

ARTÍCULOS

Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas

Lic. Vania Silvera Rodríguez¹ y Lic. Israel A. Núñez Paula²

Resumen

Se identificó, segmentó y jerarquizó el universo de usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, según la misión y los objetivos estratégicos del Sistema Nacional de Salud. La gran complejidad y el volumen de usuarios requirió de la caracterización de las diferentes entidades del centro y de los servicios que brinda, así como de la descripción de las entidades y de los grupos que conforman la estructura del entorno usuario. Se siguió la "metodología para el estudio de las necesidades de formación e información", que se estudia en la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de La Habana. Se presentó el procedimiento empleado para elaborar el "registro de usuarios potenciales", para su división en categorías o segmentos y su ordenamiento por niveles de prioridad, así como las fuentes documentales y las no documentales utilizadas.

Descriptor: USUARIOS POTENCIALES/análisis; ESTUDIOS DE NECESIDADES; NECESIDADES DE INFORMACIÓN; FORMACIÓN DE USUARIOS; SISTEMA DE SALUD; CUBA.

En la década de los 90, se produjo un creciente avance tecnológico que se manifestó en el incremento del volumen de almacenamiento, de procesamiento, de la rapidez de la transmisión de datos, así como del acceso e intercambio de información mediante redes, en particular de Internet. Dichos avances generan, entre los profesionales de la información, la necesidad y

la posibilidad de desarrollar servicios de información con mayor valor agregado para sus usuarios, comunicar, a la medida, información analizada, evaluada, con formas y contenidos específicos para necesidades predeterminadas.

La prestación de servicios a la medida, de mayor valor agregado, requiere de la identificación adecuada y la elaboración

¹ Licenciada en Información Científico Técnica y Bibliotecología. Departamento Metodológico. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

² Licenciado en Psicología. Metodólogo para el Trabajo Docente. Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.

de un registro de los usuarios, cuya actividad se vincule directa o indirectamente con el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la organización a la cual pertenece la unidad de información. Además, se necesita establecer las categorías o segmentos de usuarios con necesidades similares entre los usuarios potenciales, para facilitar su estudio.

La insuficiencia de recursos y la proporción elevada de usuarios con respecto al número de profesionales de la información entrenados para ofrecer servicios de alto valor agregado, determinaron la necesidad de establecer un sistema de prioridades y definir una política diferencial de servicios.

Es preciso estudiar las necesidades para alcanzar los preciados certificados de calidad por parte de las organizaciones; esto puede constatarse en la información enviada por la Sociedad Latinoamericana de Calidad a sus miembros sobre el contenido de la norma ISO 9001.¹ El establecimiento de una política de servicios a las diferentes categorías de necesidades de formación e información en la organización exige del conocimiento previo de la entidad de información, su estructura interna, los servicios que presta; estos elementos constituyen las bases para el rediseño de dichos servicios en función de una política orientada a los usuarios. Dicho rediseño exige previamente que el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) determine, segmente y estratifique su universo de usuarios potenciales.

El CNICM, es el órgano cabecera del Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas (SNICM), del Ministerio de Salud Pública de la República de Cuba (MINSAP). Dicho sistema lo integran 13 centros provinciales, el centro ubicado en el municipio especial Isla de la Juventud, 52 centros municipales de información y una red de 680 bibliotecas distribuidas en institutos de investigación, hospitales,

policlínicos, clínicas estomatológicas, facultades de ciencias médicas y politécnicos de la salud; cuenta asimismo con los denominados subcentros nacionales especializados y una Red Telemática de Salud (Infomed).

La misión actual del CNICM es liderar el SNICM y garantizar el suministro de información científica en función de las estrategias y programas priorizados del Ministerio de Salud Pública. Su misión permite definir *a priori*, como usuarios potenciales del centro, a las unidades del sistema, así como a las entidades administrativas y funcionales del MINSAP, además deben contemplarse en el estudio, las relaciones que se producen entre el MINSAP y otros organismos y organizaciones nacionales e internacionales.

Aunque actualmente existen diferentes servicios destinados a determinadas categorías de usuarios, por ejemplo, las "hojas de especialidades" para los jefes de los programas de especialidades y los jefes de servicios; la copia de documentos para las entidades del Sistema Nacional de Salud (SNS) o del CNICM; la capacitación de servicio para los bibliotecarios del sistema; las traducciones, para médicos, funcionarios del MINSAP e instituciones de la red nacional y trabajadores de la información; la diseminación selectiva de información (DSI) para los jefes de grupos nacionales y los jefes de programas de investigaciones priorizadas; RESUMED Temas para las unidades de información de la red nacional, y otros; un análisis sistemático de las categorías existentes permitiría identificar, modificar y reorientar las estrategias de los servicios hacia las categorías que se detecten en el estudio de una forma más precisa.

El CNICM carece de una adecuada identificación de quiénes son sus usuarios potenciales internos y los externos. No existe un registro que identifique a los organismos, organizaciones, instituciones y otras entidades usuarias, así como que registre

los datos sobre su ubicación y localización, de forma tal que se facilite el establecimiento de una estrategia proactiva de servicios a la medida y la distribución de los recursos de información existentes entre los segmentos que con mayor fuerza inciden en el éxito de la gestión de salud pública en el país.

Los servicios que se brindan actualmente a determinadas categorías o segmentos de usuarios, identificados de manera espontánea, necesitan, para su mejoramiento, de un análisis sistemático de todo el universo de usuarios potenciales que permita su ubicación y la elaboración de una estrategia de servicio adecuada a las características propias de los grupos o categorías.

Aunque existen algunas prioridades establecidas por el MINSAP para garantizar el aseguramiento informativo a las estrategias y programas priorizados, como ocurre con el desarrollo de las especialidades, la formación de recursos humanos y el progreso de las investigaciones, se requiere de un proceso de jerarquización más profundo del sistema completo de las categorías o segmentos de usuarios, útil para elaborar un sistema de prioridades para el servicio, que permita el máximo aprovechamiento de los recursos para apoyar a los segmentos más importantes de su comunidad de usuarios.

Por otra parte, se pudo comprobar que muchos usuarios cuya atención directa corresponde a otras entidades de información del propio SNICM, e incluso de otros organismos, no acceden a los servicios del CNICM a través de sus propias entidades de información, las cuales deberían desempeñar un papel de intermediarias, sino que lo hacen directamente. Esta situación provoca que una parte considerable de los recursos de información del centro se destinen a la atención de usuarios que podrían ser atendidos directamente por sus entidades de información a partir de los recursos

ubicados en dichas unidades. Como resultado, algunas categorías o grupos de usuarios cuya atención corresponde directamente al CNICM no reciben en el presente, servicios de mayor valor agregado, por la insuficiencia de los recursos disponibles; los embotellamientos en los servicios agravan el problema de la insuficiencia de recursos. Se reduce igualmente el tiempo disponible para la superación y el trabajo investigativo del personal de información.

La identificación, categorización o segmentación y el establecimiento de prioridades en forma sistemática y exhaustiva del universo de usuarios potenciales, facilitará la proyección de una política diferencial de servicios, explícita y consciente, que abarque consecuentemente a todos los grupos reales de usuarios cuya atención corresponde al CNICM como unidad.

MÉTODOS

La metodología empleada en la investigación es la desarrollada por *Israel Núñez Paula*.² Las técnicas empleadas fundamentalmente para la obtención de los datos fueron el análisis documental, la observación directa y la entrevista.

La base de datos (B/D) que da soporte al registro de los usuarios potenciales se elaboró en forma automatizada para facilitar su actualización constante, así como para que constituya por sí misma un producto/servicio de información. Posibilita además la localización de los usuarios a los que se pretende servir a la medida la comunicación constante con ellos. Se empleó el Microsis, lenguaje establecido para la creación de las bases del sistema.

Para cada usuario individual, grupal o institucional registrado, las variables seleccionadas fueron:

- Nombres y apellidos
- Institución

- Cargo
- Entidad a la que pertenece
- Dirección
- Fax
- Correo electrónico
- Teléfono

Para completar los datos referidos se requirió consultar 28 fuentes documentales y 89 fuentes no documentales (anexo 1).

Marco teórico

El perfeccionamiento del sistema de información y de su dirección central, a las puertas del siglo XXI, es responsabilidad del CNICM, quien debe abordarlo de acuerdo con los avances de los servicios de información en la actualidad y los recursos disponibles.

La implantación de servicios a la medida y de valor agregado debe basarse en el conocimiento de las necesidades de sus usuarios. El estudio de las necesidades requiere del conocimiento del contenido, la estructura y las condiciones de las tareas que desempeñan los usuarios, sus características socio-psicológicas más relevantes, así como de sus formas de obtención de la información necesaria; estos elementos propician programar y ofrecer servicios a la medida.

Núñez Paula plantea, "... la necesidad de información, en una de sus formas o manifestaciones, existe independientemente de la conciencia que un hombre en particular tenga de ella -nivel objetivo de existencia de la necesidad. Cuando este hombre asume la actividad para la solución de un problema, la necesidad de información se manifiesta, además, a través de sus cualidades personales (actitudes, conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades), que determinan, objetivamente, su conduc-

ta ante la información. Las características socio-psicológicas de las personas o grupos determinan, conjuntamente con las características de los problemas y de los recursos informativos, la necesidad de información específica o peculiar de ese hombre." ²

El usuario presenta una necesidad subjetiva o interés de información que puede expresar, pero detrás de éste existe otra gran parte de información, que necesita y no consigue expresar. Con esta última parte, el profesional de la información debe trabajar y proyectarse para lograr un servicio a la medida para el usuario.

Según *Daylet Pérez*, la mayoría de los autores en esta área, reconocen el doble condicionamiento de la necesidad en relación con la actividad que realizan los usuarios, sus temáticas, pasos componentes, condiciones objetivas y sociales de realización, así como a las características propias de los usuarios (subjetivas); este planteamiento aporta un soporte más amplio para identificar las variables a utilizar en los estudios de necesidades (*Pérez Cordeiro D. Definición teórica y desarrollo metodológico en el estudio de usuarios/clientes [trabajo de diploma para optar por el título de Licenciado en Información Científica Técnica y Bibliotecología] La Habana: Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, 1998*).

El estudio de necesidades es el fundamento o sostén de una correcta interacción entre la entidad de información y el usuario. Dichos estudios ejercen una fuerte influencia en la calidad y la efectividad de los servicios de información a los que dan soporte.

A continuación se expondrán algunos aspectos que se abordan en la metodología para el estudio de las necesidades, indispensables para la comprensión del presente trabajo.

