

Universidad Católica Andrés Bello.

Facultad de Ingeniería.

Escuela de Ingeniería Industrial.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA UN  
PARTIDO POLÍTICO”**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

Presentado ante la

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**

Como parte de los requisitos para optar al título de

**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**REALIZADO POR:**

Br. Armas M. Jesús A.

**PROFESOR GUIA:**

Ing. Luis Ramírez.

**FECHA:**

Octubre 2017

Universidad Católica Andrés Bello.

Facultad de Ingeniería.

Escuela de Ingeniería Industrial.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA UN  
PARTIDO POLÍTICO”**


---

**Jurado examinador**

**EALIZADO POR:**

Br. Armas M. Jesús A.

**PROFESOR GUIA:**

Ing. Luis Ramírez.

**FECHA:**

Octubre 2017

Universidad Católica Andrés Bello.

Facultad de Ingeniería.

Escuela de Ingeniería Industrial.

**"DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA UN  
PARTIDO POLÍTICO"**

Este Jurado, una vez realizado el examen del presente trabajo,  
ha evaluado su contenido con el resultado: Dieciseis (16)

Luis A. Ramírez C V-16-660-748	Esmaraldas Hurtado R V-6-342-559	De Gouveia J V-13-157-874
-----------------------------------	-------------------------------------	------------------------------



**Jurado examinador**

**REALIZADO POR:**

Br. Armas M. Jesús A.

**PROFESOR GUIA:**

Ing. Luis Ramírez.

**FECHA:**

Octubre 2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Sinopsis.....	5
Introducción.....	6
<b>CAPITULO I La Organización.....</b>	<b>8</b>
1.1 Reseña histórica.....	8
1.2 Misión.....	10
1.3 Visión.....	10
1.4 Valores.....	11
1.5 Estructura organizativa.....	12
<b>CAPITULO II Planteamiento del Problema.....</b>	<b>16</b>
2.1 Planteamiento del Problema.....	16
2.2 Objetivos Generales.....	17
2.3 Objetivos Especificos.....	17
2.4 Alcance.....	18
2.5 Limitaciones.....	18
<b>CAPITULO III Marco Teórico.....</b>	<b>20</b>
3.1 La Calidad.....	20
3.2 Gestión de La Calidad .....	21
3.3 Normas ISO 9000 y Mejora Continua.....	22
3.4 ISO 27001.....	24
3.5 Herramientas de Ishikawa.....	24
3.5.1 Flujograma.....	25
3.5.2 Diagrama de Causa y Efecto.....	26
3.6 Otras Herramientas.....	26
3.6.1 Mapa de procesos .....	26
3.6.2 Análisis DOFA.....	27
3.7 Matriz de Riesgo.....	28
<b>CAPITULO IV MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>30</b>
4.1 Tipo y diseño de la investigación.....	30
4.2 Población y Universo de Estudio.....	31
4.3 Técnicas para Recolección y Análisis de Datos.....	31

4.3.1 Entrevistas no estructuradas.....	31
4.3.2 Fuentes documentales.....	31
4.3.3 Observación directa.....	32
4.3.4 Herramientas.....	32
4.4 Estructura desagregada del trabajo especial de grado.....	32
<b>CAPITULO V SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>33</b>
5.1 Mapa de procesos.....	33
5.2 Caracterización del proceso.....	35
5.3 Análisis DOFA.....	38
5.4 Diagrama de Ishikawa.....	39
5.5 Análisis de riesgos.....	40
<b>CAPITULO VI RESULTADOS Y PROPUESTA.....</b>	<b>42</b>
6.1 Justificación.....	42
6.2 Objetivo del Plan Propuesto.....	42
6.3 Alcance.....	42
6.4 El Plan.....	43
6.4.1 Identificación de canales y objetivos.....	43
6.4.2 Caracterización de procesos de Gestión de la Información.....	44
6.4.3 Manual de Normas y Procedimientos.....	46
6.4.4 Indicadores para la gestión de la información.....	48
6.4.5 Medidas de mitigación de riesgos en la Gestión de la Información.....	51
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>53</b>
Bibliografía.....	56
Anexos.....	57

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Organigrama Estructural del Partido Político.....	12
<i>Figura 2</i> Organigrama Estructural de la Coordinación General.....	13
<i>Figura 3</i> Organigrama de la coordinación regional.....	13
<i>Figura 4</i> Organigrama Estructural de las juntas.....	14
<i>Figura 5</i> Ciclo de Deming.....	23
<i>Figura 6</i> Diagrama de Flujo.....	25
<i>Figura 7</i> Diagrama de Ishikawa.....	26
<i>Figura 8</i> Mapa de procesos.....	27
<i>Figura 9</i> Matriz DOFA.....	28
<i>Figura 10</i> Estructura Desagregada de TEG.....	32
<i>Figura 11</i> Mapa de procesos.....	33
<i>Figura 12</i> Análisis DOFA.....	38
<i>Figura 13</i> Diagrama de Ishikawa de La Gestión de Información.....	39
<i>Figura 14</i> Representación grafica del flujo de la información.....	46
<i>Figura 15</i> Ejemplo Manual de Procedimiento.....	47
<i>Figura 16</i> Ejemplo Manual de Procedimiento.....	48
<i>Figura 17</i> Ejemplo Manual de Procedimiento.....	48
<i>Figura 18</i> Ejemplo Manual de Procedimiento.....	49
<i>Figura 19</i> Ejemplo de Registro.....	50

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Conceptos de Calidad.....	20
<i>Tabla 2</i> Principios de la Gestión de la Calidad.....	21
<i>Tabla 3</i> Valoración de riesgos.....	28
<i>Tabla 4</i> Caracterización del proceso.....	35
<i>Tabla 5</i> Resultados de análisis de riesgos.....	41
<i>Tabla 6</i> Clasificación de herramientas y receptores.....	43
<i>Tabla 7</i> Clasificación de herramientas y emisores.....	44

<i>Tabla 8</i> Caracterización de nuevos procesos.....	44
<i>Tabla 9</i> Clasificación de indicadores.....	50
<i>Tabla 10</i> Indicadores para Call Center.....	52
<i>Tabla 11</i> Indicadores para SMS.....	52
<i>Tabla 12</i> Indicadores para Telegram.....	53
<i>Tabla 13</i> Indicadores para envío de Emails.....	53
<i>Tabla 14</i> Indicadores para Whatsapp.....	54
<i>Tabla 15</i> Medidas de Mitigación de Riesgos.....	54

### **INDICE DE ANEXOS**

<i>Anexo 1</i> Manual de normas y procedimientos para La Gestión de la Información.....	58
<i>Anexo 2</i> Ejemplo de registro de Whatsapp.....	83
<i>Anexo 3</i> Ejemplo de registro de SMS.....	84
<i>Anexo 4</i> Ejemplo de registro de Mail.....	85
<i>Anexo 5</i> Ejemplo de registro Call Center.....	86

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA UN  
PARTIDO POLÍTICO”**

Autor: Br. Armas M. Jesús A.

Tutor: Ing. Luis Ramírez.

Fecha: Octubre 2017.

### **Sinopsis**

El presente Trabajo Especial de Grado se desarrolló en la Secretaría de Organización del Partido Político, cuya sede principal está ubicada en el Estado Miranda. El objetivo principal del siguiente Trabajo Especial de Grado fue diseñar un plan para la Gestión de la Información.

El estudio se inició con el levantamiento de información requerido para llevar a cabo el análisis del problema y la obtención de los datos necesarios para hacer el uso de las herramientas como los mapas de procesos, para evidenciar gráficamente cuales son las actividades que se realiza tanto en la Secretaría de Organización como en las otras unidades que intervienen.

Luego de que se caracterizaran los procesos y se levantara la información, se realizó un diagnostico profundo de la situación actual, donde a través de diversas herramientas, se identificar los riesgos asociados al proceso a través de una Matriz de Riesgo, así como también la causa y los efectos de los problemas a través de un diagrama de Ishikawa.

Posteriormente se procedió a diseñar un Plan que permitiera corregir las fallas o deficiencias y solucionar problemas encontrados a lo largo del análisis. Del Trabajo Especial de Grado realizado, se concluye que a través de la implementación del Plan y las recomendaciones acá planteadas de las propuestas diseñadas, es posible impactar de manera significativa la eficiencia de la organización, por tanto es clave que el Partido Político avance hacía su aplicación.

## **Introducción**

La secretaría de Organización del Partido Político, es la encargada de manejar el proceso de Gestión de la Información dentro de la organización, que se estudiará en las siguientes páginas.

Su responsable principal consideró la imperativa necesidad de realizar un análisis que permitiera detectar los problemas y sistematizar los procesos asociados, con la Gestión de la Información dentro del Partido Político, con el fin de generar un Plan para su implementación dentro de la organización. Motivado a que desde hace meses, el Partido ha atravesado una crisis de comunicaciones internas, haciendo que las metas planteadas tengan retrasos dentro de los tiempos previstos para su realización, e incluso nunca se ejecuten.

El Secretario de organización, consideró más que justificado el desarrollo del presente Trabajo Especial de Grado, con el objetivo fundamental de palear la crisis informativa y poder estructurar una estrategia clara para hacer más eficiente la Gestión de la Información.

El análisis desarrollado contempla las fases que se presentan a continuación:

**Capítulo I: La Organización.** Presenta una breve descripción del Partido Político en estudio, su historia, misión, visión, valores y estructura organizativa.

**Capítulo II: El Problema.** Se describe el problema, los objetivos generales y específicos, alcance y limitaciones.

**Capítulo III: Marco Teórico.** Contiene toda la terminología, conceptos y

herramientas que serán necesarias para desarrollar el estudio.

**Capítulo IV: Marco Metodológico.** Se expresa la metodología que fue utilizada para el desarrollo del análisis, el tipo de investigación que se realizó y las herramientas.

**Capítulo V: Diagnostico de la Situación Actual.** Plantea la caracterización del proceso de Gestión de la Información, la identificación de los problemas o deficiencias que lo afectan, determinando además las causas que lo generan mediante un diagrama de Ishikawa y una primera aproximación estratégica a través del análisis dofa

**Capítulo VII: El Plan.** Se expone el Plan para sistematizar la Gestión de la Información y superar los problemas del proceso. Incluye entre los pasos del plan, que pasan por una nueva caracterización que describa el deber ser del proceso, el desarrollo del Manual de normas y procedimientos, diseño de indicadores y acciones para mitigar riesgos.

Finalmente se presentan las conclusiones del Trabajo Especial de Grado y las recomendaciones claves para la organización.

## **Capítulo I. La Organización**

### ***1.1 Reseña Histórica.***

EL Movimiento Primero Justicia nace en el año 1992, bajo la figura de una Asociación Civil, como respuesta a la crisis política y económica que vivía Venezuela para ese Momento. Da sus primeros pasos en la Universidad Católica Andrés Bello y es integrada por jóvenes recién egresados de esta institución, teniendo como objetivo y programa principal la Justicia.

Su programa los llevó a promover el concepto de Justicia de Paz en diferentes rincones del país, tratando de focalizarse en las comunidades más vulnerables. Entre sus actividades más importantes, estuvo la creación y promoción de la figura de los jueces comunitarios, quienes tenían como responsabilidad resolver los problemas de la comunidad acercando el sistema de justicia a la gente. Luego de tres años de trabajo en sectores populares y urbanizaciones de Venezuela, lograron presentar ante el Congreso Nacional la Ley de Justicia de Paz, la cual entró en vigencia en enero de 1995.

Algunas de las otras actividades y propuestas de esta Asociación Civil, estaban enmarcadas en reformas para lograr más respeto y difusión de los derechos humanos, más acceso a la justicia, reformas de Estado y la construcción de las semillas de su sueño para Venezuela. En 1999 siguen su trabajo de organización, presión y construcción, abriendo así un espacio de participación como organización política, presentando un proyecto de Constitución, del cual se nutre la Constitución actual.

A principios del año 2000 cambian su estatus legal y asumen el reto de convertirse en un partido político. Con ello iniciamos el camino hacia su primera contienda electoral. Desde entonces han recibido el apoyo de los ciudadanos, siendo electos a diversos cargos en las distintas elecciones en las cuales se han presentado.

Se definen como un partido de centro, que parte de la convicción de que sólo conjugando la libertad y la justicia social se podrá dignificar la vida de los venezolanos, y que sólo se podrá humanizar a nuestra sociedad viviendo los valores de la solidaridad y la subsidiariedad.

Comenzaron en el área metropolitana y ahora son un partido con presencia en todos los estados del país. En 2006 con una militancia de 106 mil inscritos, llevaron a cabo elecciones internas que legitimaron el liderazgo del partido a nivel nacional, regional, municipal y parroquial. Su participación en las elecciones presidenciales del 3 de diciembre de 2006, apoyando la candidatura única, los posicionó como una de las mejores alternativas políticas del país, alcanzando una votación de 1.299.546 votos (11,16%), superando así a muchos partidos tradicionales y emergiendo como la tercera fuerza política del país a pesar de no llevar candidato presidencial.

Sin embargo, este camino no terminó ahí, este partido político siguió su tasa de crecimiento, ganando la Gobernación de Miranda y distintas Alcaldías en todo el país durante el año 2008, así como también ganando espacios representados en escaños en la Asamblea Nacional del año 2010. Lo cual les dio el empuje para continuar con su organización en todo el país y seguir impulsando sus liderazgos nacionales.

En el año 2012 participan en las primarias de la Mesa de la Unidad Democrática, siendo uno de los principales promotores de este proceso y logran obtener resultados muy positivos, ganando un gran número de candidaturas a alcaldías y Gobernaciones, pero sin lugar a dudas, el logro fundamental fue el hecho de la victoria de Henrique Capriles, Coordinador Nacional Adjunto del Partido, como candidato Presidencial.

A partir de ahí Primero Justicia, asume el mayor de sus retos hasta el momento, liderar a la oposición Venezolana en la construcción de un liderazgo nacional que fuese capaz de derrotar a la alternativa oficialista y sus abusos de poder. Comienza una cruzada por toda Venezuela en la que el partido crece y lleva su mensaje hasta los rincones más remotos, constituyéndose verdaderamente como una organización presente

en toda Venezuela. Sin embargo, a pesar de la creciente oleada de votos que obtuvo la Mesa de la Unidad, no fue suficiente para lograr el objetivo presidencial.

Desde entonces Primero Justicia ha seguido con su trabajo fundamental, el de promover y defender la dignidad humana, la justicia y la libertad para los venezolanos. A partir del año 2015 se constituye definitivamente como la segunda fuerza política del país, consolidando un número importante de diputados dentro del Parlamento Nacional.

A partir de ese momento el Movimiento, asume como tarea fundamental la defensa de la constitución y trasciende no solo a ser un partido político con fines electorales y de vocación de poder para la transformación de la sociedad. Sino a convertirse en el instrumento para la recuperación de la democracia en Venezuela, luchando desde las calles, desde el plano internacional y desde cualquier otro espacio que este en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

### ***1.2 Misión.***

Primero Justicia es un partido político centro humanista, popular y venezolanista, que aspira al progreso integral y solidario de Venezuela. En este sentido orientamos nuestra lucha por la justicia de acuerdo a nuestros principios doctrinarios.

Fuente: Fundación Juan Germán Roscio.

### ***1.3 Visión.***

Queremos hacer de Venezuela una nación en donde nuestra realidad sea La dignidad de la persona humana y la afirmación de una democracia sólida, con instituciones eficientes al servicio de todos, que permitan: vencer la pobreza, entendiendo que ésta no constituye una simple fatalidad producto de una concepción mecánica de la historia, sino un problema humano susceptible de ser solucionado si entendemos antes que nada que Primero es la Justicia.

Fuente: Fundación Juan Germán Roscio.

#### ***1.4 Valores.***

##### *Libertad*

Los venezolanos nacimos para ser libres. La libertad hace posible el pleno desarrollo de la personalidad en sus manifestaciones más desafiantes y éticas.

##### Progreso

La actitud productiva orientada al progreso, al logro como meta cotidiana y a la creación de una mejor calidad de vida para sí mismo y para los demás.

##### Igualdad

Para ser libre de optar entre distintas trayectorias de vida una persona requiere ciertas capacidades y condiciones mínimas. La igualdad de oportunidades constituye el reto de colocar a cada venezolano en posición de acceder a los bienes morales, culturales y materiales esenciales para la realización humana.

