



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**DESARROLLO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO A LA
DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE
INFRAESTRUCTURA FÍSICA – DIF, DE LA UNIVERSIDAD DE
ANTIOQUIA EN EL MARCO DEL PROYECTO DE DISEÑO
ORGANIZACIONAL**

Sebastián Waque Metaute

**Universidad de Antioquia
Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería Industrial
Medellín, Colombia
2021**



DESARROLLO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN DE LOS
PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA – DIF, DE LA
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA EN EL MARCO DEL PROYECTO DE DISEÑO
ORGANIZACIONAL

Sebastián Waque Metaute

Informe de práctica académica como requisito para optar al título de:
Ingeniero Industrial

Asesor Interno: José Iván Quiroz Higueta,
Docente Facultad de Ingeniería
Magíster en Sistemas Integrados de Gestión.

Asesora Externa: Angélica Tatiana Mosquera Correa,
Líder del proyecto de Diseño Organizacional
División de Infraestructura Física - UdeA
Ingeniera Industrial.

Universidad de Antioquia
Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería Industrial
Medellín, Colombia
2021.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
1. OBJETIVOS.....	8
1.1 Objetivo General:	8
1.2 Objetivos específicos:.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Planeación.....	8
2.2 Proceso	8
2.3 Calidad del servicio	8
2.4 Indicadores de gestión.....	9
2.5 Gestión del conocimiento	9
2.6 Ciclo PHVA.....	9
3. METODOLOGÍA	10
3.1 Metodología PHVA	10
3.2 Análisis y revisión preliminar del estado documental del Sistema de gestión de la División de Infraestructura Física – DIF.....	13
3.3 Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF	22
3.4 Plan de mejoramiento del sistema de gestión de procesos de la DIF	25
3.5 Cronograma.....	27
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	28
4.1 Documentos del proceso de Diseño	28
4.2 Documentos del proceso de Construcción:.....	29
4.3 Documentos del proceso de Diseño:	30
4.4 Documentos del proceso de Bienes Inmuebles:.....	31
4.5 Documento del proceso de Gestión Ambiental.....	32
4.6 Documentos del proceso de Gestión Administrativa.....	32
4.7 Documentos externos	33
4.8 Google Sites - DIF	34
4.9 Base de datos del personal DIF.....	35
4.10 Fichas de indicadores de gestión.....	36
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
6. RERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
7. ANEXOS	40
7.1 Anexo 1. Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF	40
7.2 Anexo 2. Plan de mejoramiento del sistema de gestión de procesos de la DIF.....	40
7.3 Anexo 3. Plan de Trabajo - Proyecto de práctica.....	40

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1. Niveles de estructura administrativa UdeA. Fuente: DIF.....	13
Imagen 2. Mapa de procesos DIF. Fuente: DIF.....	14
Imagen 3. Organigrama DIF: Fuente DIF.	16
Imagen 4. Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF. Fuente: Elaboración propia	23
Imagen 5. Plan de mejoramiento del sistema de gestión por procesos de la DIF. Fuente: Elaboración propia.	25
Imagen 6. Diagrama de Gantt proyecto de práctica. Fuente: Elaboración propia.....	28
Imagen 7. Banco de documentos, Google Sites - DIF. Fuente: Elaboración propia.....	34
Imagen 8. Google Sites - DIF. Fuente: Elaboración propia.....	35
Imagen 9. Base de datos del personal DIF - Fuente: Elaboración propia.	35
Imagen 10. Buscador - Base de datos personal DIF. Fuente: Elaboración propia.....	36
Imagen 11. Identificación y descripción del indicador. Fuente elaboración propia.....	36
Imagen 12. Medición del indicador. Fuente elaboración propia.....	37
Imagen 13. Seguimiento del indicador. Fuente: Elaboración propia.	37
Imagen 14. Análisis del indicador. Fuente: Elaboración propia.	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de procesos ejecutables. Fuente: Elaboración propia.....	15
Tabla 2. Tipos de documentos. Tomado de: DI-AP-MA-02 Manual para la elaboración de documentos.	18
Tabla 3. Márgenes para la elaboración de documentos. Fuente: DI-AP-MA-02 Manual para la elaboración de documentos.....	19
Tabla 4. Codificación: Fuente: Elaboración propia	20
Tabla 5. Elementos asociados con la estructura documental. Fuente: DI-AP- MA-02 Manual para la elaboración de documentos.....	22
Tabla 6. Estado de documentos DIF. Fuente: Elaboración propia.....	23
Tabla 7. Variables de estado. Fuente: Elaboración propia.....	26
Tabla 8. Acciones a tomar por cada tipo de documentos. Fuente: Elaboración propia	27

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica 1. Total documentos. Fuente: Elaboración propia.....	24
Gráfica 2. Documentos internos. Fuente: Elaboración propia.	24
Gráfica 3. Documentos Externos. Fuente: Elaboración propia.....	25
Gráfica 4. Documentos proceso: Diseño. Fuente: Elaboración propia	29

Gráfica 5. Documentos proceso Construcción. Fuente: Elaboración propia. 30
Gráfica 6. Documentos proceso: Mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.
..... 31
Gráfica 7. Documentos proceso: Bienes inmuebles. Fuente: Elaboración
Propia 31
Gráfica 8. Documentos proceso: Gestión ambiental. Fuente: Elaboración
propia..... 32
Gráfica 9. Documentos proceso: Gestión administrativa. Fuente: Elaboración
propia..... 33
Gráfica 10. Documentos externos definidos. Fuente: Elaboración propia..... 33



DESARROLLO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA – DIF, DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA EN EL MARCO DEL PROYECTO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

RESUMEN

El presente documento, es la evidencia del proyecto propuesto para la División de Infraestructura Física de la Universidad de Antioquia, en el marco del desarrollo del informe de grado para optar al título de ingeniero industrial.

El objetivo general se centró en Desarrollar e implementar planes de mejora para la estructura documental de la División de Infraestructura Física de la Universidad de Antioquia ubicada en la ciudad de Medellín, de forma que permitieran el aumento del porcentaje de utilización de los documentos por parte de los profesionales y la disminución de los tiempos de capacitación de personal.

Inicialmente se realizó un diagnóstico documental con el objetivo de detectar las falencias a simple vista, se pudo identificar que la falta de estandarización de los documentos es unas de las principales falencias dentro de la División. Luego se realizó un plan de acción o plan de mejora para organizar la estructura documental. A partir de este plan, se estructuraron una serie de actividades mediante el cual se pudieran intervenir las oportunidades de mejora identificadas; en dicho plan se definieron todos los aspectos necesarios para llevar a cabo la mejora de la estructura documental, como lo son las acciones, las metas, los resultados esperados, los responsables y los tiempos de duración. Luego de tener organizada la estructura documental, se procede a crear una Google Sites para la presentación de los documentos.

Finalmente, se realizan documentos de Excel de Hoja de Vida de indicadores para medir los procesos de la DIF y se consolida directorio de búsqueda con la información de los miembros de la División con el fin de ayudar en el diseño de herramientas y crear estrategias para agilizar proceso.

INTRODUCCIÓN

La División de Infraestructura Física - DIF¹ de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad de Antioquia es responsable por el proceso de Gestión de la Infraestructura Física cuya misión consiste en desarrollar, mantener y conservar la infraestructura física de la Universidad, y gestionar los bienes inmuebles institucionales en el marco de la preservación y cuidado del medio ambiente y el aprovechamiento sostenible de los recursos.

En la DIF, se ejecutan los procedimientos de planificación del desarrollo de la infraestructura física, conservación y restauración del patrimonio, construcción y adecuación de la infraestructura física, gestión de la infraestructura para experimentación y desarrollo científico, mantenimiento de la infraestructura física y equipamiento asociado, gestión de bienes inmuebles y gestión administrativa.

En el año 2018, la DIF vio la necesidad de crear un cambio organizacional para tener un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de mejora continua.

A partir de esta necesidad, en el año 2019 se implementó un proyecto de Diseño Organizacional como “un elemento administrativo que se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una institución que busca brindar las condiciones racionales óptimas para que pueda operar en el día a día” (Louffat, 2017)

En este proyecto son fundamentales 4 aspectos: **Documentación y estandarización de procesos** para unificar y automatizar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso, la **Medición del servicio** con el fin de mejorar los servicios a los usuarios, la **Gestión del Conocimiento** donde se destaca la intención de mejora de los resultados de la acción de todos los colaboradores de la organización y la **Gestión de Indicadores** como un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión.

En el marco de la segunda etapa del proyecto: Ajuste y estandarización de procesos, se requiere un ingeniero industrial en su etapa final de formación para que contribuya de manera transversal a los objetivos de esta.

¹ DIF: Unidad administrativa de la vicerrectoría administrativa de la Universidad de Antioquia.

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General:

Contribuir a la mejora del sistema de gestión por procesos de la DIF, a través del diseño e implementación de un plan de mejoramiento a los procesos de la DIF en el marco del Proyecto de Diseño organizacional.