Sobre la identificación y el registro de usuarios potenciales

Muchas entidades de información tienen actualmente un conocimiento impreciso de quiénes son sus usuarios y carecen de un control adecuado o registro de ellos. La identificación y registro de los usuarios potenciales internos y externos de la institución constituye el primer paso a considerar para definir el subsistema de información sobre los usuarios, el cual permitirá la localización y comunicación, imprescindibles en un estudio de necesidades.

“Para estudiar las necesidades se requiere saber exactamente quiénes son los usuarios, su localización y la forma de comunicarse con ellos,”²² pero antes es necesario definir los conceptos de usuarios potenciales internos y externos, aclarar su significado.

Núñez Paula define al usuario potencial de una entidad de información como toda persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual se inserta la entidad de información. Es el punto de partida para calcular los recursos de información que se requieren -humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información.

Un usuario interno es toda persona, grupo o entidad, que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, pero que no posee una entidad intermedia de información. “Usuario externo, por su parte, es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativa ni metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, o que, teniendo algunas de las subordinaciones aludidas, presenta una entidad intermedia de información.” (Núñez Paula IA. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. El enfoque

gerencial y el contexto organizacional o comunitario para precisar quiénes son los usuarios de una entidad de información. Observaciones no publicadas).

Para identificar y registrar los usuarios potenciales internos y externos, es decir, aquellos cuyo comportamiento se corresponde con la misión y los objetivos de la institución, es necesario conocer determinados datos y variables, las fuentes documentales y las no documentales de información y las técnicas e instrumentos a utilizar en la obtención de los datos según las fuentes.

Para confeccionar y actualizar el registro de usuarios se emplean, tanto fuentes documentales (organigramas, plantilla, nóminas de pago, etc.) como no documentales (personas, reuniones, eventos, etc.). Las primeras son más precisas y estructuradas, pero su información envejece con mayor facilidad, mientras que las segundas, no tan estructuradas y menos precisas, están, en la mayoría de los casos, más actualizadas; ambas se complementan. Para ello, primero se consultan los documentos seleccionados para extraer la información; con posterioridad se elabora una guía para entrevistar a quienes dirigen la actividad de los usuarios, para confirmar la información extraída de los documentos consultados.

El registro de usuarios se confecciona considerando diferentes variables. Para la “identificación” solo se incluyen variables que permiten identificar al usuario, es decir su posición en la organización usuaria y sus formas de localización. Durante el estudio se agregarán cuantas variables y valores se consideren necesarios.

Sobre la categorización o segmentación del universo de usuarios

Por categorización o segmentación se entiende, según *Núñez Paula* “... la agrupación de varios de ellos (usuarios-neces-

dades), de acuerdo con uno o más atributos en común, esenciales para el estudio de sus necesidades peculiares de información, para la diferenciación de la forma y contenido del servicio, de forma tal que se satisfagan tales necesidades.”³

La categorización constituye el segundo paso en la definición del subsistema de información sobre los usuarios. Acerca de esto, *Núñez y Goñi* plantean: “En segundo lugar, una segmentación del mercado, para ello se definen los criterios, que deben ser más de uno y siempre rasgos esenciales de las necesidades de los clientes, para realizar el agrupamiento por categorías. Esto permite orientar en forma específica para cada segmento, las características del servicio/producto que se ofrece. El sistema de categorías o segmentos, también puede cambiar (ingresos, egresos, fusiones, divisiones, etc.) por lo que esta información debe registrarse y actualizarse permanentemente”. (Goñi Camejo, I, Núñez Paula, IA. Servicio de información para negocios y objetivos estratégicos. Una opción de las bibliotecas especializadas. Observaciones no publicadas).

En la guía metodológica elaborada por *Núñez Paula* se exponen los criterios que se deben emplear para establecer las categorías del universo usuario, estos son subvariables o valores específicos de cuatro variables genéricas que definen a las necesidades de información, que son:

- la estructura del tipo de actividad que realiza el usuario y en cuyo contexto utiliza la información;
- la temática o contenido semántico de dicha actividad;
- las condiciones organizativas, típicas o circunstanciales, en las cuales se realiza la actividad;
- las características socio-psicológicas de los usuarios.²

Las variables a utilizar en la categorización o clasificación de los usuarios, pueden ser múltiples, pero, en todo caso, se derivan de alguna de las mencionadas.

La categorización facilita el establecimiento de estrategias para los servicios de información orientados hacia los usuarios, al permitir identificar los grupos que por sus características pueden requerir diferentes formas de aplicación de las técnicas e instrumentos, preguntas diferentes, etc., pero además permite detectar posibles variables grupales para el servicio, cuando las categorías o segmentos son grupos reales que abordan en conjunto una misma tarea.

Sobre el establecimiento de prioridades o jerarquización

Es el tercer paso en la definición del subsistema de información sobre los usuarios. Después de identificadas las categorías de usuarios se debe determinar el orden de prioridades o jerarquía que tendrán los grupos para brindarle un servicio a la medida o de valor agregado, de acuerdo con las condiciones, los recursos de información y materiales de la entidad de información.

Núñez y Goñi apuntan: “Una vez identificados los grupos, se determinan las prioridades o mercados meta, que responden a los criterios derivados de la estrategia de la organización. Este es el proceso de jerarquización. Por determinados criterios de la organización o cambios ocurridos en los usuarios potenciales, las prioridades se modifican en forma dinámica por lo que es necesario su actualización.” (Goñi Camejo, I, Núñez Paula, IA. Servicio de información para negocios y objetivos estratégicos. Una opción de las bibliotecas especializadas. Observaciones no publicadas). “Esta jerarquía permite decidir los diferentes niveles de profundidad en el estudio de las necesidades de información,... y las diferentes for-

mas de servicio, según las posibilidades existentes.”³

Para establecer una acertada jerarquización se toman, previamente, los criterios de prioridad que la dirección determine y, después, algún criterio propio de la estrategia de la entidad de información. Al igual que en la categorización, se asientan los datos en el registro de usuarios y se actualiza periódicamente.

Sobre las variables, técnicas y fuentes de información

Las variables fundamentales a partir de las cuales se pueden determinar las necesidades de información son:

- I- La temática, el tipo de actividad (la estructura interna de sus pasos) y las condiciones (tecnológicas, organizativas, materiales, geográficas, sociales, etc.), en las que el usuario realiza la actividad, todo lo cual forma parte circunstancial del problema que origina dicha actividad.
- II- Las características socio-psicológicas del usuario individual o grupal, entre las cuales, las más comunes son la experiencia en el tipo de actividad o en la temática, el dominio de los idiomas, los hábitos de uso de la información y los servicios informativos, el tiempo y la velocidad aproximada de la lectura de diferentes tipos de materiales, el lugar y la función que desempeña en el grupo, etcétera.

El propósito de determinar los valores que presenta cada una de estas variables, para luego inferir y caracterizar las necesidades del usuario, determina las fuentes y las técnicas para la obtención de los datos. En cada paso, la metodología de estudio de necesidades tiene sus variables fundamentales según sea el propósito del paso.

A) La identificación y el registro de los usuarios potenciales es el paso inicial, solo pretende diferenciar los usuarios potenciales de los que no lo son. Para ello, la variable es precisamente la "vinculación con la misión y los objetivos", y los valores posibles son: "sí o no"; las fuentes documentales para conocer estos valores son las listas y registros de personal y de las entidades subordinadas directamente a la misma dirección que la entidad de información y de otros que aunque pertenezcan a otras organizaciones, tienen un vínculo oficial de colaboración que contribuye al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos. También es fuente documental importante el organigrama actualizado de la organización.

Las fuentes no documentales con las cuales se chequean los datos obtenidos de los documentos es el personal de dirección responsabilizado con esta documentación.

Dentro de la propia identificación se pretende distinguir entre los potenciales, los usuarios internos de los externos.

Las variables o criterios que permiten hacer esta diferenciación es la subordinación administrativa o metodológica a la misma dirección a la que se subordina la entidad de información y los valores posibles son:

- Subordinación administrativa directa (usuarios internos).
- Subordinación metodológica solamente, por vínculo oficial con la organización (usuario potencial externo).
- Subordinación administrativa directa, pero con una entidad de información propia, que actúa como intermediaria (el usuario interno es la entidad intermediaria y sus usuarios convencionalmente serían externos potenciales).

Aunque la variable es diferente, en este caso, las fuentes documentales y las no documentales que permiten este análisis, son las mismas mencionadas antes.

Por último, dentro de este paso está el "registro de los usuarios potenciales internos y externos". Para este registro se definen variables que tienen el propósito de conocer, reunir y permitir mediante el registro de los datos, su uso compartido en la organización, la entidad, las personas o grupos; determinar su pertenencia a una entidad específica dentro de la organización; su cargo y funciones principales; así como sus vías o canales de localización. Estas son las variables del registro, pueden obtenerse de las propias fuentes documentales y no documentales mencionadas. Es posible que en el caso de la variable vía de localización (teléfono, fax, e-mail, dirección) se requiera reunir fuentes más específicas, como pueden ser el expediente laboral (documental) y al propio usuario (no documental), pero la importancia de estos datos para garantizar un servicio proactivo, que promueva el trabajo en grupo o la interacción constante, justifica el esfuerzo.

Para todas estas variables y fuentes documentales, la técnica más simple e idónea es el análisis documental, mientras la entrevista es conveniente para las fuentes personales.

B) Cuando se realiza la categorización o segmentación debe tenerse muy presente lo que se está clasificando o agrupando son las necesidades y no las personas. Así, si una misma persona realiza en la organización más de un tipo de actividad y función (dirige, investiga, presta servicio y realiza docencia) las necesidades de información que presenta en cada una de esas actividades es diferente y por tanto, una misma persona puede formar parte, simultáneamente, de diferentes categorías o segmentos -grupos reales de personas que rea-

lizan en conjunto, alguna actividad y tienen en común algunos valores de las variables esenciales de sus necesidades y, por tanto, reaccionan de forma similar a un estímulo de información.

De este modo, la categorización se manifiesta como un proceso en el cual, primeramente se identifican las variables que se consideran más importantes en cada caso y los valores más comunes o los valores lógicos que (según la información disponible) se presentan en las necesidades de información de la organización. Estos valores se toman como criterios para clasificar o segmentar el universo de usuarios, de manera tal que la segmentación se detenga por razones operativas o porque se llegue a los grupos reales.

A diferencia de la identificación y el registro del universo de usuarios (paso anterior) las variables en la categorización son diferentes en cada caso y los valores posibles son diversos, de modo que se establecen durante el propio proceso de segmentación. En caso de que en algún momento, no se posean datos o fuentes sobre las variables que se decidan, es necesario definir los valores posibles, las fuentes documentales y las no documentales, así como las técnicas para proceder a la obtención y registro de datos necesarios y continuar la segmentación.