##### Solidaridad

Es la virtud que nos hace reconocer en las otras personas, comunidades, naciones, a semejantes dignos de respeto. La solidaridad es la reafirmación de la necesidad de construir una sociedad donde todos los venezolanos seamos responsables de todos.

##### Justicia

La justicia constituye el valor más elevado, pues significa la frontera, la unión y la separación entre el individuo y su libertad, y el sujeto colectivo y su país. Es la vía más radical para transformar la sociedad en una civilización de la vida, la trascendencia humana, el respeto a la diversidad, la materialización de los derechos y la reducción de las desigualdades económicas y culturales.

## Participación

La participación sintetiza la actitud del ciudadano que reconoce su obligación con respecto a la sociedad de la cual espera justicia. Al participar en la construcción de un orden de instituciones justas nos construimos a nosotros mismos.

Fuente: Fundación Juan Germán Roscio.

### 1.5 Estructura Organizativa.

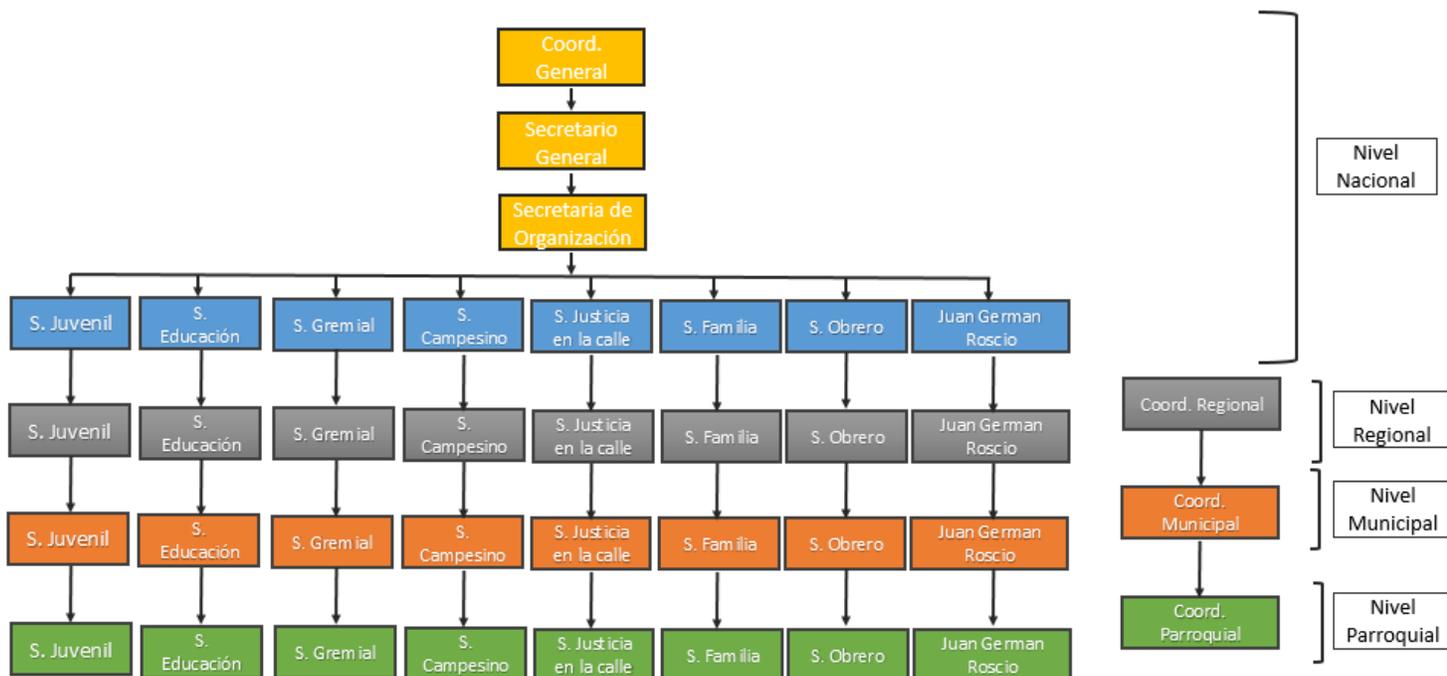


Figura 1. Organigrama Estructural General del Partido Político.

Fuente: Secretaría de Organización



Figura 2. Organigrama Estructural General de la Secretaría de Organización de un Partido Político.

Fuente: Secretaría de Organización

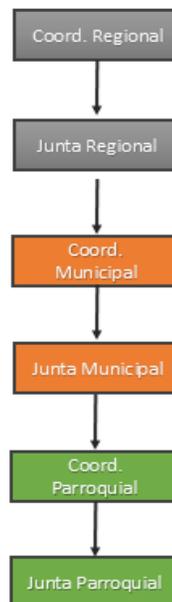


Figura 3. Organigrama Estructural General de la Coordinación Regional de un Partido Político.

Fuente: Secretaría de Organización

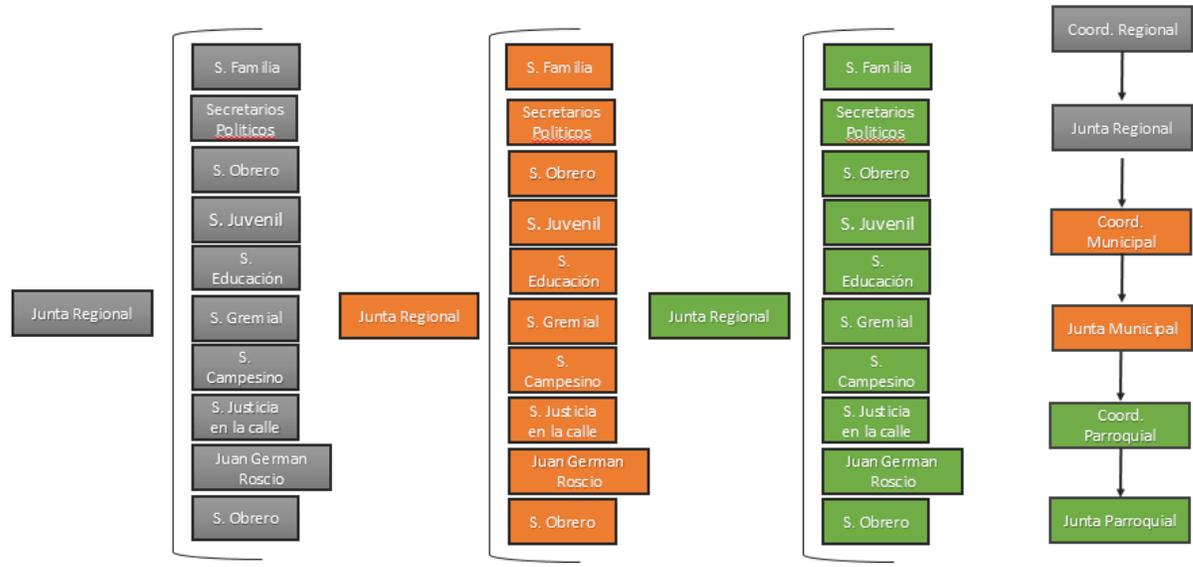


Figura 4. Organigrama Estructural de las Juntas Regionales, Municipales y Parroquiales de un Partido Político.

Fuente: Secretaría de Organización

El Partido Político en estudio, es una organización Piramidal, que tiene como principales cargos directivos la Coordinación General que posee la responsabilidad legal y administrativa de la organización, además de la vocería. De la misma forma existe un Secretario General, que tiene como obligación ser el apoyo en temas administrativos y de vocería dentro y fuera del partido, de la Coordinación General.

Según el artículo N° 34 de los estatutos internos del partido político a estudiar, la Secretaría de Organización, es el órgano responsable del funcionamiento de la estructura organizativa, y está a cargo de un Secretario de Organización Nacional, entre sus objetivos están:

- Promover el crecimiento del partido, consolidar estructuras y organizarlo en sus cuatro niveles, nacional, estatal, municipal y parroquial.
- Coordinar y articular la estructura del Partido para el logro de los objetivos y el seguimiento permanente del trabajo.
- Diseñar mecanismos para la evaluación y realizar seguimiento permanente al crecimiento y activación del Partido.
- Llevar el registro permanente de postulados y cargos de elección popular que el partido obtenga.

## **Capítulo II. Planteamiento del Problema**

### ***2.1. Planteamiento del Problema.***

La Secretaría de Organización, es la responsable de gestionar la información dentro del Partido Político. Desde ella se deben generar los mensajes y la distribución eficiente de la información en toda la estructura a nivel nacional, la cual está organizada de la siguiente manera:

Al tener esta responsabilidad, la Secretaría de Organización ha adquirido distintos equipos y servicios para poder comunicar la información a cada rincón del país y a su vez para poder recibir información y de esta manera realizar la evaluación y seguimiento, del desempeño de los responsables de cada actividad dentro de la estructura.

Dentro de los equipos o servicios que tiene disponible la organización en el área de comunicaciones están:

- Un servicio de Call Center con 24 operadores.
- Equipos para realizar envíos masivos de mensajería de texto.
- Un sistema de software multiplataforma, desde el cual se puede gestionar envíos masivos de correos electrónicos, la publicación y recepción de información en una página web y enviar y recibir mensajes mediante un bot de Telegram.
- Grupos de Whatsapp para distintos niveles dentro de la organización

Ahora bien, se conoce que el partido político en estudio, no tiene un protocolo o procesos definidos oficialmente para gestionar la información. Lo cual ha causado graves problemas, desinformación masiva, retraso en actividades partidistas, problemas

operativos además de obstáculos a la hora de poder hacer evaluación y seguimiento de las actividades, los postulados, las estructuras y también al momento de bajar lineamientos nacionales, sobre todo en los rincones más rurales o alejados de la capital. Además, esto ha causado que exista una sub-utilización de los recursos de comunicaciones y que se gasten recursos financieros de manera innecesaria.

Cada uno de estos elementos afecta a la gerencia del partido, representada en la Secretaría de Organización, haciendo que en algunos momentos se paraliquen ciertas secretarías o estados, o incluso funcionen casi por instinto (empíricamente), sin estar alineados los objetivos a corto plazo de la organización en cada uno de sus espacios, difundiendo mensajes contradictorios entre sí, lo cual es contra productivo en el área política. De la misma forma, se han tenido otros inconvenientes relacionados con el manejo de la información sensible dentro de la organización, la cual tampoco tiene un protocolo.

Es por lo mencionado anteriormente que se hace imperativo para el partido político en estudio, preguntarse si es posible organizar la información, sus procesos y sus herramientas, a través del diseño de un sistema de gestión de la información.

## ***2.2. Objetivo General.***

Diseñar un plan de gestión de la información de un partido político

## ***2.3. Objetivos específicos.***

- Caracterizar los procesos de gestión de la información.
- Determinar las necesidades de información de los clientes a través de entrevistas no estructuradas con las partes interesadas.
- Diagnosticar los problemas, carencias, o fortalezas dentro de los procesos de información que tiene la organización.
- Proponer acciones que permita estandarizar la recepción y envío de información dentro de la organización.

- Diseñar indicadores para el proceso que permitan conocer la efectividad de la gestión de la información.

#### **.2.4. Alcance.**

- El Presente TEG será realizado en la Secretaría de Organización Nacional de un Partido Político, que tiene sus oficinas en la 4ta Avenida de Los Palos Grandes, con 3era Transversal, Municipio Chacao, Estado Miranda.
- El trabajo especial de grado estará concentrado únicamente en los procesos de comunicaciones internas, reporte de actividades y funciones informativas que se realizan en la Secretaría de Organización del Partido Político.
- El diagnóstico de los procesos y el diseño de la propuesta incluirá, análisis de la situación con herramientas como Ishikawa, Mapas de Procesos, principios de la Gestión de la calidad, teorías de comportamiento organizacional y el desarrollo de indicadores que permitan determinar la efectividad de los procesos.
- Al Partido Político se le entregará el sistema de gestión desarrollado en el presente TEG, en conjunto con los manuales de normas y procedimientos, además de todo lo desarrollado para apoyar su aplicación.

#### **2.5. Limitaciones.**

- La no existencia previa de un sistema formal para la gestión de la información dentro de la organización, que permita tener suficiente datos en los cuales sostener el nuevo diseño.
- Limitantes en cuanto al manejo de herramientas de manejo de datos, información y comunicación dentro de la organización.

- La situación país y como esto afecta a los miembros de la organización, a su dinámica interna y a las estrategias de comunicaciones.
- Confidencialidad de los datos e informaciones dentro de la organización.

## CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

A continuación se presentan todos los conceptos requeridos para definir las herramientas, o la teoría necesaria para poder desarrollar el análisis de la situación y Generar un plan, que permita eliminar los problemas presentes en el proceso.

### 3.1 La Calidad.

Satisfacer las necesidades de los mercados es cada vez más complejo, la lucha por sobrevivir y avanzar en un entorno competitivo es una de las grandes tareas que cualquier organización, sea cual sea su fin debe tener implícita entre sus objetivos principales. Por lo tanto desde la academia e incluso desde las mismas organizaciones, han nacido distintas filosofías o metodologías de trabajo orientadas a hacer más eficientes los procesos, reduciendo los tiempos de un ciclo, sus desperdicio, sus errores e incluso mejorando su productividad y la calidad de los productos.

A lo largo del tiempo, distintos autores han desarrollado sus definiciones sobre la Calidad, es por eso que a continuación de las más importantes:

Autores	Enfoque	Acento Diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad Absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, "lo mejor". Asimilación con el concepto de "lujos" Analogía con Calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada /controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Enfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming Taguchi	Estadístico: <del>pérdida</del> <del>mínimas</del> para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares.	Calidad generada (producto y proceso)	La <del>calidad</del> es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las <del>características</del> del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
<del>Eugenbaum</del> Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad Planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Enfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
<del>Parasuraman</del> Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Enfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad
Evans (Procter & Gamble)	Calidad Total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Enfasis en la calidad en todo el sistema de valor.

Tabla 1. Conceptos de la Calidad

Fuente: Camisón, Cruz, González (2006)

### 3.2 Gestión de La Calidad.

De la misma forma es importante resaltar la definición de los Sistemas de Gestión de Calidad, que para James (1997) es “una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa. Significa acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. Permite a una organización, por medio de una estrategia coordinada de trabajo en equipo y de innovaciones, satisfacer las expectativas y necesidades del cliente” (p. 333). Por otra parte, para Cuatrecasas (2001), la Gestión de la Calidad es “una nueva filosofía de gestión empresarial basada en la calidad a nivel de toda la empresa, su organización y el equipo humano que la compone” (p. 16).

Los sistemas de Gestión de la calidad, correspondientes a la ISO 9001:2015, responden a una serie de principios que podemos ver a continuación:

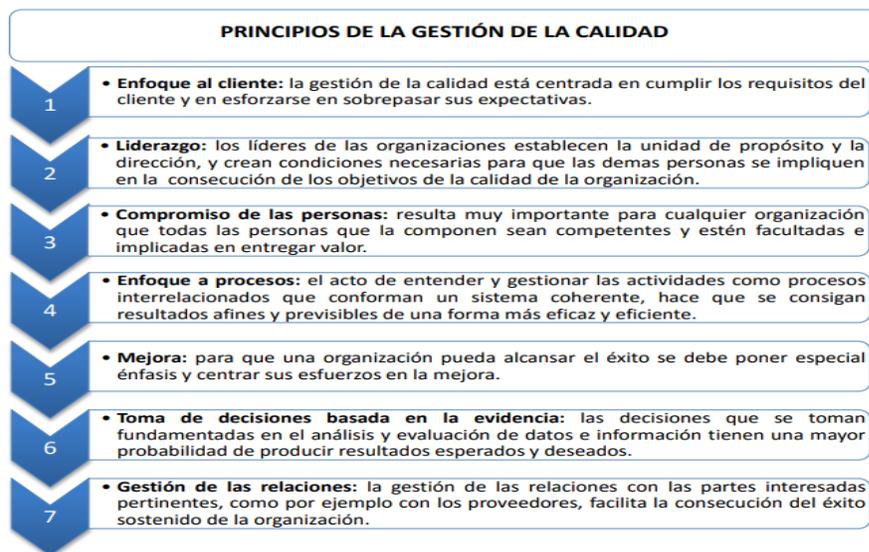


Tabla 2. Principios de la Gestión de la Calidad

Fuente: Burckhardt, Gisbert, Pérez (2016)

### ***3.3 Normas ISO9000 y Mejora Continua***

En el orden de fortalecer los Sistemas de gestión de la calidad y sobretodo en un esfuerzo para estandarizarlos, la Organización Internacional de Normalización (ISO) generó las normas ISO 9000. En su versión más reciente la ISO 9001:2015 permite y facilita la gestión de cualquier filosofía o técnica dirigida a la mejora de la eficacia de la organización. Esto es posible porque la Norma ISO 9001:2015 tiene sus fundamentos en los principios más importantes de la calidad, el liderazgo, el enfoque al cliente, el enfoque a procesos, el compromiso de las personas, mejora continua, toma de decisiones sustentada en evidencia y gestión de las relaciones.

