



**REPORTE
EDO #1**

Dat de Venezuela

Oct. 12 - 2005

www.iconlogicgroup.com

Tlf. 2863648 / 7550

EDO (Evaluación Diagnóstica Organizacional) La actividad contó con la presencia y soporte de todo el cuadro gerencial de Dat de Venezuela (Seguridad 2010), en la determinación de los conceptos, situaciones y acciones básicas en la supervivencia y desarrollo de la empresa.

Revisión General

Definitivamente nos encontramos a una empresa en fase inicial de transformación. El nuevo entorno determinado por la oferta creciente de los competidores y la situación particular de Venezuela han requerido a la estructura presente en DAT cambios urgentes.

Área Central de Cambio:

El Cliente ubica como necesario para el incremento de su rentabilidad una expansión sólida hacia el mercado corporativo (grandes clientes en el sector industrial y comercial) y darse a conocer con mayor eficacia en las regiones occidental y oriental del país.

La misión y visión son valores de direccionamiento, de orientación explícita para todos en el equipo empresarial, de allí que es de relevante importancia que no solo sean del conocimiento y dominio público sino además que sean compartidas y asumidas por todo el personal bajo un mismo criterio, de ello depende que todas las acciones estén alineadas en total correspondencia con la meta y los objetivos de la empresa.

En el caso de DAT si bien existía un enunciado para ambas en la página web, no existe ninguna conexión con la realidad. El cuadro gerencial no comparte un criterio único en cuanto a los conceptos por consiguiente no comparte los enunciados hoy expuestos en su página web. De la actividad EDO podemos de forma preliminar sugerir las siguientes:

Misión: Brindar el estándar de seguridad más elevado en Venezuela basado en una relación cercana y comprometida con cada cliente en conjunto con el uso de tecnología de punta.

Visión: Ser líder y modelo en el sector de seguridad integral en Venezuela tanto en grandes empresas como en hogares.

META DE CAMBIO

Recordamos que la Meta de Cambio es: La deficiencia (s) o situación (es) inminente (s) que limita (n) significativamente el desempeño de la organización y requieren de rápida atención. Es lo que se debe cambiar o solventar de inmediato.

DAT Meta de Cambio al 12 de Octubre:

"Optimizar la estructura de la organización en relación a sus procesos gerenciales y la tecnología empleada, con énfasis en las competencias claves y técnicas del personal".

OBJETIVOS

Son las acciones que se deben tomar para lograr la Meta de Cambio y están concentrados en 4 áreas:

Personal:

- Crea una cultura tecnológica al servicio de la seguridad.
- Promover un mayor compromiso y visión compartida del personal.
- Construir una planificación estratégica organizacional.
- Capacitar al personal en sus competencias claves y técnicas.
- Delimitar roles y responsabilidades definidas.
- Cambiar el Target de reclutamiento para elevar el perfil.
- Dimensionar el perfil profesional.
- Crear un Clima de trabajo adecuado.

- Promover la integración inter departamental.
- Promover Comunicaciones corporativas efectivas.
- Promover motivación al logro.

Procesos:

- Desarrollar procedimientos y procesos (administrativos y operativos) estandarizados.
- Crear un departamento de sistemas con sus manuales operativos que sustente las operaciones internas y en clientes.
- Optimizar los procesos con el uso eficiente de la plataforma tecnológica.
- Evaluar cuáles productos y servicios dan mayores ganancias.
- Promover velocidad de respuesta en el suministro de insumos y asistencia técnica a los proyectos.
- Planificar el mantenimiento preventivo de los equipos.
- Invertir para la adquisición de una plataforma tecnológica actualizada a la par de planificar sus ciclos de mejoras.
- Acordar con los proveedores de bienes y servicios tecnológicos niveles de servicio que garanticen y mejoren la operación.
- Promover el cumplimiento de las normas y procedimientos para la instalación de sistemas.
- Hacer control y seguimiento en la instalación de sistemas.

Clientes:

- Evaluar la calidad de los servicios en los clientes internos y externos.
- Crear una base de datos de reclamos por el servicio.
- Lograr una mayor cartera de clientes industriales y comerciales.
- Establecer una estrategia de venta y mercadeo de mayor penetración en el mercado meta.

Finanzas:

- Diseñar indicadores de Gestión.
- Reducir costos operativos.
- Incrementar los ingresos.
- Optimizar el uso del capital de trabajo.
- Manejar algún valor para los intangibles.
- Maximizar la rentabilidad de los accionistas.

INDICADORES

Son los elementos a medir o evaluar. Las magnitudes que indicarán si los objetivos se están cumpliendo y con ellos si se avanza sobre la meta de cambio.

Si bien EDO proporciona unos indicadores al final de la sesión, el tiempo dispuesto no fue suficiente para abordar con todo el personal la formulación de indicadores propios. Esperamos que con los objetivos planteados las distintas gerencias puedan determinar cuales son los más apropiados.

RECOMENDACIONES

1.- La Organización requiere de un agente externo para lograr los cambios requeridos ya que su nivel de operatividad está al tope y el tiempo y dedicación del personal interno a las tareas de "reestructuración administrativa" serían insuficientes e improductivos.

2.- La alta gerencia **requiere de una planificación estratégica** que direcciona la organización hacia la meta a alcanzar de forma orquestada y hay que crear un banco de información sobre la memoria organizacional, sus mejores prácticas.

3.- La estructura es plana pero las decisiones son centralizadas por lo cual debe realizarse un cambio en esta dirección, dándole poder de decisión y participación al personal profesional o técnico.

4.- Su sugiere previo a cualquier acción de peso el levantamiento de la gestión y funcionamiento de la organización; es imprescindible conocer las tareas de cada persona en cada departamento y construir una matriz de interrelaciones entre ellos a fin de identificar la cadena de valor que se da en la empresa al mismo tiempo que se precisan en ella todos los obstáculos y carencias (brechas) para el óptimo desempeño de la organización. IconLogic sugiere la implementación de un **MVO (Mapa de Valor Organizacional)** donde se crea un gran plano con la descripción de funcionamiento y ciclo productivo o de gestión para toda la organización y donde son expuestas las brechas en personas, procesos y tecnología.

5.- Sería de utilidad a corto plazo realizar un simulacro que active a toda la empresa en relación a uno de los objetivos principales como lo es la captación de un nuevo proyecto (cliente corporativo). Con esto se puede validar la actual capacidad y calidad de la respuesta además de prever las consecuencias en la estructura a mediano y largo plazo.

Servicios Organizacionales

Grupo Iconlogic, C.A.

Oct. 17/2005

- se anexa informe preliminar del área de sistemas -