1.2 Objetivos específicos:

- Reconocer la información y la estructura documental del sistema de gestión por procesos de la DIF.
- Elaborar un plan de mejoramiento del sistema de gestión de procesos de acuerdo con lo identificado en el proyecto de diseño organizacional.
- Diseñar, elaborar y/o ajustar documentos del sistema de gestión por procesos.
- Articular los procesos estandarizados

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Planeación

La planeación es el proceso que permite identificar oportunidades de mejoramiento continuo en la operación de las organizaciones con base en la técnica y el establecimiento formal de planes o proyectos para el aprovechamiento integral de dichas oportunidades, es decir, "la planeación es la determinación racional de a dónde queremos ir y cómo llegar allá, es una relación entre fines y medios". (Aguilar Cruz, 2000)

2.2 Proceso

Se puede definir el concepto de proceso como el conjunto de partes que interactúan entre sí para conseguir que los resultados cumplan con los objetivos plantados previamente, a partir de la transformación de unas entradas. Los elementos que componen el proceso incluyen: las acciones a realizar, los responsables de estas, los recursos que se consumen y el ámbito de aplicación para hacer posible esta transformación. (Atehortúa hurtado, Bustamante Vélez, & Valencia de los Ríos, 2008)

2.3 Calidad del servicio

“Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”. (Parra López, 2013)

2.4 Indicadores de gestión

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. (Jaramillo & Jaramillo Beltrán, 1998)

2.5 Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento trata de todas aquellas actividades orientadas a potenciar el conocimiento de las personas de la organización y de la organización, es decir, es el esfuerzo que hace una organización para adquirir, aumentar, organizar, distribuir y compartir el conocimiento entre todos los empleados. (Nonaka & Takeuchi, 1995)

2.6 Ciclo PHVA

“El PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, círculo de Deming o Espiral de la mejora continua, es una herramienta planteada inicialmente por Walter Shewhart y trabajada por Deming en 1950; se fundamenta en cuatro pasos: planificar (Plan), hacer (Do), verificar (Check) y actuar (Act). En términos generales, el PHVA es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio”. (Gómez, 2015)

Las definiciones de cada uno de los componentes del ciclo se detallan a continuación:

- *Planear*: Debe ser realizado en función del objetivo que se pretende alcanzar. Lleva a determinar los objetivos deseados y qué hacer para alcanzarlos adecuadamente. Se plantean los programas como un conjunto de planes relacionados con asuntos diferentes entre sí, planes que describen la secuencia cronológica de las tareas a ejecutar, planes que detallan como una actividad debe ser ejecutada, hasta en sus más mínimos pormenores, normas y reglas para definir lo que se debe o no hacer. Estos planes deben ser flexibles y elásticos para adaptarse a situaciones imprevistas.
- *Hacer*: Lleva a determinar las responsabilidades para la ejecución de lo planteado, definir y proveer los recursos necesarios para el cumplimiento del plan, desarrollar las acciones definidas en el plan y documentar y registrar las acciones desarrolladas.
- *Verificar*: Es necesario monitorear los procesos y los productos contra los estándares definidos, establecer mecanismos de seguimiento y verificación, establecer indicadores y el modelo de evaluación, efectuar el seguimiento del cumplimiento de lo planeado, documentar y registrar los resultados obtenidos.
- *Actuar*: Es necesario, ante las desviaciones observadas, establecer las acciones correctivas, se definen las posibilidades de mejora, se documenta y registra.

3. METODOLOGÍA

3.1 Metodología PHVA

El trabajo de la práctica académica se realizó bajo la metodología del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). A continuación, se describe el desarrollo de las actividades generales de cada fase.

3.1.1 Planear

En esta fase, se definieron los objetivos, el alcance y las actividades necesarias para llevar a cabo el proyecto como se describe a continuación:

Inicialmente se realizó una reunión con la líder del proceso de planeación, como encargada del Proyecto de Diseño Organizacional que se está

realizando en la DIF. En este encuentro se acuerda que el primer paso consistía en conocer plenamente todos los procesos y la dinámica con que se trabaja, para esto se determinó que durante una semana el desempeño del practicante sería completamente en el conocimiento de la estructura documental con el fin de conocer de manera detallada esta y más adelante encontrar falencias y, oportunidades de mejora.

Durante este periodo se realizó la identificación de los diferentes procesos ejecutables que hay en la DIF, también se identificó a las personas responsables en estos, así como las diferentes funciones que cumplen en el proceso: líderes de proceso, dinamizadores y equipo de trabajo en general. También se reconoció la estructura de los tipos de documento, el contenido que se producen en cada de los documentos y las personas encargadas del diseño e implementación de cada uno de los documentos.

Además, se realizaron entrevistas informales a las personas involucradas dentro del proceso, en especial a quienes realizaron los documentos. Esto permitió conocer desde su perspectiva, que son quienes ejecutan las tareas a diario, cuáles son las principales debilidades y oportunidades de mejora que identifican dentro de cada documento.

Finalmente, se estableció un plan de mejoramiento donde se agruparon las actividades en dos fases, cada una de las cuales representa un objetivo específico:

Fase 1: Diagnóstico de la Estructura documental de la DIF y Matriz de Documentos del Sistema de Gestión.

Fase 2: Plan de mejoramiento del sistema de gestión de procesos de la DIF.

3.1.2 Hacer

En esta parte de la metodología, se llevaron a cabo cada una de las actividades definidas en el plan de trabajo, respetando la entrega de los entregables en los tiempos estimados como se describe a continuación:

Luego de este diagnóstico inicial de la estructura documental, se realizó una interpretación donde se clasificó la información recopilada mediante la observación, entrevistas y realización de algunas tareas. Se analizó toda la información recopilada, se realizó un plan de trabajo para estructurar los documentos según la necesidad. Teniendo toda la documentación ordenada

según el plan de mejoramiento, se procede a crear un aplicativo en Google Sites donde se consolida toda la información de los documentos de la DIF para que sea de fácil acceso por cada uno de sus miembros y puedan utilizarlos en la realización de sus labores diarias.

Posteriormente se recopilaron las hojas de vida de cada miembro de la División para consolidarlas en una base de datos y crear un archivo de Excel que muestre los datos personales, experiencia laboral, formación académica, hobbies, entre otros, con el fin de conocer las habilidades de cada profesional, asignar actividades de acuerdo con su conocimiento y experiencia, tomar decisiones según información sociodemográfica.

Finalmente, se realizó una reunión con los líderes de proceso donde se realizó una presentación a cerca de los indicadores de gestión en la cual se explicaba la importancia de poder medir los procesos con base a indicadores definiendo y mejorado algunos de ellos. Luego se realizó la ficha técnica de indicadores para los que fueron definidos. Los entregables de esta etapa fueron:

Fase 1: Documentos del sistema de gestión por procesos actualizados de acuerdo con lo solicitado.

Fase 2: Base de datos del personal DIF en Excel, micrositio en Google sites, fichas de indicadores de gestión del sistema de gestión por procesos en Excel y el informe final de la práctica.

3.1.3 Verificar

En esta fase, para la verificación del proyecto, el Asesor Interno de la práctica revisó el Informe Final, realizó comentarios y oportunidades de mejora para el mismo. El entregable de esta etapa, fue el segundo avance del informe final de la práctica para obtener el título de ingeniero industrial.

3.1.4 Actuar

En esta última parte de la metodología, se realizaron los ajustes pertinentes al Informe Final y se procedió a hacer entrega del proyecto a las partes interesadas.

3.2 Análisis y revisión preliminar del estado documental del Sistema de gestión de la División de Infraestructura Física – DIF

Para alcanzar los objetivos planteados, se realizó inducción al cargo de practicante de ingeniería industrial por parte de la asesora externa con el fin de explicar las funciones y actividades que se deben ejecutar con respecto al Proyecto de Diseño Organizacional que se está ejecuta en la DIF.

Es importante anotar que la División de Infraestructura Física (DIF) de la Vicerrectoría Administrativa, es una Dependencia de la Universidad de Antioquia de cuarto nivel como se muestra en la imagen 1, es responsable por el proceso de Gestión de la Infraestructura Física, cuya misión consiste en desarrollar, mantener y conservar la infraestructura física de la Universidad y gestionar los bienes inmuebles institucionales en el marco de la preservación y cuidado del medio ambiente y el aprovechamiento sostenible de los recursos.



Imagen 1. Niveles de estructura administrativa UdeA. Fuente: DIF

La DIF en la actualidad funciona con 8 procesos ejecutables²: Planeación estratégica, diseño, construcción, mantenimiento, infraestructura especializada, gestión ambiental, gestión administrativa y gestión de bienes inmuebles, como se muestra en la imagen 2.

² Proceso ejecutable: El acuerdo Superior 445 del 25 de Julio del 2017, en su artículo 1, establece que “la operación de la Universidad de Antioquia está basada en procesos ejecutables, lo cual incide sobre la estructura organizacional de las Dependencias de la Universidad.