La norma ISO 9001 tiene su enfoque basado en los procesos, lo cual “significa identificar y gestionar sistemáticamente los procesos empleados en la empresa y, en particular, las interacciones entre tales procesos.” (Gutiérrez, 2010, p.65). En particular la ISO 9001:2015 utiliza el ciclo de la mejora continua, es decir el método lógico de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, puesto en boga por Deming. Cuyas partes podemos definir de la siguiente manera según Sourí Anderi (2016):

**Planificar:** para garantizar los resultados esperados, una organización debe jerarquizar sus prioridades y establecer muy claramente los pasos a seguir. En primer lugar hay que establecer los objetivos, luego los recursos necesarios para alcanzar estos objetivos, se selecciona la metodología necesaria y por último los indicadores a generar para tomar nuevas decisiones.

**Hacer:** esta es la fase de ejecución de lo planificado. Es importante llevar a cabo cada uno de los procesos o actividades tal cual lo planificado, además es la etapa donde deben suministrarse los recursos necesarios.

**Verificar:** es la etapa posterior a la ejecución, en donde se revisan los resultados obtenidos en los procesos, por medio del seguimiento y la inspección. Es la etapa donde se verifica la calidad de los productos o servicios.

**Actuar:** posterior a la verificación de los procesos y de la calidad del producto, se hace un estudio de los resultados y un análisis sobre cuales acciones tomar para alcanzar la mejora si es necesaria, o si se hizo o no el cumplimiento de lo establecido en la etapa de planificación.

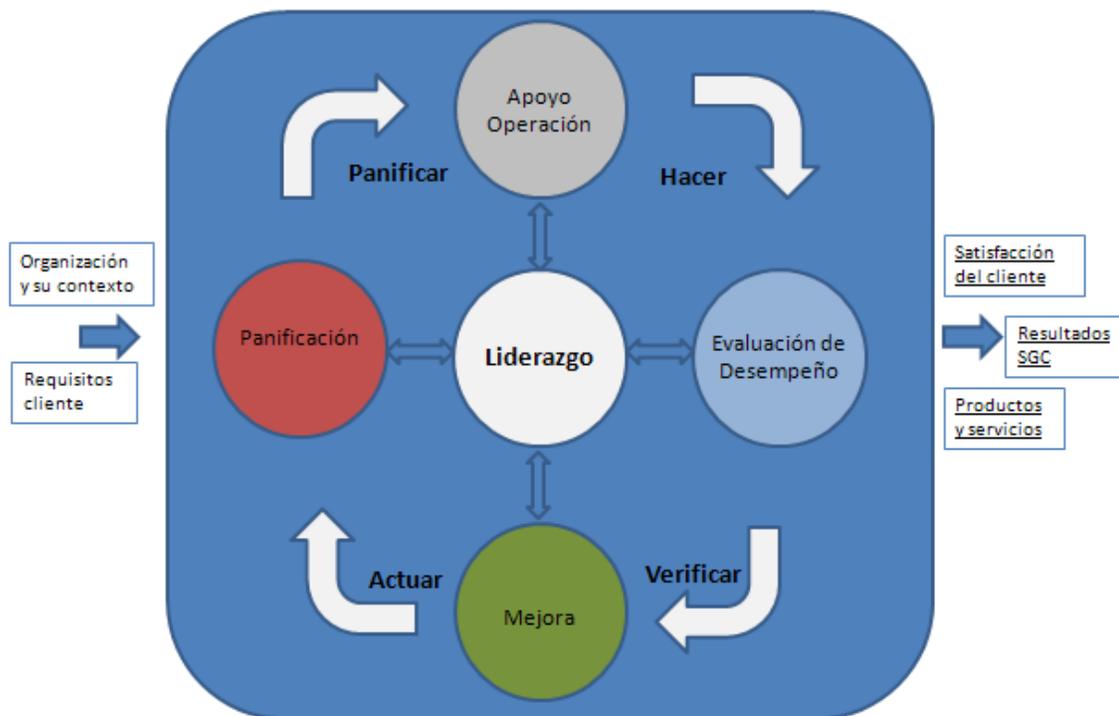


Figura 5. Ciclo de Deming.

Fuente: Elaboración propia.

### **3.4 ISO 27001**

ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa. La revisión más reciente de esta norma fue publicada en 2013 y ahora su nombre completo es ISO/IEC 27001:2013

ISO 27001 puede ser implementada en cualquier tipo de organización, con o sin fines de lucro, privada o pública, pequeña o grande. Está redactada por los mejores especialistas del mundo en el tema y proporciona una metodología para implementar la gestión de la seguridad de la información en una organización. También permite que una empresa sea certificada; esto significa que una entidad de certificación independiente confirma que la seguridad de la información ha sido implementada en esa organización en cumplimiento con la norma ISO 27001.

Con la implantación de esta norma se obtienen los siguientes beneficios:

- Confidencialidad, asegurando que sólo quienes estén autorizados puedan acceder a la información.
- Flexibilidad para adaptar los controles a todas las áreas de su empresa o solo a algunas seleccionadas
- Conseguir que las partes interesadas y los clientes confíen en la protección de los datos

### **3.5 Herramientas de Ishikawa**

Las herramientas de Ishikawa deben su nombre a Kaoru Ishikawa, quien las recopiló para dotar a los operarios japoneses de armas apropiadas para luchar contra los problemas que afectaban a la calidad de las empresas. Estas herramientas son siete técnicas simples (estadísticas o pseudo estadísticas) muy utilizadas en gestión de calidad. En este trabajo de investigación, solo utilizaremos dos de ellas.

### 3.5.1 Flujograma

La primera que definiremos de las usadas en este trabajo de investigación, es el Diagrama de Flujo que para Lucidchart (2015), “es un diagrama que describe un proceso, sistema o algoritmo informático. Se usan ampliamente en numerosos campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender.”(p.2).

Los diagramas de flujo emplean rectángulos, óvalos, diamantes y otras numerosas figuras para definir el tipo de paso, junto con flechas conectoras que establecen el flujo y la secuencia.

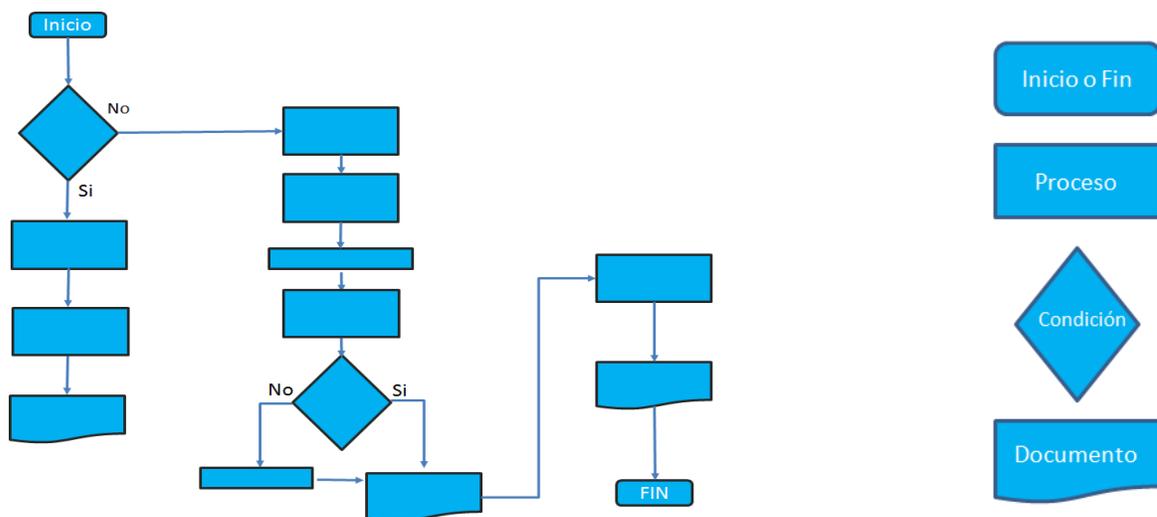


Figura 6. Ejemplo de un diagrama de flujo y simbología.

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.5.2 Diagrama Causa y Efecto

La segunda es el diagrama de Causa-Efecto, también conocido como espina de pescado, el cual “consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema.” (Gestión de operaciones, 2017, s.p). Las causas vienen dadas por los materiales, hombre, maquina, método y mediciones, y el efecto es el problema a estudiar, como se presenta en la siguiente figura:

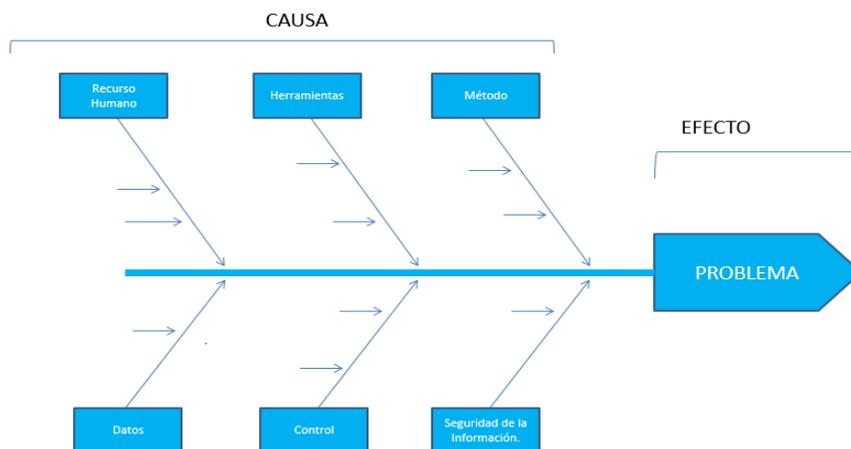


Figura 7. Ejemplo de un diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración Propia.

## 3.6 Otras Herramientas

### 3.6.1 Mapa de Procesos

Se puede definir un mapa de procesos como “una herramienta que permite mostrar las interacciones a nivel macro. Así, los procesos operativos (medulares) interactúan con

los de apoyo porque comparten necesidades y recursos y con los de gestión (estratégicos) porque comparten datos e información.” (Pérez, 2010, p.113). Esta visualización global es clave, para poder entender a profundidad el proceso macro y como los sub-procesos van aportando a su realización.



Figura 8. Mapa de Procesos

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.6.2 Análisis DOFA

Las organizaciones deben tener una visión de futuro clara, para ello se usa la planeación estratégica que para Steiner (1995) “consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes, proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente”.

El diagnóstico situacional DOFA es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, que basándonos en Ramírez (2010) se realiza “a partir del análisis de cuatro variables principales (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio. Las estrategias de una empresa deben surgir de un proceso de análisis y concatenación de recursos y fines, además ser explícitas, para que se constituyan en una forma viable de alcanzar sus objetivos.”

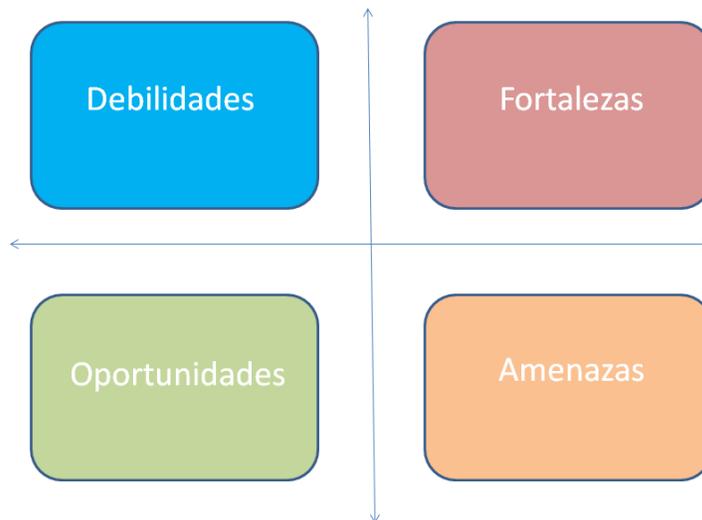


Figura 9. Matriz DOFA

Fuente: Elaboración propia

### 3.7 Matriz de Riesgo.

Bruno Báez (2010) definió la Matriz de Riesgo como “una combinación de Medición y Priorización de Riesgos, que consiste en la determinación de los Factores de Riesgo por Valoración de escalas que se visualizan en planos cartesianos o cuadrantes: Las escalas se pueden definir a libre criterio entre los más usadas se encuentran escalas de 5 niveles y escalas de 10 niveles.

Tabla de Valoración de Riesgos				
Probabilidad				
		Baja	Media	Alta
Impacto	Leve(1)	BL (11%)	ML (22%)	AL (33%)
	Moderado(2)	BM (33%)	MM (44%)	MA (66%)
	Significativo (3)	BS (33%)	MS (66%)	AS (100%)

Tabla 3. Valoración de riesgos

Fuente: Elaboración propia

BL: Probabilidad baja e impacto leve, prioridad de atención baja

ML: Probabilidad media e impacto leve, prioridad de atención baja

AL: Probabilidad alta e impacto leve, prioridad de atención media

BM: Probabilidad baja e impacto moderado, prioridad de atención baja

MM: Probabilidad media e impacto moderado, prioridad de atención baja

MA: Probabilidad alta e impacto moderado, prioridad de atención media

BS: Probabilidad baja e impacto significativo, prioridad de atención media.

MS: Probabilidad media e impacto significativo, prioridad de atención inmediata

AS: Probabilidad alta e impacto significativo, prioridad de atención inmediata.

## **CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

En las siguientes páginas se describe la metodología utilizada en el estudio, contemplando el tipo de investigación, la población y las técnicas utilizadas para la recopilación de datos.

### ***4.1 Tipo y Diseño de la Investigación***

De acuerdo a los objetivos formulados, el tipo de investigación “estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (Arias, 1999), se clasificó como no experimental, modalidad de proyecto factible bajo un nivel descriptivo.

Se puede definir la investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Es decir, no se encuentran condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su realidad.

Dentro de este modelo de investigación, utilizamos el Proyecto Factible como forma de elaboración, la cual según la UPEL (1998) es un tipo de proyecto “que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p.7). Esto puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos, que sólo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades.

## ***4.2 Población o Universo de Estudio.***

Con el objetivo de recopilar la información necesaria para diseñar un Plan de Gestión de la Información, que se ajuste a las necesidades de la organización, tomando en cuenta un diagnóstico y un desarrollo adecuado de las propuestas, enmarcado en criterios de calidad. La población que se estudió, estaba compuesta de los responsables de la Secretaría de Organización del Partido Político, además de una muestra de cuatro (4/8) secretarios operativos nacionales, seis (6/32) secretarios operativos regionales, cuatro (4/335) secretarios operativos municipales, seis (6/23) coordinadores estatales de diferentes regiones del país, doce (12/335) coordinadores Municipales, quince (15) militantes sin posición de dirección dentro de la organización. Sin embargo, aunque el Plan de Gestión de la Información realizado solo se haya basado en esta y esté destinado a la secretaría de Organización, tiene impacto en toda la organización.

## **4.3 Técnicas para recolección y análisis de datos**

Se utilizaron diferentes herramientas para el diagnóstico de los problemas de gestión de la información dentro de la organización, a continuación se definirán cada uno de ellos.

### ***4.3.1 Entrevistas No Estructurada***

“Consiste en la recolección de datos por medio de una entrevista por parte del investigador formulando preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo, al entrevistado (persona capaz de aportar datos de interés), con el fin de obtener información.” (Contreras y Quintero, 2012, p.18)

### ***4.3.2 Fuentes Documentales***

Consiste en la recolección de información por medio de libros, revistas, páginas web, trabajos especiales de grado con temas similares, normativas, información suministrada por la empresa, presentaciones y apuntes.

