

SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN PARA LA CASA MILITAR DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

LIZA PAMELA MONROY LINARES
Código 4700106

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD ESTUDIOS A DISTANCIA

2014

SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN PARA LA CASA MILITAR DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

LIZA PAMELA MONROY LINARES, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

RESUMEN

Este proyecto surge de la necesidad de organizar todos aquellos procesos y procedimientos por medio de los cuales el personal de Casa Militar de la Presidencia de la República, organiza los eventos que hacen parte de la agenda oficial del Señor Presidente y su familia.

La organización logística, protocolaria y administrativa de dichos eventos requieren del desarrollo de tareas que son desempeñadas por el personal que integra la unidad. Con los cambios de gobierno y traslado constante de los funcionarios, los procesos continuamente son modificados teniendo en cuenta las preferencias del oficial más antiguo que se encuentre a cargo contemplando los gustos, preferencias, ritmo de trabajo e intereses del primer mandatario. Estas situaciones se presentan como una amenaza para llevar a feliz término las tareas asignadas, es evidente que la unidad no cuenta con un sistema establecido para los procesos, lo que ha provocado que se presenten situaciones en que se dificulta el desempeño de las funciones.

Otro de los aspectos relevantes es que al ser una unidad especial la Casa Militar cuenta con el trabajo mancomunado de personal militar, policial y civil de la fuerza pública lo que implica mayor versatilidad en las labores, pues cada institución tiene sus políticas y por lo tanto sus funcionarios actúan bajo estas premisas.

Teniendo en cuenta estos parámetros con este proyecto se busca presentar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC'S), la idea con la cual a través del Departamento de Proyectos de Innovación se plantee el diseño e implementación de un software, en el que se centralice la logística e información necesaria para llevar a cabo los eventos de la agenda oficial del Señor Presidente de la República, con el apoyo de un único canal de comunicación que centralice todo y al que tenga acceso el personal.

La idea apunta a lograr el desarrollo e implementación del software con el apoyo de las entidades del Estado diseñadas para este tipo de iniciativas como los son el Ministerio de las Tic's y Colciencias, el sistema articula el funcionamiento de cada una de las dependencias incluyendo los pasos desde el inicio hasta el final de la organización de los eventos.

El ideal es llegar a manejar uno de los productos finales que elabora la Casa Militar para el primer mandatario, como por ejemplo el saludo protocolario desde un dispositivo móvil que permita transmitirse en tiempo real haciendo un uso óptimo de la tecnología y de las bondades de las comunicaciones y la información esta herramienta contribuye a la administración del personal, la organización de las instituciones, el aprovechamiento de los recursos, el trabajo de calidad, entre otros.

PALABRAS CLAVE: Tic'S, Comunicación, Logística, Personal, Casa Militar, Innovación, Sistema, Software, Protocolo, Agenda, Gobierno, Organización, Cero Papel, Control, Seguridad, Confiabilidad, Información, Precedencia, Abrebocas, Listas De Chequeo Y/O Verificación.

COMUNICACION SOLUCIÓN TO MILITARY HOUSE OF PRESIDENCY OF THE REPUBLIC

ABSTRACT

This project aims to provide a solution to the problems of communication and development of processes and procedures that currently presents the Military House of the Presidency of the Republic. The objective focuses on using a centralized system (software) managed from a mobile device all information, documents and forms of events needed to develop the official agenda of the president of the nation and in turn all running activities inherent staff of the Military.

KEYWORDS: Tic's, Communication, Logistics, Personal, Home Military Innovation System, Software, Protocol, Schedule, Government Organization, Zero Paper Policy, Security, Reliability, Information, Precedence, Hail Protocol, Checklist And / Or Verification.

INTRODUCCIÓN

En las Instituciones del Estado como en todas las organizaciones se habla de un nivel jerárquico que determina la ubicación de los cargos públicos dentro de la organización del sistema político del país, en este trabajo se asigna una escala de importancia para el tratamiento de los funcionarios como también para el desarrollo de sus eventos, lo que quiere decir que se enfoca en una línea de precedencia de acuerdo al decreto 770 de 1982 (*Ver anexo 1*) definiéndola forma y la posición en que deben ser ubicados los funcionarios dentro de las normas generales del protocolo.

De igual manera, en el desarrollo y organización de eventos se contemplan unos parámetros que determinan las reglas mínimas para el tratamiento de un evento de alto nivel presidido por el primer mandatario de la nación. Una vez entendido de forma muy general este contexto se aterriza al tema específico a la atención integral de los eventos del Presidente de la República y su familia dentro de la agenda oficial.

Para dicha tarea la Presidencia cuenta con la Casa Militar una unidad que funciona a cargo de un oficial de grado superior que tiene bajo su mando a oficiales, suboficiales, soldados y civiles de la fuerza pública trabajando bajo sus lineamientos. Dicho personal es seleccionado bajo unos estándares altos de calidad, tanto en el ámbito profesional como en el ámbito personal buscando garantizar la seguridad y éxito del desarrollo de la agenda presidencial. Su misión principal es brindar el apoyo logístico y protocolario en todos los eventos y garantizar que tanto la imagen como la gestión del primer mandatario sean presentadas de forma excelente a nivel nacional e internacional.

Para dar contexto al trabajo y la razón de ser de esta oficina es pertinente conocer el diario vivir y el funcionamiento general de la organización en el que se puede determinar que la materia prima de este trabajo es suministrada por la secretaría privada de la Presidencia de la República, oficina encargada de organizar y aprobar los eventos de la agenda del primer mandatario.

Una vez se encuentra determinados los eventos se procede a informar a la Casa Militar para que desde la oficina de operaciones se elabore una matriz de avanzadas que distribuye y asigna al personal cada evento y sus responsabilidades. De manera simultánea la oficina de programas coordina en colaboración con operaciones aéreas y bajo el visto bueno de la jefatura y subjefatura el movimiento de aeronaves, capacidad, programa a desarrollar y comitiva presidencial asistente al evento.

En cuanto a la organización del personal la oficina de pasajes y viáticos coordina los movimientos aéreos, marítimos o terrestres necesarios para los desplazamientos del personal a los sitios de los eventos como también el dinero de pago de viáticos para los gastos generados por los viajes. La oficina de operaciones permanentemente monitorea el correcto funcionamiento del grupo de avanzada con la elaboración de un programa previo al evento que contiene paso a paso la actividad y el cual es verificado con la secretaria privada para su aprobación y ejecución.

Dentro de estos procesos se generan diferentes tipos de comunicación tanto a nivel interno como externo de la organización, lo que permite ampliar los campos de acción de los funcionarios y sus relaciones públicas. Al ser una actividad netamente de trabajo de campo y de experiencias vividas se evidencia que la unidad no cuenta con un centro de registro histórico para mantener contacto con las personas a las cuales se acude para la organización de cada evento. Otra oportunidad que se encuentra para que en el software planeado en el diseño se incluya un centro de información y registro de cada una de las avanzadas realizadas con contactos, experiencias y bases de datos.

A grandes rasgos anteriormente se puede ver un bosquejo general de unas de las tantas coordinaciones que se debe desarrollar para llevar a cabo un evento de esta magnitud, lo importante en todos estos procesos es que el grupo de trabajo debe manejar la misma información, hablar el mismo idioma, trabajar en equipo, sortear situaciones y ejecutar con éxito cada una de las tareas encomendadas.

En la realidad las herramientas utilizadas actualmente han sido elaboradas por los funcionarios de turno en cada uno de los cargos, bajo una buena iniciativa pero ocasionando la multiplicidad de criterios. El medio más utilizado para la comunicación es el correo electrónico y la llamada vía teléfono celular lo que ocasiona que en oportunidades la comunicación no llegue con la misma información a todos los funcionarios de versión en versión las historias usualmente cambian.

Esta como muchas situaciones hacen ver la importancia de este proyecto en la necesidad de dar una solución práctica y tangible en un sistema que debe funcionar a un alto nivel, con medidas de seguridad, con el manejo de un lenguaje claro, herramientas prácticas, contenidos determinados y con todos aquellos aspectos que hagan el trabajo más fácil, rápido y seguro en el momento de llevar a cabo una coordinación.

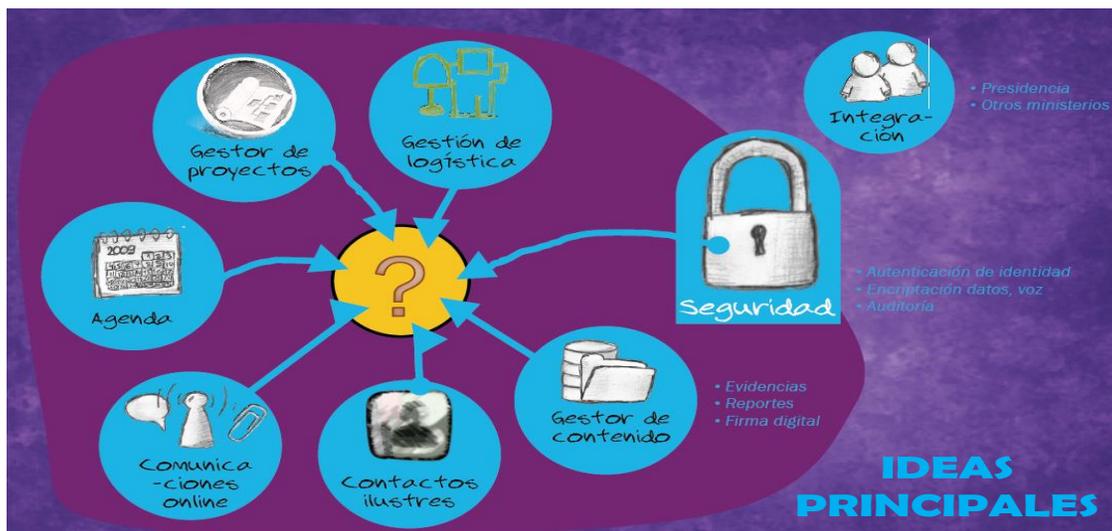


Figura 1. Esquema general del proyecto

Esta iniciativa pretende ser respaldada por el Ministerio de las TIC'S y Colciencias quienes ven en esta idea la oportunidad de poner en práctica la iniciativa del gobierno nacional de utilizar la tecnología para la educación y para todos los ámbitos del diario vivir en beneficio a la humanidad. La capacidad de creación de los funcionarios es amplia y los recursos existen, por ello se puede ver un rango de viabilidad al proyecto en el aspecto tanto económico como de contenido.