Imagen 2. Mapa de procesos DIF. Fuente: DIF

Cada uno de estos procesos, es de vital importancia para el funcionamiento de la DIF y por supuesto para la Universidad de Antioquia, en la tabla 1 se describe cada uno:

Proceso ejecutable	Definición
Planeación estratégica	Proceso encargado de planear y gestionar las estrategias y los recursos para el desarrollo de los procesos de infraestructura física, mediante la gerencia de proyectos, el diseño organizacional, la articulación con el direccionamiento estratégico institucional y la priorización de la demanda de servicios de la División. Así mismo, evaluar la gestión y establecer las medidas necesarias para cumplir los objetivos de la División.
Diseño	Proceso encargado de formular propuestas de desarrollo general de infraestructura física universitaria, a partir de la planeación institucional. Así mismo, diseñar, presupuestar y supervisar los proyectos de restauración, nuevas edificaciones, adecuaciones y modernización de la infraestructura física.
Construcción	Proceso encargado de realizar la interventoría y apoyar técnicamente al proceso de Diseño de las nuevas edificaciones, adecuaciones, intervenciones y modernización de la infraestructura física de la Universidad de Antioquia, con base en las políticas institucionales y el direccionamiento del desarrollo físico

Proceso ejecutable	Definición
Mantenimiento	Proceso encargado de gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física y del equipamiento asociado para propiciar el desarrollo adecuado de las actividades misionales de la Universidad
Infraestructura especializada	Proceso encargado de gestionar el desarrollo de proyectos para construcción y mantenimiento de la infraestructura especializada para los procesos de experimentación y desarrollo científico.
Gestión ambiental	Proceso encargado de definir lineamientos, estrategias y ejecutar acciones tendientes a la preservación, mejoramiento, cuidado y aprovechamiento sostenible de los factores bióticos, abióticos y antrópicos.
Bienes inmuebles	Proceso encargado de establecer políticas para el uso y destino de los bienes inmuebles, acompañamiento y realización de trámites asociados con el funcionamiento, legalidad, titularidad, avalúo y transacciones comerciales de bienes inmuebles, incluyendo bienes para uso de terceros o en comodato.
Gestión administrativa	Proceso encargado de interrelacionar y controlar las actividades de los procesos de la División de Infraestructura Física UdeA con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Tabla 1. Definición de procesos ejecutables. Fuente: Elaboración propia.

Cada proceso cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados para ejecutar sus actividades y mediante el siguiente organigrama en la imagen 3, se representa gráficamente de la forma en que están organizadas las personas de la División de Infraestructura Física permitiendo identificar el perfil de quienes hacen parte de los procesos y los niveles de liderazgo

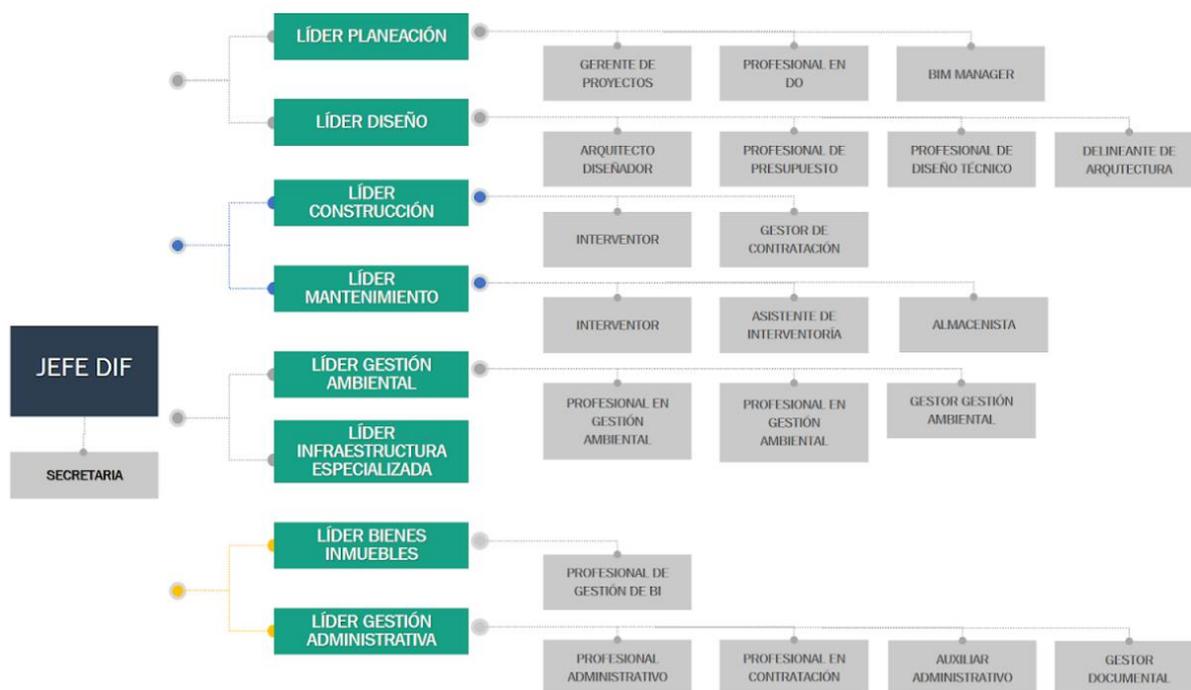


Imagen 3. Organigrama DIF: Fuente DIF.

Para la DIF, es importante la elaboración de documentos que contienen información asociada con los procesos y operaciones Universitarias, que contribuyan a la generación de activos de conocimiento, haciendo explícito el conocimiento sistemático y experiencial, dejando la posibilidad de hacerlo visible, transferible y perdurable.

Teniendo claro esto, se identifican diferentes tipos de documentos que permiten recopilar y evidenciar la información asociada con los procesos que se ejecutan en la División de Infraestructura Física y con el Sistema de Gestión Institucional de la Universidad³. A continuación, en la tabla 2, se muestran los tipos de documentos que conforman la estructura documental de los procesos de la Universidad y una breve descripción

Tipo de documento	Descripción
Manual (MA)	Este tipo de documento recoge lo esencial, básico y elemental de un tema; da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre una determinada materia. Es vital para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones y es una de las herramientas más eficaces para transmitir dichos conocimientos. Este tipo de documento debe ser usado como herramienta de comunicación efectiva de los asuntos Institucionales.

³ Sistema de Gestión Institucional: En el marco de un Sistema de Gestión Institucional de la Universidad de Antioquia, la documentación se considera una herramienta clave para el logro de los objetivos esenciales en la Institución y permite posibilidades de creación de nuevos conocimientos a nivel personal, grupal e Institucional.

Tipo de documento	Descripción
Procedimiento (PR)	Este tipo de documento se utiliza para describir de forma secuenciada y sistemática, las actividades orientadas hacia consecución de un fin. Por lo general, los procedimientos se asocian a la operación de la Institución a través de las prácticas que describen los procesos ejecutables o al desarrollo de planes, programas, políticas o proyectos.
Instructivo (IN)	Este tipo de documento se define como una serie de explicaciones e indicaciones muy precisas que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferentes maneras para darle a un usuario (tanto interno como externo), la posibilidad de actuar frente al desarrollo de una tarea específica. El instructivo puede ser muy variado de acuerdo al tipo de tarea que se aplique (por ejemplo: manejo de un equipo, realizar diversas actividades, efectuar trámites, entre otros). Por lo general es el complemento de un procedimiento y es de orientación al usuario para ejecutar una tarea en forma detallada.
Metodologías (ME)	Una metodología es un conjunto de actividades intencionadas, organizadas e integradas, para tratar casos o situaciones particulares, aplicar determinados conocimientos o desarrollar habilidades en los procesos o en el Sistema Gestión Institucional. Para su desarrollo pueden referenciarse procedimientos, técnicas, herramientas, normas, etc.
Guía (GU)	Se entiende por guía al documento que tiene por objetivo conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen término un asunto cualquiera. Este tipo de documento de-be servir como referencia para ilustrar sobre una temática específica, de modo que facilite encontrar al usuario interno o externo cualquier elemento referenciado en ella o lograr un fin específico tal como lo plantea la definición.
Protocolo (PT)	Tipo de documento que establece las pautas de actuación o reglas de acción frente a una situación real o potencial. Lo establecido en este tipo de documento, se considera de estricto cumplimiento, ya que de este dependerá el mantenimiento del orden de un asunto particular. A través de este tipo de documento se pueden especificar las reglas de relacionamiento de dos o más actores para la ejecución de una acción o desarrollo de un evento.
Formato(FO)	Son todas aquellas formas, arreglos o documentos predeterminados, ya sean impresos o digitales, que se utilizan frecuentemente para registrar, clasificar y organizar información o evidencia relacionada con el desarrollo de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de la Universidad y que pueden ser usados por los servidores públicos, usuarios, proveedores, comunidad y demás partes interesadas.

Tipo de documento	Descripción
Trámites (TR)	Documento utilizado para describir de manera simplificada los elementos asociados con el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por la Universidad, que deben efectuar las personas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por las normas o procedimientos aplicables a la Universidad.
Gráfico (GR)	Es un tipo de documento que consiste en una representación semántica de un concepto o idea que tiene lugar por medio de imágenes, signos y símbolos. En la mayoría de los casos, el fin de una figura como un gráfico, es simplificar una conceptualización compleja relacionando ideas y datos entre sí para ofrecer conclusiones y perspectivas múltiples.
Presentaciones (PP)	Se consideran dentro de esta categoría, los documentos en formato presentación con diapositivas realizadas como apoyo explicativo y didáctico a una temática específica como parte integral de la documentación del Sistema de Gestión institucional.
Plantillas (PL)	Corresponde a una estructura básica de un documento que a manera de modelo sirve para estructurar su contenido de acuerdo con las necesidades y particularidades del usuario. A diferencia del "Formato" su estructura interna puede ajustarse según las necesidades de la información a consignar.
Videos (VI)	Producto de la utilización de la tecnología para la captación, grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento.