C) En el tercer paso, la jerarquización o establecimiento de prioridades, el propósito es determinar diferentes niveles de prioridad entre los segmentos definidos en el paso anterior y para cada nivel de prioridad, sugerir el nivel de valor agregado y de ajuste a la medida de los servicios, según la importancia de los segmentos y la disponibilidad de recursos. En este caso, tampoco se pueden pre-determinar las variables, fuentes y técnicas a emplear, porque dependen de las decisiones y la información que ofrecerá la dirección de la organización.

Estructura organizativa, funcional y de servicio del CNICM

Para identificar el universo de usuarios de una organización tan compleja como el CNICM, procede primero la caracterización del centro, donde se presente su estructura organizativa, así como las entidades que brindan servicios en él, un punto de partida para identificar sus usuarios internos y externos.

El centro está compuesto por cuatro divisiones, tres de ellas brindan servicios y productos en diversos formatos para cumplir con los objetivos trazados (anexos 2 y 3). Se han establecido algunas prioridades en los servicios de información, para poder alcanzar el aseguramiento de las estrategias y programas priorizados del MINSAP, así como el desarrollo de las especialidades, la formación de los recursos humanos y el desarrollo de las investigaciones.

VICEDIRECCIÓN NO. 1

Incluye cinco departamentos o secciones especializadas:

- Biblioteca Médica Nacional (BMN)
- Procesamiento de la documentación
- Recursos informativos
- Traducción
- Distribución

Biblioteca Médica Nacional

En la BMN se encuentra la mayor colección de libros y publicaciones periódicas existentes en el SNICM. Su misión es contribuir al desarrollo de la salud pública cubana, a partir del aseguramiento de información a los profesionales de ese sector que posibilite la solución de los problemas de salud de nuestra población; así como a la educación, la enseñanza, la cultura, la in-

vestigación y la gestión. Sus servicios fundamentales son:

Sala de lectura

Ofrece servicio de préstamo de documentos, dispone de documentos para consulta en estantería abierta, y referencia directa, brinda asesoría en el uso de catálogos y repertorios, así como la información necesaria para que los usuarios conozcan el resto de los servicios de la BMN.

Referencia

Atiende las necesidades de información a partir del adiestramiento en el uso y manejo de obras, catálogos y B/D, la consulta a obras de referencias y otros documentos, el acceso a B/D en CD ROM, entre ellas: Artemisa, Conadic, Textbook of Internal Medicine 1997; el acceso a B/D remotas mediante Internet; el servicio impreso de tablas de contenido por especialidades, el asesoramiento en la confección de asientos bibliográficos según el estilo Vancouver, etcétera. Sus fuentes se ubican en las siguientes entidades: Infomed, grupo de servicios técnicos de la BMN, Recursos Informativos y Procesamiento de la Documentación.

Préstamo interbibliotecario

Está subdividido en: *préstamo nacional* y *préstamo internacional*. El préstamo nacional está destinado a cualquier centro de información o biblioteca del país, previo convenio (anual) con la BMN. Garantiza respuesta a las solicitudes de documentos originales a los CPICM mediante la reproducción de los documentos, los cuales se envían mediante asignación por correo postal o electrónico.

En el préstamo internacional, la solicitud puede partir de Cuba, en este caso, se reciben los artículos mediante el servicio

de conmutación en línea o la fotocopia de los fondos existentes en los centros cooperantes del Sistema Regional Latinoamericano (BIREME). En la actualidad, el préstamo que predomina es la solicitud realizada del extranjero. Las fuentes para este servicio son la sección de Fotocopias y Medios Audiovisuales (MAV), de la Sala de Lectura, de la red de bibliotecas o del propio BIREME.

Traducción oral

Es un servicio especializado de traducción de los idiomas inglés y ruso al español. Brinda la posibilidad de que el usuario lleve su versión grabada en cassette. Se atiende a seis usuarios diariamente, la solicitud es en el momento y está dirigida específicamente a los usuarios individuales de sala de lectura.

Reproducción de documentos

Pertenece a la sección de Fotocopia y MAV. Este servicio está dirigido a las instituciones del SNS, previa asignación de papel a las instituciones que componen el sistema, se ofrece un servicio inmediato de reproducción, a partir de las colecciones propias de la BMN, según los días establecidos.

Capacitación en servicios

Es un servicio para el personal de las instituciones de la red (básicamente bibliotecarias de nueva incorporación al sistema). Previa coordinación, el usuario realiza un ciclo de entrenamiento por las áreas de servicio de la biblioteca. La solicitud se realiza directamente a través de la dirección de la BMN. Este servicio está específicamente concebido para la red de bibliotecas, el Departamento Metodológico del CNICM y los alumnos técnicos medios y licenciados en información.

Educación a usuarios

Este servicio se encarga de entrenar a los usuarios en el uso y manejo de obras de referencias, bases de datos, etc. Su solicitud se hace directamente a la dirección de la BMN.

Asesoría y apoyo técnico de catálogo

Este servicio es solicitado por convenios de colaboración anual. Sus usuarios son: la red de bibliotecas, los CPICM, los centros cooperantes que no son miembros de la red, como los del denominado Polo Científico. Los centros cooperantes participan con sus colecciones, que es una condición para el intercambio.

Servicios electrónicos

Terminales para usuarios.

Se brinda a través de las terminales ubicadas en la sala de lectura. Sus fuentes son las B/D producidas en la BMN.

Catálogos en línea

Entre ellos se encuentran:

- *Cumed*: Producción científica cubana en el campo de la medicina o ciencias afines. Contiene referencias de artículos acompañados de sus resúmenes.
- *Temed*: Registra las tesis de los profesionales de salud para optar por el grado de especialistas hasta el año 1993.
- *Lifmed*: Contiene las referencias bibliográficas de los libros y folletos que ingresan a las colecciones.
- *Vimed*: Contiene las referencias de los vídeos científicos que están disponibles en préstamo interbibliotecario.

Ofrece también acceso a B/D en CD ROM como Lilacs y Medline.

Brinda servicio de copia de las bases de datos, suministra información a la red de bibliotecas, con función bibliográfica y de gestión. Se nutre de los CPICM, de la red de bibliotecas, así como de BIREME y los centros cooperantes.

Investigaciones bibliográficas

Este servicio se brinda en forma de búsqueda retrospectiva con intermediario, en línea sin intermediario y con intermediario para la actualización.

Publicaciones informativas

- **Novedades:** Con frecuencia mensual, presenta información sobre los últimos documentos ingresados al fondo.
- **Bibliomed:** Boletín bibliográfico que brinda información científica relevante y actualizada en temas que apoyan las líneas de investigación priorizadas del MINSAP, así como en otros temas de alta demanda por los usuarios.
- **BMN Informa:** Hoja informativa que promueve los recursos de información disponibles y su uso.

Los boletines Novedades y Bibliomed están en formato electrónico e impreso. Están concebidos para respaldar los programas priorizados del MINSAP y los temas de alta demanda, la red de bibliotecas y los CPICM. Se encuentran en los exhibidores de la BMN y lo pueden utilizar todos los usuarios.

Procesamiento de la Documentación

Procesa información para elaborar productos que garanticen el aseguramiento informativo al personal biomédico. Parte de su misión es la asistencia a los jefes de pro-

gramas de investigación priorizados del MINSAP y la preparación de productos que satisfagan sus necesidades.

Se organiza en dos grupos de trabajo

Grupo de documentos secundarios

Entre sus funciones está la de elaborar documentos con resúmenes de artículos científicos en un tema; estos se dividen en dos series: Resumed Temas, con temas de salud en general y Medicina Natural y Tradicional. Prepara asimismo hojas informativas por especialidades para apoyar las investigaciones, la docencia y la asistencia.

Grupo de bases de datos

Elabora productos de valor añadido a partir del procesamiento de la documentación. Entre las fuentes para la creación de sus bases de datos están los documentos de la Organización Panamericana de la Salud, las bases de datos Medline y Lilacs; así como diferentes publicaciones impresas o a texto completo disponibles en Internet y en la BMN. Entre las características de su trabajo se destaca la visita a múltiples unidades en busca de información y el uso frecuente de las fuentes no documentales.

Servicios

Ofrece servicio de diseminación selectiva de la información a los jefes de los programas de investigación priorizados. Participa directamente, en colaboración con los grupos priorizados, dentro de las comisiones nacionales creadas para detectar las necesidades de información de estos usuarios y preparar los productos y servicios adecuados. Las temáticas que contemplan este servicio son: salud ambiental, medicina natural y tradicional, esta última específicamente en plantas medicinales, termalismo, acupuntura, homeopatía y la

Directiva No. 26, una directiva creada por el CITMA, MINAGRI y MINSAP, con el propósito de obtener medicamentos a partir de productos naturales.

El departamento trabaja directamente con sus usuarios, participa en sus congresos, eventos, reuniones, etcétera, aporta información e ideas. De igual forma coordina nacionalmente a la Red de Información de Salud Ambiental (REPIDISCA) con sede en Lima, Perú. Realiza la búsqueda, el procesamiento y el rescate de la literatura cubana en esta área a nivel nacional. Para este trabajo, el departamento se nutre de la información aportada por los centros cooperantes.

Recursos informativos

Su finalidad es adquirir la información científica y técnica para el SNICM. Dispone de dos frentes de trabajo: adquisición por compra y por canje y donación; ambos emplean una selección por métodos científicos y se basan en los planes de desarrollo del MINSAP.

Servicios

Brinda servicio de reproducción de distintos recursos de información en formato electrónico. Las fuentes del servicio son la oficina *Swets* en Cuba, la WSP y otras encargadas de la venta y distribución de diferentes tipos de publicaciones en el país. Tramita la cotización de las publicaciones según solicitud de las unidades de la red. La política de selección y adquisición del departamento se basa, en gran medida, en la política y estrategia para la formación de las colecciones de la BMN.

Traducción

Su objetivo es ampliar la utilización de los fondos bibliográficos del SNICM, me-

dante la traducción al español de libros y artículos científico-médicos, cuyo contenido es de extraordinaria importancia para el desarrollo de las investigaciones que se llevan a cabo en el sistema y para la superación del personal. Sirve de puente en el intercambio de ideas, conocimientos, etc., mediante la traducción bilateral en conferencias, reuniones, eventos y otras actividades. En él se traducen documentos oficiales del CNICM y del MINSAP. La traducción de mesa e interpretación se realiza en los idiomas inglés, francés, alemán y ruso.

Distribución

Su objetivo fundamental es la distribución de publicaciones científico-médicas a los órganos de información provinciales, la red de bibliotecas, los órganos de subordinación nacional, instituciones de otros países con las que se realiza canje, entre otras. Se encarga además, de realizar la distribución de suscripciones nacionales de las revistas médicas cubanas elaboradas por ECIMED. No se considera como una entidad que brinde servicios de información.

