



**U
N
E
X
P
O**

Universidad Nacional Experimental Politécnica
“Antonio José de Sucre”
Vice-rectorado Puerto Ordaz
Departamento de Ingeniería Industrial
TRABAJO DE GRADO



DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tutor Académico:
Ing. Natasha Alarcón

Realizado por:
Julysa Contreras

Ciudad Guayana, Noviembre de 2009

Índice

Planteamiento del problema

Objetivos

Marco Teórico

Marco Metodológico

Ejemplo de aplicación.

Conclusiones

Recomendaciones

Planteamiento del problema.

Antecedentes.

- Certificación ISO 9001:2000 para la Gestión del Recurso Humano y el actual proceso de re-certificación ISO 9001:2008.

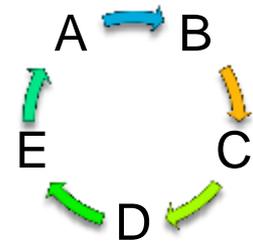


Delimitación

- Normalización limitada a los procedimientos administrativos fundamentales.
- Sistema de información propuesto limitado a su diseño conceptual.

Limitaciones.

- Continuidad de los procesos de Gestión interna durante la jornada laboral.



Justificación.

- La creación de un S.I., refuerza el deseo de mejora y automatización, fortaleciendo el control de la gestión, las comunicaciones administrativas y el aumento del capital intelectual del CLEB.



Objetivo General.

Diseñar un sistema de información adaptado a los principales procedimientos administrativos en el Consejo Legislativo del Estado Bolívar para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.



Objetivos Específicos.

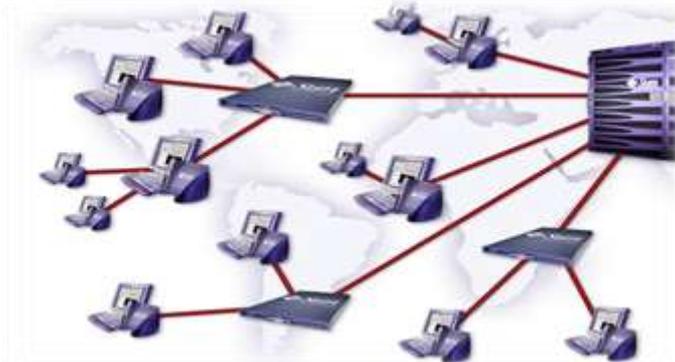
1. Describir la situación actual de los seis procedimientos críticos utilizados en La Dirección General de Gestión Interna.
2. Diseñar los mapas de riesgos para cada una de las áreas involucradas.
3. Diseñar el Plan de Aseguramiento de la Calidad para cada uno de los procedimientos en estudio de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2008.

Objetivos Específicos.

4. Generar un listado actualizado de las referencias y jurisprudencias vigentes a la fecha, involucradas en los procedimientos y los registros/formularios que se deben ser utilizados durante la ejecución de los pasos.
5. Elaborar el Manual de Procedimientos para las principales actividades en el área administrativa del Consejo Legislativo del Estado Bolívar.

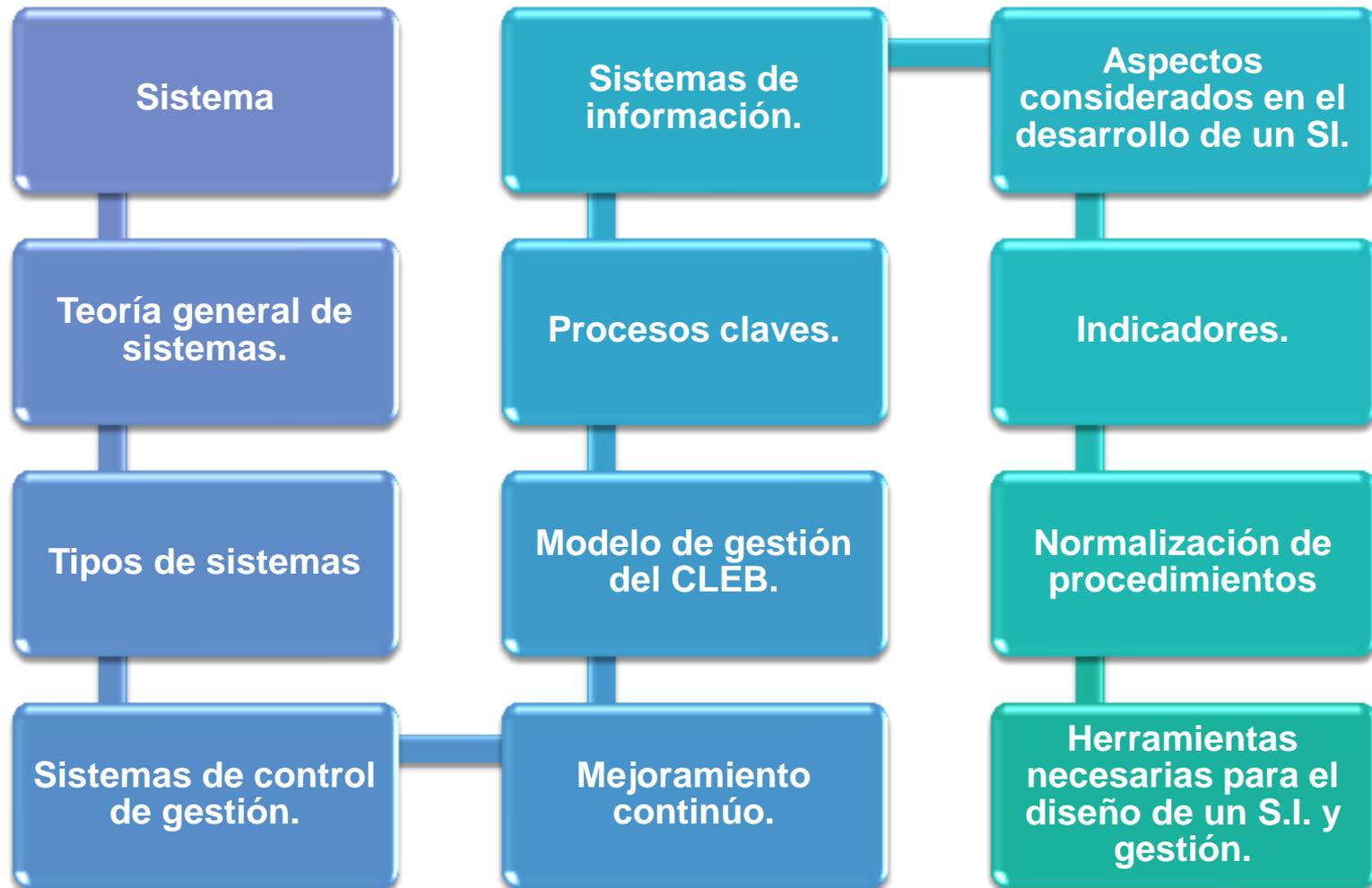
Objetivos Específicos.

6. Diseñar los indicadores de gestión aplicados a cada uno de los procedimientos administrativos, así como los instrumentos de medición y difusión.
7. Elaborar el diseño conceptual del sistema de información.



Marco Teórico

Definiciones Involucradas.



Marco Metodológico.

Tipo de Estudio.

Diseño no experimental, debido a que no existe manipulación directa o indirecta de las variables principales por parte del investigador.

Diseño de la Investigación.