Tabla 2. Tipos de documentos. Tomado de: DI-AP-MA-02 Manual para la elaboración de documentos.

NOTA: El orden de los documentos no obedece a ningún nivel de importancia o jerarquía.

Cada uno de estos documentos deben contener elementos generales para su construcción que continuación se mencionan:

- **Redacción y presentación:** Se realiza de manera clara y coherente, usando palabras y términos de la lengua castellana, sin usar jergas o extranjerismos, los textos se desarrollan en fuente calibri tamaño 12 color negro (Títulos en fuente calibri tamaño 20, color: RGB: Rojo 0, Verde 104, Azul 56), el interlineado es sencillo y los textos son justificados.

- **Márgenes:** Todos los textos se desarrollan con las márgenes expuestas en la tabla 3:

MARGENES PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS DIMENSIONES EN CENTIMETROS	
TIPO DE MARGEN	DIMENSION (CENTIMETROS)
Superior	3
Inferior	3
Izquierda	3
Derecha	3
Encabezado	0
Pie de página	1.3

Tabla 3. Márgenes para la elaboración de documentos. Fuente: DI-AP-MA-02 Manual para la elaboración de documentos.

- **Codificación:** El código es la clave de identificación única del documento, que facilita su control interno, su reproducción y accesibilidad, tiene una estructura máxima de 11 caracteres, distribuidos bajo la siguiente estructura: XX-YY-ZZ-NN, donde: XX es el nombre de la Dependencia de primero, segundo o tercer nivel al que pertenece, YY es el nombre de la Dependencia de cuarto nivel, tipo de documento, ZZ tipo de documento (Ver tabla xx) y NN es número entre 00 y 99 que representa el orden de creación del documento, como se muestra a continuación en la tabla 4:

DEPENDENCIA		XX	NOMBRE
Rectoría	1er Nivel	RE	Rectoría
Vicerrectorías y Secretaría General	2do Nivel	SG	Secretaría General
	2do Nivel	VD	Vicerrectoría de Docencia
	2do Nivel	VE	Vicerrectoría de Extensión
	2do Nivel	VI	Vicerrectoría de Investigación
	2do Nivel	VA	Vicerrectoría Administrativa
Direcciones y oficinas	3er Nivel	DI	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional
	3er Nivel	CI	Dirección de Comunicaciones
	3er Nivel	DJ	Dirección Jurídica
	3er Nivel	GP	Dirección de Posgrados
	3er Nivel	DR	Dirección de Regionalización
	3er Nivel	PB	Dirección de Bienes Universitario
	3er Nivel	RI	Dirección de Relaciones Internacionales
Divisiones	4to Nivel	AI	Oficina de Auditoría Institucional
		PP	División de Planes y Proyectos

DEPENDENCIA	XX	NOMBRE
4to Nivel	GI	División de Gestión Informática
4to Nivel	AP	División de División de Arquitectura de Procesos
4to Nivel	TH	División de Talento Humano
4to Nivel	GF	División de Gestión Financiera
4to Nivel	IF	División de Infraestructura Física
4to Nivel	SL	División de Servicios Logísticos
4to Nivel	PS	División Programa de Salud
4to Nivel	IE	División de Comunicación Interna y Externa
4to Nivel	CM	División de Contenidos, Medios y Eventos
4to Nivel	SR	División del Sistema de Radio Universitaria
4to Nivel	GD	División de Gestión Documental
EJEMPLO		
VA	Vicerrectoría Administrativa	
IF	División de Infraestructura Física	
PR	Procedimiento	
01	Consecutivo	
CÓDIGO	VA-IF-PR-01	

Tabla 4. Codificación: Fuente: Elaboración propia

- **Portada:** Es el conjunto de elementos textuales y gráficos que dan entrada al desarrollo de un documento, debe contener los elementos gráficos que identifican la documentación, debe contener los siguientes elementos: el logo símbolo del escudo de la Universidad de Antioquia ubicado en el extremo superior derecho, el nombre del documento, el nombre de la dependencia, el código y la versión con la fecha de aprobación.
- **Tablas de contenido:** Aplica solo para documentos con gran contenido, donde se requiera del desarrollo de diversas temáticas a través de índices tales como los manuales o guías.
- **Encabezado:** Lo llevan la primera hoja del documento, excepto la portada y consta de el logo símbolo de la Universidad de Antioquia alineado en el margen superior izquierdo en color verde Institucional y el título o nombre del documento. Para el caso de formatos, se utiliza un recuadro diseñado por Arquitectura de Procesos⁴.
- **Definición:** Incluye el objetivo y alcance que se logra con cada documento, es decir, se define claramente el propósito del documento y

⁴ Arquitectura de Procesos: Su objeto fundamental es apoyar en la definición y ajuste del modelo de operación de la Universidad bajo un enfoque basado en procesos, la definición de la estructura orgánica institucional y habilitar a los demás procesos universitarios en conceptos, sistemas y herramientas de gestión para potenciar las capacidades operacionales de la Universidad y el mejoramiento continuo

se expresa el ámbito o aplicabilidad del documento, teniendo en cuenta el campo de aplicación.

- **Contenido:** Depende de cada tipo de documento.
- **Pie de página:** El pie de página lo llevan todas las hojas del documento, excepto la portada y consta de código y versión del mismo documento.
- **Documentos de referencia:** Se mencionan los principales documentos internos y/o externos que son referentes de consulta para la correcta interpretación, aplicación o modificación del contenido del documento elaborado.
- **Glosario:** Hace referencia a la definición de los conceptos, términos, siglas o vocablos utilizados en el documento. Se recomienda la elaboración de definiciones concisas, claras y que describan las principales características del concepto y la organización alfabética de los mismos.
- **Bibliografía:** Se hace referencia a textos, manuales, revistas, libros, folletos, leyes, decretos, y en general, documentos diversos que se consultan para la elaboración de los diferentes apartados del documento.
- **Anexos:** Es una relación de los documentos que se requieren para complementar la información del documento y que fueron referenciados en el desarrollo de este. Algunos ejemplos de anexos son: Gráficos, planos, formatos, entre otros.

La tabla 5, muestra la aplicación de cada uno de los elementos asociados con la estructura documental:

ÍTEM	Documentos											
	MA	PR	IN	ME	GU	PT	FO	TR	GR	PP	PL	VI
PORTADA	A	A	NA	A	A	NA						
ENCABEZADO	A	A	A	A	A	A	A	NA	NA	NA	NA	NA
TABLA DE CONTENIDO	A	NA	NA	O	NA							
INTRODUCCIÓN	A	NA	NA	O	NA							
DEFINICIÓN	O	A	A	A	A	A	NA	NA	NA	NA	NA	NA
POLÍTICAS	O	A	NA	O	O	NA						
CONTENIDO	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	A	A	O	O	O	O	NA	NA	NA	NA	NA	NA
GLOSARIO	O	O	O	O	O	O	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ANOTACIONES COMENTARIOS	Y	O	O	O	O	O	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NOTA DE CAMBIO	A	A	A	A	A	A	NA	NA	NA	NA	NA	NA
BIBLIOGRAFÍA	O	NA	NA	O	O	NA						
PIE DE PÁGINA	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
ANEXOS	A	O	NA	O	O	NA						

Tabla 5. Elementos asociados con la estructura documental. Fuente: DI-AP-MA-02 Manual para la elaboración de documentos.

NOTAS:

- Las letras significan: A: Aplica (Siempre se debe incluir), O: Opcional (No necesariamente se debe incluir) y NA: No aplica (No se debe incluir).
- Se aclara que existen documentos de tipo externo e interno, donde los internos son aquellos documentos que los profesionales de la DIF construyeron para la ejecución de sus actividades y los externos son los que no fueron construidos por ellos.

Los documentos deben ser elaborados sobre plantillas o formatos que se tienen en Excel, Word, PowerPoint, entre otros, que son entregados por la División de Arquitectura de Procesos de la Universidad de Antioquia. Los formatos se pudieron encontrar en una carpeta compartida por la asesora interna.

3.3 Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF

Luego de tener clara la estructura documental, en el análisis y revisión preliminar del estado documental de los procesos ejecutables de la DIF, se crea un archivo en Excel llamado “Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF” (Ver anexo 1) donde se registran todos los documentos y principalmente se encontraron manuales, procedimientos, instructivos,

protocolos, guías y formatos como principal tipo de documentos para registrar la información con más relevancia.

