanto a quienes están en la actividad aseguradora como al público en general, se pueden por tanto presentar ocho grupos de destinatarios:

1. Personal del Organismo
2. Periodistas investigadores
3. Productores de seguros
4. Estudiantes
5. Profesionales
6. Empleados de compañías de seguros
7. Otros Organismos
8. Público en general

El cálculo de usuarios potenciales se realizará sobre un listado de seis grupos de posibles beneficiarios cuantificable.

Grupo evaluado	Nº total de integrantes	Porcentaje de usuarios potenciales
Personal de la SSN	290 empleados	40 %
Productores de Seguros	22.400 *	10 %
Estudiantes de Economía	100.000	2 %
Empleados de Compañías de Seguros		
Personal permanente		
Jerárquico	2.403**	20 %
No jerárquico	21.659**	30 %
Personal temporario	621**	10 %
Investigadores / Docentes de Ciencias Económicas	2.500	10 %
Otros (Peritos, periodistas, etc.)	1.000	20 %

* Número de matrículas de productores inscriptos en Superintendencia de Seguros de la Nación

** Números relevados por la Gerencia de Estudios según ejercicio 2002/2003

Características de la demanda

Consultas telefónicas y vía mail: Los pedidos más frecuentes en forma telefónica o informática son sobre legislación de seguros, lo que incluye tanto resoluciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación como leyes, decretos o resoluciones de diversos Ministerios sobre el tema. También por estas vías se solicitan direcciones, teléfonos y otros datos de compañías de seguros

Consultas in situ: Las consultas que se realizan en forma personal en la biblioteca pueden dividirse en ocho grupos:

1. Legislación nacional y provincial en especial sobre las leyes, decretos y resoluciones sobre Seguros en general y sobre la Superintendencia en particular.
2. Material editado por la Superintendencia de Seguros de la Nación (Memorias anuales, Revista Proyección Aseguradora, Plan de Cuentas y Manual de Contabilidad.
3. Manuales: sobre las distintas ramas del seguro y para productores
4. Jurisprudencia y doctrina: tanto específica de seguros como la relacionada con cualquier otro tema.
5. Publicaciones periódicas específicas.
6. Derecho.
7. Economía.
8. Otros: contratos, ética, mala praxis, historia, etc.

Descripción del proyecto

El proyecto consiste en la adopción progresiva de un nuevo paradigma de tratamiento de la información, que posibilite la disponibilidad de acceso y su transferencia sin limitación de horarios, independientemente de la ubicación geográfica del usuario y de las fuentes de información, integrando estructuras y servicios propios tanto de la biblioteca digital como de la biblioteca tradicional.

Objetivo

El objetivo fundamental es llevar la Biblioteca tradicional con formato electrónico al sitio en Internet del Organismo.

Se tiende a formular un proyecto donde se trata de conciliar el concepto tradicional de biblioteca, en cuanto a espacio de lectura y estudio, con la aplicación de las nuevas tecnologías de procesamiento e intercambio de datos para proporcionar información veraz, pertinente y eficaz para estar más cerca del usuario, haciéndola accesible en el plazo de un año desde el inicio del mismo.

Esta biblioteca constituirá un espacio virtual donde se podrá consultar toda información inherente y relacionada con la actividad aseguradora: Resoluciones, cartas circulares, revistas, legislación, noticias, eventos, disposiciones reglamentarias, bases de datos bibliográficas, etc.; no obstante, el material impreso sigue siendo la base fundamental sobre la que se sostiene la biblioteca, es decir, la biblioteca continuará siendo un recurso físico, con edificio, personas, libros, revistas; el texto electrónico no modificará ese status, sino que facilitará el acceso a la información.

Meta

Consiste en el diseño del sitio en Internet de la Biblioteca para integrarlo al de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Para ello se requiere preparar la información disponible actualmente, tanto de la Biblioteca como la de la Superintendencia de Seguros de la Nación presente en Internet, de forma tal que responda a los requerimientos de los distintos usuarios y esté disponible el acceso a la misma en el plazo de un año desde la iniciación del proyecto, determinando las necesidades de elementos físicos y humanos para su concreción.

A fin de dar cumplimiento a esta meta deben llevarse adelante los siguientes componentes y las actividades que integran cada uno de ellos.

Componentes

Recursos Humanos

- Formar el equipo con la integración del personal adecuado y otorgar las tareas correspondientes.

Tecnologías de información y comunicación

- Evaluar y adquirir el hardware, software y la conectividad necesarios.

Espacio físico y mobiliario

- Organizar la infraestructura y el espacio de trabajo.

Catalogación

- Preparar los catálogos a incluir.

Recursos Web

- Preparar la información sobre organismos nacionales y extranjeros.

Digitalización

- Preparar los textos digitales.

Diseño Web

- Diseñar el sitio en Internet.

Actividades por componente

Recursos Humanos

- Fijación del perfil del personal que trabajará en la concreción del proyecto.
- Determinación de las tareas que realizará cada persona.
- Preparación y motivación para llevar a cabo el proyecto, informando a los directivos del Organismo, explicando la finalidad del proyecto, etc.

Tecnologías de información y comunicación

- Evaluación de las necesidades del proyecto.
- Solicitud de 3 (tres) presupuestos.
- Adquisición de los materiales.

Espacio físico y mobiliario

- Delimitación física del espacio a ocupar por el hardware.
- Determinación de los puestos de trabajo.

Catalogación

- Creación del catálogo de la hemeroteca.
- Unificación del catálogo de libros.
- Normalización del catálogo de resoluciones.
- Preparación, mediante GENISIS, de la presentación de los catálogos en línea.
- Formulación del manual de procedimientos para el mantenimiento permanente de los catálogos.

Recursos Web

- Búsqueda y agrupamiento de la información adecuada provista por Organismos Extranjeros.
- Búsqueda y agrupamiento de la información adecuada provista por Organismos Nacionales.
- Solicitud de permiso para realizar enlaces a sitios en Internet de Organismos Extranjeros y Nacionales a través de correos electrónicos y contactos telefónicos.

Digitalización

- Digitalización y revisión del material gris de la SSN (producción propia)
- Digitalización y revisión de las portadas e índices de los 10 libros más solicitados.
- Digitalización de las portadas e índices del último material adquirido (actividad permanente: se comenzará a realizar una vez concluido el trabajo de presentación del catálogo de libros realizado con GENISIS y se repetirá cada vez que ingrese nuevo material)

Diseño Web

- Diseño del sitio.
- Armado del sitio.
- Prueba on line para corroborar su funcionamiento, integridad de los enlaces, rapidez de descarga, etc.
- Difusión interna y externa del sitio en medios informativos, correos electrónicos, etc.
- Disponibilidad total del sitio en Internet.