Los resultados pueden ser tan satisfactorios y ejemplarizantes que al final el sistema de información de la Casa Militar puede llegar a convertirse en un modelo a seguir por otras instituciones tanto del estado como privadas, pues el protocolo, las relaciones públicas y la organización de eventos se ve en todo lugar y en todas las organizaciones, ser un ejemplo de innovación y progreso desde la Presidencia de la República como ente rector del Estado puede ser de gran alcance.

METODOLOGÍA

En la organización de eventos de gobierno los funcionarios de la Casa Militar deben seguir unos procesos y procedimientos los cuales, deben ser aplicados a todos los eventos que asista el Primer Mandatario de la Nación, su familia o algún alto funcionario de Gobierno. Dentro de estas actividades se resaltan aspectos tan importantes como la seguridad, la verdad, la eficacia, la veracidad, la exactitud, la exposición mínima a riesgos y errores, entre otros; contemplan una probabilidad alta para aplicar un método de investigación que de un panorama amplio y menos técnico en donde la construcción del marco teórico se estructure en el antes, el ahora y el futuro del caso a trabajar.

En estos temas las bases de la metodología cualitativa aplica sus funciones en la producción de conocimiento y la búsqueda en diversas alternativas de solución para este caso enfocado a la iniciativa de diseñar un sistema que permita el manejo de la información, y la articulación en tiempo de real de todo el equipo de trabajo que hace parte de cada grupo de avanzada. La formulación del diagnóstico, se basa en la aplicación de una encuesta al personal de la casa militar en donde se incluyen las necesidades, opiniones, experiencias y conocimientos reales del personal para saber que piensa la gente, como se siente, que quiere y que tan útil sería el proyecto. En este ejercicio aplicamos aquello que afirma el autor Ruben José Rodríguez en su artículo *Cómo analizar cuantitativamente datos cualitativos* “Los datos registrados –impresos, manuscritos o desgrabados- en forma de notas tomadas durante una observación, respuestas libres a preguntas abiertas, transcripciones de entrevistas individuales o discusiones de grupo, libros, artículos periodísticos, etc. pueden ser procesados mediante el tratamiento cuantitativo de lo cualitativo” (RODRIGUEZ, 2003).

El rol del investigador de manera subjetiva va de la mano con el trabajo en equipo, en este caso es pertinente asumir esta posición como agente activo ya que hago parte del grupo de organización de los eventos, lo que genera que el tema no sea del todo desconocido para mí y por el contrario pueda aportar la experiencia y conocimientos virtudes que me permite incluir el método cualitativo. El objetivo es conseguir un primer acercamiento con el dispositivo móvil que opere el software desarrollado, para que los usuarios conozcan de los beneficios de hacer uso de la tecnología generando un interés con iniciativas de exploración para el desarrollo de sus tareas, de esta forma se conseguirá que el producto final en el momento de la prueba piloto ya sea considerada como una herramienta fundamental de trabajo.

Teniendo en cuenta la flexibilidad de los estudios de tipo cualitativo, es posible enfocar la investigación a diferentes puntos en donde se da una combinación de instrumentos. Entre las características defino aquellas variables que dan paso a la viabilidad del proyecto en cuanto a aspectos que me ayudan o que pueden convertirse en un problema para el desarrollo del mismo:

Variables independientes: Aprendizaje personalizado, conocimiento de las técnicas de protocolo para la organización de eventos, actitud de los funcionarios frente al software, la apropiación de los conceptos y participación en el proceso de sensibilización con el dispositivo como también con el sistema.

VARIABLES DEPENDIENTES: Las características del dispositivo móvil, herramientas de contenido del software, el suministro de la información a tiempo, la participación de todo el equipo de trabajo, el sitio del evento, los requerimientos en un evento, exigencias por parte del Primer Mandatario con respecto a la organización del evento, la información como materia prima para la elaboración de documentos.

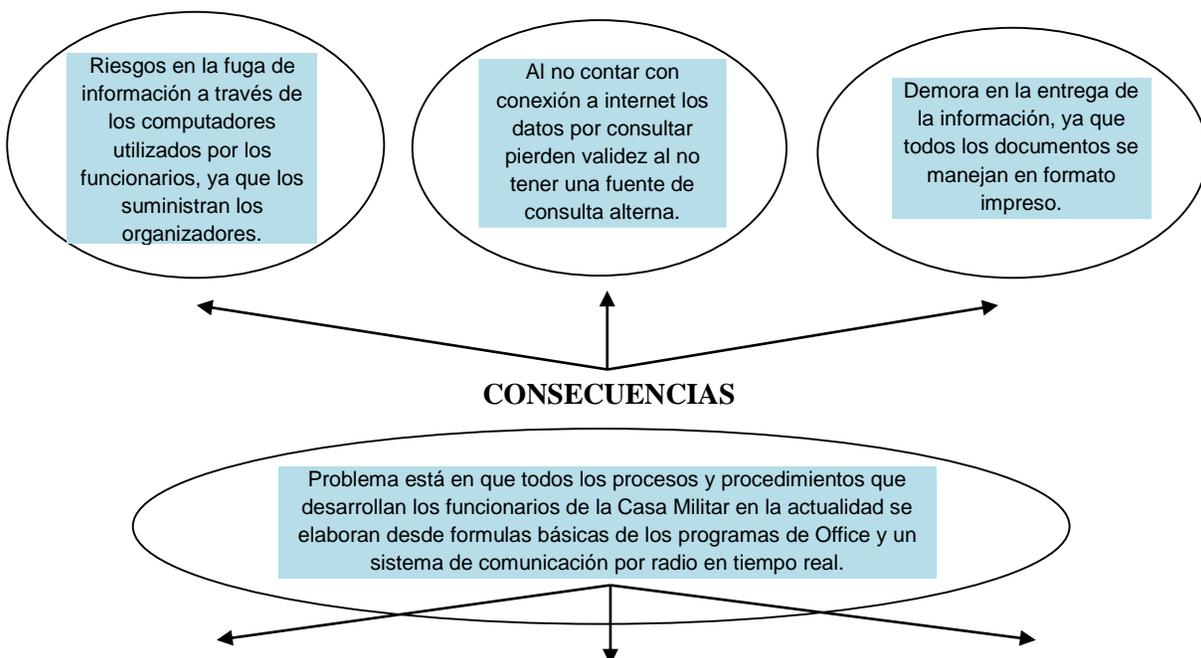
En el ejercicio de viabilidad de todo el proyecto es muy apropiado definir consecuencias y desventajas del problema planteado, para de esta forma tener un panorama más claro de los posibles riesgos que existen para plantear un plan b como alternativa de solución y a las fortalezas centralizar la mayor atención enfocando todos los esfuerzos para generar un cambio de 180° a la unidad y al personal.

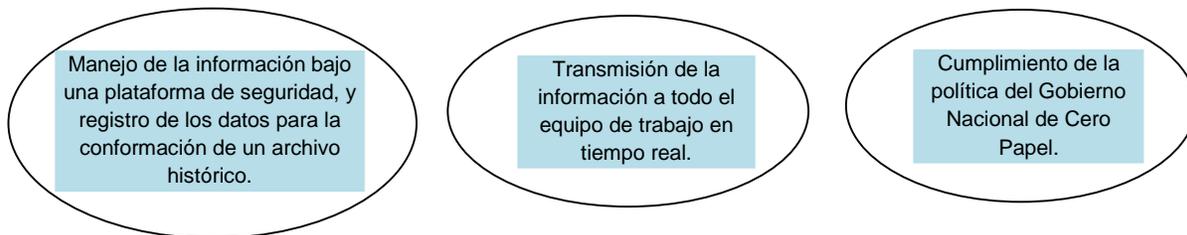
Una vez aplicada la metodología en todo el trabajo de investigación se llega a la conclusión del mismo y a la evaluación de los resultados que se obtendrán de la aplicación de un software en un dispositivo móvil a los integrantes de la Casa Militar. Una vez implementado el sistema los funcionarios se espera tengan un incremento en las opciones de acertar y de ser más didácticos en el momento de ejecutar sus planes de trabajo para la organización de cualquier evento.

Seguramente los canales de comunicación tendrán mejor uso porque no serían únicamente orales sino también escritos, la capacidad de interacción entre las personas será mayor en la medida en que todo el equipo se encuentra conectado por medio de un dispositivo móvil, adicionalmente esto proyectaría una imagen moderna y con mayor preparación minimizando los riesgos en cuanto a fuga de información o inexactitud en los datos.

Para este ejercicio práctico y pedagógico en la presentación del Trabajo de Grado se delimita un tiempo corto de trabajo, lo que aporta las bases para dar un marco teórico, una estructura, un método de investigación, un plan de trabajo y unos objetivos con planteamientos claros.