En la matriz, se registró: el número de documento, el proceso ejecutable al cual pertenece, el nombre, la ubicación del archivo, y sí es un documento interno o externo como se muestra en la imagen 4:

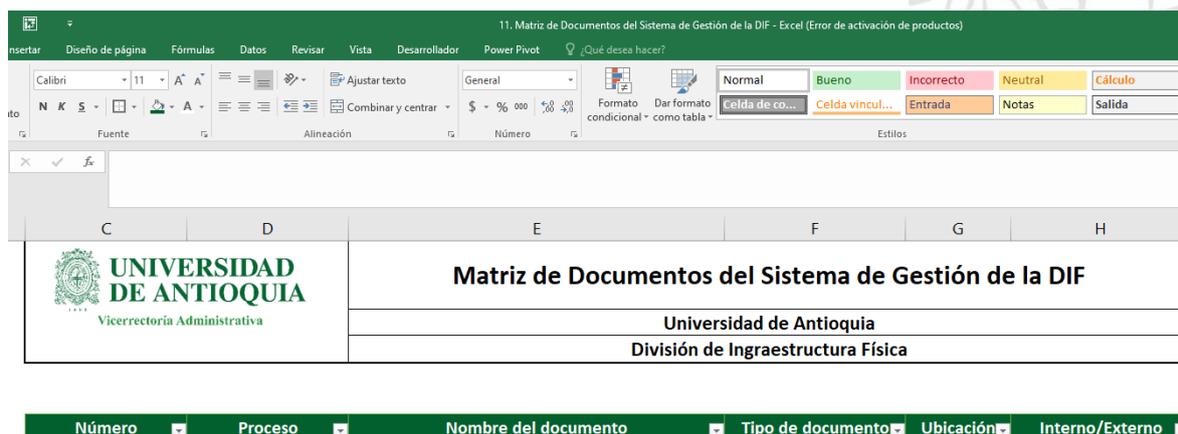


Imagen 4. Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF. Fuente: Elaboración propia

Teniendo todos los registros, se da un conteo de 250 documentos de la estructura documental, en los cuales no existe ninguno del proceso de Planeación estratégica como se muestra a continuación:

TOTAL DOCUMENTOS DIF	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	Formato	Guía	Instructivo	Manual	Procedimiento	Protocolo	Total general
Construcción	48	2		1			51
Diseño	13	5		1	8		27
Gestión Administrativa	47	4		1	10	1	63
Gestión Ambiental	11	11	21	1	3	2	49
Gestión Bienes Inmuebles	7	8			3		18
Infraestructura Especializada	3			9	7		19
Mantenimiento	6	16			1		23
Total general	135	46	21	13	32	3	250

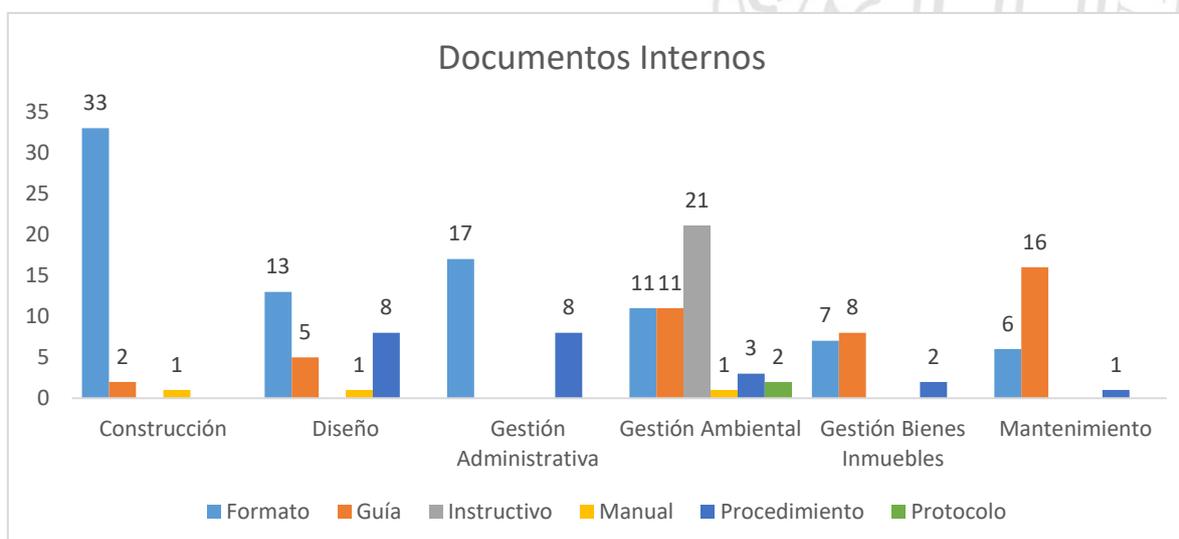
Tabla 6. Estado de documentos DIF. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede apreciar en la gráfica 1, el porcentaje de documentos internos (177) y externos (73) que se tienen en la DIF.



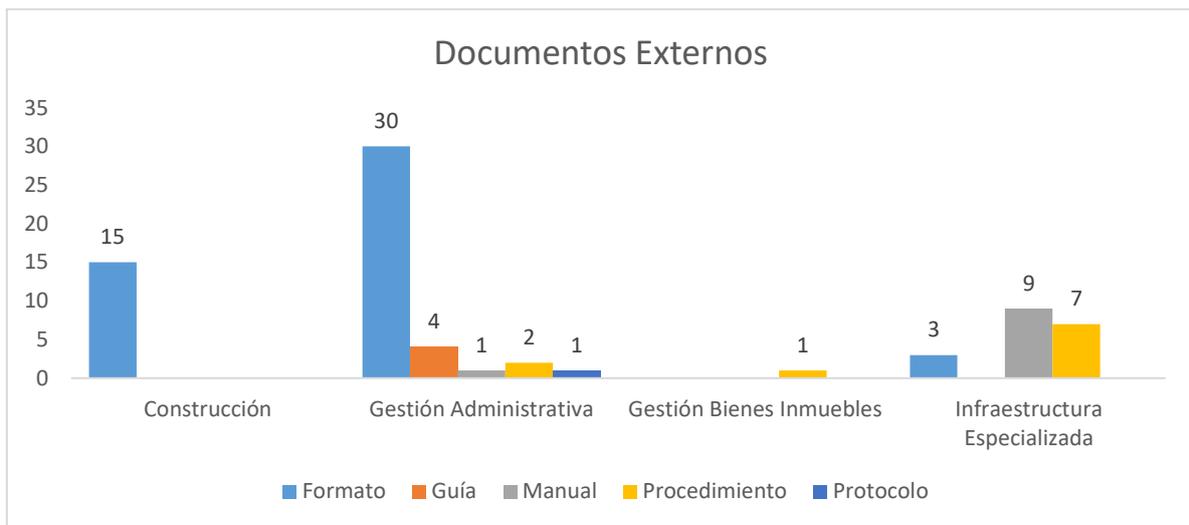
Gráfica 1. Total documentos. Fuente: Elaboración propia.

De los documentos internos (177), se identifica que el proceso de Construcción posee 36, Diseño posee 27, Gestión administrativa 25, Gestión ambiental 49, Bienes inmuebles posee 17 y por último mantenimiento posee 23 como se muestra en la gráfica 2.



Gráfica 2. Documentos internos. Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, El proceso de Construcción (15), gestión Administrativa (38) y Bienes inmuebles (1) hacen uso de documentos externos para su labor y se identifica que el proceso de Infraestructura Especializada (19) solo tiene documentos de tipo externo como se muestra en la gráfica 3:



Gráfica 3. Documentos Externos. Fuente: Elaboración propia.

3.4 Plan de mejoramiento del sistema de gestión de procesos de la DIF

Luego de tener clara la estructura documental con la que se trabaja en la DIF, por recomendación del asesor interno José Iván Quiroz, se plantea un plan de mejoramiento o plan de acción de la estructura documental de la DIF (ver anexo 2).



Imagen 5. Plan de mejoramiento del sistema de gestión por procesos de la DIF. Fuente: Elaboración propia.

En este plan, se trabajó identificando a qué proceso pertenece el documento, el tipo de documento que se va a intervenir, las variables de estado en el que se encuentra el documento, las acciones de mejora que se van a realizar, el encargado de realizar esa acción, la meta porcentual en la que se va a dejar el archivo, el estado actual de cumplimiento y, la fecha de inicio y terminación de las acciones correctivas que sean necesarias.

Las variables de estado son cuadro, cada una tiene un peso del 25% y se describen en la tabla 7:

Variables	Porcentaje	Descripción
Definido	25%	El documento está definido para que sea creado

Variables	Porcentaje	Descripción
Documentado	25%	El documento fue creado por un miembro de la DIF
Implementado	25%	El documento se usa actualmente para las actividades en la DIF
Mantenido	25%	El documento está en su última versión

Tabla 7. Variables de estado. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo clara la definición de las variables de estado, se identificaron acciones a tomar por cada tipo de documentos, es decir, a los procedimientos, guías, instructivos, manuales, protocolos y formatos se le realizan los ajustes requeridos como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de documento	Total	Meta	Acciones a tomar
Procedimiento	22	100%	Realizar una revisión detallada para determinar que documentos pueden ser descartados de la estructura documental
			Programar una reunión con el profesional encargado de escribir el documento
			Recomendar ajustes para la estructura del documento
			Realizar ajuste con el profesional encargado del documento de los elementos asociados estructura documental que se requiere
			Ajustar la redacción del documento y tablas
Manuales	3	50%	Realizar una revisión detallada para determinar que documentos pueden ser descartados de la estructura documental
			Programar una reunión con el profesional encargado de escribir el documento
			Recomendar ajustes para la estructura del documento
			Realizar ajuste con el profesional encargado del documento de los elementos asociados estructura documental que se requiere
			Ajustar la redacción del documento y tablas
Guías	42	100%	Realizar una revisión detallada para determinar que documentos pueden ser descartados de la estructura documental
			Programar una reunión con el profesional encargado de escribir el documento
			Recomendar ajustes para la estructura del documento
			Realizar ajuste con el profesional encargado del documento de los elementos asociados estructura documental que se requiere
			Ajustar la redacción del documento y tablas