VICEDIRECCIÓN NO. 2

Es la Red Telemática de Salud en Cuba. Es el nodo central de dicha red en el SNS. Su misión es crear una red integrada de acceso y gestión a la información y al conocimiento de salud en Cuba soportada en las más modernas tecnologías para contribuir al mejoramiento de la atención médica, la docencia, la investigación y la gestión de salud.

Se ha trazado como objetivo estratégico, utilizar las potencialidades creativas e interactivas que ofrecen las redes para acercar a las personas al cuerpo de conocimiento disponible como condición necesaria para cumplir con las estrategias de ele-

vación de los niveles de la salud de la población.

Su propósito es facilitar el intercambio de información electrónica en el campo de la medicina, la biomedicina y la salud en general. Pretende facilitar los vínculos entre profesionales, académicos, investigadores, funcionarios y personal en general, al servicio de la Salud Pública de Cuba.

En el marco del CNICM se ha avanzado en el desarrollo de las redes locales en las áreas de Infomed, BMN, dirección del centro y grupo metodológico; queda pendiente la incorporación de la ECIMED y de otros departamentos.

La red está integrada por un nodo nacional y 13 nodos provinciales, de ellos tres regionales: Villa Clara, Camagüey y Santiago de Cuba y un nodo en el municipio especial Isla de la Juventud.

Su estructura organizativa interna está compuesta por:

Departamento de Computación

Está formado por tres grupos de trabajo: el Grupo de Servicio Telemático, que garantiza el funcionamiento de la red, la conectividad, los servicios y el acceso; el Grupo de Desarrollo, responsabilizado con el desarrollo de programas y de nuevos sistemas automatizados, así como con la asimilación e implantación de nuevos sistemas y tecnologías de información y el Grupo de Atención a Usuarios, que se ocupa de la atención y la formación de los usuarios, a partir de un Laboratorio de Telemática y un cuerpo técnico y docente propio del CNICM, formado por especialistas en los temas de computación, redes y nuevas tecnologías de la información.

Servicios del Grupo de Servicio Telemático

Ofrece servicios de conectividad y acceso a los distintos servicios y productos de información, tanto del CNICM como de

otras instituciones en el exterior. El usuario realiza solicitud a través del grupo de atención a usuarios.

Servicios del Grupo de Atención a Usuarios

Entre sus servicios se encuentran

- Acceso a Internet: Se encarga de tramitar la información necesaria para que las instituciones de la salud reciban la autorización de acceso a Internet.
- Correo electrónico: Se ocupa de la creación de cuentas de correo electrónico, actualización de códigos de identificación y de las salidas internacionales, descarga de buzones, préstamo de los programas para el manejo de la mensajería electrónica y para la configuración de los equipos de conexión, así como de la organización de cursos y conferencias sobre la configuración y la manipulación de la mensajería electrónica y otros relacionados con el uso de las nuevas tecnologías de información.
- Entrenamiento: Capacitación en aspectos técnicos para la conexión y el uso de Internet.
- Material educativo: Ofrece diferentes guías para la superación, como son la guía de autopreparación en el uso de las nuevas tecnologías, las guías para la creación de páginas web y publicaciones electrónicas, las guías para la instalación y la configuración de los equipos de conexión con las redes nacionales e internacionales, entre otras. Además, imparte cursos de educación a distancia en el tema de las nuevas tecnologías de información.

DEPARTAMENTO SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Encargado de preparar la información y los servicios de información para la red. Infomed presenta un servicio automático

de información que constituye una valiosa fuente de información electrónica para los usuarios de cualquier sistema nacional e internacional. Este servicio ofrece información pública disponible en sus servidores y en los de otras redes.

El uso de este servicio permite participar en grupos de discusión, recibir periódicamente boletines y revistas electrónicas, acceder a bancos de programas, realizar búsquedas en B/D nacionales e internacionales, participar en cursos a distancia, descargar distintos ficheros, acceder a diferentes bases y otras opciones. Infomed mantiene actualizado a sus usuarios mediante INFOMED-L, donde no sólo se distribuyen las actualizaciones, sino que es el forum permanente que permite a los usuarios participar en las decisiones de Infomed.

VICEDIRECCIÓN NO. 3

Editorial Ciencias Médicas (ECIMED)

Publica 27 títulos de revistas médicas cubanas, así como libros de autores cubanos. Para ello cuenta con el Departamento de Redacción y el Técnico Productivo.

Redacción

Garantiza la redacción, incluido el diseño, y las coordinaciones que esta requiere. Presta especial atención al cumplimiento estricto de las normas y técnicas más avanzadas, que aseguren la calidad del procesamiento de los originales en el más breve plazo posible. Está dividido en tres grupos de trabajo: revistas, libros y diseño.

Servicios

Redacción de estilo a los originales entregados por los autores.

Diseño, permite la confección de todo tipo de material ilustrativo. Realiza el diseño artístico de los locales de exhibición para los eventos nacionales e internacionales.

Técnico Productivo

Recibe, controla y coordina la elaboración de los artículos y títulos que se preparan en la editorial. Trabaja con dos grupos: Composición y Corrección.

Servicios

Se recepcionan, controlan y procesan los artículos que recibe ECIMED. Coordina los diferentes procesos que, una vez terminados, hacen posible la configuración de la revista y su conversión en originales para la reproducción poligráfica. Además, facilita la publicidad de eventos científicos, congresos, ferias, etcétera. Se realiza el proceso editorial de los libros médicos.

VICEDIRECCIÓN NO. 4

Es una división administrativa. Cuenta con cinco departamentos o secciones.

- Departamento Económico
- Departamento de Servicios Generales
- Sección de Recursos Humanos
- Sección de Abastecimiento
- Sección de Transporte

Departamento Económico

Permite la organización correcta de la contabilidad, de forma que responda a los requerimientos de la dirección administrativa del centro y del Sistema Nacional de Contabilidad. Garantiza el registro contable.

Departamento de Servicios Generales

Tramita la entrega de la correspondencia de la dirección, departamentos y secciones del centro, garantiza la limpieza y embellecimiento del centro. Se ocupa de lo

concerniente a la atención, el mantenimiento y la reparación de los inmuebles del centro.

Sección de Recursos Humanos

Elabora las políticas de empleo, controla la fuerza de trabajo, los recursos laborales, la disciplina, aplica la legislación salarial, la seguridad social, vela por la protección y la higiene del trabajo, etcétera. Aplica las regulaciones establecidas en relación con la contratación de la fuerza de trabajo.

Sección de Abastecimiento

Garantiza y controla el abastecimiento de las materias primas, insumos, equipos y otros artículos, así como chequea los controles de entrada y salida como garantía del inventario del comedor (almacén), en coordinación con el área contable.

Sección de Transporte

Su objetivo fundamental es la ejecución del plan de transporte de acuerdo con las necesidades y directivas. Vela por los medios de transporte necesarios para la distribución y otros servicios. Garantiza que el parque de vehículos se encuentre funcionando y en caso de roturas atender su reparación e incorporación inmediata.

Directamente subordinados a la dirección existen cuatro departamentos, secciones o áreas. Como línea directa a la dirección está el grupo de asesores y el consejo de dirección.

- Departamento Metodológico
- Departamento Comercial y Promoción
- Sección Poligráfica
- Área de Cuadro.

Departamento Metodológico

Garantiza que las actividades generadas por el CNICM concuerden con los lineamientos establecidos por el SNICT para la actividad científico-informativa. Está adscrito directamente a la dirección del CNICM. Ejecuta acciones que permiten implantar nuevas concepciones en los servicios, a partir de enfoques científicos en la división del trabajo.

Servicios

Elabora y propone documentos metodológicos y técnico-organizativos para el funcionamiento del SNICM, controla que la información fluya a cualquier nivel de la red hacia el sistema y viceversa, referente al personal, los recursos informativos, los órganos de nueva creación, etcétera.

Brinda consultas de carácter teórico provenientes de cualquier nivel de la red, así como disemina, implanta y controla el sistema de información estadístico de la información médica. Coordina cursos, conferencias, seminarios, jornadas y eventos científicos sobre la especialidad. También elabora programas y cursos de posgrado para especialistas.

Departamento Comercial y Promoción

Su objetivo fundamental es garantizar y controlar la comercialización de revistas y libros del CNICM.

Servicios

Comercialización de las revistas y libros que se producen en ECIMED en ferias, exposiciones y otros eventos.

Subscripción de las publicaciones en el país y al exterior.

Gestión itinerante en las unidades de la salud, promoción de los servicios y pro-

ductos del CNICM. Realizan estudios de demanda y de usuarios para medir el comportamiento de las revistas médicas.

Sección Poligráfica

Asegura la reproducción de libros, folletos, revistas y documentos del CNICM y del MINSAP, orientados por los niveles correspondientes y su entrega con la calidad requerida de acuerdo con los recursos existentes.

Área de Cuadro

Es el punto de apoyo de la dirección del centro en cuanto a la estrategia de atención a los cuadros de dirección del CNICM. Su objetivo es coordinar y hacer cumplir los reglamentos, políticas y documentos rectores para el trabajo con los cuadros del MINSAP.

Grupo de Asesores

Colabora y apoya el trabajo de la dirección, en términos de gerencia y organización. Analiza y estudia temas diferentes para asesorar a la dirección en la toma de decisión en varias esferas, como son: jurídica, editorial y general. Está integrado por cinco asesores.

Consejo de dirección

Analiza y discute el comportamiento de los objetivos trazados por el centro y de las principales actividades, así como sobre las áreas de trabajo mediante ponencias presentadas por sus gerentes, para ayudar a que las decisiones que se tomen sean las más acertadas y democráticas. Está forma-

do por 22 miembros permanentes, 5 invitados permanentes y el grupo de asesores.

Aplicación de la guía metodológica para el estudio de las necesidades de información de los usuarios

IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS USUARIOS POTENCIALES DEL CNICM

La creación de un control o registro de usuarios del CNICM requiere, en primer término, de la determinación de los usuarios potenciales internos y externos.

El universo de usuarios del CNICM se caracteriza por el elevado número de ellos que posee su dispersión geográfica, el distanciamiento de las principales fuentes de información, los diferentes niveles de necesidades informativas, así como el acceso limitado a las fuentes de información electrónica.