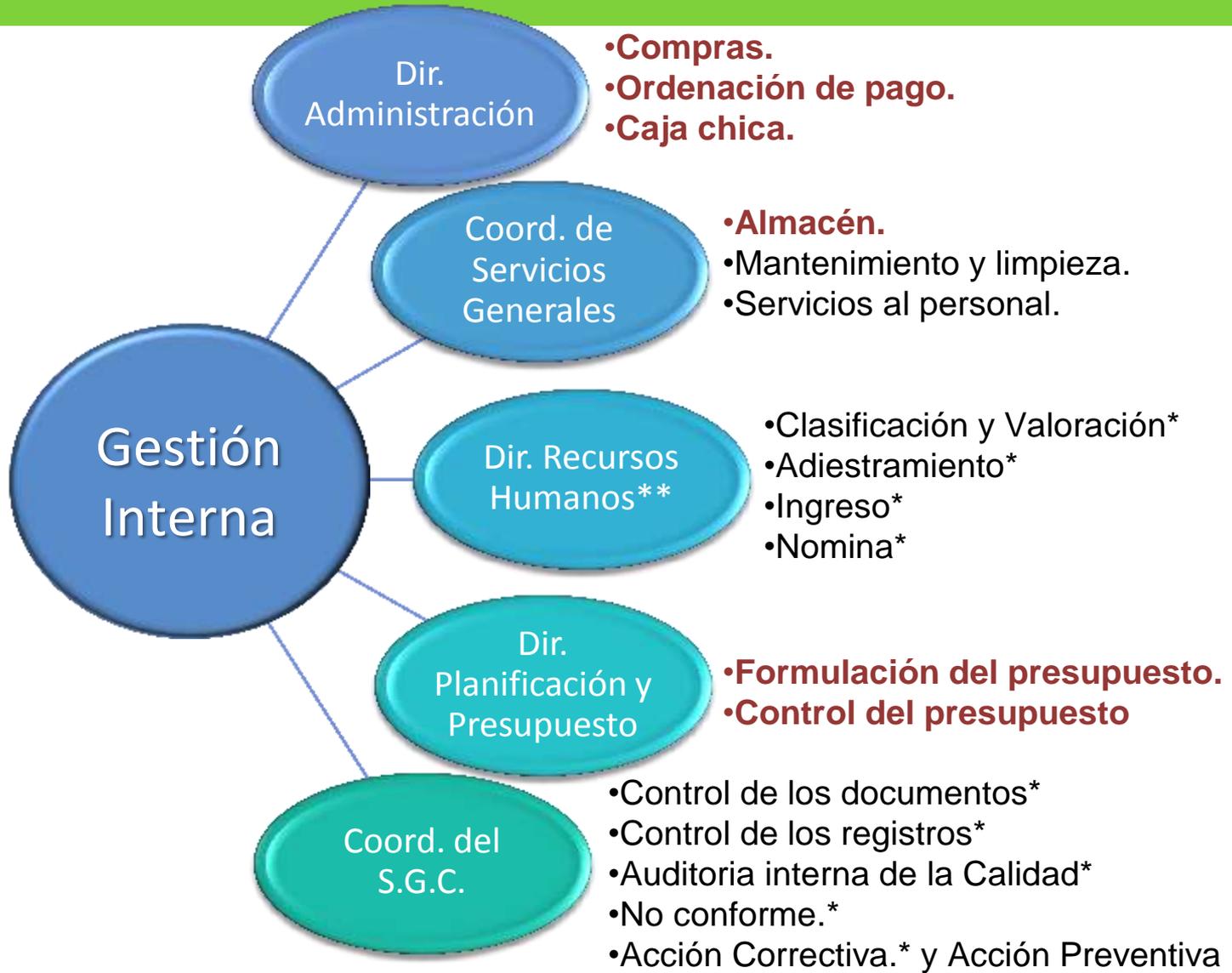
Descriptiva, ya que se caracterizan cada uno de los elementos que integran los procesos y procedimientos a fin de establecer su estructura secuencial y requerimientos, para su posterior análisis y documentación.

Marco Metodológico

Población

Y

Muestra:



Marco Metodológico.

Procesamiento de la Información.

Caracterización de las Unidades.

Documentación y creación de soportes

Revisión de las áreas operativas



Aseguramiento de la calidad.

Normalización de Procedimientos.

Creación de indicadores



Diseño conceptual del sistema.

Estudio Entidad – Relación.

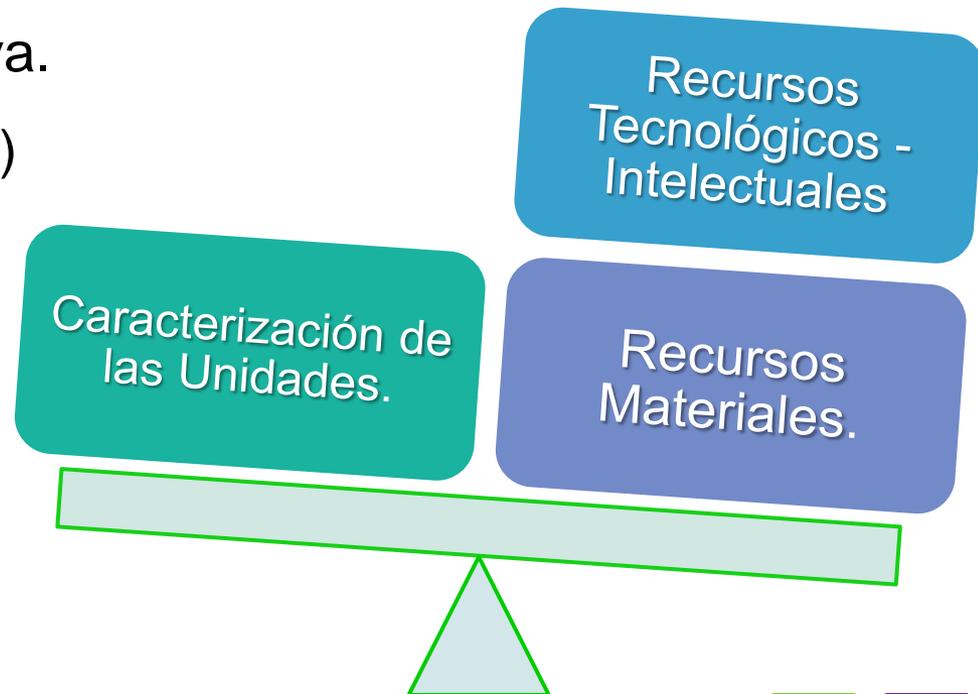


Situación actual.

Estructurada en dos fases:

✓ Diagnostico de los 6 procesos ejecutados en el área administrativa.
(Para su posterior normalización)

✓ Diagnostico de los Recursos disponibles en la empresa.
(Considerando de antemano la posibilidad de implementación)



Situación actual.

Caracterización: Entradas- Proceso - Salidas

Se presentan las entradas y salidas principales de cada uno de los sub procesos ejecutados en cada unidad o Dirección, de acuerdo a las descripciones de las unidades y los cargos (manual de organización).

Dirección de Planificación y Presupuesto. Elaboración del Presupuesto.

Entradas	Procesos	Salidas
<ul style="list-style-type: none">- Plan Operativo.- Presupuesto de Ingresos y Gastos	Formulación del Presupuesto	<ul style="list-style-type: none">- Anteproyecto del Presupuesto.- Presupuesto aprobado.
Expediente del gasto.	Ejecución del Presupuesto	<ul style="list-style-type: none">- Certificación del Compromiso Presupuestario (CCP).- Orden de Pago del compromiso.

Situación actual.

Caracterización: Entradas- Proceso - Salidas

Dirección de Planificación y Presupuesto. Modificaciones Presupuestarias.

Entradas	Procesos	Salidas
<ul style="list-style-type: none">- Crédito adicional previamente aprobado por la cámara plena.- Acta de la sesión	Créditos adicionales	<ul style="list-style-type: none">- Comunicado de la distribución del crédito adicional.- Activación del reporte del crédito adicional
<ul style="list-style-type: none">- Detección de deficiencia.- Notificación de aprobación de traslado por cámara plena.	Traslado entre Partidas	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de traslado entre partidas.- Reporte del Traslado entre Partidas.

- ✓ Presidencia: Usuarios.
- ✓ Dirección de Administración: Usuario – Administrador.
- ✓ Dirección de Planificación y Presupuesto: Usuario – Administrador.
- ✓ Secretaría de Cámara: Usuarios.



Situación actual.

Recursos disponibles en la empresa

Recursos tecnológicos - intelectuales

- Ejemplo referencial que involucra:
 - Diseño de páginas web.
 - Programación en HTML y Java Script.
 - Programación PHP.
 - Manejo de bases de datos My SQL
 - Manejo de servidores HTTP: Apache.