Tipo de documento	Total	Meta	Acciones a tomar
Protocolos	2	50%	Realizar una revisión detallada para determinar que documentos pueden ser descartados de la estructura documental
			Programar una reunión con el profesional encargado de escribir el documento
			Recomendar ajustes para la estructura del documento
			Realizar ajuste con el profesional encargado del documento de los elementos asociados estructura documental que se requiere
			Ajustar la redacción del documento y tablas
Instructivos	21	100%	Realizar una revisión detallada para determinar que documentos pueden ser descartados de la estructura documental
			Programar una reunión con el profesional encargado de escribir el documento
			Recomendar ajustes para la estructura del documento
			Realizar ajuste con el profesional encargado del documento de los elementos asociados estructura documental que se requiere
			Ajustar la redacción del documento y tablas
Formatos	87	100%	Realizar una revisión detallada para determinar que documentos pueden ser descartados de la estructura documental
			Programar una reunión con el profesional encargado de escribir el documento
			Recomendar ajustes para la estructura del documento
			Realizar ajuste con el profesional encargado del documento de los elementos asociados estructura documental que se requiere

Tabla 8. Acciones a tomar por cada tipo de documentos. Fuente: Elaboración propia

3.5 Cronograma

3.6 Mediante diagrama un Gantt (ver anexo 3) se realizó el cronograma de ejecución del trabajo para el desarrollo de las actividades de la práctica académica como se muestra en la imagen 6:

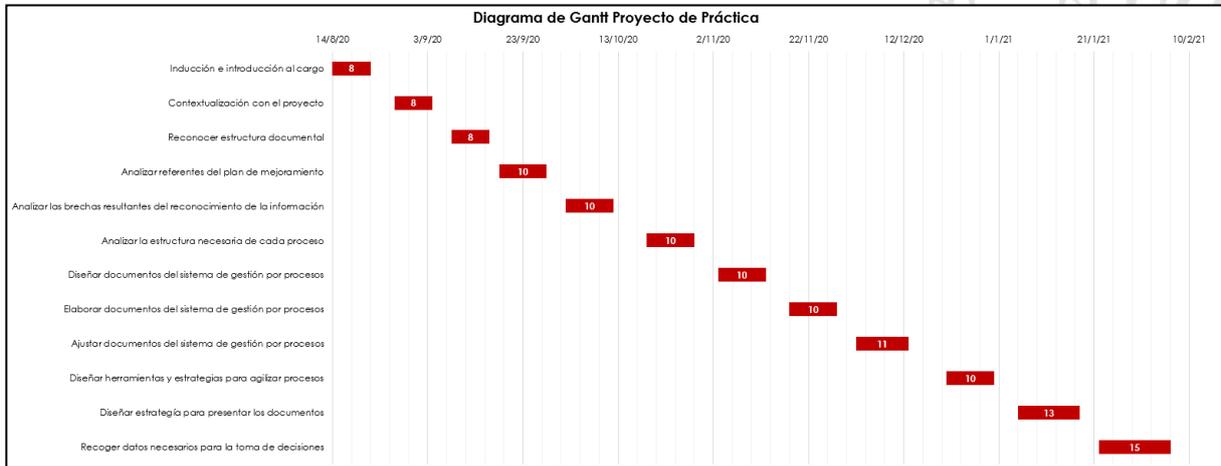


Imagen 6. Diagrama de Gantt proyecto de práctica. Fuente: Elaboración propia.

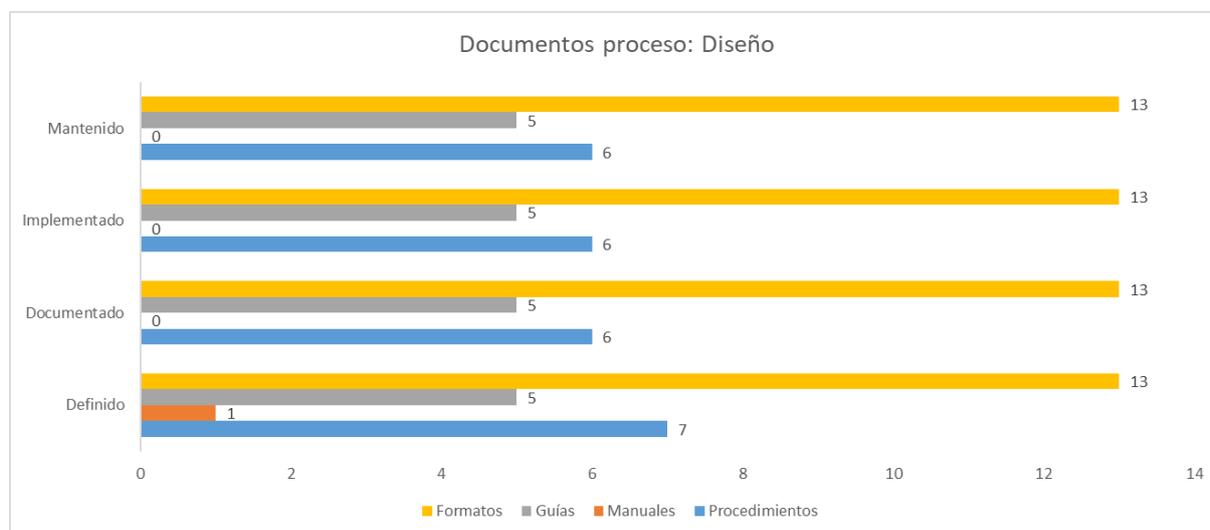
Para el cumplimiento de las actividades del proyecto, se necesitará un tiempo estimado de 6 meses (123 días), se contará con la orientación de la líder del proceso de Planeación estratégica y se trabajará bajo la metodología virtual a partir del 14 de agosto de 2020.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A continuación, se describen los resultados obtenidos de la estructura documental interna después de ejecutar el Plan de mejoramiento del Sistema de gestión de procesos de la DIF:

4.1 Documentos del proceso de Diseño

En la gráfica 4, se presentan los resultados asociados a la documentación del proceso de Diseño:



Gráfica 4. Documentos proceso: Diseño. Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que del total de documentos definidos del proceso de Diseño (26) solo el 92,3% de estos, se pudieron completar en un 100%, es decir, llegar hasta la etapa de documento mantenido.

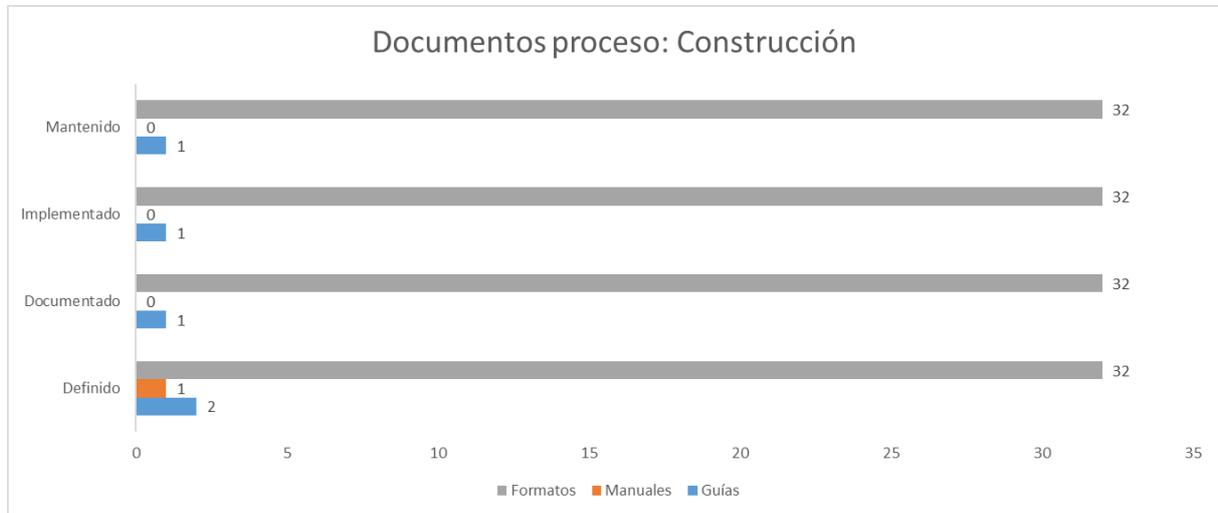
Por parte procedimientos definidos para el proceso (7), se documentaron, implementaron y mantuvieron (6) de ellos. Hubo uno que no se pudo documentar debido a que el profesional encargado de construirlo tenía asignando otros proyectos con prioridad para la DIF, a saber: la nueva Facultad de Salud Pública Nacional y el Bloque 49 de la ciudadela de Robledo, quedando pendiente, con la autorización del Jefe de la DIF, la construcción de éste. Para el efecto se tiene como fecha límite el primer trimestre del año 2021.

Por parte de los manuales, solo había uno definido para este proceso, no se pudo documentar puesto que la profesional encargada de realizarlo, debía cumplir con otro tipo de actividades, quedando pendiente, con la autorización del Jefe de la DIF, la construcción de éste. Para el efecto se tiene como fecha límite el primer trimestre del año 2021.

Finalmente, del total de Formatos (13) y total de Guías (5) se pudieron ejecutar en un 100% según lo propuesto en el plan de trabajo.