Para identificar los usuarios potenciales del CNICM, se aplicó un primer criterio, "la vinculación con la misión y los objetivos estratégicos del SNS", para determinar los usuarios potenciales, que son los destinatarios fundamentales de los servicios. Aquellos que no están vinculados directa ni indirectamente al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos del SNS (representado administrativamente por el MINSAP), no se clasificaron como usuarios potenciales. No obstante, como las bibliotecas médicas tienen dentro de su misión, la información a la población, prácticamente todas las personas son usuarios potenciales.

A los usuarios potenciales se les aplicó el criterio de "subordinación administrativa o metodológica", ésta produjo como resultado dos grupos: usuarios internos y usuarios externos. De acuerdo con las definiciones anteriores pudo determinarse que los usuarios internos del CNICM son:

- MINSAP (como organismo central y sus dependencias de nivel nacional).
- CPICM (los centros provinciales de información de ciencias médicas).
- Entidades de información de los institutos y centros de subordinación nacional.
- Trabajadores del CNICM.

Los usuarios potenciales externos obtenidos en el estudio son:

- Personas o entidades de nivel nacional que atienden el SNS.
- Instituciones, organizaciones y organismos internacionales que tienen interacción oficial con el MINSAP.
- Instituciones, organizaciones y organismos nacionales que tienen interacción oficial con el MINSAP.

Conformación del registro de usuarios

Los registros de los usuarios se estructuraron según la relación de campos enunciados en los métodos. Las fuentes documentales y las no documentales consultadas para obtener la información necesaria son las anexadas.

Para el estudio de las fuentes se empleó el análisis de los documentos rectores y oficiales tanto del MINSAP, como del propio CNICM, así como otros de carácter oficial de otras instituciones. Para las fuentes no documentales se utilizó la entrevista a funcionarios, especialistas y a los propios usuarios. La culminación de este paso arrojó como resultado el "registro de usuarios potenciales" con 601 usuarios internos y 40 externos.

Actualización del registro de usuarios

Para garantizar la actualización permanente de este registro se recomienda la consulta frecuente de las siguientes fuentes:

Fuentes documentales

- Plantilla de cargo del MINSAP.
- Lista de trabajadores por cargo. Documento de trabajo del Departamento de Personal del MINSAP.
- Plantilla de cuadro del MINSAP.
- Relación de sociedades científicas. Documento de trabajo del Consejo Nacional de Sociedades Científicas de la Salud.
- Plantilla de cargo del CNICM.
- Plantilla de cuadro del CNICM.
- Registro de profesionales. CNICM.
- Relación de los CPICM. Documento de trabajo del Departamento Metodológico del CNICM.
- Relación de los integrantes de REDPIDISCA. Documento de trabajo del Departamento de Procesamiento de la Documentación.
- Relación de los jefes de grupos nacionales de especialidades. Documento de trabajo de la Vicedirección de Información del CNICM.
- Relación de los jefes de programas de investigación priorizados. Documento de trabajo de la Vicedirección de Información del CNICM.
- Base de datos Unired. Departamento Metodológico del CNICM.

Fuentes no documentales

- Dra. Teresita Guerrero. Asesora del MINSAP.
- Dr. Arquímides Sedeño. Presidente del Consejo Nacional de Sociedades Científicas.
- Lic. Mario Larrinaga. Jefe del Departamento de Personal del MINSAP.
- Dr. Jeremías Hernández Ojito. Director. CNICM.
- Dr. Jehová Oramas Díaz. Vicedirector. CNICM.

- Téc. Rosa Tamayo Soburit. Departamento Metodológico de la Provincia de Salud Pública.
- René Romay. Departamento de Personal del CNICM.
- Lic. Iraida Rodríguez Luis. Jefa del Departamento de Procesamiento de la Documentación.
- Lic. Consuelo Tarragó Montalvo. Departamento Metodológico del CNICM.

Al concluir esta sección puede decirse que antes de la identificación y el registro del universo de usuarios no existía en la organización, una actualización del organigrama del MINSAP; una relación centralizada de los ministerios que poseen interrelación oficial con el organismo central, ni una visión clara del CNICM como gestor de información hacia el organigrama central y sus dependencias.

El CNICM no disponía de una identificación total de sus usuarios potenciales; un registro de ellos ni un documento único y centralizado con las entidades que brindan servicios, los tipos de servicios que ofrecen y a quiénes se destinan.

La identificación y el registro de usuarios potenciales constituye un producto de información del CNICM, un servicio permanente para determinados dirigentes, direcciones, comisiones, grupos y asesores individuales del propio MINSAP. Éste contribuyó a actualizar el organigrama del MINSAP, actualizó el registro completo del órgano central y sus dependencias, el cual, de hecho, constituye un servicio de información prestado.

Con la culminación de este paso, el centro cuenta con la definición exacta de su universo de usuarios potenciales, con su registro y control, el cual se debe actualizar sistemáticamente, con la finalidad de ofrecer servicio a la organización.

CATEGORIZACIÓN O SEGMENTACIÓN DEL UNIVERSO DE USUARIOS

El primer criterio que se tomó para categorizar o segmentar fue "la vinculación a la misión y los objetivos estratégicos de la organización usuaria", este produjo dos grupos: usuarios potenciales (730) y usuarios no potenciales.

El segundo criterio que se adoptó fue el de "subordinación administrativa y metodológica", por el cual se dividió en 2 grupos: la categoría usuarios potenciales internos (661) y los externos (69) para un total de 730.

El tercer criterio que se tuvo en cuenta fue el de "tipo de actividad" por su importancia para determinar las necesidades. Al consultar el registro de usuarios potenciales puede comprobarse que este dato está implícito en él. Por ello, no se determinan aquí otras fuentes y técnicas.

Se agruparon a todos los que aparecen en la categoría "usuarios potenciales internos" según las diferentes actividades que ejecutan, criterio que generó como resultado, dos nuevas categorías: actividad de dirección (417) y actividad de información (244) para un total de 661.

En el segmento "actividad de dirección" se necesitó aplicar nuevamente el criterio de "tipo de actividad". Se revisó el registro de usuarios potenciales y se detectó que los datos que se necesitaban están implícitos en él, por lo que no resultó necesario determinar las fuentes y técnicas para las nuevas categorías. El segmento quedó subdividido en cuatro nuevas categorías:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. Gerencia (88) | 3. Asesoría (165) |
| 2. Sociedades científicas (54) | 4. Actividad técnica (110) |

Al segmento "gerencia" se le aplicó el criterio de "nivel de dirección", este es el cuarto criterio de la categorización. Con la

aplicación de este criterio se obtuvieron cuatro niveles de dirección:

- Primer nivel **Ministro**
(7) **Viceministros:**
Industria
Médico Farmacéutica
Docencia e Investigaciones
Economía y Servicios
Asistencia Médica
Higiene y Epidemiología
Ciudad de La Habana
- Segundo nivel **Directores:**
(35) CNICM
Relaciones Internacionales
Cuadros
Jurídico
Control de Programa
de Epidemiología
Especialidades y Tecnología
Salud Materno Infantil
Servicios Ambulatorios
Estomatología
Administración Interna
Farmacia y Óptica
Investigación y Desarrollo
Registros Médicos y Estadística
Medicina Natural y Tradicional
Atención al Adulto Mayor y
Asistencia Social
Docencia Médica Superior
Servicios Básicos y Complementarios
Inversiones y Mantenimiento
Planificación y Economía
Ciencia y Técnica
Agencia de Medio Ambiente
ICTB (7)
Vicedirectores:
Información
Editorial
Administrativo
Red Telemática
Docencia
Técnica

- Tercer nivel **J. de Departamentos:**
(42) Investigación Tecnológica
Ingresos
Actividad Presupuestada
OTS
Planificación de Salud
Recursos Humanos
Producción y ATM
Sistema y Método
Cruz Roja
Análisis y Sistema
Servicio
Colaboración Bilateral
Trabajo Educativo
Independiente de Protección Física
Docencia Metodológica
Organismos Internacionales
Abastecimiento
Personal
Independiente de Gestión Empresarial
Enfermería
Relaciones Internacionales
Docencia
ICTB (6)
Posgrado y Relaciones Internacionales
Recursos Informativos
Traducciones
Procesamiento de la Documentación
Metodología

BMN

Computación
Servicios de Información
Económico
Servicios Generales
Redacción
Técnico Productivo
Comercial
- Cuarto nivel
(4) **Jefes de Secciones:**
Fotocopia y MAV
Distribución

Reproducción Abastecimiento

El quinto criterio que se adoptó es "temática" y se le aplicó al segmento "sociedades científicas".

De esta forma el segmento quedó subdividido en 54 categorías:

1. Consejo Nacional de Sociedades Científicas de la Salud
2. Sociedad Cubana de Alergología
3. Sociedad Cubana de Anatomía Patológica
4. Sociedad Cubana de Anestesiología y Reanimación
5. Sociedad Cubana de Angiología y Cirugía Vascul ar
6. Sociedad Cubana de Bioingeniería
7. Sociedad Cubana de Cirugía Plástica y Caumatología
8. Sociedad Cubana de Ciencias Farmacéuticas
9. Sociedad Cubana de Ciencias Fisiológicas
10. Sociedad Cubana de Ciencias Morfológicas
11. Sociedad Cubana de Cardiología
12. Sociedad Cubana de Cirugía
13. Sociedad Cubana de Cirugía Maxilofacial
14. Sociedad Cubana de Cirugía Pediátrica
15. Sociedad Cubana de Coloproctología
16. Sociedad Cubana de Dermatología
17. Sociedad Cubana de Educación en Ciencias de la Salud
18. Sociedad Cubana de Endocrinología y Metabolismo
19. Sociedad Cubana de Estomatología
20. Sociedad Cubana de Estudios Ortodóncicos
21. Sociedad Cubana de Farmacología
22. Sociedad Cubana de Gastroenterología
23. Sociedad Cubana de Gerontología y Geriatría
24. Sociedad Cubana de Hematología
25. Sociedad Cubana de Higiene y Epidemiología
26. Sociedad Cubana de Historia de la Medicina
27. Sociedad Cubana de Inmunología
28. Sociedad Cubana de Bioenergética y Naturalista
29. Sociedad Cubana de Medicina Familiar
30. Sociedad Cubana de Medicina Interna
31. Sociedad Cubana de Medicina Legal
32. Sociedad Cubana de Microbiología y Parasitología
33. Sociedad Cubana de Nefrología
34. Sociedad Cubana de Neumología
35. Sociedad Cubana de Neurología y Neurocirugía
36. Sociedad Cubana de Obstetricia y Ginecología
37. Sociedad Cubana de Oftalmología
38. Sociedad Cubana de Oncología, Radioterapia y Medicina Nuclear
39. Sociedad Cubana de Ortopedia y Traumatología
40. Sociedad Cubana de Otorrinolaringología
41. Sociedad Cubana de Patología Clínica
42. Sociedad Cubana de Pediatría
43. Sociedad Cubana de Periodontología
44. Sociedad Cubana de Prótesis Estomatológica
45. Sociedad Cubana de Psicología de la Salud
46. Sociedad Cubana de Psiquiatría
47. Sociedad Cubana de Radiología
48. Sociedad Cubana de Reumatología
49. Sociedad Cubana de Retinosis Pigmentaria
50. Sociedad Cubana de Salud Pública
51. Sociedad Cubana de Toxicología
52. Sociedad Cubana de Urología
53. Sociedad Cubana de Enfermería
54. Sociedad Cubana de Trabajadores Sociales de la Salud

A la categoría "asesores" se le aplicó el criterio "temática". Al aplicarse este cri-

terio se formaron como resultado tres nuevas categorías:

1. Individual (110)
2. Grupos nacionales por especialidades (43)
3. Comisiones asesoras y programas de investigación (12) para un total de 165.