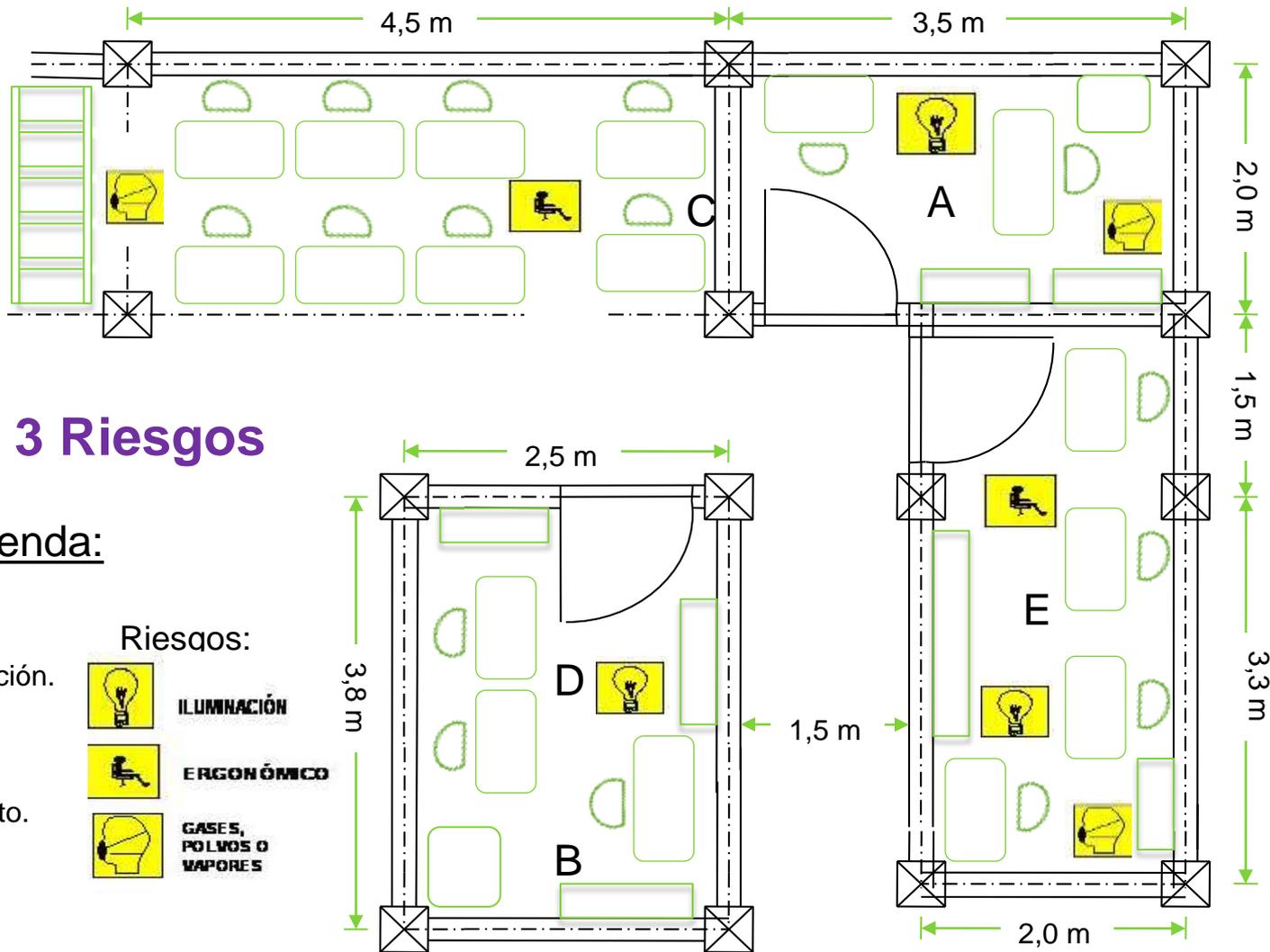
Recursos materiales.

- Requisitos mínimos en base al ejemplo referencial.
 - Hardware: Procesadores 1.2 GHz, 256 memoria ram y disco duro de 20 Gigas.
 - Software: Linux (Ubuntu, SUSE, o similares), Windows XP (o similares).
 - Explorador web: Firefox o Internet Explorer.



Mapas de Riesgo.

Dir.. de Administración, Dir. Planificación y Presupuesto



Total: 3 Riesgos

Leyenda:

Áreas

- A: Dir. Administración.
- B: Caja Chica.
- C: Compras.
- D: Cheques.
- E: Dir. Presupuesto.

Riesgos:

-  ILUMINACIÓN
-  ERGONÓMICO
-  GASES, POLVOS O VAPORES

Mapas de Riesgo.

Coordinación de Serv. Generales: Unidad de Almacén

Total: 6 Riesgos

Leyenda:

Áreas:

F: Almacén (Funcionarios).

G: Estante de herramientas

Riesgos:



ILUMINACIÓN



ELÉCTRICO



ERGONÓMICO



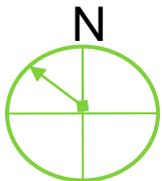
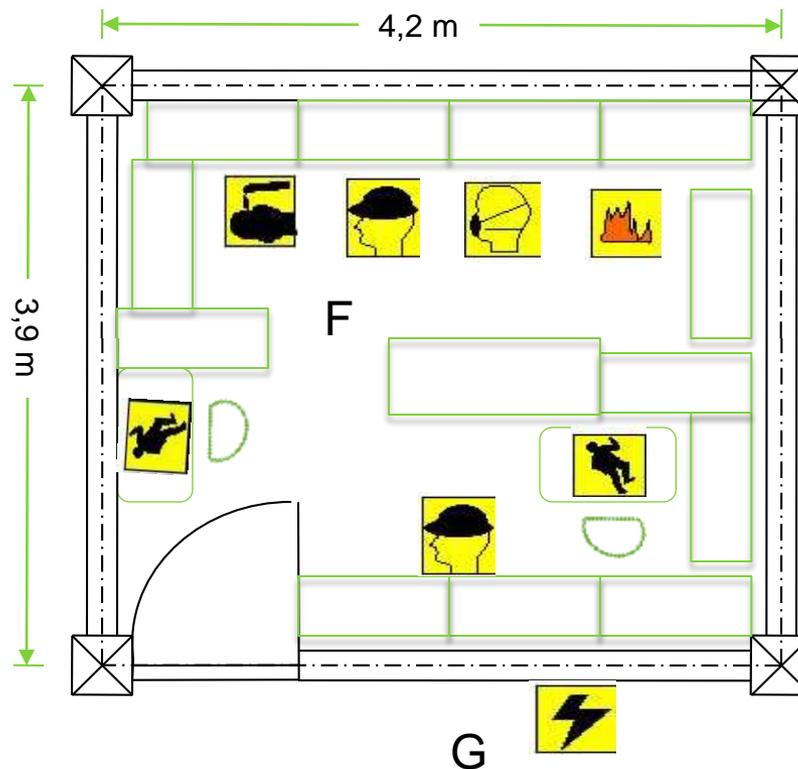
CAIDA