### 4.3.3 Observación Directa

“Es una técnica que consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos con el propósito de obtener datos que, previamente, han sido definidos como el interés para la investigación. Se basa en revisión de expedientes, situaciones de interés, imágenes, etc.” (Contreras y Quintero, 2012, p.18)

### 4.3.4 Herramientas

Para ilustrar con claridad cuáles son las posibles causas que producen el problema, el análisis de los datos obtenidos se hará mediante: Diagrama Causa-Efecto, matriz DOFA, Diagramas de Flujo y Mapas de Proceso.

## 4.4 Estructura desagregada del Trabajo Especial de Grado.

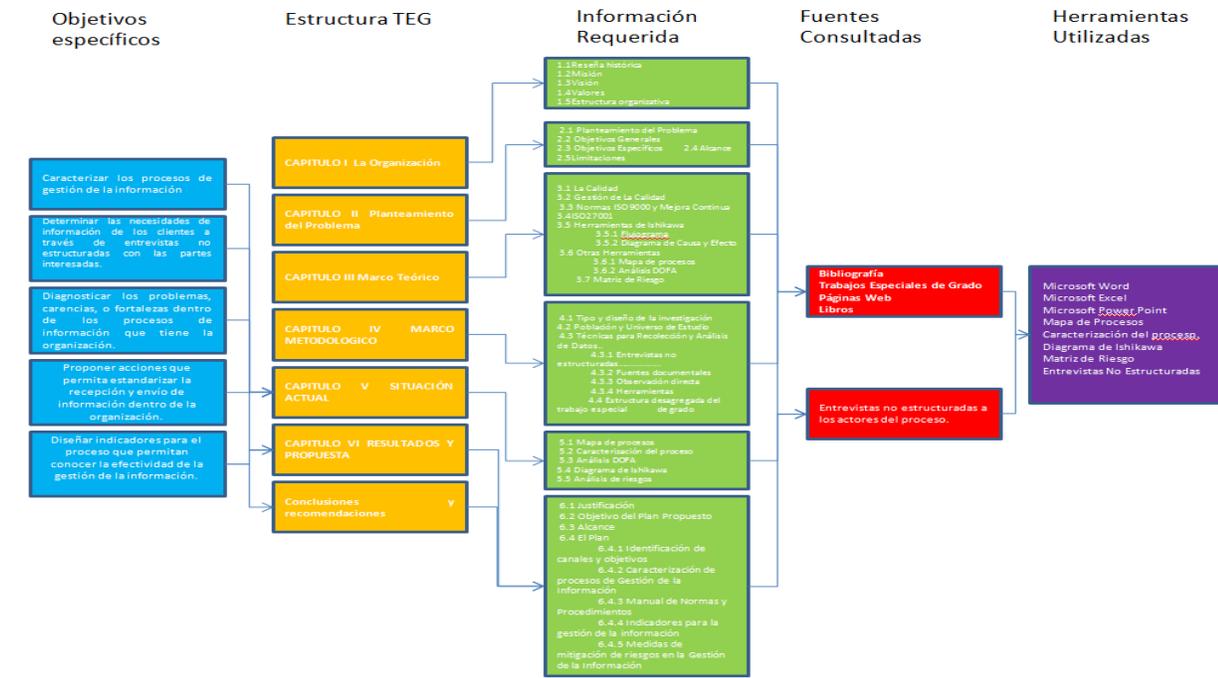


Figura 10 Estructura desagregada del trabajo Especial de Grado

Fuente: Elaboración Propia

## CAPITULO V: Situación Actual

La descripción y análisis de la situación actual, que se realizó para levantar los datos concernientes a al Proceso de Gestión de la Información de la secretaría de Organización, fueron construidos a través de la observación, la investigación de algunos documentos y sobretodo de las entrevistas no estructuradas, dejando como resultado los análisis que se presentan a continuación través de la utilización distintas herramientas de análisis, como la matriz DOFA, la matriz de riesgos, el diagrama de Ishikawa y el mapa de procesos.

La Secretaria de Organización del Partido Político en estudio, es la encargada de la Gestión de la Información dentro de la organización, desde ella se ejecutan los procesos que tienen que ver con las decisiones estratégicas, las mejoras, el manejo de cada una de las herramientas para la comunicación y por supuesto el envío de la información. En el siguiente mapa de procesos, se puede observar gráfica y detalladamente cómo funciona la gestión de la información.

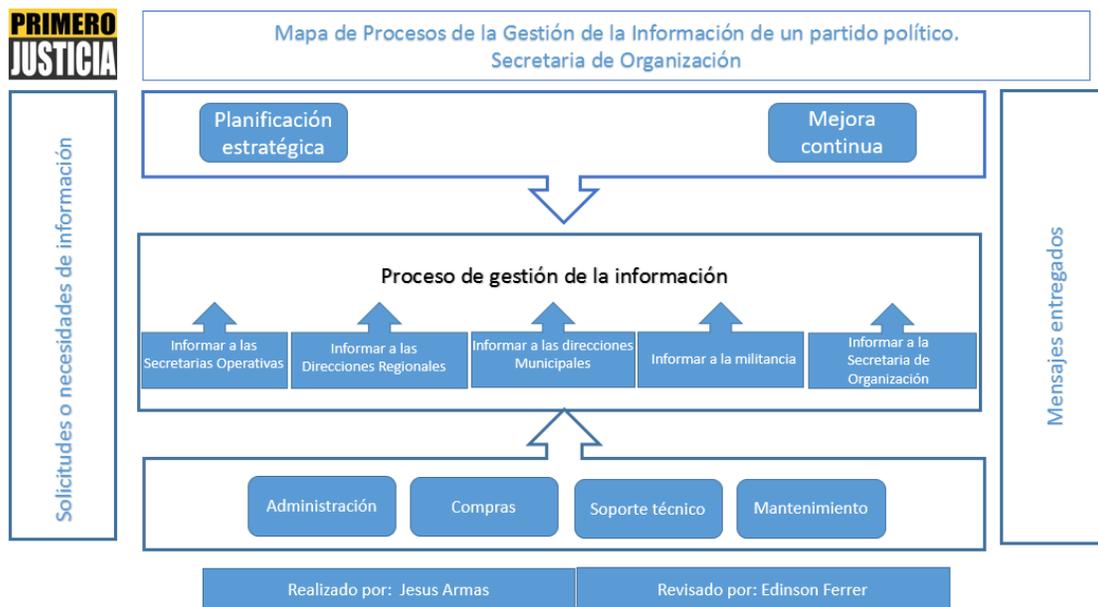


Figura 11. Mapa de Procesos de la Gestión de la Información de un partido Político

Fuente: Elaboración Propia.

En el mapa de proceso se puede observar como la Gestión de la información tiene cinco procesos medulares, los cuales tienen que ver con informar a los distintos niveles del Partido Político. A través de estos procesos se informa a las Secretarías Operativas, a las Coordinaciones Regionales, a las Coordinaciones Municipales, a la Militancia en general y por supuesto la Secretaría de Organización también puede recibir Información. Por otro lado, también se pudo observar que hay una serie de procesos de apoyo como Administración, Compras, Soporte Técnico y Mantenimiento, que ayudan a que los procesos de Información puedan funcionar correctamente.

Por último, vemos como la Secretaría de Organización es la encargada de las mejoras y las cuestiones estratégicas del Proceso de Gestión de la Información, es por eso que el principal análisis y el cambio que implicaría el plan de mejora que se va a presentar más adelante, deben necesariamente ser llevados de la mano de ellos.

## 5.2 Caracterización del proceso

		<b>Gestión de la Información</b>		Código: XXXXXXXX Versión: XXXXXXXX Fecha: XX/XX/XX Página: X de X	
		<b>Tipo de proceso</b>	Apoyo	<b>Responsable</b>	Secretario de Organización
<b>Objetivo</b>	Garantizar la comunicación efectivo entre la Secretaria de Organización y el resto de la estructura del partido.				
<b>Alcance</b>	Inicia desde la elaboración del mensaje, definición de los receptores y la escogencia del canal de comunicación, hasta la recepción del mensaje.				
<b>Proveedores</b>  -Directiva -Secretario de organización. -Secretarias operativas. -Coordinaciones regionales. -Coordinaciones municipales. -Coordinaciones Parroquiales. -Militancia.	<b>Entrada</b>  -Solicitud de información de proveedores. -Solicitud de información de clientes. -Bases de datos. -Informaciones como: -Asignaciones. -Informes. -Noticias.	<b>Planificación</b> -Elaboración del mensaje. -Definición de receptores. -Selección del Canal de Comunicación.	<b>Hacer</b> -Configurar plataforma y enviar mensaje.	<b>Verificar</b> -No existen indicadores o maneras de comprobar la efectividad de los procesos	<b>Actuar</b> -No existe una política de mejora continua.
		<b>Recursos</b> -Web server. -Call Center. -Whatsapp. -Telegram Boot. -Modem y software para SMS masivo. -Papelería -Recurso Humano. -Espacio físico de oficinas.	<b>Documentos</b> -Estatutos del partido. -Papeles Doctrinales.		

Tabla 4. Caracterización del Proceso de Gestión de la Información de un Partido Político.

Fuente: Elaboración Propia.

Luego de que se elaborara este Mapa de Procesos y se hiciera la caracterización correspondiente, se pudo observar como existen cinco procesos medulares dentro de la Gestión de la Información de la Secretaría de Organización. Cada uno de estos procesos está soportado por una serie de herramientas, que no tienen ningún tipo de manual o norma que regulen su uso y que permitan tener una serie de pasos para cumplir cada actividad.

1.-Informar a las Secretarías Operativas: en este proceso se informa a una o más de las ocho (8) secretarías operativas del Partido Político. Hay diversas herramientas y procedimientos informales para hacerlo, pero lo cierto es que no están normados, pero según lo recogido en las entrevistas no-estructuradas, podemos concluir que la herramienta más usada para informar a este nivel de la estructura es Whatsapp.

2.-Informar a las Direcciones Regionales: en este proceso se informa al coordinador de uno o más estados del Partido Político en estudio. Se usan diversas herramientas para informar, sin embargo la más usada es Whatsapp. Al igual que en el procedimiento anterior, no existe una norma que regule las formas de informar a este nivel de la estructura.

3.-Informar a las Direcciones Municipales: en este proceso se informa a los coordinadores del Partido Político en los diversos municipios del país. No hay una herramienta en particular más usada que otra desde la Secretaría de Organización y por lo general se utiliza a los Coordinadores Regionales para difundir la Información a este nivel de la estructura. No existe norma que regule este proceso de información.

4.-Informar a la Militancia: a través de este proceso, se busca informar a todos los miembros del Partido Político. Existen dos herramientas con esta capacidad, que son la Mensajería de Texto Masiva y los Emails Masivos, sin embargo la primera tiene alrededor de 2 años sin ser utilizada. No hay ninguna norma que soporte este proceso.

5.-Informar a la Secretaría de Organización: el proceso de información en esta organización es bidireccional. La Secretaría de Organización es la encargada del proceso de difusión de la información, sin embargo en múltiples ocasiones necesita recibir mensajes de

la militancia, informaciones como informes o reportes de activismo, nuevas incorporaciones al partido o miembros de centros de votación. Para ello desarrollaron una herramienta llamada SORE que centraliza toda esta información, ella tiene dos canales, una página Web y un Bot de Telegram, desde los cuales la militancia puede subir la información requerida. Sin embargo el SORE está totalmente sub-utilizado, por falta de capacitación de la militancia y por una inexistencia en la evaluación y seguimiento de parte de la Secretaría de Organización.

La organización cuenta con las siguientes herramientas:

-Whatsapp: es la más utilizada dentro de la organización, sin embargo tiene limitaciones cuando se desea enviar información más formal o compleja, además es muy complicado el sistematizar el levantamiento de información a través de ella.

-Sistema Sore que a su vez lo integran un Bot de Telegram y un Web Site: es un sistema con un buen diseño que integra estas dos plataformas y que permite que el usuario maestro, pueda tener acceso a toda la información incluso con indicadores que muestra automáticamente el sistema. Sin embargo está totalmente sub-utilizado, por tres razones fundamentales. La primera está asociada a que no toda la militancia tiene acceso a celulares inteligentes, la segunda a que un número importante de militantes desconoce el sistema o no sabe utilizarlo y la tercera tiene que ver con una falta de evaluación y seguimiento por parte de la Secretaría de Información.

-Un Call Center compuesto por 24 operadores, de los cuales cada uno tiene asignado un estado del país, más el Distrito Capital. El call center se usa tanto para difundir información, como para recopilar información de los estados o municipios. Sin embargo esta es una herramienta costosa, que ha estado sumamente sub-utilizada, además de que no hay forma de medir su efectividad por no tener indicadores asociados.

-Un sistema de envío masivo de SMS, esta herramienta fue sumamente poderosa y utilizada hasta el año 2015. Sin embargo no está siendo utilizada, porque no ha existido una política clara para difundir información a la totalidad de la militancia.

-Un sistema de envío masivo de Emails, este es el mecanismo más utilizado para enviar comunicaciones formales, archivos y textos largos a los miembros del partido político. Se usa con regularidad y ha tenido una muy buena efectividad.

### 5.3 Análisis DOFA

A continuación se presenta el análisis DOFA, para el proceso de Gestión de la Información de un Partido Político.

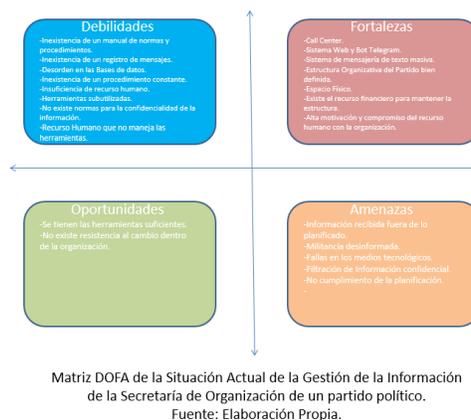


Figura 12. Análisis DOFA del Proceso de Gestión de la Información de un Partido Político.

Fuente: Elaboración Propia

Luego de este análisis DOFA, podemos denotar que a pesar de la inexistencia de manuales de normas y procedimiento y de una serie de registros que sirvan como indicadores, la organización tiene una gran oportunidad de superar estos problemas al tener la flexibilidad suficiente para adaptarse al cambio y las herramientas o recursos suficientes para solventar cualquier problema que tengan dentro de la Gestión de la Información.

Por ende la estrategia para minimizar los problemas en la Gestión de Información de el Partido Político en análisis, debe estar enmarcada en la creación de diagramas de flujo y manuales de normas y procedimientos, que permitan la mejora en la utilización de cada una de las herramientas y por ende en una efectiva comunicación interna, desde la Secretaría de Organización hacia cada una de las estructura del Partido Político.

#### 5.4 Diagrama de Ishikawa

A pesar de todo lo analizado hasta el momento, se necesitaba encontrar a profundidad las causas de los problemas de la Gestión de la Información dentro del partido político. Por eso se presenta a continuación el diagrama de Ishikawa correspondiente.

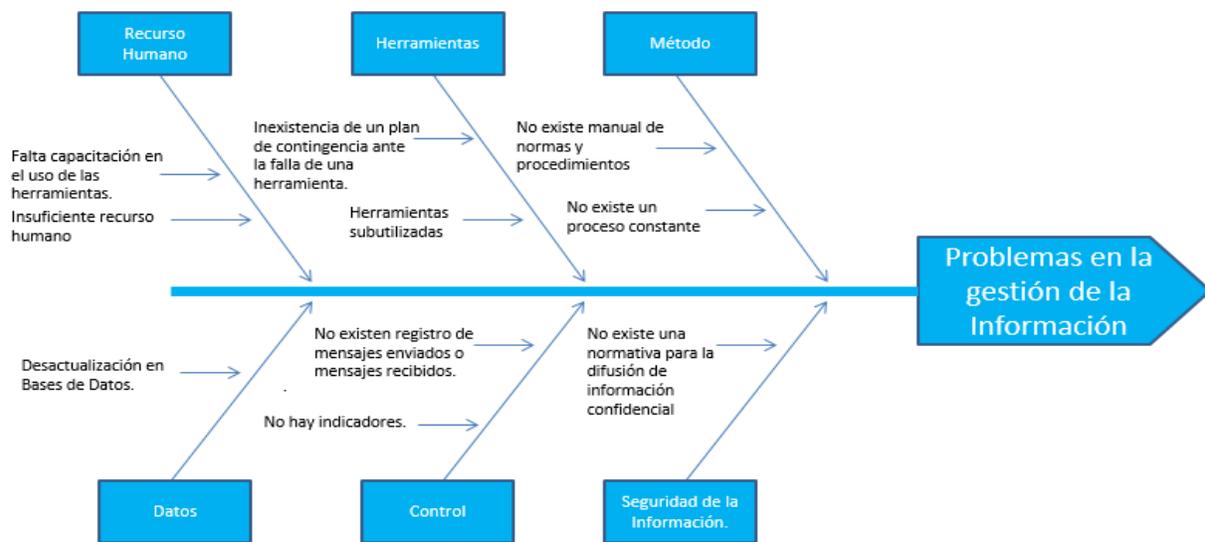


Figura. 13. Diagrama de Ishikawa de la Gestión de Información de un Partido Político.