A la categoría resultante "individual" se le aplicó el criterio de "temática" y se obtuvieron como resultado 18 nuevas categorías:

1. General (12)
2. Revistas médicas (1)
3. Editorial (1)
4. Medicina tradicional y natural (1)
5. Relaciones internacionales (7)
6. Enfermería (3)
7. Higiene (15)
8. Especialidades (8)
9. Economía (7)
10. Docencia médica (16)
11. Atención al adulto mayor (5)
12. Salud materno infantil (6)
13. Estomatología (8)
14. Estadística (6)
15. Servicio hospitalario (3)
16. Ciencia y técnica (3)
17. Servicio ambulatorio (3)
18. Información (5)

Al segmento "grupos nacionales por especialidades" se le aplicó el criterio "temática". El empleo de este criterio produjo como resultado 43 nuevas categorías:

1. Alergología
2. Anestesiología
3. Anatomía Patológica
4. Angiología
5. Bioestadística
6. Cardiología
7. Cirugía Plástica
8. Cirugía General
9. Cirugía Cardiovascular

10. Cirugía Maxilofacial
11. Coloproctología
12. Cirugía Pediátrica
13. Cirugía de Mínimo Acceso
14. Dermatología
15. Defectología
16. Endocrinología
17. Estomatología
18. Enfermería
19. Ortodoncia
20. Gastroenterología
21. Genética
22. Gerontología y Geriátrica
23. Ginecología y Obstetricia
24. Medicina Legal
25. Hematología
26. Iconopatografía
27. Laboratorio Clínico
28. Logopedia y Foniátrica
29. Medicina Física y Rehabilitación
30. Microbiología
31. Ortopedia
32. Oncología
33. Pediatría
34. Psicología
35. Psiquiatría
36. Psiquiatría Infantil
37. Periodoncia
38. Prótesis Estomatológica
39. Reumatología
40. Radiología
41. Retinosis Pigmentaria
42. Trabajo Social
43. Urología

El criterio "temática" se volvió a aplicar al segmento "comisiones asesoras y programas de investigación", de donde se determinaron 12 nuevas categorías:

1. Investigación en sistema y servicios de salud
2. Evaluación de tecnología sanitaria
3. Enfermedades transmisibles
4. Enfermedades no transmisibles
5. Medicamentos
6. Medicina natural y tradicional

7. Calidad de vida
8. Medios diagnósticos
9. Salud materno infantil
10. Adulto mayor
11. Accidentes
12. Aptitudes físicas y mentales en el niño

Al segmento "actividad técnica" se le aplicó también el criterio de "temática" y el resultado fue de 10 nuevas categorías:

1. Economía y servicio (59)
2. Relaciones internacionales (10)
3. Jurídico (4)
4. Farmacia y óptica (7)
5. Cuadro (4)
6. Personal (10)
7. Atención al adulto mayor (2)
8. Higiene (2)
9. Computación (10)
10. Cruz Roja (2)

El criterio "tipo de actividad" se aplicó nuevamente al segmento "actividad información".

El empleo de este criterio dio como resultado seis nuevas categorías.

1. Selección y Adquisición (7)
2. Procesamiento (25)
3. Editorial (46)
4. Servicios (76)
5. Informático Telemático (8)
6. Integral (82), para un total de 244.

Al segmento "servicios" le fue aplicado el criterio "tipo de actividad". En el registro de usuarios potenciales se detectó que la información necesaria ya estaba contenida en él, por lo que no se tuvieron que determinar las fuentes y las técnicas para las nuevas categorías. Al ponerse en práctica este criterio se detectaron como resultado siete nuevas categorías:

1. Traducción (19)
2. Referencia (5)

3. Catálogo colectivo (3)
4. Comercial (4)
5. Préstamo (10)
6. Búsqueda bibliográfica (2)
7. Servicio automatizado (33), para un total de 76.

El sexto criterio que se adoptó fue el de "nivel de integración", el cual se le aplicó al segmento "integral", que generó como resultado dos nuevas categorías:

1. Individual (31)
2. Unidades corporativas (51), para un total de 82.

El séptimo criterio que se estableció fue "posición en la red", aplicado al segmento "unidades corporativas". El uso de este criterio produjo dos nuevas categorías:

1. Subordinación nacional (37).
2. CPICM (14), para un total de 51.

Como se ha explicado anteriormente, la aplicación del criterio "subordinación administrativa y metodológica" arrojó como resultado dos grupos: usuarios potenciales internos y externos.

Hasta aquí el análisis del primer grupo; para el segundo se definió que son todos aquellos que de alguna forma están subordinados administrativa o metodológicamente a la organización usuaria.

Para el grupo "usuarios potenciales externos" se aplicó el criterio "tipo de actividad", con este se determinaron dos nuevas categorías:

1. Información integral (34).
2. Actividad de dirección (35), para un total de 69.

Al segmento "información integral" se le aplicó el criterio "nivel de integración", y aquí se produjeron tres nuevas categorías:

1. Individual (23).
2. Unidades corporativas (6).

3. Periodismo (5), para un total de 34.

Al segmento "dirección" se le aplicó el criterio "tipo de actividad", a partir de lo cual se originaron dos categorías nuevas:

1. Gerencia (17).
2. Asesores (18), para un total de 35.

Al segmento "gerencia" se le aplicó el criterio "nivel de dirección", así se precisaron tres niveles de dirección:

1. Segundo nivel de dirección (12).
2. Tercer nivel de dirección (3).
3. Cuarto nivel de dirección (2), para un total de 17.

Los datos de las categorías a las cuales pertenecen se agregaron a los campos de la B/D del registro de usuarios potenciales.

Los grupos de categorías pueden sufrir cambios porque los usuarios pueden trasladarse de un cargo y de grupos de trabajo, con lo que ocurre un cambio en sus necesidades y por lo tanto, de categoría. Para mantener actualizado el esquema de las categorías de usuarios potenciales es necesario emplear las mismas fuentes que se han mencionado para la identificación y el registro de usuarios.

CRITERIOS PARA LA JERARQUIZACIÓN O ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES

1. Participación en la "toma de decisiones".
2. Realización de alguna o algunas de las "actividades priorizadas" o fundamentales de la organización.
3. Vinculación con alguna o algunas de las "temáticas" priorizadas en forma permanente o coyuntural, por la organización.
4. "Rol estratégico" en el perfeccionamiento de la comunicación y de los servicios informativos dentro del SNICM.

El primer criterio de prioridad que se tomó, por su importancia para el éxito de la organización, fue la participación en la "toma de decisión". Por este criterio se seleccionó a la categoría "gerencia" que se desglosó dentro del segmento "actividad de dirección", con 88 usuarios.

El segundo criterio de prioridad que se adoptó fue el de "actividades priorizadas". Este criterio se aplicó a los segmentos "jefes de grupos nacionales por especialidades", con 43 usuarios y "sociedades científicas", con 54, para un total de 97 usuarios.

El tercer criterio para la jerarquización fue el de "temáticas priorizadas" el cual corresponde al segmento "comisiones asesoras y programas de investigación". Al consultar algunos documentos rectores de trabajo del MINSAP y del CNICM, se detectó que existían 12 programas de investigación priorizados del MINSAP, para un total de 12 usuarios.

Al revisar el "nuevo control de usuarios" se detectó que no existía información que permitiera determinar el valor de estas variables, por lo que se decidió determinar las fuentes documentales y las no documentales para conocer quiénes, dentro de cada grupo, desempeñan estas funciones (anexo 2).

El cuarto criterio que se tomó fue "rol estratégico". Por este criterio se relacionan los segmentos "selección y adquisición, procesamiento, servicios, CPICM y subordinación nacional" y, además, el segmento "asesoría en información", con 164 usuarios. Estas categorías están dentro del segmento "actividad de información".

Con la adopción de estos 4 criterios de jerarquización se han priorizado 361 usuarios.

A partir de este resultado se pueden establecer los distintos niveles de prioridad a los que en un momento posterior a este trabajo se les deberá realizar el estudio de sus necesidades.

Para determinar los niveles de prioridad se solicitó la opinión de la gerencia del CNICM; se valoraron todas las categorías resultantes a la aplicación de los 4 criterios de jerarquización y se establecieron como resultado final los siguientes niveles:

- Primer nivel de jerarquía: conformado por el primer y el segundo nivel de la categoría "gerencia", "comisiones asesoras y programas de investigación", CPICM, "subordinación nacional"; "servicios", "selección y adquisición", "procesamiento" y "asesoría de información". A estos se les realizará el estudio de necesidades con un mayor grado de profundidad, éste depende de la cantidad y complejidad de las variables. En este nivel se priorizaron 218 usuarios.
- Segundo nivel de jerarquía: formado por el tercer y el cuarto nivel del segmento "gerencia", los "grupos nacionales de especialidades" y "las sociedades científicas". A estos se les realizará el estudio de necesidades con un menor grado de profundidad. Se priorizaron en este nivel 143 usuarios.
En ninguno de los dos niveles de prioridad anteriores los usuarios tendrán que solicitar los servicios.
- Tercer nivel de jerarquía: integrado por las categorías restantes, no se les realizará el estudio de las necesidades. Los servicios que recibirán serán los mismos que hasta estos momentos ha ofrecido el CNICM, siempre con solicitud previa.

Con la determinación de los niveles de prioridad sucede igual que con los pasos anteriores, razón por la cual para garantizar la actualización constante del esquema de prioridades es necesario consultar periódicamente las fuentes documentales y las no documentales identificadas (anexo 3).

A partir de las actualizaciones referidas en los tres pasos es posible prestar ser-

vicio a todas las entidades del MINSAP que requieran de estos datos.