GASES,
POLVOS O
VAPORES

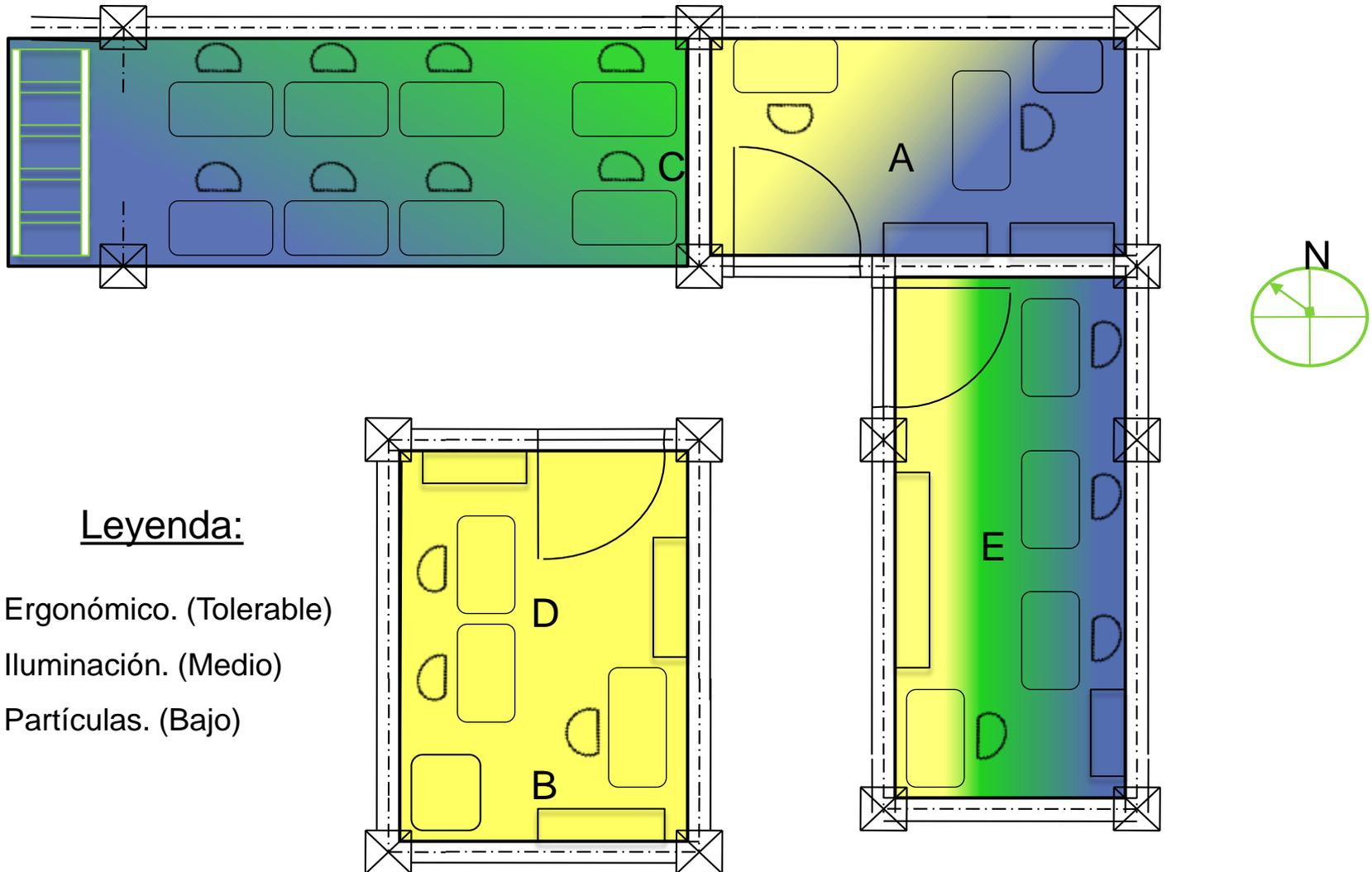


INCENDIO



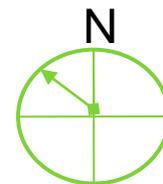
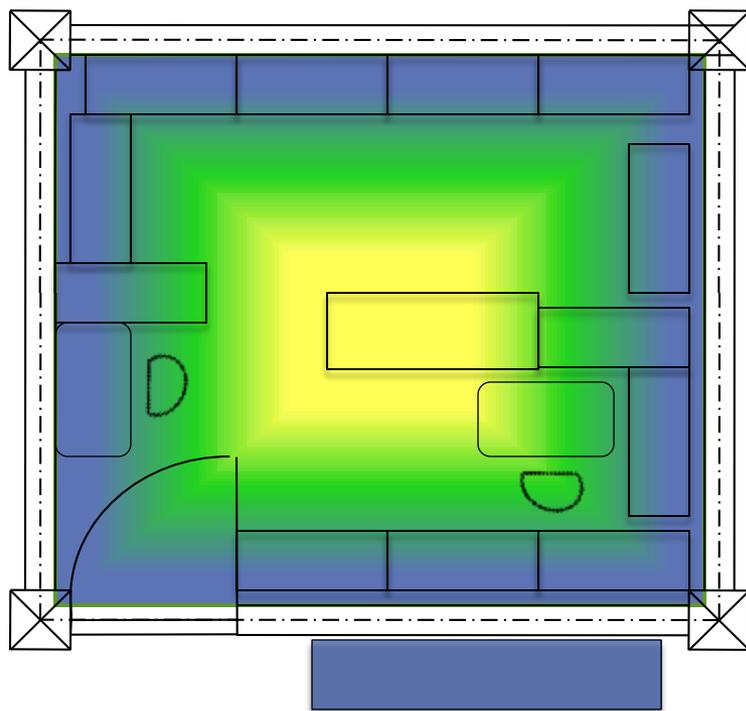
Mapas Tolerancia al Riesgo.

Dir.. de Administración, Dir. Planificación y Presupuesto



Mapas Tolerancia al Riesgo.

Coordinación de Serv. Generales: Unidad de Almacén



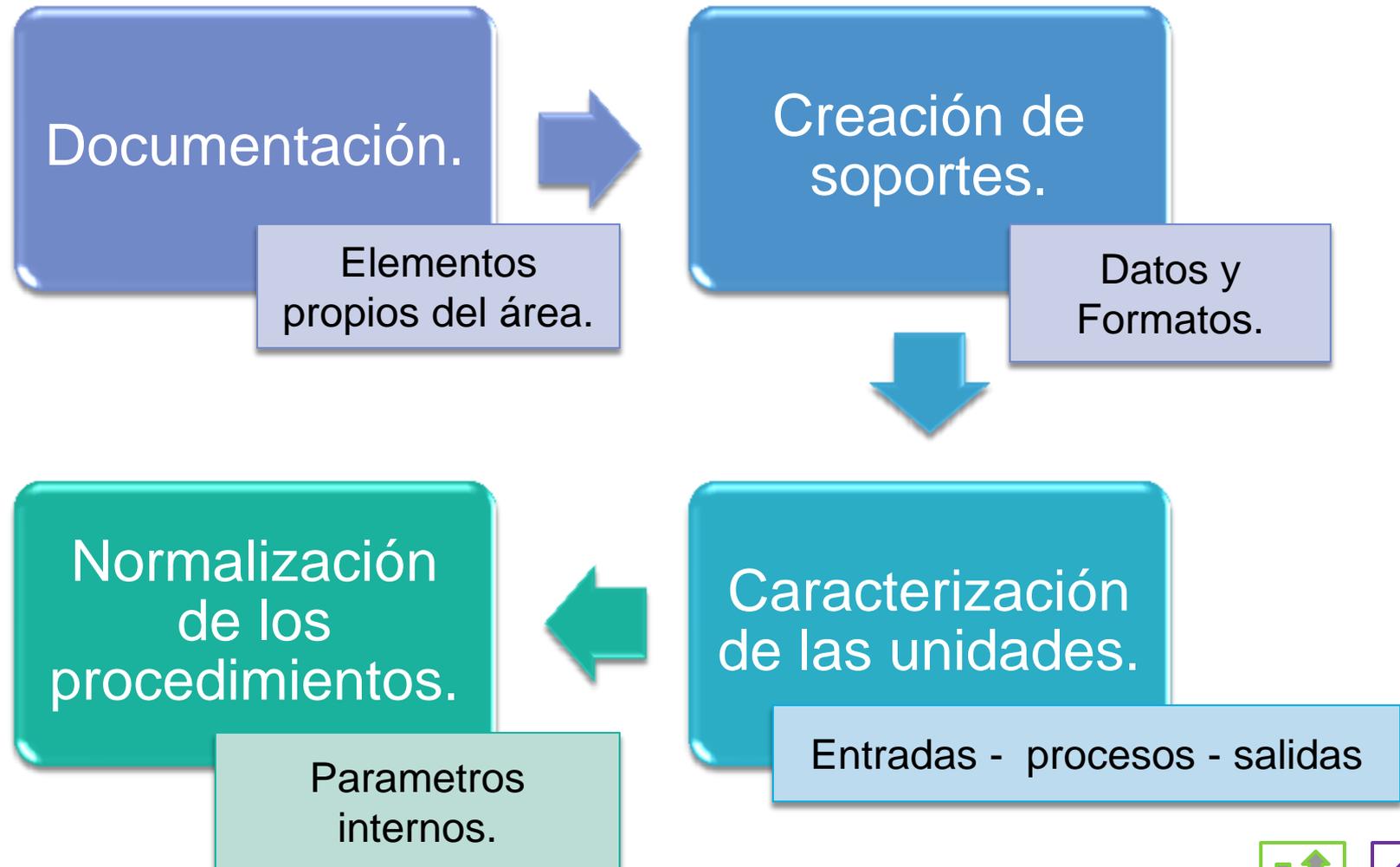
Leyenda:

- – Ergonómico. (Bajo)
- – Partículas. (Medio)
- – Iluminación. (Bajo)
- – Contacto con químicos. (Tolerable)
- – Incendio. (Bajo)
- – Eléctrico. (Bajo)
- – Golpeado por. (Medio)



Plan de Aseguramiento de la calidad

ISO 9001: 2008



Normalización de los Procedimientos.

Formato:

Propósito.

Alcance.

Responsabilidades.

Normas.

Descripción de actividades.

Registros.

Anexos.

Identificación de cambios.

Definiciones.

 **CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR**

Título: **NOMBRE DEL PROCESO** Edición: X
Revisión: X

2. **Propósito**
Objetivo general del proceso.

3. **Alcance**
Limitaciones de dicho proceso.

4. **Responsabilidades y normas**

4.1. **Responsabilidades**
4.1.1. Direcciones implicadas en el texto del proceso.

4.2. **Normas**
4.2.1. Estatutos legales, contractuales o institucionales que rigen el proceso.

5. **Descripción de actividades**

5.1. **PROCEDIMIENTO 1**

Paso	Responsable	Acción

5.2. **PROCEDIMIENTO 2**

Paso	Responsable	Acción

6. **Registros**
Mención de los documentos legales que controlan el proceso.

7. **Anexos**
Documentos, formatos, planillas o otros utilizados en alguno de los procedimientos.

8. **Revisión, aprobación y modificación**

Aprobación	otro: Aprobación	Revisión
Nombre del Presidente Cargo: Presidente		Nombre del encargado Cargo: XXXXXX

9. **Identificación de los cambios**

Fecha de modificación	Breve descripción de la modificación	Hé.v. No.

10. **Definiciones:**
Conceptos fundamentales o relacionados.

Creación: 01/1/2012

Página 1 de 7



Listado de Jurisprudencias.

- Elaboradas durante el proceso de documentación.
- Incorporadas al formato de normalización de procedimientos.
- Revisión de vigencia anual, junto con la revisión y actualización de los procedimientos o bajo lineamientos especiales.

CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR

9. Definiciones

Levantamiento Físico: Este término se refiere al inventario de productos o conteo manual de cada uno de los materiales y suministros existentes en el almacén.