Fuente: Elaboración Propia.

Mediante el análisis de este diagrama Causa-Efecto, de los procesos de Gestión de la Información actuales en la Secretaria de Organización, se vuelve a encontrar que la inexistencia de normas o procedimientos documentados, genera problemas importantes en la comunicación con la estructura del Partido Político. Además a esto hay que sumarle que

ni siquiera existen procesos informales constante para difundir la información dentro partido político, por el contrario se hace de manera espontánea o aleatoria. Sin embargo poseen diferentes herramientas, asociadas a uno o más sub-procesos y muchas de ellas incluso han dejado de utilizarse por completo, por desconocimiento, o por no tener un plan definido para su debida utilización.

Además se puede denotar que no existe una periodicidad en la actualización de las bases de datos usadas en este proceso, ni tampoco indicadores capaces de verificar si son efectivos o no cada uno de los procedimientos. Todo esto ocasiona, que haya una flexibilidad extrema en los tiempos de ejecución de las tareas, que la capacidad sea inferior a la que realmente tiene el Partido Político de cumplir sus actividades.

### ***5.5 Matriz de Riesgo***

Se elaboró una matriz de riesgo, está se presentó al Secretario de Organización para su evaluación, y de esta forma colocara el nivel de riesgo más adecuado. La matriz de riesgo estará presente en la sección de anexos. De esta, se obtuvieron los siguientes resultados:

Nº	Riesgo en (%)
1	22
2	44
3	66
4	66
5	33
6	66
7	22
8	33
9	44
10	66
11	22
12	66
13	22
14	66
15	66
16	66

Tabla 5. Resultados de análisis de riesgos.

Fuente Elaboración propia

## **CAPITULO VI: Resultados y Propuesta**

### ***6.1 Justificación***

Luego del proceso de diagnóstico realizado y de haber analizado cada uno de los problemas y sus causas en lo referido a la Gestión de la Información del Partido Político, se hace necesario el diseño de un plan de Gestión de la Información, que pueda representar la sistematización de la comunicación desde la Secretaría de Organización hacia el resto de la estructura del Partido Político.

El Plan que se presentará a continuación, permite alcanzar los lineamientos y solventar las necesidades o carencias de información que tienen los clientes, además será un primer paso para estructurar y normalizar cada uno de los procesos dentro del Sistema de Gestión de la información, permitiendo por medio de esto alcanzar un mejor funcionamiento, incluso contemplando riesgos y delimitando los alcances de cada uno de los recursos que se tienen disponibles.

### ***6.2 Objetivo del Plan Propuesto***

Estructurar un Sistema de Gestión de la Información, sustentado en manuales de normas y procedimientos que permitan estandarizar los sub-procesos de información.

### ***6.3 Alcance***

El Plan contempla la caracterización del nuevo sistema, los diagramas de procesos, el manual de normas y procedimientos, las funciones de cada uno de los involucrados y los indicadores correspondientes al Sistema de Gestión de la Información de un Partido Político.

## 6.4 El Plan

### 6.4.1 Identificación de canales y objetivos.

Según el diagnóstico pudimos encontrar que lo primero que se necesitaba era entender que a pesar de que la Secretaría de organización es la responsable de difundir la información en la organización, además debe recibir constantemente información de las diferentes estructuras dentro del Partido, para poder hacer evolución y seguimiento de las actividades, por tanto se procedió a clasificar los canales de acuerdo a su objetivo. Luego de entrevistar a diversos miembros de la organización y de entender las fortalezas o debilidades de cada canal de comunicación, clasificamos el uso que tendrá cada herramienta para la difusión o recepción de información.

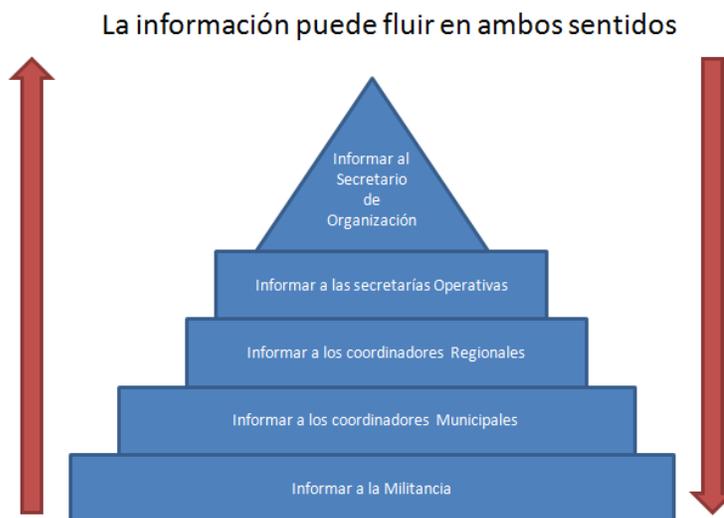


Figura14. Representación Gráfica del Flujo de información dentro del Partido Político.

Fuente: Elaboración Propia

	Whatsapp	Call Center	SMS masivo	Telegram	Mails
Secretarías Operativas Nacionales	Para informaciones Puntuales e Inmediatas	Para dar información que requiera interacción	No aplica	No aplica	Para el envío de documentos.
Secretarías Operativas Regionales o Municipales	No Aplica	Para dar información que requiera interacción	No aplica	No aplica	Para el envío de documentos.
Coordinadores Regionales	Para informaciones Puntuales e Inmediatas	Para dar información que requiera interacción	No aplica	No aplica	Para el envío de documentos.
Coordinadores Municipales	No Aplica	Para dar información que requiera interacción	No aplica	No aplica	Para el envío de documentos.
Toda la Militancia	No Aplica	No aplica	Para informaciones Puntuales e Inmediatas	No aplica	Para el envío de documentos.

Tabla 6. Clasificación de herramientas, mensajes y receptores de la Información suministrada por la Secretaría de Organización.

Fuente: Elaboración Propia

	Whatsapp	Call Center	SMS masivo	Telegram	Mails
Secretarías Operativas Nacionales	Para recibir Informaciones puntuales e inmediatas	Para pedir información.	No aplica	Para recibir informes o reportes.	Para la recepción de documentos
Secretarías Operativas Regionales o Municipales	No aplica	Para pedir información.	No aplica	Para recibir informes o reportes.	Para la recepción de documentos
Coordinadores Regionales	Para recibir Informaciones puntuales e inmediatas	Para pedir información.	No aplica	Para recibir informes o reportes.	Para la recepción de documentos
Coordinadores Municipales	No aplica	Para pedir información.	No aplica	Para recibir informes o reportes.	Para la recepción de documentos
Toda la Militancia	No aplica	Para actualizar B.D.	No aplica	Para recibir informes o reportes.	Para la recepción de documentos

Tabla 7. Clasificación de herramientas, mensajes y emisores de la Información recibida por la Secretaría de Organización.

Fuente: Elaboración Propia

#### ***6.4.2 Caracterización del Proceso de Gestión de la Información.***

Al sistematizar la gestión de la información del Partido Político, se presenta la necesidad de generar nuevamente una caracterización del proceso, agregando las nuevas características que tienen que ver con los manuales, los registros y la nueva visión de mejora continua del proceso, las cuales no existen en la situación actual. Solo teniendo una visualización clara de los nuevos elementos, se podrá ejecutar y evaluar el resultado de Plan.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

**Gestión de la Información**

Código: XXXXXXXX  
 Versión: XXXXXXXX  
 Fecha: XX/XX/XX  
 Página: X de X

<b>Tipo de proceso</b>	Apoyo
<b>Responsable</b>	Secretario de Organización
<b>Objetivo</b>	Garantizar la comunicación efectivo entre la Secretaria de Organización y el resto de la estructura del partido.
<b>Alcance</b>	Inicia desde la elaboración del mensaje, definición de los receptores y la escogencia del canal de comunicación, hasta la recepción del mensaje y su verificación.

<p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Directiva.</li> <li>-Secretario de organización.</li> <li>-Secretarias operativas.</li> <li>-Coordinaciones regionales.</li> <li>-Coordinaciones municipales.</li> <li>-Coordinaciones Parroquiales.</li> <li>-Militancia.</li> </ul>	<p><b>Entrada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de información de proveedores.</li> <li>-Solicitud de información de clientes.</li> <li>-Bases de datos.</li> <li>-Informaciones como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asignaciones.</li> <li>-Informes.</li> <li>-Noticias.</li> </ul> </li> <li>-Registro de mensajes salientes.</li> </ul>	<p><b>Planificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración del mensaje.</li> <li>-Definición de receptores.</li> <li>-Selección del Canal de Comunicación.</li> <li>-Revisión de manuales de procesos.</li> <li>-Elaboración de indicadores.</li> <li>-Entrenamiento del recurso humano involucrado.</li> <li>-Identificar requerimientos de información de clientes.</li> </ul>	<p><b>Recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Web server.</li> <li>-Call Center.</li> <li>-Whatsapp.</li> <li>-Telegram Boot.</li> <li>-Modem y software para SMS masivo.</li> <li>-Papelería</li> <li>-Recurso Humano.</li> <li>-Espacio fisico de oficinas.</li> </ul>
		<p><b>Hacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Llenar registros de mensajes enviados.</li> <li>-Configurar plataforma y enviar mensaje.</li> </ul>	
		<p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprobar recepción del mensaje.</li> <li>-Identificar fallos en recepción y entendimiento.</li> </ul>	<p><b>Documentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estatutos del partido.</li> <li>-Papeles Doctrinales.</li> <li>-Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de la Información.</li> <li>-Registro de mensajes enviados y recibidos.</li> <li>-Bases de Datos.</li> </ul>
		<p><b>Actuar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planes de mejora.</li> <li>-Resolver problemas de no recepción de información.</li> </ul>	

Tabla 8. Nuevo proceso de caracterización de la información

Fuente: Elaboración Propia.

Entre las nuevas características que se añadieron al proceso y que se ven reflejadas en la tabla anterior, está implícito el tema de los nuevos indicadores que son parte del verificar, allí se comprobará la recepción de los mensajes y esto servirá como base para la evaluación y seguimiento, además para servir como base a la mejora continua.

#### ***6.4.3 Manual de Normas y Procedimientos***

Los manuales de normas y procedimientos, son una herramienta para mantener el orden y la actualización con las operaciones que se ejecutan en un lugar determinado de trabajo, de la misma forma se usan como instructivo sobre las actividades que se realizan con respecto a cierto proceso, e incluso para saber cómo se ejecutan las actividades de manera estandarizada.

Debido a lo señalado anteriormente, se realizaron los manuales de procedimientos para la Gestión de Información. De esta manera se responde a algunas de las debilidades que arrojó el análisis DOFA presentada en la descripción de la situación.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>N°</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de enviar mensajes que no sean relativos a la información del partido.
- Enviar solo información veraz.
- Responder cada uno de los ítems de manera adecuada.
- Si existe alguna duda técnica contactar al Sore Máster.

Figura 15. Extracto del Manual de Normas y Procedimientos. Normas del Procedimiento Telegram.

Fuente: Elaboración Propia.

**PRIMERO JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXXX
						Página
						may-17
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento			Responsable Estructura			
Asistente Secretaría de Organización			Secretario de Organización			

**Objetivo**

Reportar e informar a la Secretaría de información sobre la planificación y las actividades realizadas a través del Boot de Telegram.

**Unidades que intervienen**

- Secretaría de organización.
- Sore Master.
- Toda la militancia.

**Formulario utilizado**

- Telegram.

**Documentos utilizados**

- Formulario Telegram.
- Indicadores de Sore.

Figura 16. Extracto del Manual de Normas y Procedimientos. Objetivo, Unidades, Formulario y Documentos de Telegram.

Fuente: Elaboración Propia.

**PRIMERO JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXXX
						Página
						may-17
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento			Responsable Estructura			
Asistente Secretaría de Organización			Secretario de Organización			

Responsables	Acción
Militante	Realiza el llenado del formulario en el <a href="#">boot de telegram</a> .
Secretario de Organización y su asistente	Verifica la operatividad del sistema.
	Verifica los indicadores de los reportes enviados.
Sore Master	Es el encargado de supervisar la capacitación en esta plataforma.
	Es el encargado de dar soporte técnico a la plataforma.
Capacitador	Es el encargado de dar talleres de capacitación sobre la herramienta a la militancia.

Figura 17. Extracto del Manual de Normas y Procedimientos. Funciones para responsables de Telegram.

Fuente: Elaboración Propia.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram						<b>Código</b>
						XXXXXXX
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

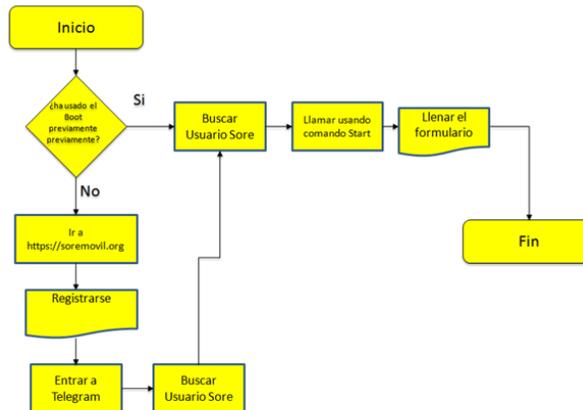


Figura 18. Extracto del Manual de Normas y Procedimientos. Flujograma del Procedimiento Telegram.

Fuente: Elaboración Propia.

#### 6.4.4 Indicadores para la Gestión de la Información.

El registro y análisis de indicadores adecuados, es la única manera de determinar si se está realizando la Gestión de la Información de manera eficiente y cumpliendo con los objetivos. Por tanto, se diseñaron unos indicadores simples pero que permitirán llevar el control y seguimiento a la efectividad de cada uno de los procesos.

Whatsapp: en el caso de esta aplicación, se realizó un registro de mensajes enviados para que se tuviera un seguimiento de toda la información que se difundió a las estructuras. De la misma forma, este proceso es piramidal y es necesario que si depende de que los coordinadores Regionales, estos difundan la información hacia abajo y para ello debe existir un proceso de verificación, se propone que al momento de actualizar las bases de datos por medio del Call Center, exista una pregunta que permita conocer si efectivamente los Coordinadores Municipales de cada estado están recibiendo la información a través de los grupos de Whatsapp, de parte de sus Coordinadores Regionales y que ocurra lo mismo

con los Coordinadores Parroquiales por parte de sus Coordinadores Municipales. Para ver cada uno de los registros ver Anexo número 2.

Call Center: se diseñó un ejemplo de formato registro en Excel, que permite dejar asentamiento de cada una de las llamadas realizadas y de las informaciones solicitadas. De la misma forma, es importante que el coordinador haga un par de llamadas aleatorias cada vez que un tele-operador finalice para poder determinar si efectivamente hizo las llamadas.