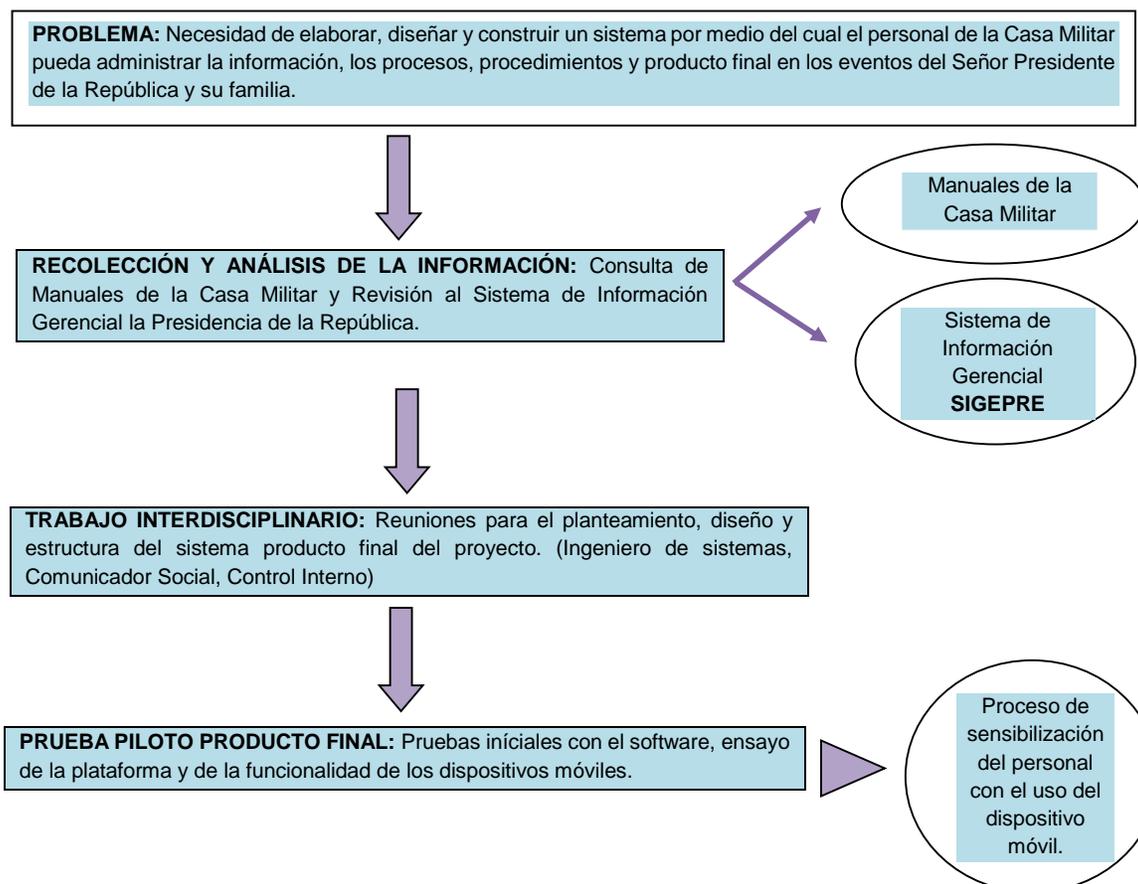
Para llevar a la práctica en su totalidad esta meta se necesita de más tiempo; sin embargo esta dinámica permite dar la estructura metodológica necesaria para argumentar ante las entidades involucradas la viabilidad de la iniciativa.





Teniendo en cuenta los resultados del ejercicio de la figura se confirma la necesidad de conformar un equipo de trabajo interdisciplinario para hacer más versátil el trabajo, contar con un ingeniero de sistemas, con un funcionario de control interno, un funcionario del Ministerio de la TIC'S, comunicadores sociales y algunos integrantes Oficiales y suboficiales de la Casa Militar que darán la caracterización al software es el talento humano que ejecutará la presente propuesta.

El método cualitativo refleja la realidad social a partir de la imagen que construyen los miembros involucrados con el problema, en el presente ejercicio esta metodología hace propicio el rol del personal como agentes activos desde el jefe hasta el suboficial de menos rango , pues son los que tienen la experiencia y el conocimiento de la situación para dar una acertada y útil solución. Para hacer gráfico el ejercicio de aplicación de la metodología cualitativa represento este mapa de procesos, que será la columna vertebral del trabajo:



Finalmente el mercadeo cuántico aporta alternativas de acción que si bien no todas pueden hablar de cifras o términos económicos, en este caso aporta su habilidad para generar cambios de comportamientos. De igual

manera nos da la oportunidad de reconocer los requerimientos principales del cliente interno como la raíz de la creación de este sistema ayudándonos a dar solución a un problema mayor que se puede presentar. ¹

La metodología cualitativa me da la oportunidad de participar dentro de la investigación ya que sería una usuaria del software a implementar. Utilizar la posición de observador activo influenciada por el método de estudio, las principales necesidades y características del mismo también tendrían dentro de mi criterio la elaboración por mí.

Esta sería una fase de descubrimiento en el que se observa el fenómeno, se da una explicación de la realidad y de acuerdo a los contraste se propone una solución. El valor agregado se lo da la experiencia de cada individuo, sus conocimientos previos acerca del tema y su opinión de acuerdo a lo vivido. Característica fundamental de la metodología cualitativa. En cuanto a cuantificar la otra rama metodológica aporta un proceso importante en el que por medio de la elaboración de una encuesta a los funcionarios de la Casa Militar, ellos expresan las principales necesidades que se tienen y la funcionalidad del software. Con los resultados arrojados se podrán definir más efectivamente cada una de las aplicaciones que tenga el sistema, como también el margen de aplicabilidad y el soporte técnico que se requiere para que sea realmente funcional.

La aplicabilidad de esta metodología sería únicamente para definir roles de manera objetiva, actuando como un observado que analiza los resultados de la encuesta para definir lineamiento que antes no fueron contemplados, proponer nuevas soluciones y dar un punto de vista diferente de acuerdo a lo referenciado.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

“La Casa Militar de manera permanente, organiza y garantiza las coordinaciones logísticas, de protocolo y seguridad, con las Fuerzas Militares, secretarías: privada, de seguridad y de prensa de la Presidencia de la República; autoridades de gobierno departamentales y municipales, al igual que con otras entidades públicas y privadas, que interactúan en las actividades relacionadas con el señor Presidente a nivel nacional e internacional; en orden de garantizar el normal desarrollo de la agenda del primer mandatario de la Nación”.²

El talento humano que conforma esta organización es de aproximadamente 80 funcionarios entre oficiales, suboficiales, soldados y civiles, quienes ponen en funcionamiento a diario una maquinaria de producción de servicios de apoyo, con administración del talento humano y optimización de los recursos en el desarrollo de los procesos y procedimientos para el cumplimiento de la misión.

En esta labor es importante entender que el conocimiento y la experiencia con respecto al trabajo de apoyo logístico y de protocolo van de la mano con el alto grado de reserva y confiabilidad que debe poseer cada funcionario, pues de su labor depende la conservación de la integridad física como la imagen pública del señor Presidente y su familia.

JEFATURA

¹<http://mercadeo-cuantico.blogspot.com/2007/09/definicion-de-mercadeo-cuantico.html>

² Manual de procesos y procedimientos de la Casa Militar.

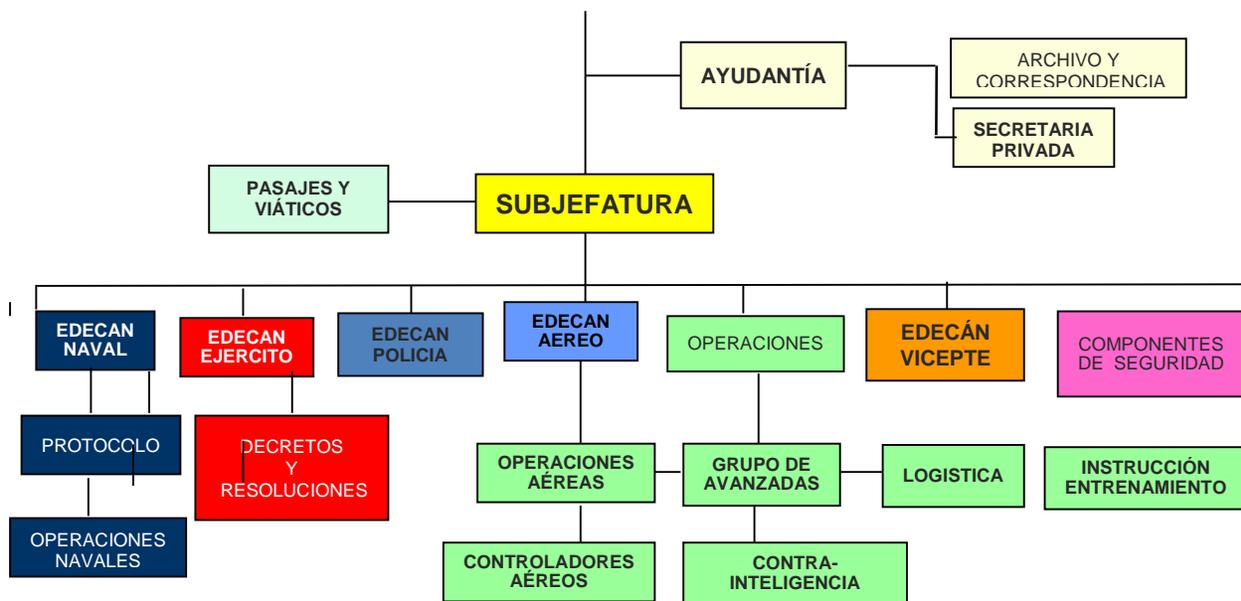


Figura 2. Organigrama de la Casa Militar

El enfoque del problema se enmarca en la necesidad de implementar un sistema como solución al canal de la comunicación y de apoyo logístico para el desarrollo de los procesos y procedimientos que desarrolla la Casa Militar en el proceso de organización de los eventos, el objetivo principal apunta a minimizar los riesgos en la preparación, desarrollo y término de cada una de las actividades.