10. Jurisprudencias

PUBLICACION No.- 15, referida a las Instrucciones y Modelos para la Contabilidad Fiscal de las Provedurías y Almacenes Nacionales emanada de la Contraloría General de la República.



Manual de procedimientos.

- 11 procedimientos previos.
- 6 procedimientos incorporados.

Involucra:

- Presidencia.
- Dirección de RRHH.
- Dirección de Administración
- Dirección de Planificación y Presupuesto.
- Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Indicadores de Gestión.



Proceso	Indicador	Siglas	Objetivo
Almacén	Respuesta a solicitudes de materiales	%RSM	Cumplimiento en el abastecimiento de materiales y suministros.
Compras	Respuesta a órdenes de compra de la Dir. de RRHH	%ROC	Cumplimiento en la generación de las Ordenes de Compra
Ordenación de Pago	Eficiencia en la elaboración pagos.	%EEP	Cumplimiento oportuno en la elaboración de cheques.
Caja chica	Respuesta a solicitudes de egreso por parte de RRHH y unidades de apoyo.	% RSE	Respuesta a necesidades económicas inmediatas.
Presupuesto	Efectividad en la entrega del proyecto presupuestario	%EEPP	Cumplimiento cabal en la entrega del Proyecto Presupuestario.
	Eficiencia en el manejo de expedientes.	%EME	Buen manejo de los expedientes para la ejecución del presupuesto. (Verificación de recaudos, disponibilidad presupuestaria y soportes completos)
Modificación Presupuestaria	Entrega oportuna de reportes.	%EOR	Entrega oportuna de notificaciones presupuestarias.



Indicadores de Gestión.



Indicador	Variables consideradas	Instrumentos utilizados.	Frecuencia de Cálculo	Responsable	Cálculo	Meta	Observación
Respuesta a solicitudes de materiales (%RSM)	SE: Solicitudes en espera. SR: Solicitudes Recibidas SD: Solicitudes Despachadas.	Solicitudes de materiales al almacén y Solicitudes de despacho de materiales.	Mensual	Coordinación de Servicios Generales	$\%RSM = \frac{SD}{SE + SR} \times 100$	85%	Indicador realizado de forma general para abastecer a todas las áreas operativas y de gestión.

Los indicadores garantizan su incorporación en el seguimiento de los procesos al utilizar datos contabilizados de manera general y darles un nuevo uso, sin alterar los hábitos del trabajador.

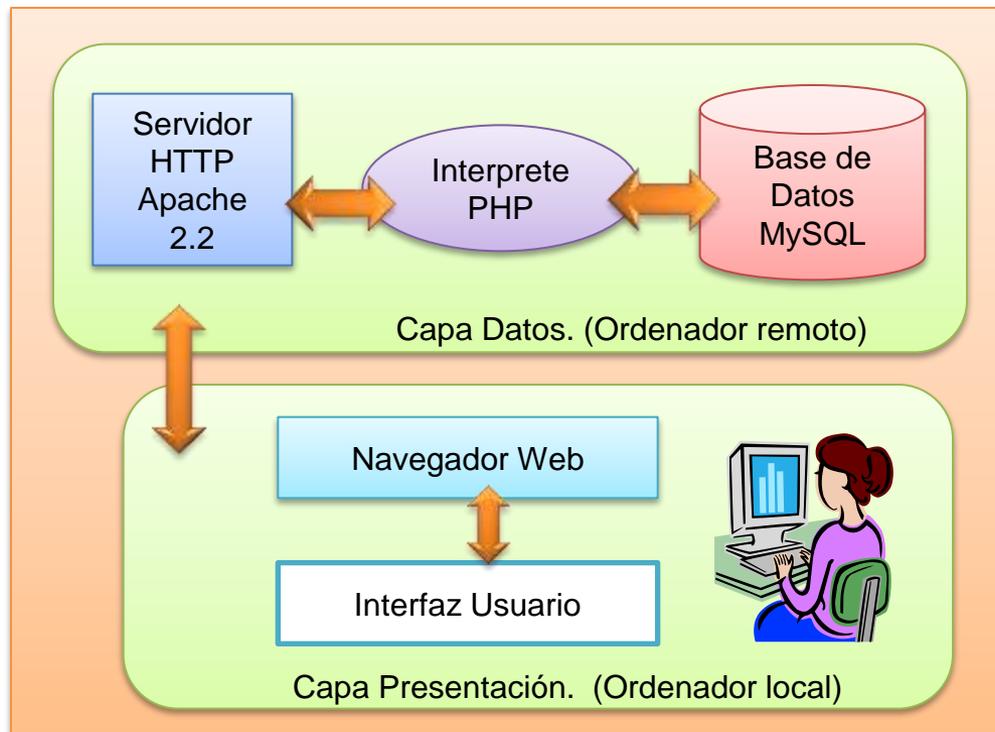
La difusión de los indicadores queda garantizada con la incorporación de los resultados de control en los informes de gestión



Diseño Conceptual del Sistema de Información.

Fases para el Diseño

La unión entre la caracterización de las unidades, el diseño de indicadores y el estudio de las relaciones entre las diversas entidades son elementos claves en el diseño conceptual.



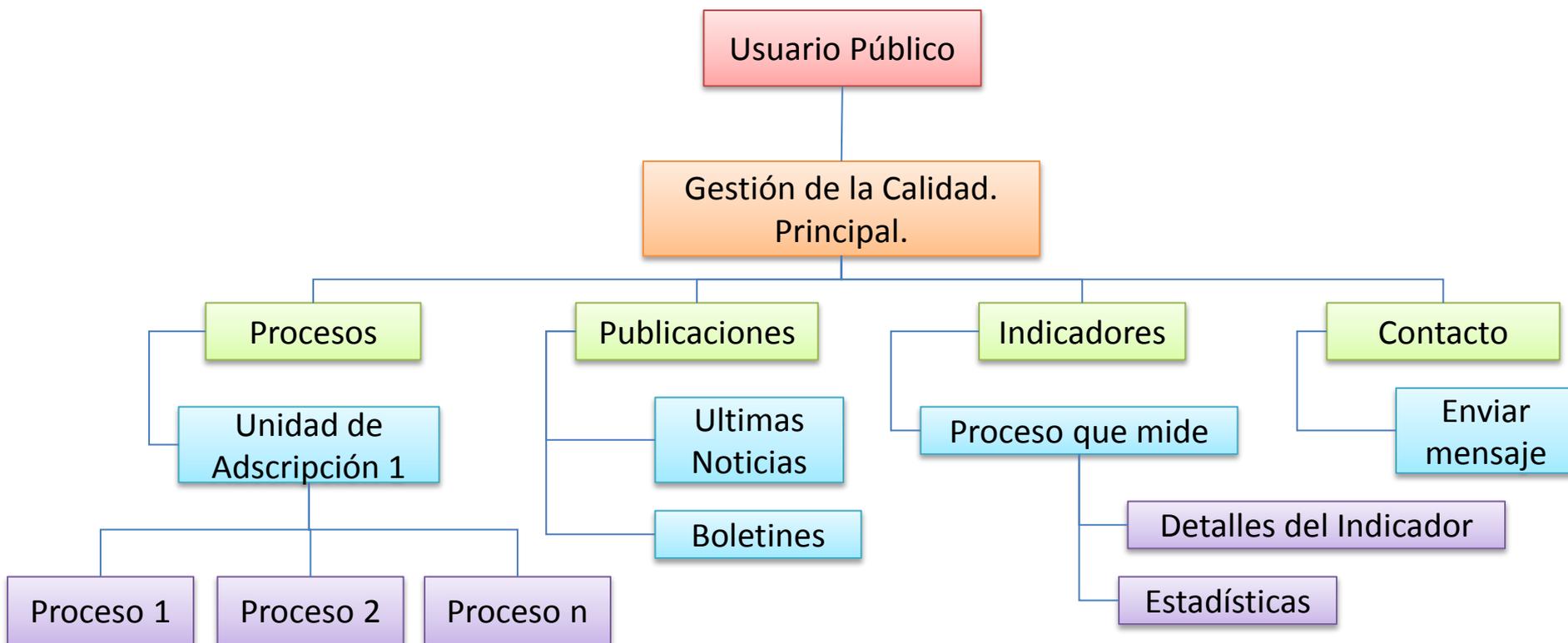
¿POR QUÉ?

Permiten elaborar un marco para la implementación.