Formulario para Call Center									Codigo XXXXXX
Edo. O entidad	Municipio	Parroqui	CI	Nombre	Celular	Información 1	Información 2	Oberservaciones	
Dto. Capital	Libertador	El Valle	4.164.854	IRAIDA COROMOTO MUÑOZ FERNANDEZ	414-9374841				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	5.523.592	MARIA MAGDALENA LINARES	426-8111315				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	5.868.320	JUAN BAUTISTA LOPEZ					
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.246.448	JOSE ANGEL PEREIRA ANDUEZA	424-9181114				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.311.167	ROSIRIS MARGARITA LOPEZ RIVERA	416-8311858				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.316.595	PEDRO ANTONIO LOZADA ALFONZO	412-2735679				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.331.781	JORGE ANTONIO CASTILLO ANDRADE	412-8166953				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.690.142	LUIS HUMBERTO PONCE VALLES	416-5336537				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.868.381	DOUGLAS ALBERTO RODRIGUEZ ALVAREZ	414-2532142				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.963.837	MIGUEL ANGEL RAMOS BELLO	414-2115089				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	10.829.858	ANGELICA MARIA VELASQUEZ CABEZAS	412-9324023				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	11.665.329	EVA MARINA ROA PINILLA	424-2027442				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	11.940.079	CARMEN CAROLINA REGALADO BRAZON	412-2916034				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	12.958.209	JOHANNA NATHALI ROA PINILLA	412-7196425				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	13.463.059	EDEWARD JOSE SOMACA ANGULO	412-8092798				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	14.934.357	ROYGAR EFRAIN MORILLO RIVAS	426-9146838				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	18.750.602	SUYIN DEL VALLE HUG ALVARADO	412-6327150				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	617196 A	NTONIA MARIA RADA DE PACHECO	4268543659				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	2.115.048	CIRILO METODIO CAMPO	4164051367				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	4.430.689	NELSON ALBERTO RAMIREZ YIBIRIN	416-6334401				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	10.470.093	MARIA DEL CARMEN SARMIENTO SALAS	4122518070				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	10.633.088	MARIA ALEXANDRA PRINCE	412-5941547				

Figura 19. Ejemplo de Registro Call Center.

Fuente: Elaboración Propia.

Envío masivo de SMS: se diseñó un formato para registrar cada uno de los envíos masivos de SMS. El software tiene un sistema de verificación, con el cual te indica si existió un error al enviar a uno o más contactos.

Envío masivo de Emails: se diseñó un formato para registrar cada uno de los envíos masivos de emails. El software tiene un sistema de verificación, con el cual te indica si existió un error al enviar a uno o más contactos.

Telegram y Sore Web: esta plataforma tiene un registro automático y una serie de indicadores por sí misma, solo hay que hacerle seguimiento.

Procedimiento	Indicador
Whatsapp	Registro de mensaje
	Llamadas aleatorias
Call Center	Registro de llamadas
	Registro de información
	Llamadas
Sms	Verificación de Software
	Registro de mensaje
Emails	Verificación de Software
	Registro de mensajes
Telegram	Registro Sore Web
Web	Registro Sore Web

Tabla 9. Clasificación de indicadores

Fuente: Elaboración Propia.

*A continuación se presentan los indicadores propuestos para cada proceso.*

<p>Indicador para medir la conectividad.</p> $I = \frac{\text{llamadas efectivas} * 100}{\text{llamadas totales}}$ <p><b>Llamada efectiva:</b> es la llamada en donde efectivamente los datos de la persona corresponden con la BD y además se pudo completar el guion, solicitando o entregando la información correspondiente.</p> <p><b>Llamadas totales:</b> es el número total de llamadas efectuadas.</p>	<p>Indicador para medir la efectividad del tele-operador.</p> $I = \frac{\text{llamadas totales} * 100}{\text{meta de llamadas}}$ <p><b>Meta de llamadas:</b> es el número objetivo de llamadas que se puso como meta para el día de trabajo del tele-operador.</p> <p><b>Llamadas totales:</b> es el número total de llamadas efectuadas.</p>
---	--

Tabla 10. Indicadores para Call Center.

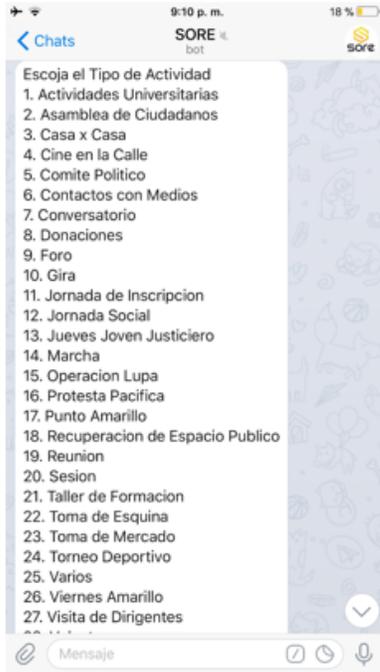
Fuente: Elaboración Propia.

<p>Indicador para medir porcentaje de envíos.</p> $I = \frac{\text{mensaje enviado} * 100}{\text{base de datos total}}$ <p><b>SMS enviado:</b> es el número de mensajes enviados que indica el software.</p> <p><b>Bases de datos total:</b> es el número total de teléfonos que deben recibir el mensaje.</p>	<p>Indicador para medir efectividad de envíos.</p> $I = \frac{\text{mensaje de confirmación} * 100}{\text{mensaje enviado}}$ <p><b>SMS enviado:</b> es el número de mensajes enviados que indica el software.</p> <p><b>Mensaje de confirmación:</b> es el mensaje de confirmación que debe enviar cada uno de los receptores de la información.</p>
--	--

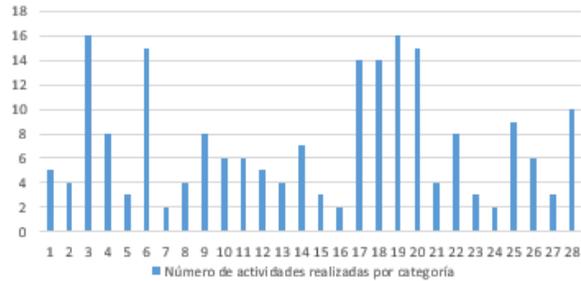
Tabla 11. Indicadores para envío de SMS.

Fuente: Elaboración Propia.

# Telegram/WEB



Número de actividades realizadas por categoría



El Bot de Telegram y la Web, se usan para que la militancia haga el reporte de las actividades que va realizando o planificando.

El Telegram puede generar tablas y gráficos a través de su conexión a la Web Sore. Por tanto, se puede trabajar cada dato suministrado por los usuarios y establecer indicadores.

Los más relevantes son:

- 1.-Número de actividades realizadas por categoría.
- 2.-Número de actividades realizadas por Estado, Municipio o Parroquia.
- 3.-Responsables con mayor número de actividades realizadas.

Tabla 12. Indicadores para envío de mensajes por Telegram.

Fuente: Elaboración Propia.

<p>Indicador para medir porcentaje de envíos.</p> $I = \frac{\text{mail enviado} * 100}{\text{base de datos total}}$ <p><b>Mail enviado:</b> es el número de mails enviados que indica el software.</p> <p><b>Bases de datos total:</b> es el número total de direcciones de correo que deben recibir el mensaje.</p>	<p>Indicador para medir efectividad de envíos.</p> $I = \frac{\text{mail de confirmación} * 100}{\text{mail enviado}}$ <p><b>Mail enviado:</b> es el número de mails enviados que indica el software.</p> <p><b>Mail de confirmación:</b> es el mail de confirmación que debe enviar cada uno de los receptores de la información.</p>
---	--

Tabla 13. Indicadores para envío de mails masivos.

Fuente: Elaboración Propia.

Indicador para medir  
porcentaje de envíos.

$$I = \frac{\text{mensaje recibido} * 100}{\text{mensajes enviados}}$$

**Mensaje enviado:** es el número de mensajes enviados a través de Whatsapp.

**Mensaje recibido:** es el numero de mensajes recibido, tras conocer la confirmación del receptor.

Tabla 14. Indicadores para envío de Whatsapp.

Fuente: Elaboración Propia.

#### ***6.4.5 Medidas de Mitigación de riesgos en la Gestión de la información.***

Luego de que se clasificaran y analizarán los riesgos presentes en la Gestión de la información, se procedió a generar unas medidas de mitigación para cada uno de los riesgos que afectan el proceso, considerando todos los niveles de impacto: bajo, medio, alto; e importancia: leve, moderado y significativo. Estas medidas de mitigación son parte del plan propuesto, para apreciar lo nombrado anteriormente.

N°	Evento de Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad			Impacto			Nivel de Riesgo	Medidas de Mitigación
				A (3)	M (2)	B (1)	S (3)	M (2)	L (1)		
1	No hay energía eléctrica o hay un bajón.	Falla en energía eléctrica	Falla en la PC inhabilitando envío de SMS o Emails Masivos e impidiendo llenado de registros			1		2		0,222	Tener un sistema de regulador Back-Ups y una planta
2	Falla en asistencia del personal call center	Problema del personal para llegar al trabajo	Uno o más estados se quedan sin conector o tele-operador		2			2		0,444	Redistribuir Base de Datos entre el resto del personal
3	No hay coordinador de Call Center	Renuncia o inasistencia del Coordinador	El Call Center se queda sin coordinación		2		3			0,667	Al asistente de Organización asume
4	No hay saldo para los teléfonos	No se recarga a tiempo	Queda inhabilitado el Call Center		2		3			0,667	Revisar diariamente el saldo y planificar recargas
5	No hay conectividad con Whatsapp	Falla en la plataforma Whatsapp	Se detiene el procedimiento de Informar a través de Whatsapp			1	3			0,333	Tener grupos de Telegram como respaldo
6	No hay conectividad con Whatsapp	Falla en plataforma de Telecomunicaciones	Se detiene el procedimiento de Informar a través de Whatsapp		2		3			0,667	Se debe tener otra línea con otra compañía y tener al asistente en conexión Wifi
7	No hay conectividad con Telegram	Falla en la plataforma Telegram	Se detiene el procedimiento de Informar a través de Telegram			1	2			0,222	Utilizar Sore Web para carga de información
8	El S.O. no tiene celular temporalmente	Falla, robo o extravío	Se detiene el procedimiento de Informar a través de Whatsapp			1	3			0,333	Tener un celular de respaldo y otro administrador en los grupos
9	Falla en la Web Sore	Fallo en el servidor o hackeo	Se detiene el procedimiento de informar por Telegram y Web		2		2			0,444	Tener un servidor fuera del país con altos niveles de seguridad
10	No hay línea en Call Center	Fallo en plataforma Telecom	Se detiene el Call Center		2		3			0,667	Tener unos sim card de otro operador de respaldo
11	No funciona alguno de los teléfonos CallCenter	Fallo en uno de los equipos	Se detiene operador Call Center		2			1		0,222	Tener unos equipo de repuesto
12	No hay internet en call center	Fallo en la distribución de B.D. y Registro	Se detiene Call Center		2		3			0,667	Tener uno o más pen drive para copiar el archivo o una red local
13	Una computadora no funciona Call Center	Fallo en un equipo	Se detiene operador Call Center		2			1		0,222	Pasar a llenado de registro manual
14	Problema técnico con envío SMS	Fallo en hardware o software	Se detiene el envío masivo de SMS		2		3			0,667	Llamar a soporte técnico Sore Master y si persiste falla enviar mails masivos
15	Problema técnico con envío Email	Fallo en hardware o software	Se detiene el envío masivo de Mails	3				2		0,667	Llamar a soporte técnico Padar System
16	Problemas con las líneas en envío sms	Fallo en plataforma Telecom	Se detiene el envío masivo de SMS		2		3			0,667	Tener sim cards de respaldo con otro operador

Tabla 14. Medidas de Mitigación de Riesgos.

Fuente: Elaboración Propia.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

Utilizando las diferentes herramientas que se han mostrado en este TEG, recopilando información, analizando cada uno de los procesos y las deficiencias del Proceso de Gestión de la Información de la Secretaría de Organización de un Partido Político, fue posible que se diseñara un plan con propuestas claras, que abren una oportunidad de mejora de la eficiencia y de mayor satisfacción de los beneficiarios del proceso.

En primer lugar se procedió a dar los primeros pasos para sistematizar el proceso, dejando como aportes el mapa de procesos, la caracterización de la propuesta, identificando además la mejor utilidad de cada canal de comunicación con respecto a cada sub-proceso. El tener estos recursos es importante para que la organización tenga un orden claro, con actores y procesos definidos.

Por otro lado, el plan incluye los Manuales de Normas y Procedimientos para cada uno de los procedimientos necesarios. Dentro de ellos hay una normativa clara, la especificación de las funciones de cada actor que interviene en el procedimiento y su respectivo flujograma. Esto ayudará a tener una referencia sistematizada de cada uno de los procedimientos, eliminando la aleatoriedad identificada en el diagnóstico de la situación, logrando hacer cada uno de ellos más eficientes, siendo además una oportunidad para la mejora continua y simplificando la capacitación de nuevos miembros de la organización.

Lo siguiente que debería llevar a cabo el Partido Político, es aplicar las medidas de mitigación de los riesgos, para que el proceso se encuentre bajo condiciones controladas y se lleve a cabo de manera precisa sin contratiempos. Esto es clave debido a que la intensa dinámica de la Gestión de la Información dentro de la organización, el evitar retrasos o interrupciones en el servicio puede significar un aumento importante en la eficiencia y general un impacto elevado en el cumplimiento de objetivos.

Por último, se contemplaron dentro del plan una serie de Indicadores de Gestión, que serán claves para poder determinar si se están ejecutando de manera correcta los procesos y son el único mecanismo que tiene el Proceso de Gestión de la Información, para hacer evaluación y seguimiento. Estos indicadores pueden impactar positivamente no solo al proceso en estudio, sino además al resto de los procesos de la organización. Estos indicadores son además la base de registro sobre la cual se puede apoyar una futura mejora.

Con el objetivo claro de lograr y ampliar el impacto positivo del plan propuesto, se recomienda al Partido Político lo siguiente:

- Implementar un calendario claro para la ejecución de cada una de las etapas del plan desarrollado en este Trabajo Especial de Grado, logrando con eso avanzar lo antes posible hacía un proceso más eficiente de la Gestión de la Información.
- Hacer especial énfasis en la implementación del Sistema de Indicadores de gestión, debido a que entre más rápido se pueda tener datos, de cómo va el desempeño de cada uno de los sub-procesos, más rápido se podrán hacer los ajustes necesarios para optimizar los procesos y asimilar la filosofía de la mejora continua. Además se sugiere al Secretario de Organización la permanente revisión de cada uno de estos Indicadores.
- Dentro del plan se contempla la existencia de un Asistente de Comunicaciones, un Coordinador de Call Center y un Capacitador para dar los conocimientos necesarios a la militancia para el uso de las herramientas Sore. Por tanto se recomienda a la Secretaría de Organización crear y contratar o utilizar algunos voluntarios para llenar estas posiciones.
- Se recomienda a la Secretaría de Organización, crear un sistema de incentivos para que la militancia use la plataforma Sore para el reporte de su planificación ó de sus actividades. Esto puede ser un sistema de premiación en metálico o quizás según sus reportes y desempeño, la posibilidad de aspirar a ascender dentro de la estructura partidista.

- Algo fundamental pero que no pudo estar dentro de los alcances de este TEG, tiene que ver con la seguridad de la información. Esto es clave para un Partido Político, porque en ellos se maneja información confidencial. Por eso recomendamos, que mientras se hace un estudio profundo de este tema basado en la ISO 2700, se utilicen las siguientes herramientas.
  - Resguardar los registros de la información confidencial solo en la nube, utilizando un Servidor fuera del país con altos niveles de seguridad donde solo tengan acceso los miembros directivos de la organización. Evitar a toda costa tener respaldos en físico ya sea en un flash memory, un disco duro o en papel.
  - Utilizar para la comunicación un sistema de envío de correos electrónicos encriptado que garantice la seguridad. Se recomienda Hushmail.
  - Se recomienda utilizar alguna aplicación para móviles, que garantice la comunicación telefónica y el envío encriptado de mensajes o archivos como Silent Phone.

Cada una de estas recomendaciones puede impactar positivamente en la Gestión de la Información y a su vez en el desempeño de toda la organización. Por tanto podemos concluir que su aplicación es imperativa para optimizar el proceso.

## **Bibliografía**

### **Libros:**

- Báez B. (2010). “Matriz de riesgo operacional”. Editorial: Confederación Alemana de Cooperativas. Asunción, Paraguay. trabajos Especiales de Grado:
- Camisón, Cruz y Gonzalez (2006), “Gestion de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas”. Prentice Hall. Madrid, España.
- Fred, D. (2003). “*Conceptos de la gerencia estratégica*”. 9na Edición. Editorial: Pearson Educación. México.
- Giusti R. (2006). “Borges Arrecho”. Editorial: Libros Marcados C.A. Caracas, Venezuela.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2001), “*Metodología de la Investigación*”. Editorial: Mc Graw Hill. México D.F, México.
- Sourí A.(2016) “ISO 9000 :Implantación de sistemas de calidad”. Vadell Hermanos, Caracas, Venezuela.
- Varios Autores (2013). “Papeles doctrinales”. Editorial: Fundación Juan Germán Roscio. Caracas Venezuela.