El sistema debe ser diseñado con herramientas tecnológicas de fácil manipulación y portabilidad que permitan el montaje de la base de datos con la información principal para la elaboración de los productos finales, una aplicación en la que se sistematice el registro del desarrollo de cada una de las funciones del grupo de trabajo y un canal de comunicación en todos los niveles del proceso con la caracterización de aspectos como la seguridad, confidencialidad, efectividad y eficacia.

De allí, la importancia de tener en cuenta las buenas relaciones públicas, los detalles, conveniencia y afinidad de los organizadores del evento con relación al primer mandatario, aspectos como su situación legal, su campo de trabajo, la procedencia de los recursos económicos con los cuales se organiza el evento, su credibilidad y una infinidad de aspectos que deben mantener segura la participación del mandatario en este eventos entrando a desarrollar un papel de asesoría de primer nivel.

Prácticamente es un estudio de marketing tanto político como de imagen para aprobar la asistencia del mandatario en los eventos públicos inicialmente y en el trabajo de campo lo realizan los funcionarios de Casa Militar quienes son el contacto directo con el organizador, situación que los posiciona en un nivel alto de la importancia de su labor.

OBJETIVO GENERAL

Brindar el apoyo gerencial a la iniciativa del diseño e implementación de un sistema de comunicación basado en la tecnología que permita el desarrollo de los procesos y procedimientos requeridos para el antes, durante y después de los eventos que organizan los funcionarios de la Casa Militar en cumplimiento de la agenda oficial del Señor Presidente de la República y su familia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Sensibilizar y concientizar al personal de Casa Militar de la importancia de implementar un canal de comunicación efectivo y eficiente en el que la información y la logística de los eventos del primer mandatario de la nación, estén seguros y con un proceso definido para una ejecución más eficaz.

Lograr la consolidación de un modelo a seguir que proyecte una imagen positiva, de alta credibilidad frente a los equipos de trabajo protocolario de otras instituciones públicas o en su defecto privadas, que manejan el tema de organización de eventos y protocolo.

Liderar, asesorar y acompañar los procesos de organización, estructura, diseño e implementación necesarios para la aprobación del software y para el sostenimiento de la misma por parte de la Presidencia de la República.

Involucrar a otras entidades del estado que brinden el apoyo tanto económico, técnico y de contenido para el desarrollo del proyecto.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS:

Se solicita a los jefes de la Casa Militar la autorización para conformar equipos de trabajo que tengan reuniones periódicas en las cuales se organicen la información, se estudie la estructura de la unidad y se diseñe el software.

Realizar una reunión con la Viceministra de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el personal de Gobierno en línea y funcionarios de la Oficina de Soporte Técnico de la Presidencia de la República para conseguir el apoyo necesario para adelantar el proyecto.

Aplicar una encuesta al personal de la Casa Militar en el que se cuantifiquen los lineamientos y las opiniones de los futuros usuarios del software que nos permitirá apuntar a acertar en el diseño de la misma.

Presentación del proyecto a la organización (Departamento Administrativo de la Presidencia de la República) para conseguir el soporte de mantenimiento, necesario para el proceso siguiente después de implementada la herramienta persiguiendo una estabilidad y permanencia en el tiempo.

Enmarcar el proyecto dentro de las políticas de privacidad, manejo de imagen institucional y manejo de la información al interior de la Presidencia de la República.

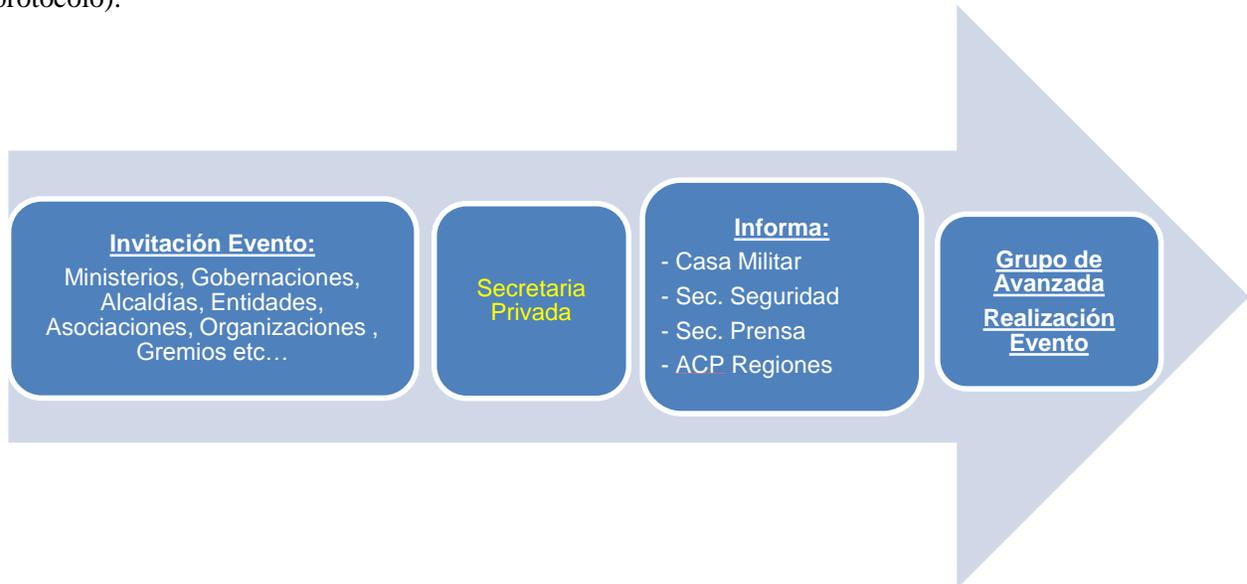
Formar un equipo de trabajo interdisciplinario (Ingenieros de sistemas, personal de la casa militar de los diferentes grados, personal de control interno y de contratación de la presidencia de la República) a través del cual la mano de obra, el talento humano, la iniciativa y la pro-actividad logran la creación de nuevas propuestas que consoliden el objetivo principal de este proyecto.

Organizar salidas para el trabajo de campo en el que asista el equipo interdisciplinario para de esta forma conocer todos los aspectos del trabajo y en el día a día conocer de las necesidades reales de la unidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

HIPÓTESIS DEL TRABAJO

Los recursos en la unidad son mínimos y su herramienta principal son los medios de comunicación (Radios de frecuencia de alto alcance con sistema de manos libres), medios informáticos (Computadores, impresoras y teléfonos) y el recurso de talento humano que en cada grupo de trabajo se discrimina así: un oficial como Jefe de Avanzada, un suboficial encargado de los sistemas, dos suboficiales de filtro y dos suboficiales de protocolo).



En esta grafica se puede ver el flujo de organización desde donde parte la organización de cualquier evento organizado por la Casa Militar y las diferentes oficinas que participan para llevar a cabo las actividades. Los productos finales de cada evento como saludo protocolarios, papelería (Tarjetas de mesa, de silla, habladores, entre otros) los cuales se vinculan a un sistema de control de la Presidencia que se llama SIGEPRE (Sistema Integrado de Gestión) bajo un estándar de calidad en el cual Casa Militar ubicado dentro del objetivo que garantiza la seguridad integral, el apoyo logístico, el cubrimiento y el suministro informativo al Presidente de la República³.

Dicho registro enmarca los productos finales como un antecedente a todos el cumplimiento de la agenda del Señor Presidente, pues es de carácter público ya que de allí se muestra la transparencia en su gobierno. En oportunidades estos antecedentes han hecho parte de investigaciones y procesos legales, con los cuales se aclaran suspicacias y comentario negativos a la gestión del gobierno de turno, la veeduría es total a este tipo de actividades teniendo un registro al detalle para evitar dudas o vacíos de algún tipo.

El proceso que se sigue para elaborar estos productos es a través del manejo de las herramientas que ya hemos mencionado, se apoya en el uso de elementos como los radios, computadores, teléfonos, etc, los cuales son los facilitadores para hacer de los procedimientos tareas menos complejas, pero más enfocadas al cumplimiento de la inmediatez, veracidad y mínimo de errores en la información y el desarrollo de la actividad como siempre el objetivo final es acertar.