Ante la carencia de recursos del CNICM, para abarcar con sus servicios a un universo de usuarios potenciales tan grande y complejo, la jerarquización posibilita una optimización del uso y la distribución de los recursos para el servicio a los grupos o categorías cuyos resultados inciden de forma más directa en el éxito de la misión y los objetivos estratégicos del MINSAP. La perspectiva es de extender las formas desarrolladas de servicios al resto de los grupos o categorías en la medida que aumente la disponibilidad de recursos.

CONCLUSIONES

1. Los tres primeros pasos o procesos de la "metodología para el estudio de las necesidades de formación e información", son aplicables aún en las condiciones de una entidad en extremo complejo y con diversas funciones, como es el caso del CNICM.
2. Realizar estos pasos resulta útil, e incluso imprescindible, para el propósito de acercar los servicios de información a la medida de las necesidades específicas de las actividades de dirección e información, (y sus actividades más específicas) del MINSAP, como organismo rector del SNS, y de las estructuras, grupos y personas encargadas de realizar estas funciones.
3. Los resultados de los tres primeros procesos realizados en este trabajo permiten abordar el perfeccionamiento de la estructura y la orientación de los servicios de las entidades actuales del CNICM, sobre la base de una información más precisa acerca de los usuarios potenciales y los datos para establecer o perfeccionar la comunicación con ellos.

4. En cuanto a las variables, fuentes documentales y no documentales, así como las técnicas utilizadas en este trabajo es válido actualizar sus datos como forma permanente de trabajo del CNICM, porque cada una de ellas fue objeto de análisis, selección y argumentación. No obstante, el carácter dinámico del proceso que se estudia (las necesidades) puede implicar la incorporación, modificación o eliminación de alguna(s) variable(s) o fuente(s) en el transcurso ulterior del trabajo.
 5. Los resultados obtenidos en los tres procesos realizados, constituyen la base inicial para la solución de los problemas actuales del perfeccionamiento del CNICM.
 6. El estudio de las necesidades de información específicas de las categorías de usuarios que se han determinado como priorizados, debe hacerse de inmediato, entre otras razones para evitar la desactualización de los datos reflejados hasta el presente en los registros.
- Instrumentar en el CNICM, un servicio de información basado en el propio producto que constituye el Registro de Usuarios Potenciales del CNICM, dirigido a aquellos dirigentes, direcciones, entidades, comisiones o grupos y asesores personales, que necesitan dicha información para elevar la calidad en el desempeño de sus funciones. Es necesario tener muy presente las propias direcciones del CNICM.
 - Utilizar la definición de los grupos de usuarios potenciales del CNICM y de sus niveles de prioridad, para definir una estrategia de servicios que considere las entidades del CNICM como un todo y se oriente al establecimiento de servicios de mayor valor agregado, a la medida de las necesidades, sobre todo, de los grupos priorizados.
 - Analizar y perfeccionar las funciones y tareas (estructura funcional) de las diferentes entidades del CNICM y sus interrelaciones, a la luz de una política de servicios precisa, derivada de los resultados del presente trabajo.
 - Continuar los pasos del estudio de necesidades de formación e información para las categorías o segmentos priorizados, a partir de los recursos de las diferentes entidades del CNICM.
 - Determinar, a partir del Registro de Usuarios Potenciales del CNICM, qué servicios reciben actualmente los usuarios potenciales y cuáles usuarios no reciben aún los servicios del centro.
 - Determinar el origen de los usuarios potenciales externos que utilizan los servicios del CNICM directamente y no mediante sus entidades de información intermediarias, así como precisar cuáles son estas últimas para precisar las causas y capacitar a su personal en la atención a sus usuarios internos.

RECOMENDACIONES

- Formalizar la experiencia de identificación, registro, categorización y jerarquización, a partir de la orientación a las bibliotecarias y a los CPICM que constituyen usuarios internos del CNICM para que realicen y orienten estos procesos con respecto a sus propios usuarios potenciales, como parte de su programación para el trabajo basado en estudios de necesidades.
- Crear las condiciones de recursos humanos, tecnológicos y organizacionales en el CNICM, para mantener el monitoreo de las fuentes principales utilizadas en este trabajo y mantener permanentemente actualizados los datos del registro hasta la jerarquización.

ANEXO 1. Fuentes documentales y no documentales consultadas en la identificación y el registro del universo de usuarios potenciales y la elaboración de la estructura organizativa, funcional y de los servicios que ofrece el CNICM

Fuentes documentales consultadas

1. Directorio de entidades del Sistema Nacional de Salud.
2. Plantilla de cargo del MINSAP.
3. Lista de trabajadores por cargo. Documento de trabajo del Departamento de Personal del MINSAP.
4. Plantilla de cuadro del MINSAP.
5. Estructura actual del MINSAP para el área de economía y servicios. Organigrama de trabajo del área.
6. Relación de Sociedades Científicas. Documento de trabajo del Consejo Nacional de Sociedades Científicas de Salud.
7. Directorio de usuarios de e-mail de Infomed.
8. Directorio telefónico elaborado por el CNICM.
9. Directorio telefónico de ETECSA.
10. Plantilla de cargo del CNICM.
11. Expedientes laborales del CNICM.
12. Expedientes de cuadros del CNICM.
13. Lista de los Centros de Investigaciones y Docencia Superior. Documento de trabajo del Departamento Metodológico del CNICM.
14. Registro de Profesionales del CNICM.
15. Relación de los CPICM. Documento de trabajo del Departamento Metodológico del CNICM.
16. Relación de unidades con bibliotecas. Documento de trabajo del Departamento Metodológico de la Provincia de Salud Pública.
17. Relación de los integrantes de REPIDISCA. Documento de trabajo del Departamento Procesamiento de la Documentación del CNICM.
18. Directorio telefónico del Viceministerio Iro. MINSAP.
19. Directorio telefónico del Viceministerio de Higiene. MINSAP.
20. Plantilla de cuadro del CNICM.
21. Orientaciones funcionales. Departamento Metodológico.
22. Instrucciones Metodológicas. Departamento Metodológico.
23. Medida 215. Área de cuadro.
24. Documentos elaborados por las propias entidades para su promoción (BMN, Infomed).
25. Documentos de trabajo de los departamentos y secciones del CNICM.
26. Infomed : “Una Red Telemática”. Documento de trabajo de Infomed.
27. Propuesta de Plan Estratégico para el Desarrollo de Infomed hasta el año 2000 “. Documento de trabajo. Infomed.
28. Miembros del Consejo de Dirección. Documento interno de trabajo. Dirección del CNICM.

Fuentes no documentales

1. Dra. Teresita Guerrero. Funcionaria. MINSAP
2. Dr. Arquímides Sedeño. Presidente del Consejo Nacional de Sociedades Científicas.
3. Lic. Mario Larrinaga. Jefe del Departamento de Personal. MINSAP.
4. Dr. Osvaldo Castro. Director de Planificación y Economía. MINSAP.

5. Dr. Jehová Oramas. Vicedirector. CNICM.
6. Dra. Miriam Cires Pujol. Responsable de la Sección de Información del Centro de Desarrollo de la Farmacoepidemiología.
7. Lic. Pedro Coria. Subdirector Comercial. Unidad Nacional de Producción Especializada y Abastecimiento.
8. Dra. Isabel Castañedo Rojas. Subdirectora. Centro Nacional de Educación para la salud.
9. Dr. Lázaro Álvarez González. Director Científico. REBIOGER. SA.
10. Lic. Miguel Barro Tamayo. Vicepresidente. Laboratorio ERON. SA.
11. Lic. Olga Morejón. Especialista IMEFA.
12. Lic. Leonides Viera Vidal. Jefa del Departamento de Recursos Informativos del CNICM.
13. Lic. Heriberto Acosta Rodríguez. Jefe del Departamento de Servicios de Información de Infomed.
14. Lic. Caridad Salas Abreu. Jefa del Departamento Metodológico del CNICM.
15. Téc. Rosa Tamayo Soburit. Departamento Metodológico de la Provincia de Salud Médica.
16. Lic. Joel Serrat. Departamento Metodológico de la Provincia de Salud Médica.
17. Lic. Bárbara Lazo Rodríguez. Jefa del Departamento de la BMN.
18. Lic. Rafael Sanabria. Jefe del Grupo de Atención a Usuarios de Infomed.
19. Téc. Fidel Florido. Departamento de Personal del CNICM.
20. Lic. Manuela Valdés Abreu. Especialista del Departamento de Servicios de Información de Infomed.
21. Ing. Rosario Pichardo Milián. Jefa del Departamento Técnico-Productivo de ECIMED.
22. Lic. Ileana Herrera López. Redactora de ECIMED.
23. Téc. Omayda Acosta Calderín. Jefa del Departamento Económico del CNICM.
24. Lic. Odalis Arnielles Guerra. Sección de Distribución del CNICM.
25. Lic. Iraida Rodríguez Luis. Jefa del Departamento de Procesamiento de la Documentación.
26. Téc. René Romay. Departamento de Personal.
27. Lic. Consuelo Tarragó Montalvo. Departamento Metodológico.
28. Andrea González Castellanos. Responsable de la Catalogoteca de MEDICUBA.
29. Téc. Alberto Surbito Gómez. Vicedirector Administrativo. Unidad Nacional de Mantenimiento General.
30. Téc. Enrique Iglesias Roque. Vicedirector Administrativo. Unidad Nacional de Mantenimiento Constructivo.
31. Eunises Pedraza. Secretaria de ENSUME.
32. América Ramos. Secretaria de IMEFA.
33. Téc. Olga Lidia Alfonso. Jefa de Sección de Distribución. CNICM.
34. Lic. Margarita Pérez Rosa. Taquígrafa Parlamentaria. Consejo de Estado.
35. Deysi Gutiérrez Mestre. Secretaria. Dirección de Seguridad Social. MINTRAB.
36. Lic. Concepción González Hernández. Especialista. Centro para la Promoción de las Exportaciones de Cuba. MINCEX.
37. Lic. Roberto Domínguez Lima. Agencia de Información para la Agricultura. MINAGRI.
38. Maricela Nocado. Secretaria. Centro de Información para la Agricultura. MINAGRI.
39. Lourdes Torres Valdés. Secretaria. Comité Ejecutivo-Consejo de Ministros.
40. Alberto Blanco Silva. Funcionario. Comité Ejecutivo-Consejo de Ministros.
41. Lic. Susana Llovet Alcarde. Responsable de Agencia de Búsqueda y Localización. Cruz Roja.
42. Lic. Frank Ortíz Rodríguez. Funcionario. UNESCO.
43. Lic. Adrián Coutín Domínguez. Especialista. Infomed.
44. Dr. Fernando Reino Marrero. Administrador. SOCUDEF.
45. Coronel Jorge Peguero Morales. 2do Jefe del Estado Mayor. Defensa Civil.