### **Trabajos Especiales de Grado:**

- Hernández, M. (2001). *Evaluación y desarrollo de un sistema de mejoramiento de la calidad en los procesos de adiestramiento de un centro de desarrollo gerencial de acuerdo a los criterios de la norma ISO-9000*. Trabajo de Grado de Ingeniería Industrial. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Mejías, D. (2017) “Diseño de una propuesta de mejora de los procesos en base a criterios de calidad y la manufactura esbelta para una institución reguladora y fiscalizadora de las actividades aeronáuticas”. Trabajo de Grado de Ingeniería Industrial. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela

**PRIMERO  
JUSTICIA**

SECRETARIA DE ORGANIZACIÓN DEL PARTIDO POLITICO PRIMERO JUSTICIA			
EMISIÓN	CLASIFICACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO

## Manual de normas y procedimientos para la Gestión de la Información de la Secretaría de Organización de Primero Justicia

VERSIÓN		REVISION		ACTUALIZACION	
N°	FECHA	N°	FECHA	N°	FECHA

Anexo 1. Manual de normas y procedimientos para la Gestión de la Información de la Secretaria de Organización del Partido Primero Justicia

Fuente: Elaboración Propia

**PRIMERO  
JUSTICIA**

<u>Procedimiento de Whatsapp</u>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						1/4
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Secretario de Organización				Secretario de Organización		

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de enviar cadenas que no sean relativas a la información del partido.
- Enviar solo información veraz.
- Colocar un nombre reconocible para quienes no tengan su número guardado.
- Restringir los grupos únicamente a las personas autorizadas (revisar organigrama de la organización).
- Redactar breve y claramente los mensajes.
- Confirmar recepción de mensajes.
- Darle continuidad al nivel difusión.
- Llenar el registro de mensajes enviados.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de <u>Whatsapp</u>						Código
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>						XXXXXXX
						Página
						1/2
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento				Responsable Estructura		
Secretario de Organización				Secretario de Organización		

### Objetivo

Comunicar de manera rápida, oportuna y veraz a través de la aplicación para móviles Whatsapp a la estructura del partido.

### Unidades que intervienen

- Secretaría de organización
- Secretarías operativas en sus tres niveles (nacionales, regionales, municipales y parroquiales).
- Justicia en la calle
- Justicia familiar
- Justicia gremial
- Justicia obrera
- Justicia campesina
- Justicia educativa
- Justicia juvenil
- Fundación Juan Germán Roscio
- Coordinaciones regionales
  - Coordinaciones municipales
  - Coordinaciones parroquiales.

### Formulario utilizado

- Whatsapp
- Excel

### Documentos utilizados

Planilla de control de envío y/o recepción de mensajería (Excel).

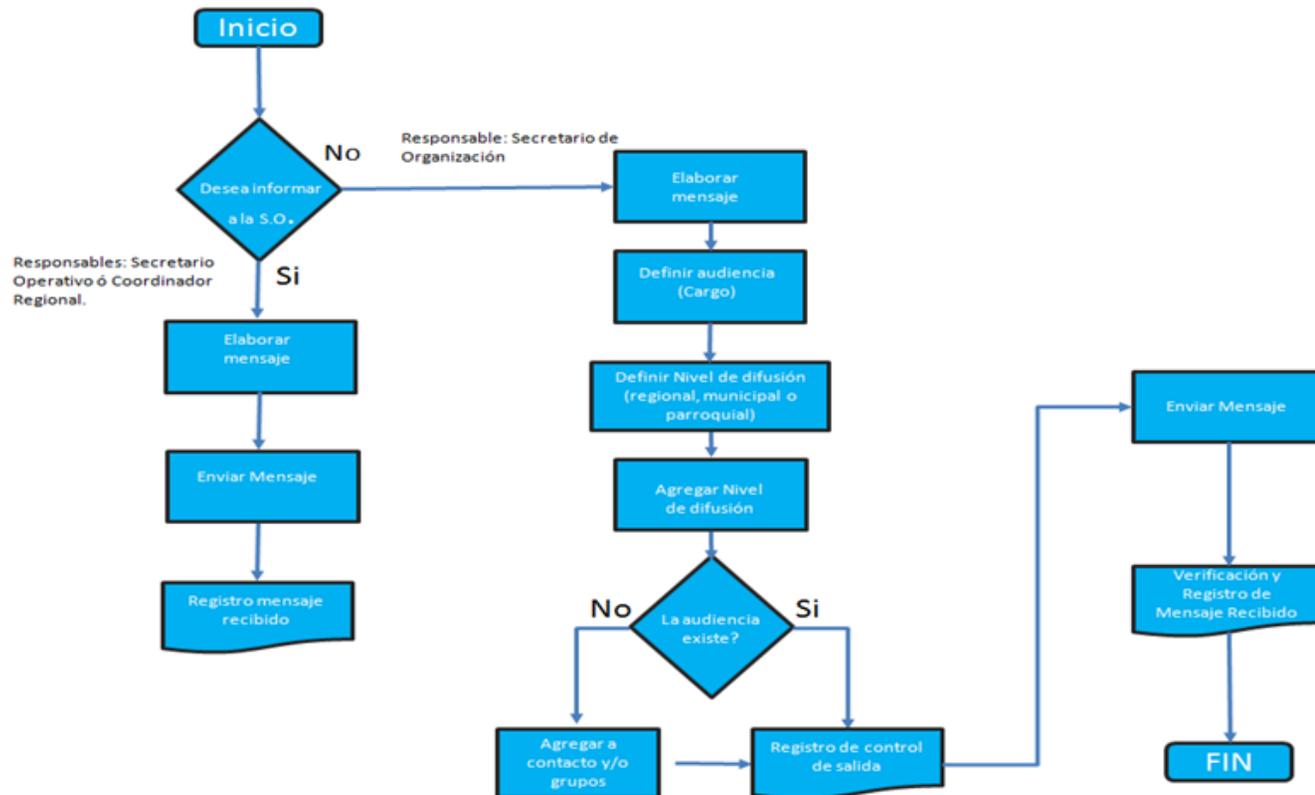


<b>Procedimiento de Whatsapp</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						3/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>N°</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Secretario de Organización				Secretario de Organización		

<b>Responsables</b>	<b>Acción</b>
Secretario de organización	Redactar y enviar el mensaje
Asistente de comunicaciones	Realiza el llenado del registro de datos y del proceso de verificación (ficha de control). Apoya al secretario de organización y al coordinador de estructura en lo referente al tema de comunicaciones.
Asistente de coordinador de estructura.	Recibir mensaje, confirmar recepción y difundir según el nivel indicado.
Secretario operativo nacional (Justicia en la Calle, Justicia Obrera, Justicia Gremial, Justicia Juvenil, Justicia Educativa, Justicia Familiar, Justicia Campesina, Fundación Juan Germán Roscio)	Recibir mensaje, confirmar recepción y difundir según el nivel indicado.
Secretario operativo regional (Justicia en la Calle, Justicia Obrera, Justicia Gremial, Justicia Juvenil, Justicia Educativa, Justicia Familiar, Justicia Campesina, Fundación Juan Germán Roscio)	Recibir mensaje, confirmar recepción y difundir según el nivel indicado.
Secretario operativo municipal (Justicia en la Calle, Justicia Obrera, Justicia Gremial, Justicia Juvenil, Justicia Educativa, Justicia Familiar, Justicia Campesina, Fundación Juan Germán Roscio)	
Coordinador regional	
Coordinador municipal	Recibir mensaje, confirmar recepción y difundir según el nivel indicado.
Coordinador parroquial	Recibir mensaje, confirmar recepción y difundir según el nivel indicado. Recibir mensaje, confirmar recepción y difundir según el nivel indicado. Recibir mensaje y confirmar recepción.



<b>Procedimiento de Whatsapp</b>						<b>Código</b>
						XXXXXXXX
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>						<b>Página</b>
						4/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Secretario de Organización				Secretario de Organización		



**PRIMERO  
JUSTICIA**

<b>Procedimiento de SMS Masivo</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						1/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente de Comunicaciones				Secretario de Organización		

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de enviar mensajes que no sean relativas a la información del partido.
- Enviar solo información veraz.
- Redactar breve y claramente los mensajes.
- Llenar el registro de mensajes enviados.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de SMS masivo		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						2/4
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento			Responsable Estructura			
Asistente de Comunicaciones			Secretario de Organización			

### Objetivo

*Comunicar información de manera rápida, oportuna y veraz a la militancia del partido a través de mensajería masiva de texto.*

### Unidades que intervienen

- Secretaría de organización.
- Toda la militancia del partido.

### Formulario utilizado

- Sms caster.
- Excel.

### Documentos utilizados

- Planilla de control de envío de mensajería (Excel).

**PRIMERO  
JUSTICIA**

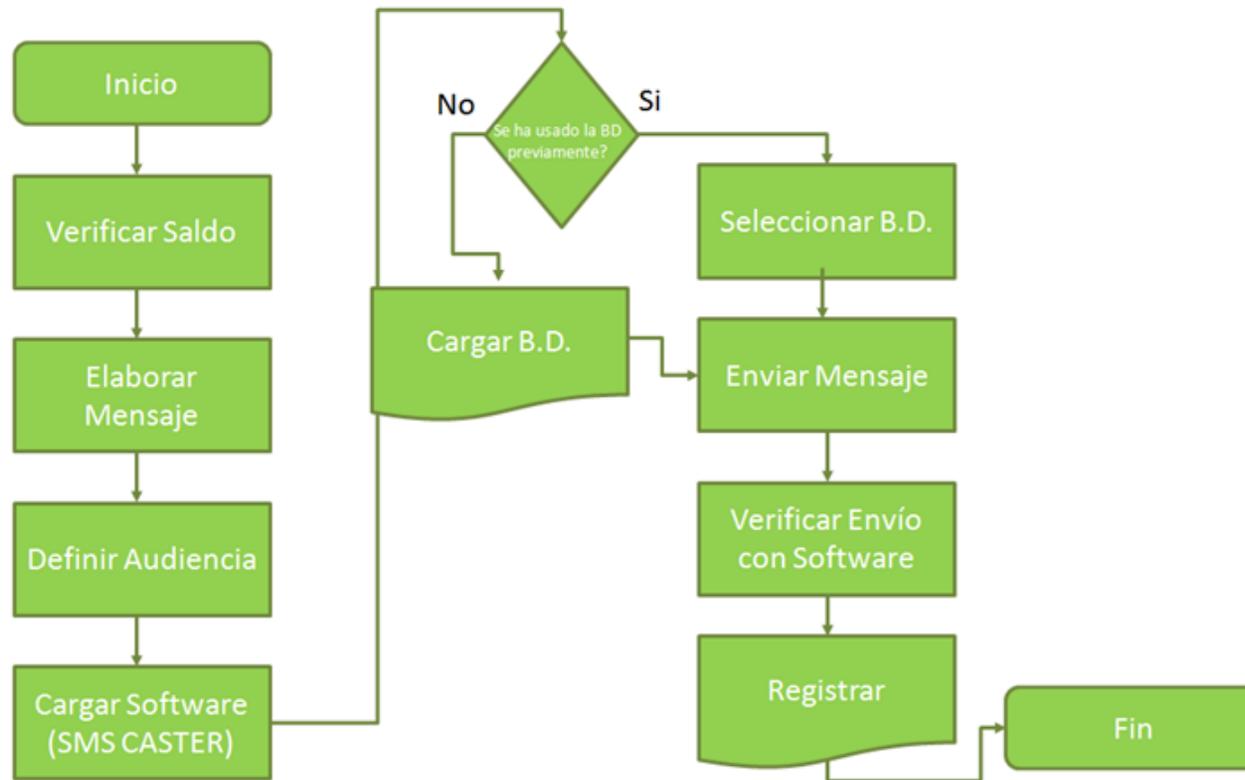
<b>Procedimiento de SMS Masivo</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						3/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>			<b>Responsable Estructura</b>			
Asistente de Comunicaciones			Secretario de Organización			

<b>Responsables</b>	<b>Acción</b>
Secretario de organización	Redactar el mensaje
Asistente de comunicaciones	Realiza el llenado del registro de datos y del proceso de verificación (ficha de control).
	Enviar Mensaje.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

<b>Procedimiento SMS Masivo</b>						<b>Código</b>
						XXXXXXX
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>						<b>Página</b>
						4/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente de Comunicaciones				Secretario de Organización		

Responsable:  
Asistente de  
Organización





Procedimiento de Call Center		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXX
						Página
						1/4
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento				Responsable Estructura		
Coordinador Call Center				Secretario de Organización.		

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de hacer llamadas que no sean relativas a la información del partido.
- Comunicar solo información veraz.
- Redactar claramente el guión.
- Actualizar cada tres (3) meses las bases de datos.
- Avisar al coordinador cualquier desperfecto que pueda existir con los equipos.
- Verificar el Saldo de cada uno de los teléfonos antes de empezar la jornada del día.
- Mantener la limpieza y el orden de la sala.
- Llenar cada uno de los registros correspondientes a las llamadas.



Procedimiento de Call Center		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				<b>Código</b>
						XXXXXXXX
						<b>Página</b>
						2/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	
<b>Responsable Procedimiento</b>			<b>Responsable Estructura</b>			

### Objetivo

*Comunicar información veraz a la militancia del partido y recolectar información a través de un sistema de Call Center.*

### Unidades que intervienen

- Secretaria de organización.
- Coordinador del Call Center.
- Los 24 tele-operadores.
- El resto de la militancia del partido.

### Formulario utilizado

- Word.
- Excel.

### Documentos utilizados

- Guión de llamadas.
- Formulario de registro de información de Call Center.
- Bases de Datos.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

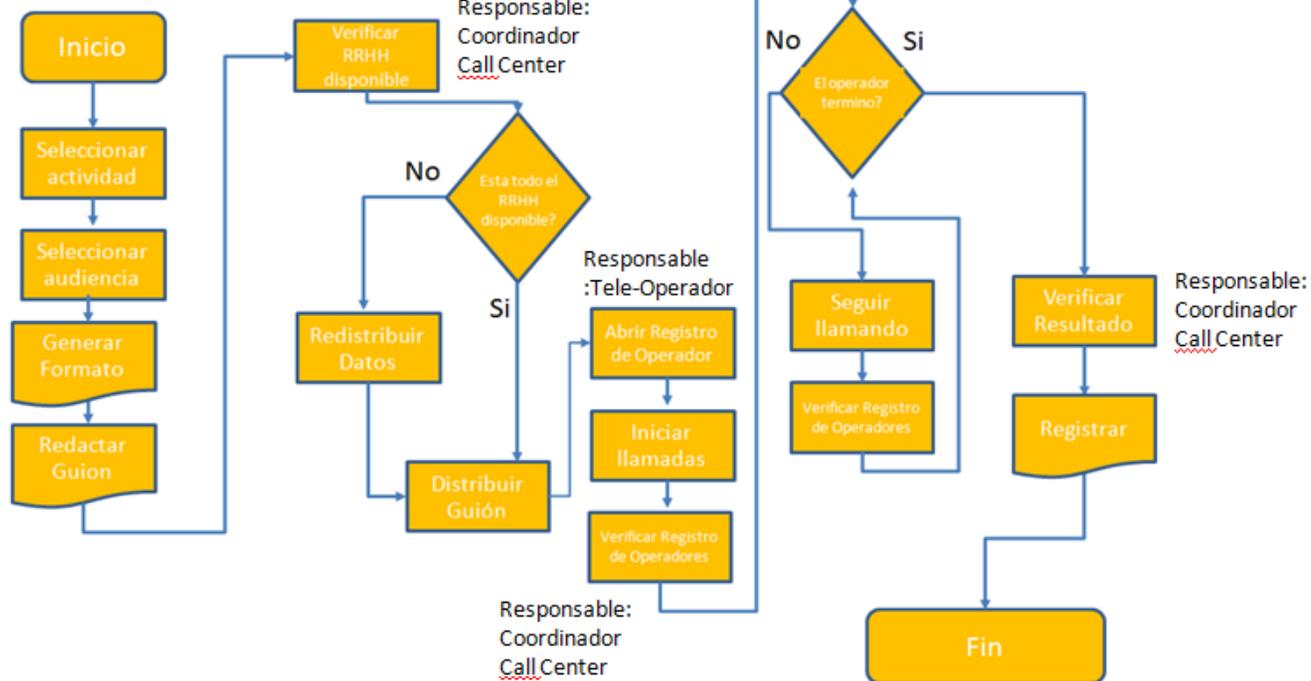
Procedimiento de Call Center		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						3/4
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>			<b>Responsable Estructura</b>			

<b>Responsables</b>	<b>Acción</b>
<b>Secretario de Organización.</b>	Define el mensaje a ser enviado.
	Aprueba el Guión.
	Define el público receptor de las llamadas.
<b>Asistente del Secretario de Organización</b>	Define el tiempo empleado para realizar el procedimiento
	Redacta el guión.
<b>Coordinador de Call Center</b>	Capacitar al equipo en cuestiones técnicas y de atención a la militancia.
	Ayudar al equipo para que trabajen de acuerdo a los procedimientos establecidos.
	Hacer visibles las anomalías.
	Verificar donde hay desperdicios para eliminarlos.
	Nivelar la carga de trabajo, y ayudar al equipo a conseguir producir de acuerdo al objetivo.
	Establecer objetivos de desempeño.
	Supervisa el buen funcionamiento de los dispositivos.
	Resolver cualquier conflicto o problema de desempeño.
	Vigilar el buen desempeño tanto de los agentes.
	Proporcionar informes sobre el grupo y funcionamiento al Asistente o al Secretario de Organización.
	Efectuar con regularidad evaluaciones de desempeño de los agentes
	Distribuir Guiones.
	Generar formato de Vaciado de información y distribuirlo entre los tele-operadores.
<b>Tele-Operadores</b>	Efectúan las llamadas.
	Comunican cualquier desperfecto al Coordinador del Call Center.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Call Center		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXXX
						Página
						4/4
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento				Responsable Estructura		

Responsable:  
Secretaría de  
Organización



**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de envío de mails masivos		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXXX
						Página
						may-17
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento			Responsable Estructura			
Asistente Secretaría de Organización			Secretario de Organización			

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de enviar mensajes que no sean relativas a la información del partido.
- Enviar solo información veraz.
- Redactar breve y claramente los mensajes.
- Llenar el registro de mensajes enviados.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de envío de mails masivos		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXXX
						Página
						may-17
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento				Responsable Estructura		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

### Objetivo

Comunicar información de manera rápida, oportuna y veraz a la militancia del partido a través de mails masivos.