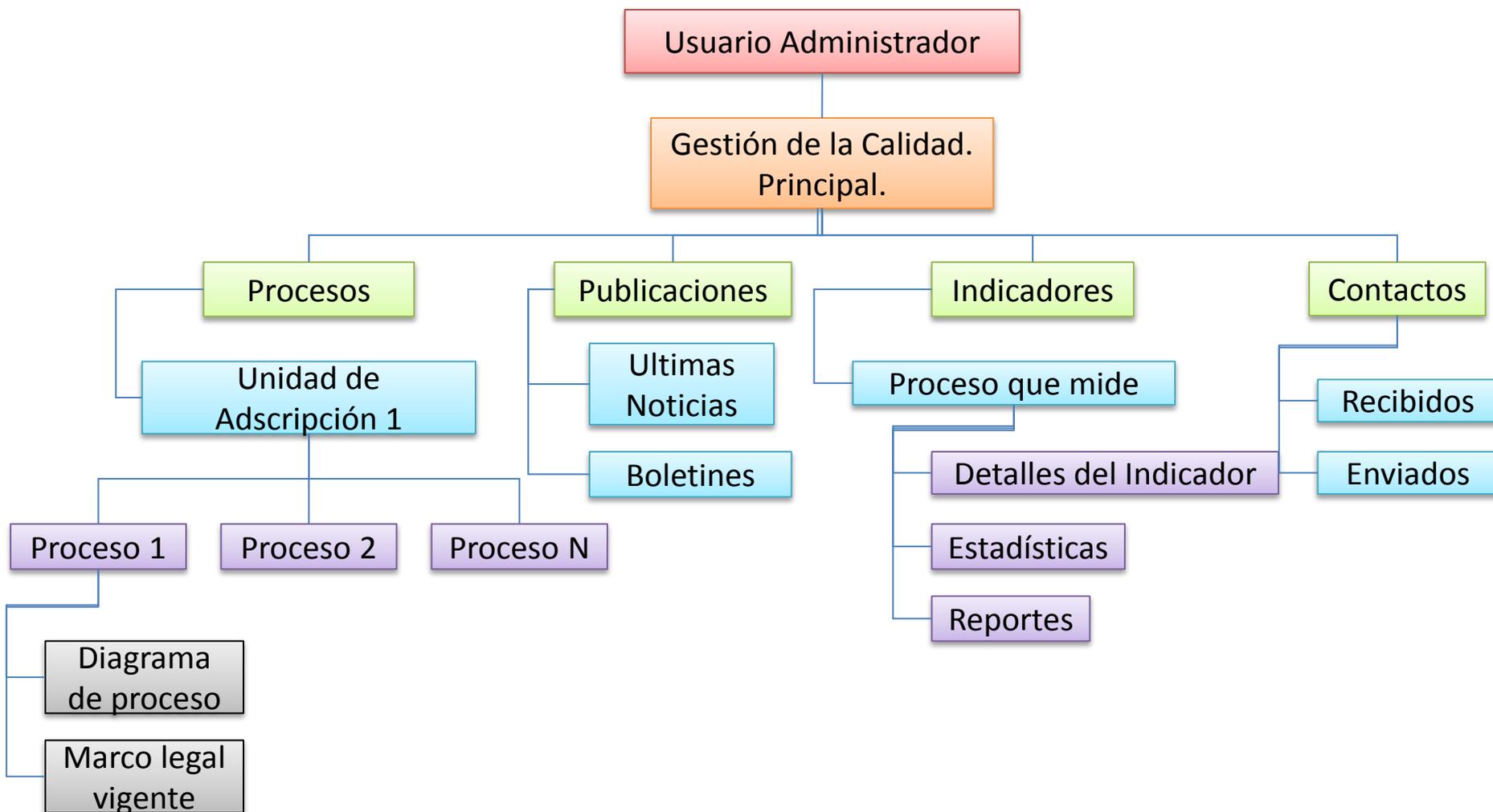
Diseño Conceptual del Sistema de Información.

Tipo de Usuarios



Diseño Conceptual del Sistema de Información.

Tipo de Usuarios



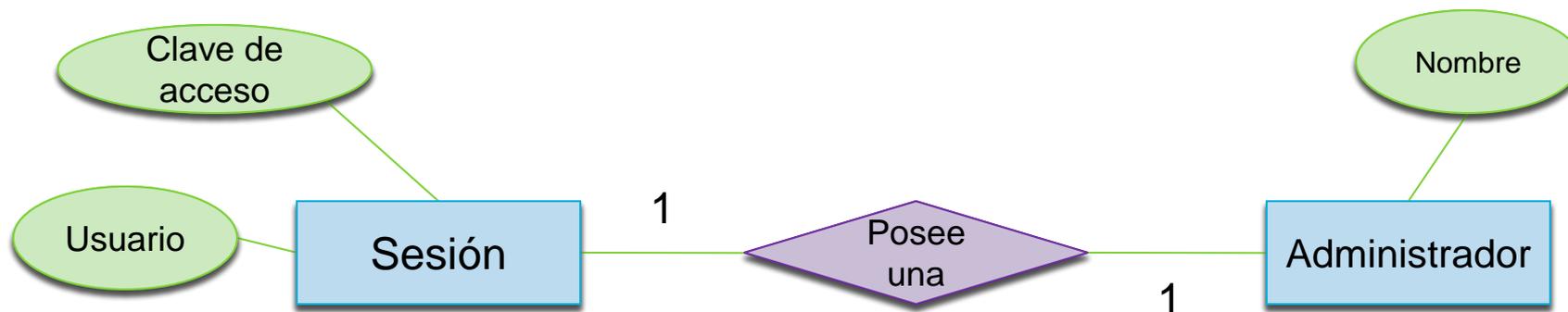
Diseño Conceptual del Sistema de Información.

Entidades del Sistema

Entidad	Atributos
Administrador	Cédula de Identidad, nombre, apellido, cargo, correo, clave.
Público	No requiere.
Sesión	Usuario, clave de acceso
Gestión de la Calidad	Objetivos, políticas, compromiso de la Dirección, Unidades involucradas, coordinación.
Procesos	Código, nombre, descripción, unidad de adscripción, procedimientos, diagramas de proceso, jurisprudencias, fecha de actualización.
Indicadores	Código, nombre, descripción, proceso que mide, detalles del indicador, estadísticas, reportes.
Publicaciones	Número, título, contenido, fecha, enlace.
Contacto	Recibidos, enviados, destinatario, título, contenido, fecha, correo de contacto.

Diseño Conceptual del Sistema de Información.