³<http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/sigepre/Documents/Novidades/Plegable-SIGEPRE-2012.pdf>

PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS INCLUIDOS EN LA AGENDA DEL SEÑOR PRESIDENTE

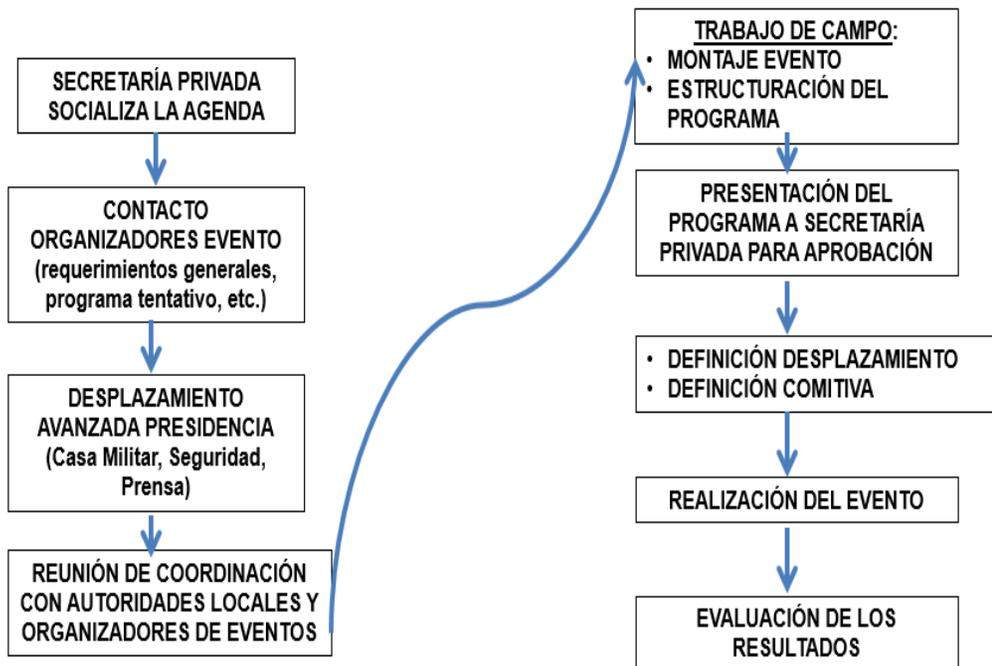


Figura No.3 Esquema flujograma para la realización de un evento

La principal y más importante necesidad se vislumbra en modificar esos procedimientos casi “primitivos” que usan en la actualidad el equipo de trabajo, en el uso de herramientas básicas como el programa Microsoft office, buscadores de internet y fuentes de información que no se encuentran bajo un sistema de información integrado.

El objetivo final de este proyecto apunta hacia la elaboración de un sistema que con la ayuda de disciplinas como la ingeniería de sistemas y el arte de las comunicaciones, de cómo resultado una aplicación en la cual los funcionarios puedan interactuar directamente con el Primer mandatario de la Nación en la elaboración de productos como el “abrebocas” o saludo protocolario, los libretos, anotaciones extras, discursos, planos y que se lee como apertura a todos los eventos.

Efectivamente este dispositivo alcanzara un desempeño mejor en la unidad, como también en los procesos que se desprenden del objetivo principal como lo es un evento, en cuanto a la organización se estructura en un flujograma de funciones en el que se garantiza que cada persona cumpla con su labor y que en tiempo real todo el equipo este informado.

Este proyecto requiere de la intervención de varias disciplinas las cuales desarrollo a continuación y explico su rol dentro de la solución al problema:

Ingeniería de sistemas: Esta especialidad brindará el soporte técnico para la creación del aplicativo en el cual se integren toda la información, que finalmente se convierte en la materia prima para que un evento presidencial se realice. De igual forma dará un estándar de calidad para la presentación de las bases de datos que se elaboren con la información del personal invitado.

Tendrá la capacidad para consolidar la información actualizada de los funcionarios que integran la precedencia de estado⁴ y será el sistema matriz de la Casa Militar al condensar en un solo dispositivo las tareas principales de los integrantes de esta dependencia.

Comunicación Social: Esta disciplina ayudará con las herramientas para la redacción de la información para el aplicativo con un lenguaje fácil y preciso, su materia prima está en la proyección de la imagen de la unidad como también la del Presidente de la República. Establecerá igualmente los canales de comunicación para que todos los funcionarios involucrados interactúen en cada evento, herramientas de redacción que permitan al funcionario elaborar documentos de alta calidad con altos estándares de vocabulario.

Funcionario de Control Interno: Será el ente que articule la iniciativa con las políticas de la Presidencia de la República, brindando las normas a través de las cuales la información, los procesos y los procedimientos se enmarquen dentro de los niveles de calidad que maneja la entidad.

La mezcla de estas especialidades generaran un producto final que traerá como beneficio un mejor desempeño del talento humano que trabaja en la Casa Militar, como también un mejor producto final que dejará al cliente satisfecho en este caso el Señor Presidente de la República y su familia al encontrar el mínimo de errores y la aceptación total de los organizadores para efectuar el trabajo en equipo con los funcionarios de Casa Militar convirtiéndose en un modelo a seguir.

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE CASO

En el año 2013 la unidad destino un equipo de trabajo para realizar un manual de la Casa Militar en el que se encuentran todos los eventos tanto nacionales como internacionales al interior y fuera del Palacio de Nariño, en este documento se pueden verificar las características principales del trabajo para dar un argumento principal como soporte del sistema, aquí se realiza la revisión de los procesos y procedimientos a seguir.

Posterior a ello, y con un panorama claro del histórico y la situación actual se unifica en una encuesta aplicada a los funcionarios de la unidad las principales necesidades, expectativas y opiniones del personal que sería el usuario del software que se elaborará.

Al término de todo el ejercicio en el estudio de caso con un panorama más claro, se tiene la información para dar inicio a la construcción del software, sin embargo en el presente ejercicio se plantea la idea de construir e implementar en un proyecto de más largo plazo, aquí se condensa la información necesaria para conseguir el apoyo tanto económico como de talento humano para ejecutar la idea. En este ejercicio se consolido un inventario de documentos que incluye todos aquellos formatos que de forma individual o institucional se han creado desde cada una de las dependencias que conformar la Casa Militar para de esta forma entender y conocer el trabajo incluyendo todos los cargos y labores desempeñados. (*Anexo 2. Tabla de inventario de documentos Casa Militar*)

⁴ Decreto 770 de 1982.

Una característica importante para el estudio de caso es ver la funcionalidad del proyecto de investigación, a lo cual considero en este caso específico que brinda muchos beneficios tanto a la unidad como al personal por eso a continuación nombro algunas:

1. Brinda mayor seguridad en el manejo de la información.
2. Facilita que los documentos sean actualizados en tiempo real y por lo tanto de conocimiento de todo el equipo de trabajo, permitiendo la inmediatez.
3. Implementa opciones para minimizar el error en cuanto a información sin verificarla.
4. Articula todos los procesos que desarrolla cada funcionario en el evento. Ejemplo registra el personal que ingresa al evento, de manera simultánea el funcionario encargado de elaborar el saludo protocolario del Señor Presidente al recibir esta información lo incluye en el presente documento, el funcionario responsable de la acomodación del personal a su vez tiene conocimiento del ingreso del invitado y por lo tanto se encuentra listo para ubicarlo en su puesto.
5. Permite que el Señor Presidente de la República lea sus saludos protocolarios en un dispositivo móvil sirviendo de modelo al país en el uso de la tecnología.
6. Genera comunicación inmediata entre el edecán del Señor Presidente y todo el equipo de trabajo.

En cuanto al ejercicio de análisis de la situación las opciones de ser observador y agente activo en la investigación, es de beneficio finalmente ningún aporte está de sobra. Únicamente aporta diferentes puntos de vista que muy seguramente darán bases más sólidas.

ESQUEMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR

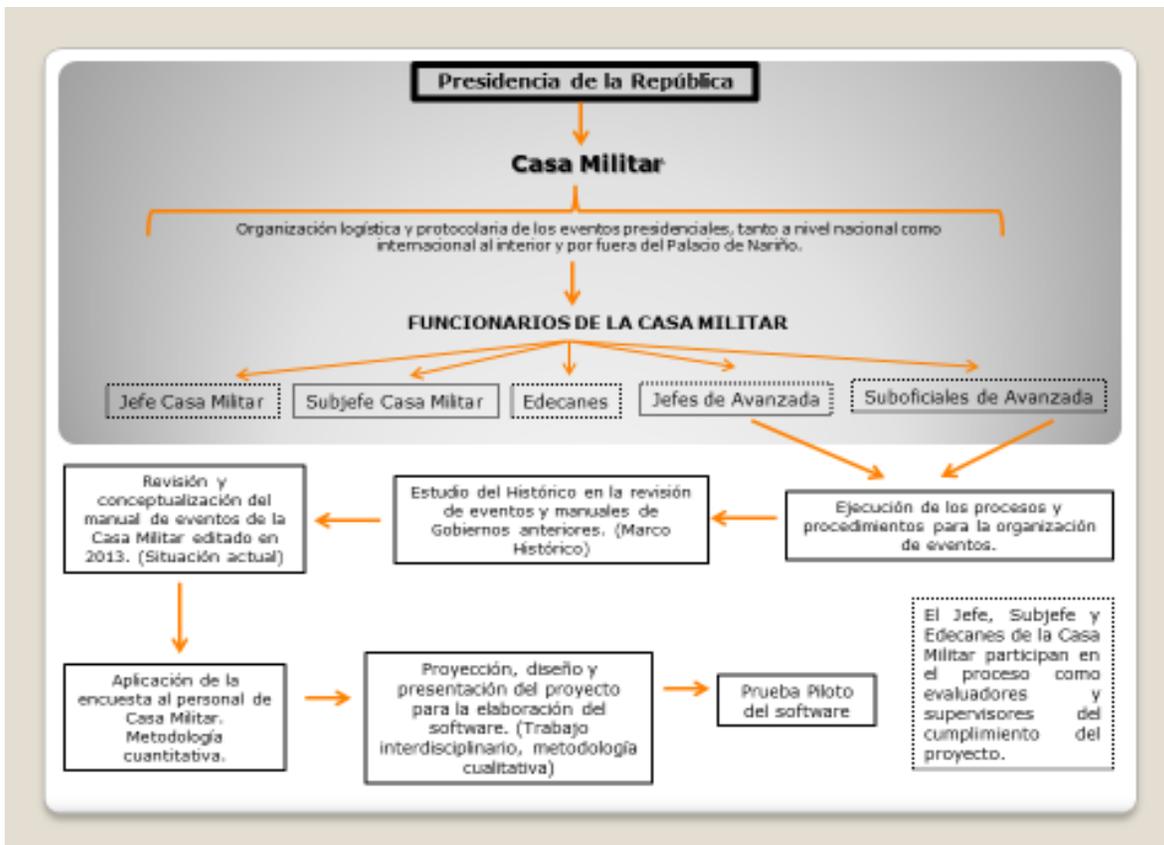


Figura No. 4 Proceso para la ejecución del proyecto

El proyecto tiene una duración corta periodo en el cual la recolección de la información es la tarea más compleja, en razón a que la unidad no cuenta con un centro de recolección de datos y cada una de las oficinas cuenta con su información de forma independiente. Una vez hecho el recorrido por las dependencias se condensa en un inventario de documentos todos aquellos archivos que debe contener el software, el estudio de los documentos legales y de contenido con los cuales se rigen las tareas desarrollados por los funcionarios se recopilan de igual forma para no salirse de los parámetros del trabajo. La segunda actividad es la aplicación de la encuesta que arrojará el grado de aceptación que tendría la herramienta en el personal, como también algunos aspectos del software que determinan la funcionalidad del mismo.

RESULTADOS/PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS:

El alcance del proyecto se determina de acuerdo al apoyo que se reciba de las entidades que han propuesto involucrarse en el trabajo, entre ellos menciono el Ministerio de las Técnicas de la Información y las Comunicaciones, El Programa de Gobierno en Línea, La Presidencia de la República, Colciencias, y por supuesto la Casa Militar.

Sin embargo; la propuesta fue aceptada por el Ministerio en el que la idea tiene cabida dentro de las políticas de gobierno y los programas de gobierno en línea. Así mismo, Colciencias acepto la presentación de la iniciativa y se encuentra en estudio para la asignación de recursos para llevar a cabo el desarrollo del software bajo una presentación a licitación pública y desarrollo de programas que apunten a cumplir el lema de cero papel y la tecnología con acceso de todos.

CONCLUSIONES

Se logró integrar a entidades del Estado que aportan al desarrollo del producto final haciéndoles ver que el proyecto tiene futuro y puede servir de ejemplo para otras instituciones.

Se conformó un equipo de trabajo interdisciplinario en el que cada especialista aporta sus conceptos y experiencia para dar un toque de integralidad al problema de investigación.

La buena administración en las organizaciones es importante teniendo en cuenta el talento humano, el tiempo, los recursos, los conocimientos, los diferentes criterios y las experiencias.

Fue muy positivo concientizar a la entidad de la necesidad de tecnificar los procesos y procedimientos establecidos, finalmente eso aportes hacen de la construcción del software una herramienta funcional.

La información de la unidad se centralizó y se potencializaron los archivos históricos para crear una única fuente de información que proporciona no solo los antecedentes de cada evento, sino también la actualización continua de los formatos a utilizar.

Los equipos de trabajo tienen un compromiso con el proyecto, ya que una vez iniciado el proceso de pruebas piloto con la empresa ganadora de la licitación pública para el diseño del software, se deben desarrollar continuos trabajos en grupo que aporten ideas y correctivos al diseño.

Es importante conocer de las capacidades del Gobierno como también de las iniciativas del mismo a las cuales se les puede sacar provecho para desarrollar proyectos importantes y de trascendencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Comando General de las Fuerzas Militares. (1961). Reglamento de protocolo y ceremonial militar de las Fuerzas Militares. (242 pág)

Comité Editorial de la Casa Militar. Manual de Protocolo de la Casa Militar de la Presidencia de la República. (2012)

Hernández Sampieri Roberto (2005). Metodología de la investigación. 5 Edición. (500 pag)

Martínez Carazo Piedad Cristina. El Método de Estudio de Caso. ISSN1657-6276

Martínez Guillen María del Carmen (2007) Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social. (200 pag)

Pérez Sarmiento José Manuel. (1927). Manual Diplomático y consular colombiano. (406 pág)

Pérez Serrano, G & Díaz. (1994). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes 2. La muralla.

Rodriguez Ruben Jose, “Cómo analizar cuantitativamente datos cualitativos” (2003). Publicado en <http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/index.php/2011/07/02/como-analizarcuantitativamente-datos-cualitativos/>

Oficina de Control Interno. (2013). Sistema Integrado de Gestión de la Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Subjefe Casa Militar y Suboficial de Control Interno. Manual de funciones de la Casa Militar. (2011). Dirección de Control Interno. Presidencia de la República. Casa Militar

Urbina José Antonio. (2001). El Gran libro del protocolo. (640 pag)

RECONOCIMIENTO

Agradezco al personal de la Casa Militar quienes desde cada uno de sus cargos pusieron a disposición toda la información, el tiempo y disponibilidad para organizar el presente proyecto y de igual forma han apoyado la iniciativa. Al personal del Ministerio de las Tecnologías para la información y las comunicaciones quienes me abrieron sus puertas y apoyaron la iniciativa haciéndola una realidad con la presentación a Colciencias por medio de su conducto.

BIOGRAFÍA

Liza Pamela Monroy Linares Comunicadora Social y Periodista de la Fundación Universitaria Los Libertadores. Suboficial militar de la Fuerza Aérea Colombiana. En la actualidad laboro en la Casa Militar de la Presidencia de la República, Carrera 8 No. 7-26. Correo electrónico:pambot@hotmail.com

ANEXOS

1. Decreto 770 de 1982
2. Encuesta, resultados y análisis

ANEXO No. 1

**PRECEDENCIA DE FUNCIONARIOS
(DECRETOS 770 DEL 12 DE MARZO DE 1982 - ARTICULO 22,
Y 1317 DEL 05 DE MAYO DE 1982)**

(Ley 7 enero 16/91, Ley 99 Diciembre 22/93, Ley 397 Junio 10/97, Decreto 1142 junio 29/99)

(Lo marcado con asterisco (*) se asume es la precedencia que le corresponde en vista que no ha salido Decreto acuerdo a la Constitución de 1991)

1. Presidente de la República
2. Vicepresidente de la República
3. Cardenal Primado
4. Expresidentes de la República
5. (*) Exvicepresidentes de la República
6. Ministro de Relaciones Exteriores (Si hay diplomáticos o personalidades extranjeras)
7. Decano del Cuerpo Diplomático
8. Embajadores Extranjeros
9. Presidente del Congreso de la República
10. Presidente de la Corte Suprema de Justicia
11. Presidente de la Cámara de Representantes
12. (*) Presidente de la Corte Constitucional
13. Presidente del Consejo de Estado
14. (*) Presidente del Consejo Superior de la Judicatura
15. (*) Presidente del Consejo Electoral
16. (*) Fiscal General de la Nación
17. Ministros de Estado en el siguiente orden:
 - Ministro del Interior y Justicia
 - Ministro de Relaciones Exteriores
 - Ministro de Hacienda
 - Ministro de Defensa Nacional
 - Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural
 - Ministro de Protección Social
 - Ministro de Minas y Energía
 - Ministro de Comercio, Industria y Turismo
 - Ministro de Educación Nacional
 - Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
 - Ministro de Comunicaciones
 - Ministro de Transporte
 - Ministro de Cultura
18. Secretario General de la Presidencia
 - (Alto Comisionado para la Paz)
 - (Alto Consejero Presidencial)
19. Embajadores Colombianos
20. Comandante General de las Fuerzas Militares
21. Generales y Almirantes de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional
22. Procurador General de la Nación
23. (*) Defensor del Pueblo
24. (*) Auditor General de la República
25. Contralor General de la República
26. (*) Contador General de la Nación
27. Registrador del Estado Civil
28. Alcalde Mayor de Bogotá
29. Jefe Departamento Nacional de Planeación
30. Jefes de Departamentos Administrativos (por orden de creación)
 - a) Aeronáutica Civil (AEROCIVIL)
 - b) Estadística (DANE)
 - c) Función Pública
 - d) Cooperativas (DANCOOP)
31. Secretario General del Ministerio de Relaciones Exteriores (Si hay diplomáticos extranjeros)
32. Mayores Generales y Vicealmirantes
33. Viceministros (mismo orden que los Ministros)
34. Gobernador de Cundinamarca

35. Gobernadores (orden alfabético)
36. Brigadieres Generales y Contralmirantes
37. Arzobispos y Obispos
38. Senadores de la República
39. Representantes a la Cámara
40. (*) Alcaldes de Capitales
41. Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
42. (*) Magistrados de la Corte Constitucional
43. Consejeros de Estado
44. (*) Magistrados del Consejo Superior de la Judicatura
45. Jefe de la Casa Militar de la Presidencia
46. Director General del Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores
(En los actos protocolarios a los cuales asista el Presidente de la República, tendrá la precedencia el Jefe de la Casa Militar.
En los demás actos la tendrá el Director General del Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores.)
47. Coroneles y Capitanes de Navío
48. Secretarios Departamento Administrativo de la Presidencia
49. Consejeros Presidenciales
50. Encargados de Negocios a. i.
51. Tenientes Coroneles y Capitanes de Fragata
52. Asesores Presidenciales
53. Ministros Consejeros
54. Secretarios Generales de los Ministerios
55. Directores Ministerio Relaciones Exteriores
56. Coordinadores del Protocolo Ministerio de Relaciones Exteriores
57. Gerentes Institutos Descentralizados (orden creación Institutos)
58. Consejeros de Embajada o Legación
59. Edecanes del señor Presidente de la República
60. Mayores o Capitanes de Corbeta
61. Presidente de la Asamblea Departamental
62. Presidente del Tribunal Superior
63. Presidente Concejo Municipal
64. Oficiales Subalternos de las Fuerzas Militares