46. Dra. Leonor Enríquez Menéndez. Funcionaria. Comité Central del PCC.
47. Ana María Rodríguez. Secretaria. Comisión de Salud del Parlamento.
48. Cristóbal Caballero. Funcionario de la Secretaría. Asamblea Nacional del Poder Popular.
49. Lic. Helena Domech Domínguez. Secretaria. ECHO.
50. Lic. Miriam Piedra Piz. Responsable de la biblioteca. Escuela Latinoamericana de Ciencias Médicas.
51. Lic. Oneida Broche Valdés. Funcionaria de Salud. FMC.
52. Erasmo Lezcano López. Secretaría Patriótico-Militar. CDR.
53. Maritza Pérez. Secretaria. Sindicato Nacional de los Trabajadores de la Salud.
54. Ing. Ramon Semanat Nápoles. Funcionario de Salud. Sindicato Nacional de los Trabajadores de la Salud.
55. Beatriz Rojas. Secretaria. UJC.
56. Nora Fernández García. Jefa del Equipo Metodológico. OPJM.
57. Roberto Conde Silverio. Vicepresidente. FEEM.
58. Grisel Gómez Pérez. Secretaria. FEU.
59. Grisel Franco Prieto. Secretaria del Presidente de la FEU.
60. Lic. Flor de Paz de Lázaro Cubilla. Periodista. Juventud Rebelde.
61. Lic. Alina Martínez Triai. Periodista. Trabajadores.
62. Lic. Rafaela Ortega Tito. Reportera. Tribuna de la Habana.
63. Héctor Miranda. Jefe de Información. Periódico Habanero.
64. Deysi Ramos Santamaría . Secretaria. MINSAP.
65. Celia Ramírez García . Secretaria. MINSAP.
66. Natacha Pérez. Secretaria. MINSAP.
67. Dra. Julia Cristina Martínez Ramos. Asesora. CNICM.
68. María del Carmen Fernández. Secretaria. MINAZ.
69. Dra. Mercedes Arévalo Acosta. Especialista de la Presidencia del CITMA.
70. Estela Sotomayor. Secretaria. MICONS.
71. Lic. Javier Ardizzone Ceballos. Jefe del Departamento Atención a Personalidades. Ministerio de Cultura.
72. Lic. Marcia Quesada Guerra. Directora. ICT. INDER.
73. Dra. Rita Castiñeiras García. Directora de Desarrollo Social. Ministerio de Economía y Planificación.
74. Msc. Cirelda Carvajal Rodríguez. Especialista. MINED.
75. Dr. Delfin Barbón Ruiz. Director. Profilactorio. MINBAS.
76. Lic. Ausberto Vianchi Díaz. Director. ICT. MINIL.
77. Yanet Álvarez Fernández. Secretaria. Ministerio de la Pesca.
78. Julio Alfredo Suárez González. Jefe de División de Programación del ICRT.
79. Lic. Elpidio Alemán Velázquez. Jefe del Departamento de Inspección. CETSS.
80. Dr. Jeremías Hernández Ojito. Director. CNICM.
81. Ing. Valentín González León. Jefe de Departamento. Infomed.
82. Lic. Pedro Urra González. Vicedirector. Infomed.
83. Ing. Alberto Pedroso. Especialista. Infomed.
84. Raiza Díaz -Quintanal Valero. Téc. Economía. CNICM.
85. Lic. Rafael Sanabria. Jefe de Grupo. Infomed.
86. Lic. Moisés Águila Cárdenas. Jefe de Sección. CNICM.
87. Caridad Rodríguez Felizola. Jefa de Departamento. CNICM.
88. Lic. María Cristina Feito Díaz. Jefa de Departamento. CNICM.
89. Lic. Agustín Magrans D'Cárdenas. Jefe de Grupo. Infomed.

ANEXO 2. Muestra del registro de usuarios potenciales del CNICM

NOMBRES Y APELLIDOS: Bárbara Machado Jiménez
CARGO: Técnica "A" en ICTB
ENTIDAD: BMN / Departamento de Registro y Control
DIRECC: Calle 23 e/ M y N
TELEF: 32-6475
E-MAIL: admision@bmn1.sld.cu
CATEG: B2
N/PRIOR: 1er.N
NOMBRES Y APELLIDOS: Belkis Alfonso García
CARGO: Mecacopista
ENTIDAD: Editorial / Departamento Técnico Productivo
DIRECC: Calle E no.454 e/ 19 y 21
TELEF: 32-4519
CATEG: B3
N/PRIOR: 3er.N
NOMBRES Y APELLIDOS: Caridad Fresno Chávez
CARGO: Doctora en Medicina
ENTIDAD: Grupo de Atención a Usuarios
DIRECC: Calle 27 e/ M y N
TELEF: 32-1991
E-MAIL: fresno@infomed.sld.cu
CATEG: B4-7
N/PRIOR: 1er.N
NOMBRES Y APELLIDOS: Caridad Karell Marín
CARGO: Traductor "A"
ENTIDAD: Departamento de Traducciones
DIRECC: Calle E No. 454 e/ 19 y 21.
TELEF: 32-4519
E-MAIL: traduce@infomed.sld.cu
CATEG: B4-1
N/PRIOR: 1er.N
NOMBRES Y APELLIDOS: Caridad López Jiménez
CARGO: Especialista en ICTB
ENTIDAD: Centro de Documentación de la OPS
DIRECC: Calle 4 no. 407 e/ 17 y 19
TELEF: 55-2526
E-MAIL: opscuba@infomed.sld.cu
CATEG: B6-1
N/PRIOR: 3er. N
NOMBRES Y APELLIDOS: Caridad Salas Abreu
CARGO: Jefa del Departamento Metodológico
ENTIDAD: Dirección
DIRECC: Calle E no.454 e/ 19 y 21
TELEF: 32-4785
E-MAIL: csa@infomed.sld.cu
CATEG: A1-3; B6-1; A3-1.18
N/PRIOR: 1er. N(A3-1.18);2do.N(A1-3);3er B6-1

NOMBRES Y APELLIDOS: Carlos M. Reyes Pérez
CARGO: Analista "C" en Sistema de Computación
ENTIDAD: Infomed/ Grupo de Telemática
DIRECC: Calle 27 no.110 e/ M y N
TELEF: 32-1991
E-MAIL: cmanuel@infomed.sld.cu
CATEG: B4-7
N/PRIOR: 1er.
NOMBRES Y APELLIDOS: Consuelo Tarragó Montalvo
CARGO: Informático Bibliotecaria "B"
ENTIDAD: Departamento Metodológico
DIRECC: Calle E No.454 e/ 19 y 21
TELEF: 32-4519
E-MAIL: ctm@infomed.sld.cu
CATEG: B6-1; A3-1.18; B4-7
N/PRIOR: 1er. N (A3-1.18 y B4-7) 3er. N (B6-1)
NOMBRES Y APELLIDOS: Daniel Peña Ríos
CARGO: Diseñador Gráfico
ENTIDAD: Editorial / Departamento
DIRECC: Calle E no.454 e/ 19 y 21
TELEF: 32-4519
CATEG: B3
N/PRIOR: 3er.N
NOMBRES Y APELLIDOS: Daysi del Valle Molina
CARGO: Especialista Principal (Lic. ICTB)
ENTIDAD: Centro de Documentación de la OPS.
DIRECC: Calle 4 no.407 e/ 17 y 19
TELEF: 55-2526
E-MAIL: opscuba@infomed.sld.cu
CATEG: B6-1
N/PRIOR: 3er. N
NOMBRES Y APELLIDOS: Delmis Monrroy Vega
CARGO: Técnica "A" en ICTB
ENTIDAD: BMN/Departamento de Sala de Lectura
DIRECC: Calle 23 e/ M y N
TELEF: 32-4317
E-MAIL: sala1@bmn1.sld.cu
CATEG: B4-5
N/PRIOR: 1er. N
NOMBRES Y APELLIDOS: Diana Álvarez Rodríguez
CARGO: Mecacopista
ENTIDAD: Editorial / Departamento Técnico Productivo
DIRECC: Calle E no.454 e/ 19 y 21
TELEF: 32-4519
CATEG: B3
N/PRIOR: 3er.N

ANEXO 3. Fuentes documentales y no documentales empleadas en la jerarquización

Fuentes documentales

1. Carpeta Metodológica del MINSAP.
2. Proyecto de DSI para el apoyo de las investigaciones comprendidas en los 12 programas priorizados del MINSAP.
3. Relación de Jefes de Grupos Nacionales de Especialidades y Comisiones afines. MINSAP.
4. Páginas Web de Infomed-Información actual sobre las estrategias priorizadas y programas priorizados del MINSAP.

Fuentes no documentales

1. Dra. Teresita Guerrero. Funcionaria. MINSAP.
2. Dr. Jehová Oramas Díaz. Vicedirector. CNICM.
3. Lic. Caridad Salas Abreu. Jefa del Departamento Metodológico. CNICM.
4. Lic. Leonides Viera Vidal. Jefe del Departamento de Recursos Informativos. CNICM.
5. Lic. Pedro Urrea González. Vicedirector. CNICM.
6. Gertrudis Gómez. Secretaria de la Dirección. CNICM.

Abstract

Determination of the potential users of the National Center for Medical Sciences Information

The number of potential users of the National Center of Information on Medical Sciences was identified, segmented and arranged hierarchically according to the mission and strategic objectives of the National Health System. The high complexity and volume of the users required the characterization of the different entities of the center and of the services they render, as well as the description of the entities and groups that are part of the structure of the user's setting. The "methodology for studying the needs of training and information" that is studied in the careers of Library Science and Information Science at Havana University, was followed. The procedure used to make the "register of potential users", its division into categories or segments, its arrangement by levels of priority, as well as the documentary and non-documentary sources utilized were presented.

Subject headings: POTENTIAL USERS/analysis; NEEDS STUDIES; INFORMATION NEEDS; USERS TRAINING; HEALTH SYSTEM; CUBA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sociedad Latinoamericana de Calidad (SLC). ISO 9001 versión 2000. SLC- News 1999:1-2.
2. Núñez Paula IA. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. ACIMED 1997; 5(3):32-51.
3. Núñez Paula IA. Determinación y caracterización de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo-informativo. En: Información. Aspectos sociopsicológicos. La Habana:Publicaciones IDICT; 1990; t1:89-107.

Recibido: 4 de septiembre del 2000.

Aprobado: 26 de enero del 2001.

Lic. *Vania Silvera Rodríguez*. Departamento Metodológico. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Calle E no. 454 entre 19 y 21, El Vedado. Ciudad de La Habana, Cuba. CP 10 400. AP 6520.