4.2 Documentos del proceso de Construcción:

En la gráfica 5, se presentan los resultados asociados a la documentación del proceso de Construcción:



Gráfica 5. Documentos proceso Construcción. Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que del total de documentos definidos del proceso de Construcción (35) solo el 94,3% de estos (33), se pudieron completar en un 100%, es decir, llegar hasta la etapa de mantenido.

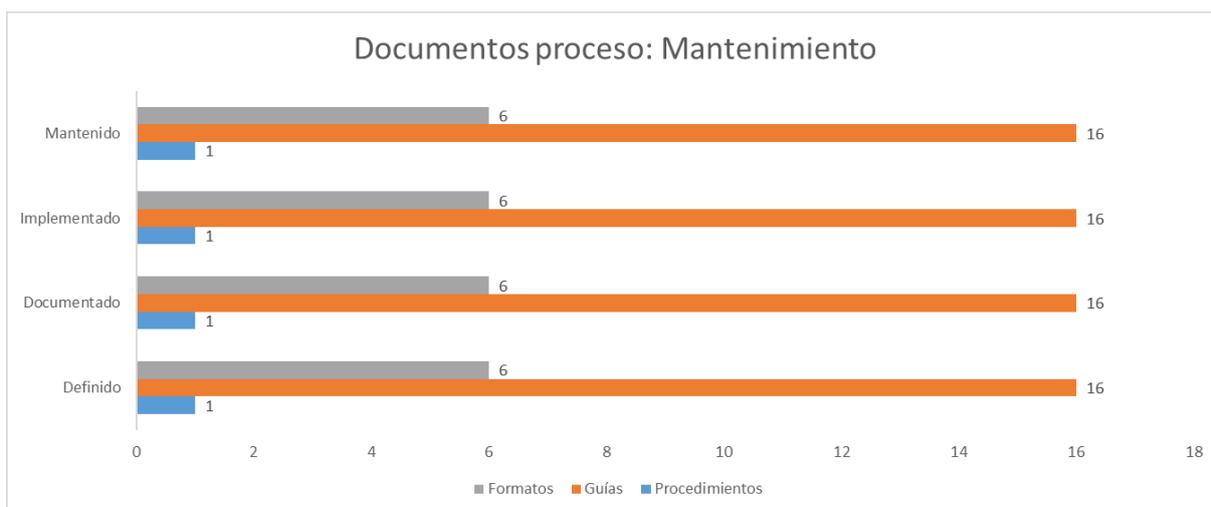
Por parte de los Manuales definidos (1), no se pudo pasar de la etapa inicial puesto que el profesional encargado de construirlo tenía diferentes actividades para ejecutar en la División, quedando pendiente, con la autorización del Jefe de la DIF, la construcción de éste. Para el efecto se tiene como fecha límite el primer trimestre del año 2021.

Por parte de las guías, solo se pudo ejecutar hasta la etapa de mantenido en 50% de las que estaban definidas (2) debido a que el profesional encargado de realizarla debía cumplir con múltiples actividades en la DIF, quedando pendiente, con la autorización del Jefe de la DIF, la construcción de éstos. Para el efecto se tiene como fecha límite el primer trimestre del año 2021.

Finalmente el 100% de los Formatos definidos (33), se pudieron ejecutar por sus 4 variables sin ningún problema.

4.3 Documentos del proceso de Diseño:

En la gráfica 6, se presentan los resultados asociados a la documentación del proceso de Mantenimiento:

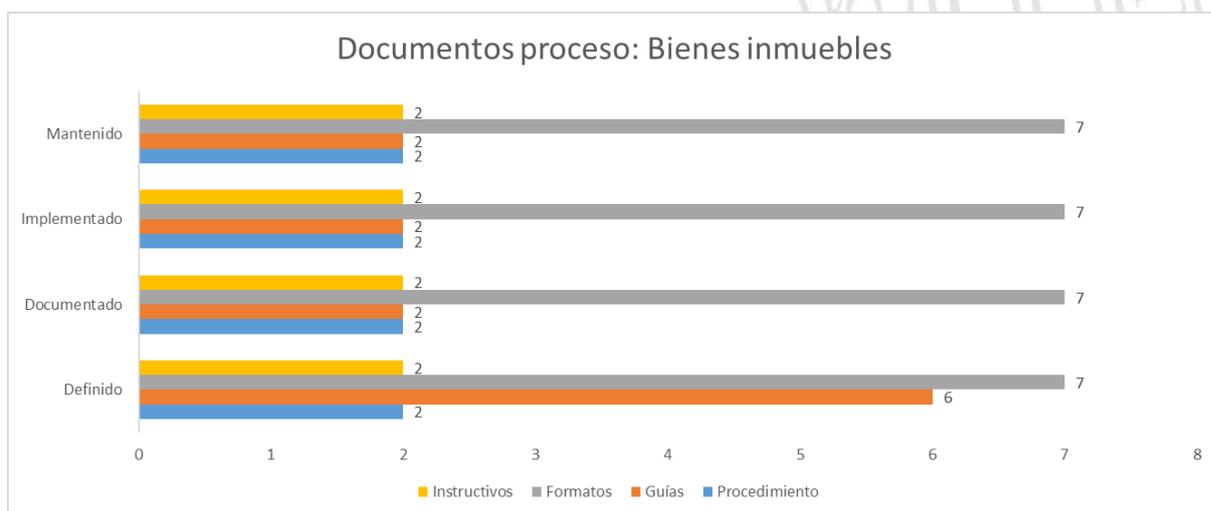


Gráfica 6. Documentos proceso: Mantenimiento. Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que del total de documentos definidos del proceso de Mantenimiento (23) se pudieron completar en un 100%, es decir, el total de procedimientos (1), total de guías (16) y total de Formatos (6), pudieron llegar hasta la etapa de documento mantenido sin inconveniente alguno.

4.4 Documentos del proceso de Bienes Inmuebles:

En la gráfica 7, se presentan los resultados asociados a la documentación del proceso de Bienes Inmuebles:



Gráfica 7. Documentos proceso: Bienes inmuebles. Fuente: Elaboración Propia

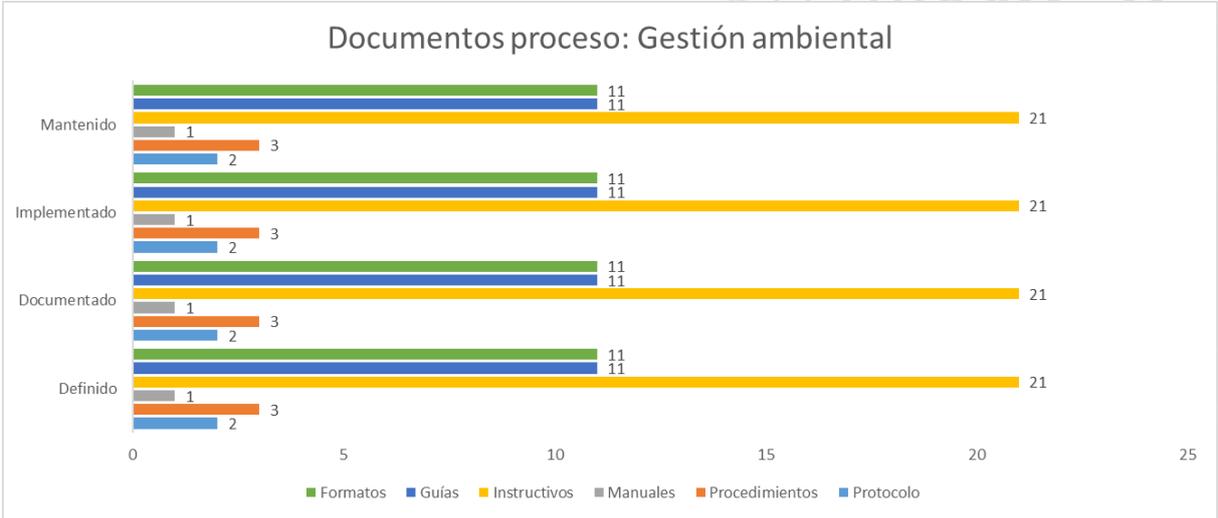
Se puede apreciar que del total de documentos definidos del proceso de Bienes Inmuebles (17) solo se pudieron completar en un 74.5% (13) hasta la etapa de mantenido, es decir, del total de guías definidas (6) solo se pudo llegar a la etapa de manetrnido 2 de ellas, esto se dio debido a que en este

proceso solo se cuenta con una persona y es la encargada de realizar todas las actividades, siendo así, con la autorización del Jefe de la DIF, para la construcción de estas, se tiene como fecha límite el primer trimestre del año 2021.

Por ultimo el 100% de procedimientos (2), de instructivos (2) y formatos (7) se pudieron ejecutar sin problema alguno desde la etapa de definición hasta la de mantenido.