PRECEDENCIA AUTORIDADES ECLESIASTICAS:

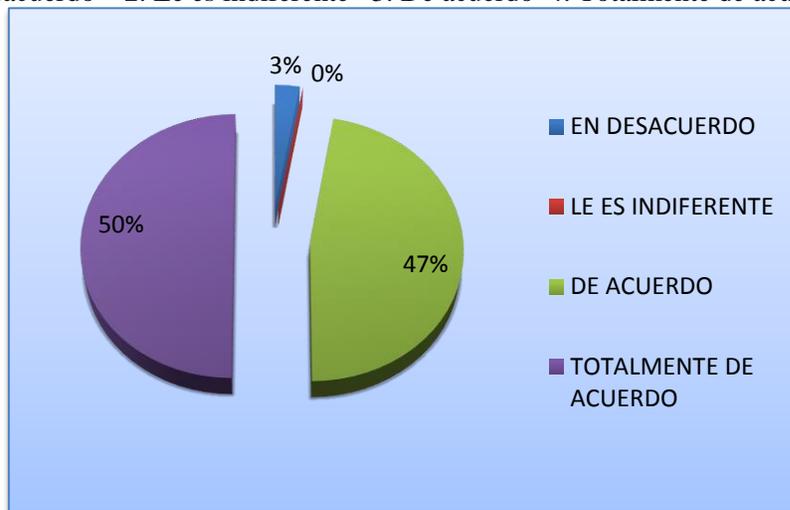
- 1) Papa, 2) Cardenales, 3) Patriarcas, 4) Arzobispos, 5) Obispos,**
- 6) Prefectos Apostólicos, 7) Vicarios Apostólicos, 8) Canónigos,**
- 9) Monseñores, 10) Sacerdotes.**

ANEXO No. 2

RESULTADOS Y ANÁLISIS ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE CASA MILITAR

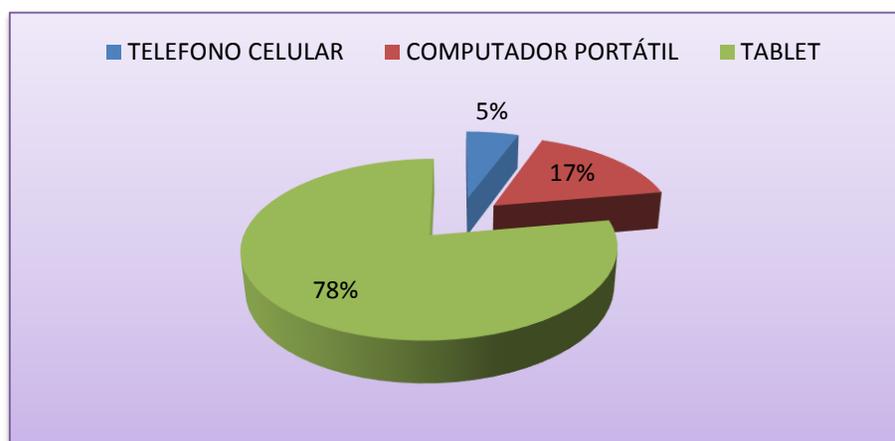
1. **¿Considera viable la implementación de un software que permita la consulta de la información y el desarrollo de los procesos y procedimientos en el trabajo de campo establecidos a los funcionarios de casa militar, para la organización de eventos de Gobierno? Responda la pregunta teniendo en cuenta los siguientes rangos.**

1. En desacuerdo 2. Le es indiferente 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo



El personal de la Casa Militar en un 97% manifiesta que está de acuerdo en la idea de desarrollo del proyecto, lo que nos proporciona un nivel de seguridad positivo en cuanto a que se tiene el apoyo del personal como materia prima en cuanto al diseño recolección de información y aprovechamiento de las experiencias vividas siendo agentes activos para llevar a cabo el desarrollo del proyecto.

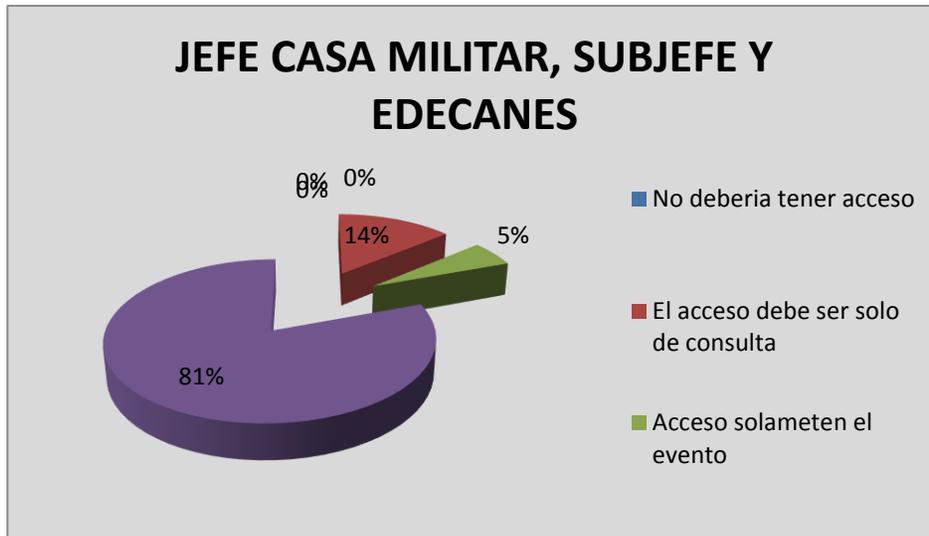
2. **¿Cuál de los siguientes dispositivos móviles, considera usted es el más apropiado para la elaboración del software y por ende la aplicación del proyecto?**



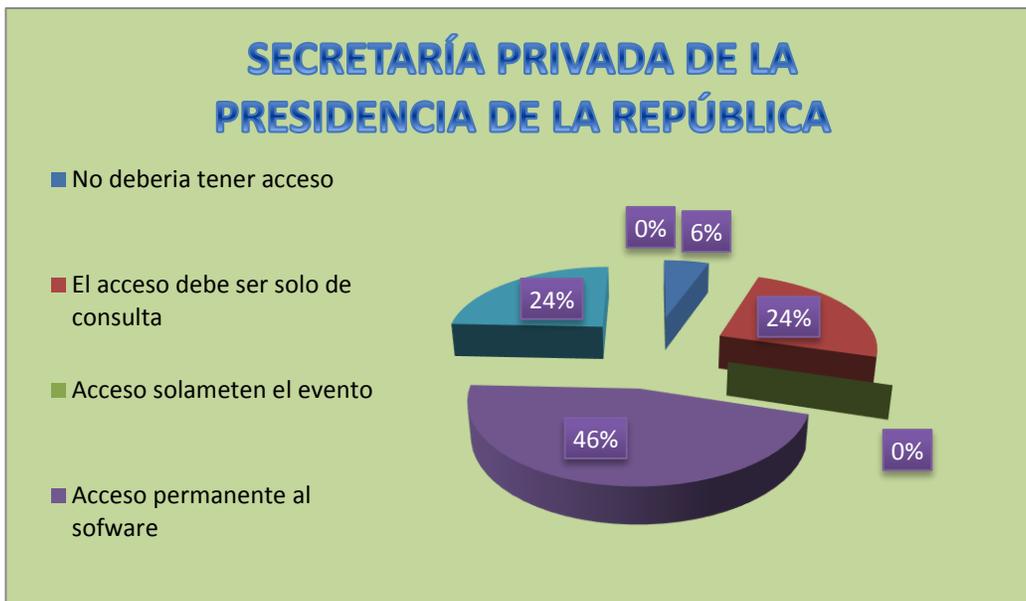
En un 78% el personal encuestado contempla como herramienta útil para utilizar el software a diseñar una tableta, lo que nos muestra que la necesidad principal de adquirir el dispositivo para familiarizar al personal y apropiarse de la misma adquiriendo en ella destrezas y habilidad de manejo del programa. Sus aspectos

más importantes debe ser la versatilidad, seguridad, rapidez y practicidad.

3. ¿Cuáles de los funcionarios relacionados a continuación considera usted, que deben tener acceso al dispositivo y al software que se plantea elaborar de acuerdo a este rango de conveniencia?:



En esta pregunta se determinó que en un 81% el acceso para el Jefe, Subjefe y los Edecanes de la Casa Militar deben tener un acceso permanente al software. Pues son quienes deben manejar la información de primera mano y adicionalmente son las personas que tienen contacto directo y permanente con el señor Presidente de la República.