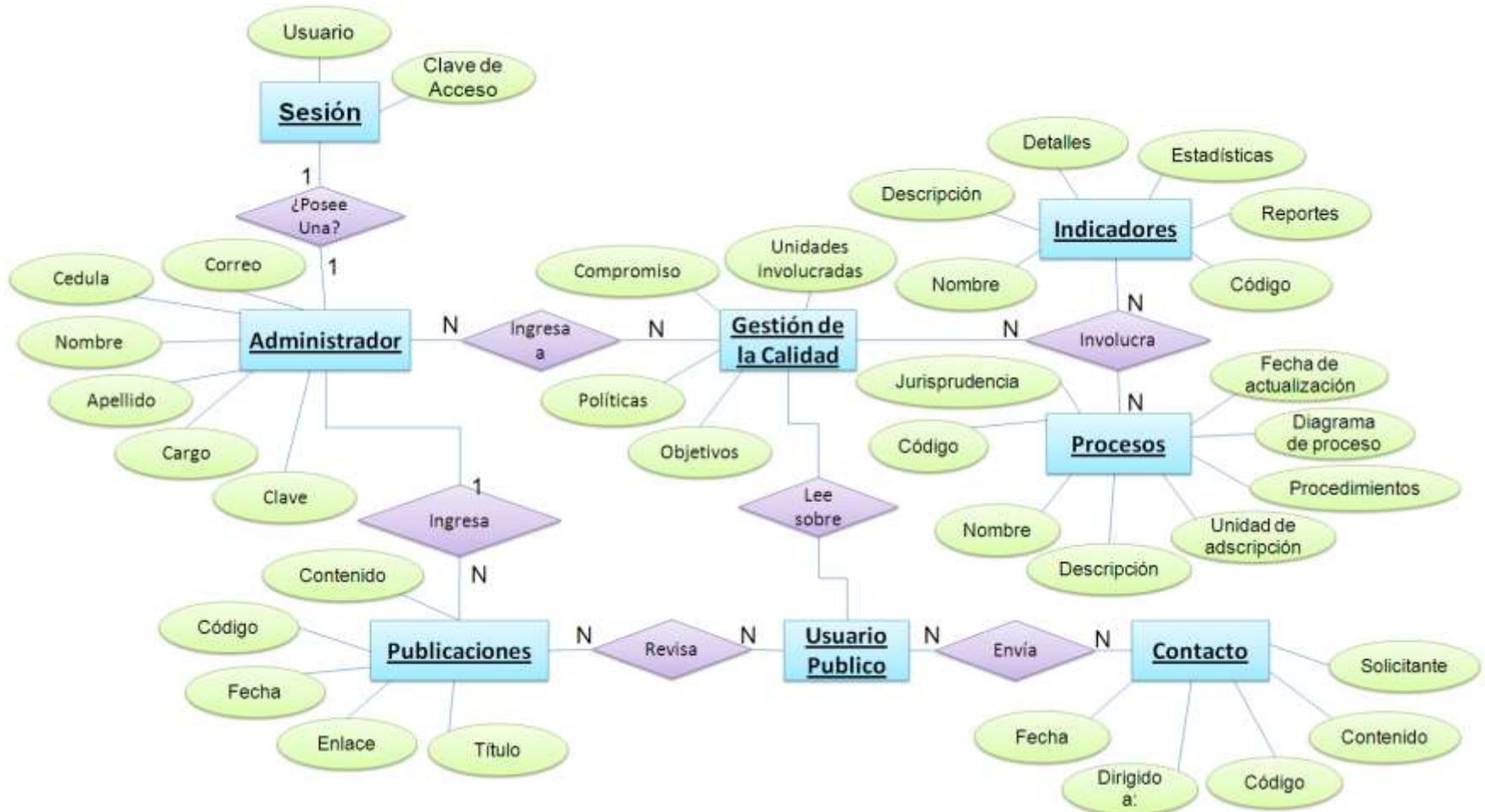
Relaciones



Entidad	Gestión de la Calidad	Procesos	Indicadores	Publicaciones	Contacto	Sesión
Público	1:1	----	----	N:N	N:N	----
Administrador	N:N	N:N	N:N	1:N	N:N	1:1

Diseño Conceptual del Sistema de Información.

Modelo Entidad - Relación



Ejemplo de aplicación del diseño.

Página Principal

CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al
Socialismo del siglo XXI

ISO
9001
FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

Página Principal | Legislación | Atención Ciudadana | Titulares | Contactos

Buscar Leyes

Nuestra Institución

Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación

Comisiones

Participarán Delta Amacuro, Anzoátegui y Bolívar CLEB preserva día de la Resistencia Indígena

La Comisión está precedida por la diputada socialista Yaritza Aray, quien con el equipo que la acompaña estará haciendo acto de presencia en las Churuatas del sector Cardozo

La Gobernación del Estado Bolívar, el Instituto Autónomo Indígena y la Federación de Indígenas del Estado Bolívar.



Enlaces de Interés


Bolívar Fuerte


Gobernación de
BOLÍVAR
Integración y Progreso


Asamblea

Dirección actual:

<http://cleb.dyndns.org:40180/cleb/index.php>



Ejemplo de aplicación del diseño.

Nueva Pagina Principal

CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al
Socialismo del siglo XXI

ISO 9001 FONDONORMA
Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

Página Principal | Legislación | Atención Ciudadana | **Gestión de la Calidad** | Titulares | Contactos

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución
Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación
Comisiones Permanentes
Leyes

Participarán Delta Amacuro, Anzoátegui y Bolívar CLEB preserva día de la Resistencia Indígena

La Comisión está precedida por la diputada socialista Yaritza Aray, quien con el equipo que la acompaña estará haciendo acto de presencia en las Churuatas del sector Cardozo



La Gobernación del Estado Bolívar, el Instituto Autónomo Indígena y la Federación de Indígenas del Estado Bolívar.

Enlaces de Interés

Bolívar Fuerte

Gobernación del Estado BOLÍVAR
Integración y Progreso

Asamblea NACIONAL
click AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Principal

CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al
Socialismo del siglo XXI

ISO
9001
FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

Página Principal | Legislación | Atención Ciudadana | Gestión de la Calidad | Titulares | Contactos

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución

Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación

Comisiones
Permanentes
Leyes

Gestión de la calidad.

[Principal](#) | [Procesos](#) | [Indicadores](#) | [Publicaciones](#) | [Contacto](#)

Iniciada a partir del Proyecto ISO 9001:2000, con el apoyo del Dip. Julio Almeida.

- Política de la Calidad del CLEB.
- Objetivos de la calidad.
- Compromiso de la Dirección.
- Unidades Involucradas.

[SIGUIENTE](#)

Enlaces de Interés


Bolívar Fuerte


Gobernación de
BOLIVAR
Integración y Progreso


Asamblea
NACIONAL
click
AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Principal, Política

The screenshot shows the website interface for the Consejo Legislativo del Estado Bolívar. The header includes the state emblem, the text 'CONSEJO LEGISLATIVO ESTADO BOLÍVAR', the slogan 'rumbo al Socialismo del siglo XXI', and the ISO 9001 FONDONORMA logo. A navigation bar contains links for 'Página Principal', 'Legislación', 'Atención Ciudadana', 'Gestión de la Calidad', 'Titulares', and 'Contactos'. On the left, there are search and login sections. The main content area features a red banner for 'Gestión de la calidad.' with sub-links for 'Principal', 'Procesos', 'Indicadores', 'Publicaciones', and 'Contacto'. Below this is a blue link for 'Política de la Calidad del CLEB.' and a quote: 'Es política de la calidad del CLEB, cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión, como una manera de asegurar los derechos constitucionales de las ciudadanas y ciudadanos del estado Bolívar.' The right sidebar contains 'Enlaces de Interés' with logos for 'Bolívar Fuerte', 'Gobernación de BOLIVAR', and 'Asamblea NACIONAL click AQUÍ'. At the bottom, there are links for 'ATRÁS' and 'SIGUIENTE'.

**CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR**

rumbo al
Socialismo del siglo XXI

ISO
9001
FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

Página Principal | Legislación | Atención Ciudadana | Gestión de la Calidad | Titulares | Contactos

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución

Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación

Comisiones
Permanentes
Leyes

Gestión de la calidad.

[Principal](#) | [Procesos](#) | [Indicadores](#) | [Publicaciones](#) | [Contacto](#)

➤ [Política de la Calidad del CLEB.](#)

“Es política de la calidad del CLEB, cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión, como una manera de asegurar los derechos constitucionales de las ciudadanas y ciudadanos del estado Bolívar.”

[ATRÁS](#) [SIGUIENTE](#)

Enlaces de Interés

Bolívar Fuerte

Gobernación de BOLIVAR
Integración y Progreso

Asamblea NACIONAL
click AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Principal, Unidades



CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al Socialismo del siglo XXI



ISO 9001 FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

Página Principal | Legislación | Atención Ciudadana | Gestión de la Calidad | Titulares | Contactos

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución

Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación

Comisiones
Permanentes
Leyes

Gestión de la calidad.

Principal | Procesos | Indicadores | Publicaciones | Contacto

➤ Unidades Involucradas.

```
graph TD; P[Presupuesto] --> R1{Realiza}; R1 --> M[Modificación presupuestaria]; R1 --> E[Ejecución del presupuesto.]; M --> E2{Ejecuta}; E2 --> CA[Créditos adicionales]; E2 --> TE[Traslados entre partidas]; E --> A1{A través}; A1 --> C[Compras.]; A1 --> Ch[Cheques]; C --> A2{A través}; A2 --> CB[Compra de bienes.]; A2 --> CS[Contratación de servicios.]; CB --> RB[Registro de bienes]; Ch --> R2{Realiza}; R2 --> EC[Elaboración de cheques]; S1[Solicitud de egreso de C.C.] --> R3{Realiza}; R3 --> CC[Caja chica]; R3 --> RF[Reposición de fondos C.C.]; CC --> Ab{Abastece}; Ab --> Ch; F[Formación del presupuesto.] --> R1; S2[Solicitud de egreso de C.C.] --> R3;
```

The flowchart illustrates the quality management process. It starts with 'Presupuesto' leading to a decision 'Realiza'. From 'Realiza', the process branches into 'Modificación presupuestaria' and 'Ejecución del presupuesto.'. 'Modificación presupuestaria' leads to 'Ejecuta', which then branches into 'Créditos adicionales' and 'Traslados entre partidas'. 'Ejecución del presupuesto.' leads to 'A través', which branches into 'Compras.' and 'Cheques.'. 'Compras.' leads to 'A través', which branches into 'Compra de bienes.' and 'Contratación de servicios.'. 'Compra de bienes.' leads to 'Registro de bienes.'. 'Cheques' leads to 'Realiza', which leads to 'Elaboración de cheques'. 'Solicitud de egreso de C.C.' leads to 'Realiza', which branches into 'Caja chica' and 'Reposición de fondos C.C.'. 'Caja chica' leads to 'Abastece', which leads to 'Cheques'.

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Procesos



CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al Socialismo del siglo XXI



ISO 9001 FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

[Página Principal](#) | [Legislación](#) | [Atención Ciudadana](#) | [Gestión de la Calidad](#) | [Titulares](#) | [Contactos](#)

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución
Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación
Comisiones Permanentes
Leyes

Gestión de la calidad.

Principal | [Procesos](#) | Indicadores | Publicaciones | Contacto

Unidad de Ordenación de Pago.