### Unidades que intervienen

- Secretaria de organización.
- Toda la militancia del partido.

### Formulario utilizado

- Radar System.
- Excel.

### Documentos utilizados

- Planilla de control de envío de mensajería (Excel) y carpeta de Archivos enviados.



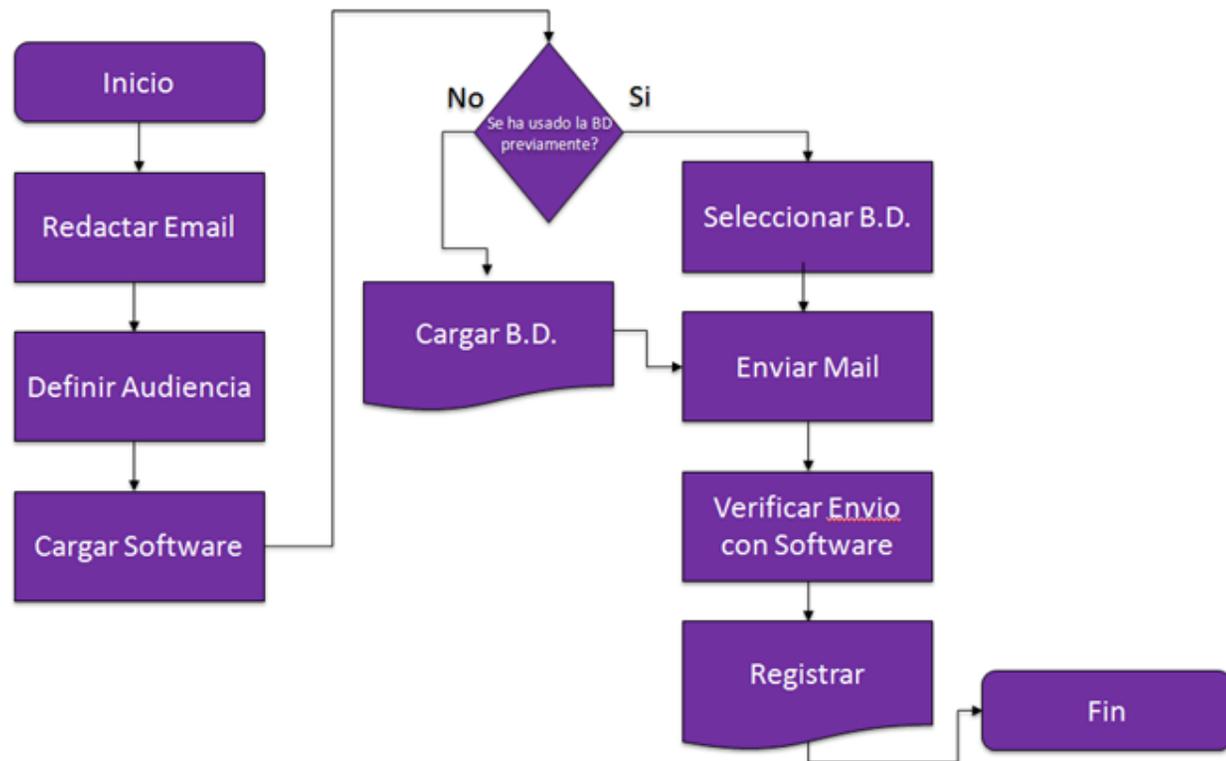
<b>Procedimiento de envío de mails masivos</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

<b>Responsables</b>	<b>Acción</b>
Secretario de organización	Redactar el mensaje
Asistente de comunicaciones	Realiza el llenado del registro de datos y del proceso de verificación (ficha de control).
	Enviar Mensaje.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de envío de mails masivos		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				Código
						XXXXXXX
						Página
						may-17
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
Nº	Fecha de publicación	Nº	Fecha	Nº	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
Responsable Procedimiento				Responsable Estructura		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

Responsable:  
Asistente de  
Organización



**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de enviar mensajes que no sean relativas a la información del partido.
- Enviar solo información veraz.
- Responder cada uno de los ítems de manera adecuada.
- Si existe alguna duda técnica contactar al Sore Máster.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	
<b>Responsable Procedimiento</b>			<b>Responsable Estructura</b>			
Asistente Secretaría de Organización			Secretario de Organización			

### Objetivo

*Reportar e informar a la Secretaría de información sobre la planificación y las actividades realizadas a través del Boot de Telegram.*

### Unidades que intervienen

- Secretaría de organización.
- Sore Master.
- Toda la militancia.

### Formulario utilizado

- Telegram.

### Documentos utilizados

- Formulario Telegram.
- Indicadores de Sore.

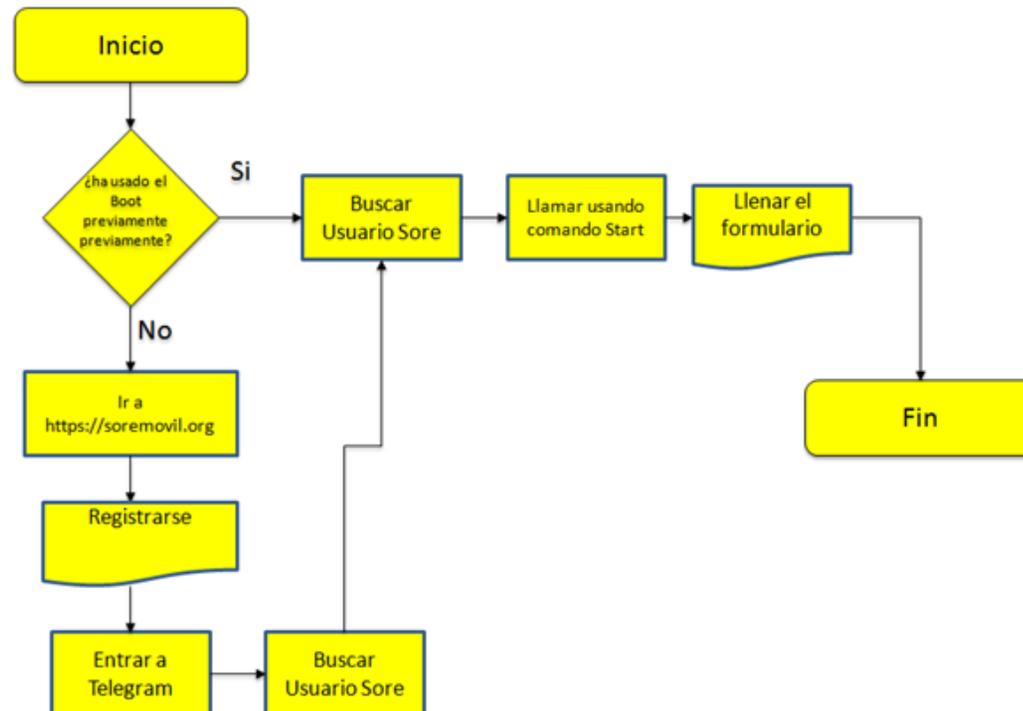
**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXXX
						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

Responsables	Acción
Militante	Realiza el llenado del formulario en el <u>bot</u> de telegram.
Secretario de Organización y su asistente	Verifica la operatividad del sistema.
	Verifica los indicadores de los reportes enviados.
	Es el encargado de supervisar la capacitación en esta plataforma.
Sore Master	Es el encargado de dar soporte técnico a la plataforma.
Capacitador	Es el encargado de dar talleres de capacitación sobre la herramienta a la militancia.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Telegram		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						may-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		



**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Sore Web		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b> XXXXXXX
						<b>Página</b> abr-17
Versión		Revisión		Actualización		Tipo de Documento
N°	Fecha de publicación	N°	Fecha	N°	Fecha	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

## NORMAS

- Respetarse las etapas de prelación para el cabal desarrollo del proceso.
- Notificar a los jefes directos, cualquier novedad o situación irregular del proceso.
- Utilizar la herramienta únicamente para cumplir con el objetivo de transmitir información formal, abstenerse de enviar mensajes que no sean relativas a la información del partido.
- Enviar solo información veraz.
- Responder cada uno de los items de manera adecuada.
- Si existe alguna duda técnica contactar al Sore Master.



Procedimiento de Sore Web		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						abr-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

### Objetivo

Reportar e informar a la Secretaría de información sobre la planificación y las actividades realizadas a través del Sore Web.

### Unidades que intervienen

- Secretaría de organización.
- Sore Master.
- Toda la militancia.

### Formulario utilizado

- Buscador de Internet.

### Documentos utilizados

- Formulario Sore Web.
- Indicadores de Sore.

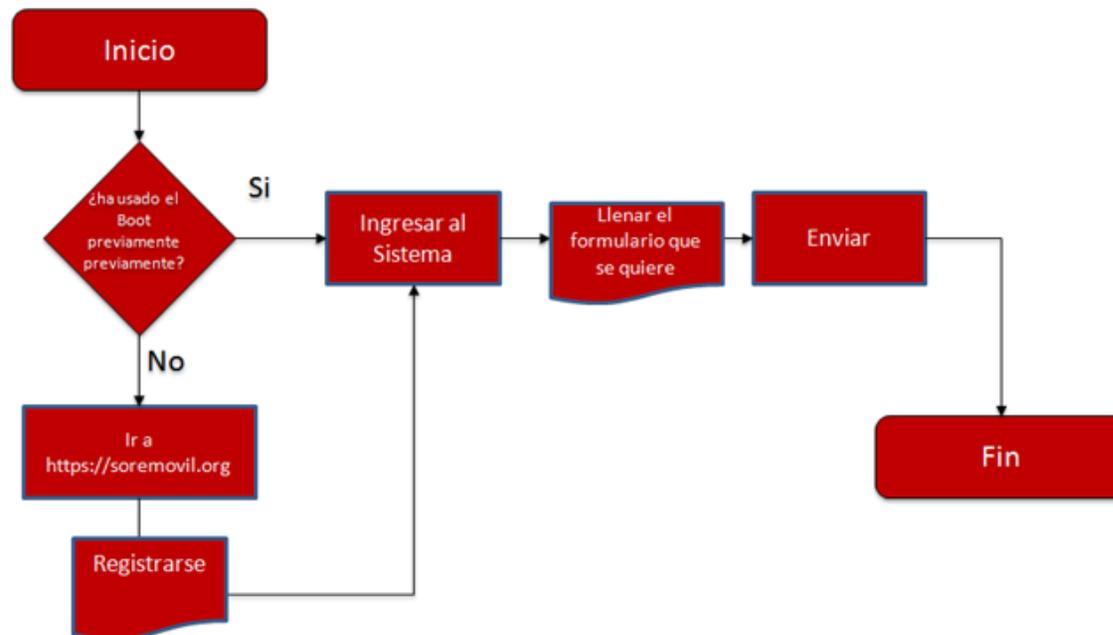
**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Sore Web		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						abr-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	
<b>Responsable Procedimiento</b>				<b>Responsable Estructura</b>		
Asistente Secretaría de Organización				Secretario de Organización		

Responsables	Acción
<b>Militante</b>	Realiza el llenado del formulario en la Sore Web.
<b>Secretario de Organización y su asistente</b>	Verifica la operatividad del sistema.
	Verifica los indicadores de los reportes enviados.
	Es el encargado de supervisar la capacitación en esta plataforma.
<b>Sore Master</b>	Es el encargado de dar soporte técnico a la plataforma.
<b>Capacitador</b>	Es el encargado de dar talleres de capacitación sobre la herramienta a la militancia.

**PRIMERO  
JUSTICIA**

Procedimiento de Sore Web		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA INFORMACIÓN</b>				<b>Código</b>
						XXXXXXX
						<b>Página</b>
						abr-17
<b>Versión</b>		<b>Revisión</b>		<b>Actualización</b>		<b>Tipo de Documento</b>
<b>Nº</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº</b>	<b>Fecha</b>	
1	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	0	XX/ZZ/YYYY	Procedimiento
<b>Responsable Procedimiento</b>			<b>Responsable Estructura</b>			
Asistente Secretaría de Organización			Secretario de Organización			









Fuente: Elaboración propia

Formulario para Call Center								Codigo XXXXXX
Edo. O entidad	Municipio	Parroqui	CI	Nombre	Celular	Información 1	Información 2	Obersecciones
Dto. Capital	Libertador	El Valle	4.164.854	IRAIDA COROMOTO MU??OZ FERNANDEZ	414-9374841			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	5.523.592	MARIA MAGDALENA LINARES	426-8111315			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	5.868.320	JUAN BAUTISTA LOPEZ				
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.246.448	JOSE ANGEL PEREIRA ANDUEZA	424-9181114			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.311.167	ROSIRIS MARGARITA LOPEZ RIVERA	416-8311858			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.316.505	PEDRO ANTONIO LOZADA ALFONZO	412-2735679			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.331.781	JORGE ANTONIO CASTILLO ANDRADE	412-8166953			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.690.142	LUIS HUMBERTO PONCE VALLES	416-5336537			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.868.381	DOUGLAS ALBERTO RODRIGUEZ ALVAREZ	414-2532142			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	6.963.837	MIGUEL ANGEL RAMOS BELLO	414-2115089			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	10.829.858	ANGELICA MARIA VELASQUEZ CABEZAS	412-9324023			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	11.665.329	EVA MARINA ROA PINILLA	424-2027442			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	11.940.079	CARMEN CAROLINA REGALADO BRAZON	412-2916034			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	12.958.209	JOHANNA NATHALI ROA PINILLA	412-7196425			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	13.463.059	EDEWARD JOSE SOMACA ANGULO	412-8092798			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	14.934.357	ROYGAR EFRAIN MORILLO RIVAS	426-9146838			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	18.750.602	SUYIN DEL VALLE HUG ALVARADO	412-6327150			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	617196 A	NTONIA MARIA RADA DE PACHECO	4268543659			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	2.115.048	CIRILO METODIO CAMPO	4164051367			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	4.430.689	NELSON ALBERTO RAMIREZ YIBIRIN	416-6334401			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	10.470.093	MARIA DEL CARMEN SARMIENTO SALAS	4122518070			
Dto. Capital	Libertador	El Valle	10.633.088	MARIA ALEXANDRA PRINCE	412-5941547			

Anexo 5. Ejemplo de Registro Call Center

Fuente: Elaboración propia