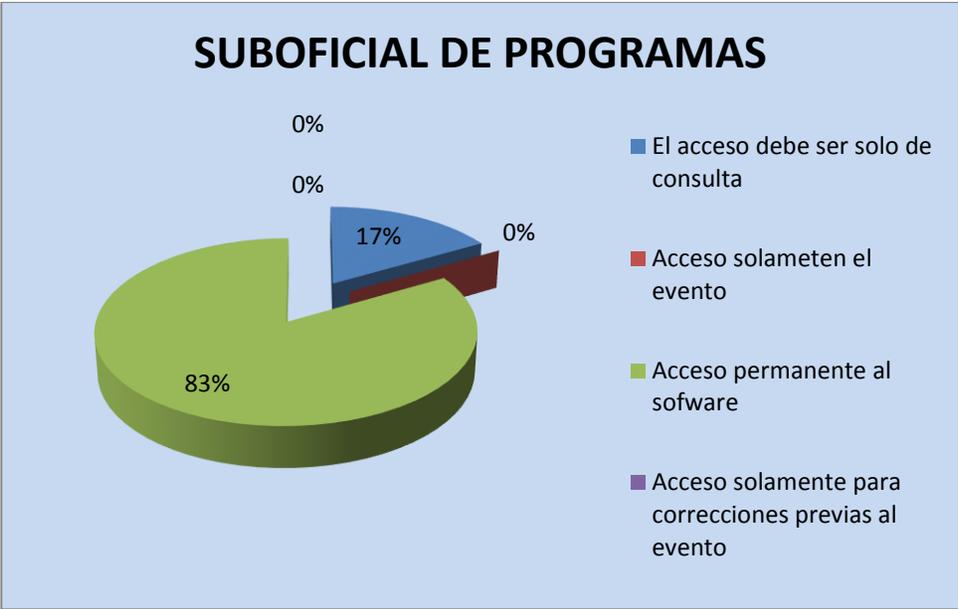
La secretaría privada debe tener en un 46% acceso permanente al software. Esta dependencia es la que determina que eventos se llevan a cabo y suministra la información de los mismos como personal de contacto, intención para asistir al evento y recomendaciones directas del señor Presidente de acuerdo al evento.



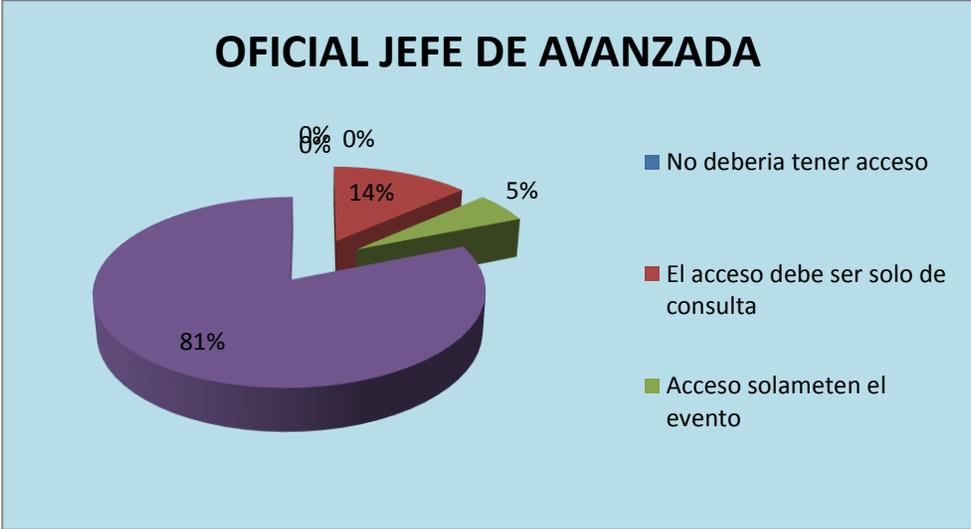
Con un 92% el personal de Casa Militar considera que el oficial de Operaciones debe tener acceso al dispositivo y al software. Situación que es de una importancia alta ya que desde este cargo se organiza y distribuye todo el personal para el cubrimiento de cada uno de los eventos y a si mismo se administran los recursos para dar alcance a todos los requerimientos.



Desde la oficina de Operaciones Aéreas se planean el destino y organización de los medios aéreos con los que cuenta la Casa Militar para dar cubrimiento a los desplazamientos aéreos que deba realizar el señor Presidente de la República en cumplimiento de su agenda. Por ello, el 55% del personal encuestado considera que el acceso al software debe ser permanente pero de igual forma un 42% considera que el acceso debe ser únicamente de consulta ya que no tiene potestad para modificar eventos su gestión es netamente de apoyo.

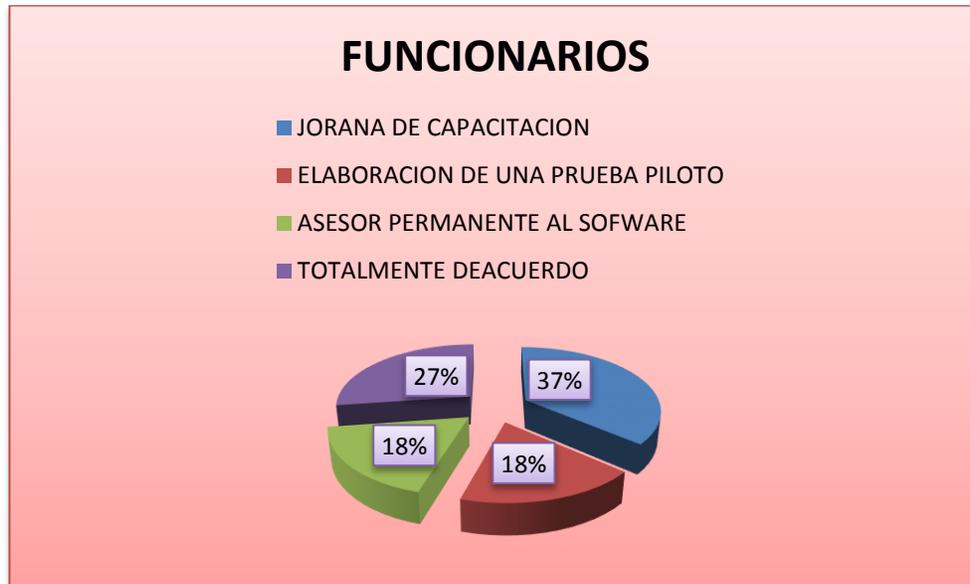


La suboficial de programas es la funcionaria que se encarga de recibir la información de la agenda a desarrollar directamente de la Secretaria Privada para lo cual desde esta oficina se informa a las otras dependencias de la agenda para proceder a las organizaciones necesarias. Por ello, se registra que en un 83% debería tener acceso permanente al software no solo de consulta sino también para modificaciones y actualizaciones.



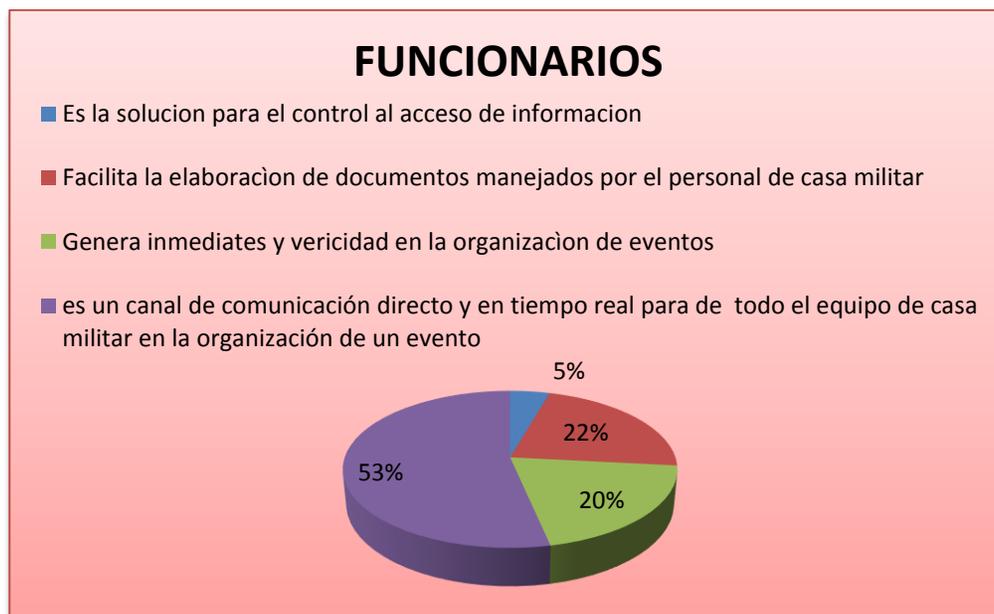
Los oficiales de avanzada son los líderes en cada evento estos funcionarios son los directos responsables de que cada organización se ejecute con éxito y de que las relaciones tanto internas como externas del señor presidente arrojen resultados positivos, por lo cual es necesario que este tenga. En esta pregunta un 83% opina que el acceso debe ser permanente al software.

4. ¿Cuál de las siguientes opciones considera más apropiada para una etapa de sensibilización al personal con respecto a la inclusión del dispositivo como herramienta de trabajo?



Dentro de las alternativas que escogió el personal para realizar un procesos de familiarización con el dispositivo móvil como herramienta de trabajo definieron que un **37%** está de acuerdo con realizar una jornada de capacitación, un **27%** opina que no está de acuerdo con una etapa de sensibilización al personal, en un **18%** opina que debe existir una elaboración de una prueba piloto. En este tema se debe tener en cuenta esta opinión para tomar la mejor decisión con respecto a la capacitación y adopción del dispositivo para no generar rechazo en el personal.

5. ¿Cuál de las siguientes opciones apunta mejor a sus expectativas con respecto a la implementación del software?



El 53% del personal encuestado piensan que este proyecto se convierte en un canal de comunicación directo en tiempo real para que todo el equipo de Casa Militar esté enterado de toda la organización del evento, un 22 % considera que facilitaría la elaboración de los documentos manejados por el personal de Casa Militar, un 20% cree que genera inmediatez y veracidad en la organización de los eventos y un 5% piensa que es la solución para controlar el acceso a la información.