Inicio → **Presupuesto**
Realiza la asignación presupuestaria.
Ordena el expediente de pago

↓

Analista cuentas p/pagar
Recibe el expediente y revisa la Orden de Pago con los soportes correspondientes.

↓

Analista cuentas p/pagar
Archiva una copia del comprobante de retención de I.S.L.R del cheque.

↙

Analista cuentas p/pagar
Selecciona la cuenta gastos a la que pertenece la Orden de Pago.

Enlaces de Interés



Bolívar Fuerte



Gobernación de Bolívar
Integración y Progreso



Asamblea NACIONAL
click AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Indicadores



CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al
Socialismo del siglo XXI



ISO
9001
FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

[Página Principal](#) | [Legislación](#) | [Atención Ciudadana](#) | [Gestión de la Calidad](#) | [Titulares](#) | [Contactos](#)

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Organigrama
- Conoce Nuestro Estado
- Diputados

Legislación

- Comisiones Permanentes
- Leyes

Gestión de la calidad.

[Principal](#) | [Procesos](#) | [Indicadores](#) | [Publicaciones](#) | [Contacto](#)

Proceso	Indicador	Siglas	Objetivo
Almacén	Respuesta a solicitudes de materiales	%RSM	Cumplimiento en el abastecimiento de materiales y suministros.
Compras	Respuesta a órdenes de compra de la Dirección de RRHH	%ROC	Cumplimiento en la generación de las Ordenes de Compra
Ordenación de Pago	Eficiencia en la elaboración pagos.	%EEP	Cumplimiento oportuno en la elaboración de cheques.
Caja chica	Respuesta a solicitudes de egreso por parte de RRHH y unidades de apoyo.	% RSE	Respuesta a necesidades económicas inmediatas.

Enlaces de Interés



Bolívar Fuerte



Gobernación de
BOLÍVAR
Integración y Progreso



Asamblea
NACIONAL
click
AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Publicaciones

The screenshot displays the website interface for the Consejo Legislativo del Estado Bolívar. The header features the state coat of arms, the text 'CONSEJO LEGISLATIVO ESTADO BOLÍVAR', the slogan 'rumbo al Socialismo del siglo XXI', and the ISO 9001 FONDONORMA logo. A navigation bar includes links for 'Página Principal', 'Legislación', 'Atención Ciudadana', 'Gestión de la Calidad', 'Titulares', and 'Contactos'. A search bar is labeled 'Buscar Leyes' and a login section is labeled 'Iniciar Sesión'. The main content area is titled 'Gestión de la calidad.' and contains a sub-menu with 'Principal', 'Procesos', 'Indicadores', 'Publicaciones', and 'Contacto'. A list of links includes 'Últimas resoluciones.', 'Información del SGC.', and 'Circulares.'. The right sidebar, 'Enlaces de Interés', contains logos for 'Bolívar Fuerte', 'Gobernación de BOLÍVAR', and 'Asamblea NACIONAL click AQUÍ'.

**CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR**

rumbo al
Socialismo del siglo XXI

ISO
9001
FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

Página Principal | Legislación | Atención Ciudadana | Gestión de la Calidad | Titulares | Contactos

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución

Misión
Visión
Objetivos
Organigrama
Conoce Nuestro Estado
Diputados

Legislación

Comisiones
Permanentes
Leyes

Gestión de la calidad.

Principal | Procesos | Indicadores | [Publicaciones](#) | Contacto

- **Últimas resoluciones.**
- **Información del SGC.**
- **Circulares.**

Enlaces de Interés

Bolívar Fuerte

Gobernación de BOLÍVAR
Integración y Progreso

Asamblea NACIONAL
click AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Contacto



CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al
Socialismo del siglo XXI



ISO
9001
FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

[Página Principal](#) | [Legislación](#) | [Atención Ciudadana](#) | [Gestión de la Calidad](#) | [Titulares](#) | [Contactos](#)

Buscar Leyes

Inicio Sesión

Nuestra Institución

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Organigrama
- Conoce Nuestro Estado
- Diputados

Legislación

- Comisiones Permanentes
- Leyes

Gestión de la calidad.

Principal | Procesos | Indicadores | Publicaciones | [Contacto](#)

Comuníquese con nosotros	
Solicitante:	María
Correo Electrónico:	Mary_ar@gmail
Dirigido a:	RRHH
Su mensaje:	

Enlaces de Interés



Bolívar Fuerte



Gobernación de
BOLÍVAR
Integración y Progreso



Asamblea
NACIONAL
click
AQUÍ

Ejemplo de aplicación del diseño.

Gestión de la Calidad: Contacto



CONSEJO LEGISLATIVO
ESTADO BOLÍVAR

rumbo al Socialismo del siglo XXI



ISO 9001 FONDONORMA

Gestión Recursos Humanos

PÁGINA WEB DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO BOLÍVAR - VERSIÓN DE PRUEBA

[Página Principal](#) | [Legislación](#) | [Atención Ciudadana](#) | [Gestión de la Calidad](#) | [Titulares](#) | [Contactos](#)

Buscar Leyes

Iniciar Sesión

Nuestra Institución

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Organigrama
- Conoce Nuestro Estado
- Diputados

Legislación

- Comisiones Permanentes
- Leyes

 **Teléfonos de Contactos:** 0285-632.47.08 / 632.48.17

Departamento	Extensión
Presidencia	200
Secretaria de Presidencia	201
Auxiliar de Presidencia	202
Vice - Presidencia	203
Secretaria de Vice-Presidencia	204
Dirección de Administración	205
Secretaria de Administración	206
Auxiliar de Administración	207
Dirección de Personal	208

Enlaces de Interés



Bolívar Fuerte



Gobernación de **BOLÍVAR**
Integración y Progreso



Asamblea **NACIONAL**
click **AQUÍ**

Estrategias para su implementación.

FO

1. Asignar como parte de las actividades cotidianas del personal de sistemas, el desarrollo de nuevos paquetes computacionales afines a los sistemas preexistentes.
2. Promover el uso de herramientas informáticas para la solución de problemas cotidianos.
3. Difundir las bondades del sistema (monitoreo de los departamentos) a la hora de realizar evaluaciones de eficiencia y auditorias.

DO

4. Brindar apoyo a la coordinación de sistemas para la ejecución de las actividades.
5. Realizar las modificaciones pertinentes para incluir las áreas operativas que sean requeridas de acuerdo a los lineamientos de la Dirección.

FODA

6. Planificar conjuntamente con la Coordinación de Sistemas y la Coordinación del SGC talleres informativos donde se expongan los usos y las ventajas del sistema de información diseñado.
7. Realizar el SI (paquete operativo) bajo una plataforma web, de software libre, que facilite el acceso remoto por parte de los usuarios no conectados a la INTRANET.

8. Habilitar el uso del sistema para usuarios compartidos, facilitando el acceso de personal sin equipo propio.
9. Realizar el proceso de difusión del sistema de información paralelo al proceso de migración.
10. Adaptar las especificaciones del sistema a las nuevas políticas administrativas, manteniendo el estándar de calidad operativa.

FA

DA

Conclusiones

Los planes de aseguramiento de la calidad para cada uno de los procedimientos administrativos juegan un papel clave en el logro de los objetivos de la gestión interna y en la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Es a través de la normalización, la medición, el control y por supuesto la difusión de los procesos y procedimientos que se logra un óptimo desempeño paralelo al alcance de los objetivos de la gestión administrativa.

La exploración de los riesgos existentes, su documentación y difusión a través de medios impresos representa un aporte significativo en materia de salud y seguridad dentro de las instalaciones del Consejo Legislativo del Estado Bolívar.

Conclusiones

La caracterización de las unidades administrativas, por su parte, reduce los errores sistemáticos, aclara las responsabilidades dentro de los procesos, destaca los elementos a generar, almacenar y distribuir, evitando así la duplicidad de funciones y los retrasos.

La creación de los nuevos indicadores de gestión y el diseño mismo del sistema de información como un avance en aras de la óptima ejecución de los procesos, cuantificando la eficiencia/efectividad/eficacia tanto del proceso como la de sus ejecutores, informando, respaldando y brindando la oportunidad de convertir metas en realidades.

Conclusiones

Una vez alcanzados los objetivos planteados, la conceptualización del sistema pasa a ser más que una simple imagen de la realidad, se convierte en una célula viva, adaptable, con todo el potencial para crecer y convertirse en una herramienta informática significativa en la gestión de la calidad del Consejo Legislativo del Estado Bolívar.

Recomendaciones.



Por último:

El diseño conceptual del sistema de información, representa solo una pequeña parte de un universo potencial de cosas por hacer y desarrollar en aras del beneficio de todos los empleados, trabajadores y ciudadanos.

Su implementación es fundamental en el avance tecnológico.





¡Gracias por su atención!

¿Preguntas?