4.5 Documento del proceso de Gestión Ambiental

En la gráfica 8, se presentan los resultados asociados a la documentación del proceso de Gestión Ambiental:

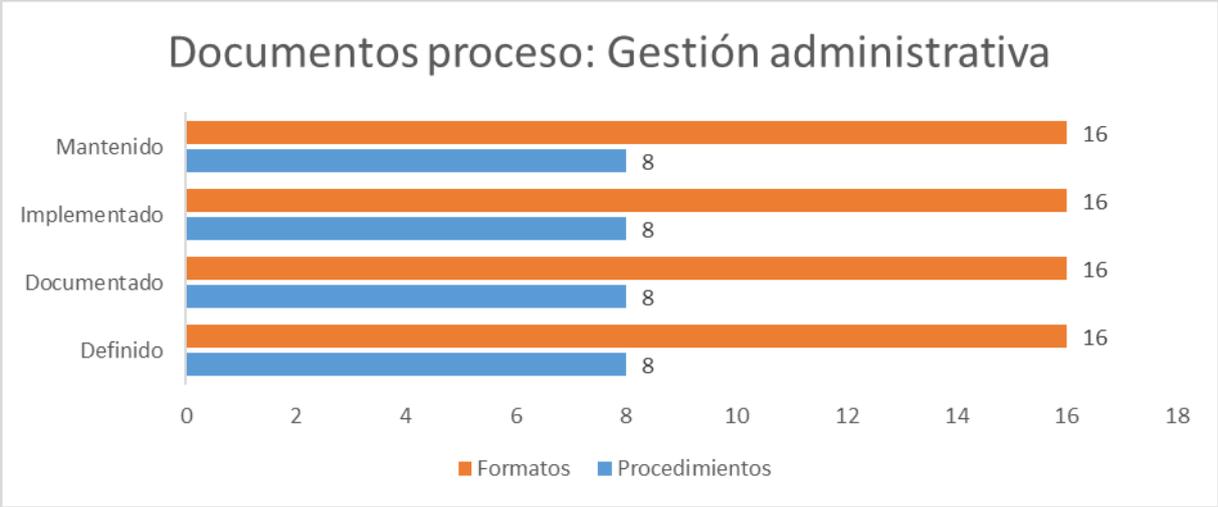


Gráfica 8. Documentos proceso: Gestión ambiental. Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que del total de documentos definidos del proceso de Gestión Ambiental (43) se pudieron completar en un 100%, es decir, el total de procedimientos (3), total de guías (11), total de Formatos (11), total de instructivos (21), total de manuales (1) y total de protocolos (2) pudieron llegar hasta la etapa de mantenido sin inconveniente alguno.

4.6 Documentos del proceso de Gestión Administrativa

En la gráfica 9, se presentan los resultados asociados a la documentación del proceso de Gestión Administrativa:

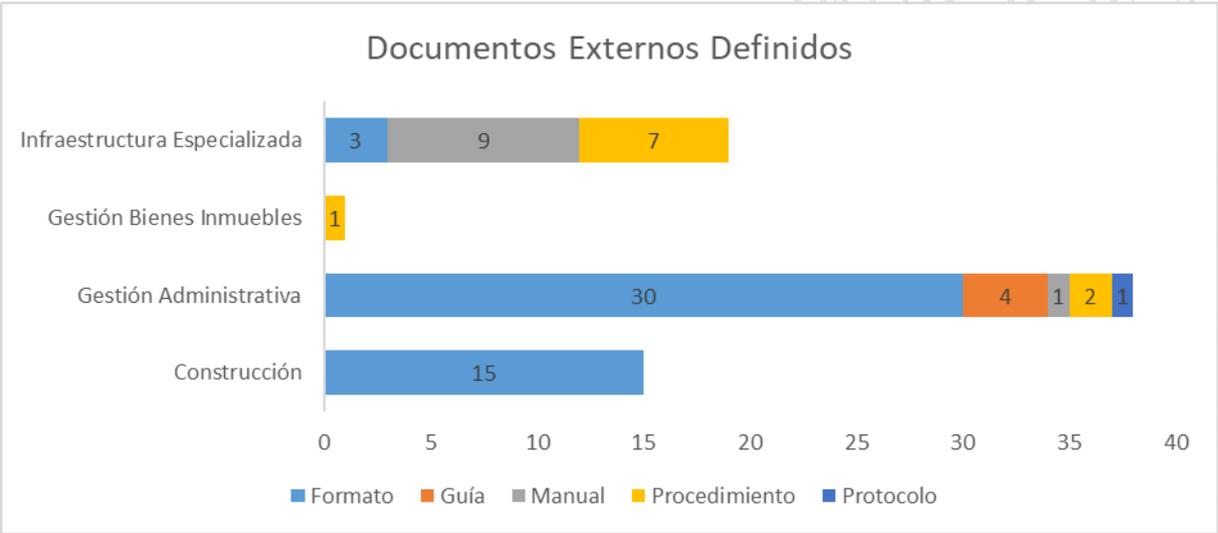


Gráfica 9. Documentos proceso: Gestión administrativa. Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que del total de documentos definidos del proceso de Gestión Administrativa (24) se pudieron completar en un 100%, es decir, el total de procedimientos (16) y total de guías (8) pudieron llegar hasta la etapa de mantenido sin inconveniente alguno.

4.7 Documentos externos

A continuación, se presentan los resultados asociados a la documentación de tipo externa.



Gráfica 10. Documentos externos definidos. Fuente: Elaboración propia.

Desde un principio se dejó claro que la documentación de origen externo no se deben modificar o ajustar, solo se deben controlar. Siendo así, en la gráfica 10 se puede apreciar la cantidad y tipo de documentos externos definidos para los procesos de la División de Infraestructura Física: Infraestructura

Especializada (19), Bienes inmuebles (1), Gestión Administrativa (38) y Construcción (15).

4.8 Google Sites - DIF

Luego de tener toda la estructura documental organizada, se realizó un aplicativo en Googles Sites (<https://sites.google.com/view/docssgdifudea/dif/banco-documentos>) que permita de forma interactiva y rápida el acceso a la documentación organizada a los profesionales de la División y, que cumpliera con toda la normatividad asociada a la estructura institucional de Universidad de Antioquia como se muestra en la imagen.



Imagen 7. Banco de documentos, Google Sites - DIF. Fuente: Elaboración propia.

Al observar la gran capacidad de almacenar información que tiene Google Sites, se optó para que no solo almacenaran la información documental, si no que también pudiera ser un sitio dónde informe de la División, muestre qué hacen, cómo se mide la gestión, cómo se evalúa el servicio, los proyectos estrategicos, entre otros, como se muestra en la imagen 8 y se ingresa mendite el siguiente link: <https://sites.google.com/view/docssgdifudea/dif>

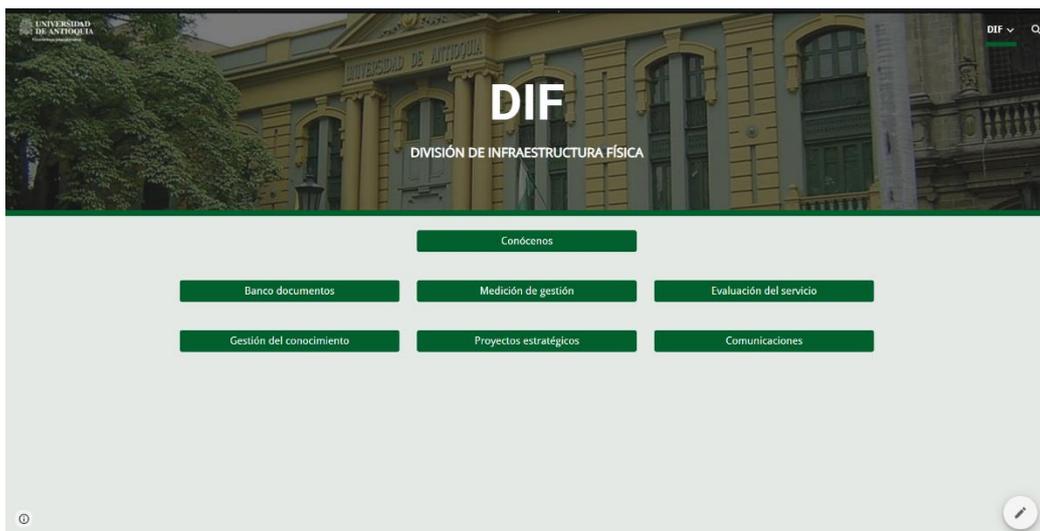


Imagen 8. Google Sites - DIF. Fuente: Elaboración propia.

4.9 Base de datos del personal DIF

En la imagen 9, se aprecia la base de datos que creó realizando una extensa depuración de información a las hojas de vida del personal de la División de infraestructura Física suministradas por la secretaria general.

BASE DE DATOS PERSONAL DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA																												
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA																												
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA																												
10	11	12	13	14	15	17	19	20	21	22	23	24	25	29	30	31												
Sexo	Profesión	Escolaridad	Proceso	Rol	Estado Civil	Municipio de Nacimiento	Tipo de con	EPS	Fondo de pensiones	Medio de	Perfil profi	Formació	Exp laboral	Municipio	Proyectos	Hobbies												
Masculino	Tecnólogo e	PENDIENTE	E Mantenimie	Asistente de	PENDIENTE	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero s	PENDIENTE	E Construcción	Interventor	Casado	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE	Medellín, Antioquia	Ar	Pendiente d	Falta hobb											
Masculino	Arquitecto	PENDIENTE	E Construcción	Interventor	Soltero	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Arquitecto (I	Didier ha tenido exper	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Femenino	Arquitecta	PENDIENTE	E Construcción	Interventor	Soltera	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Arquitecta c	Arquitecta Clara ha tenido experi	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero a	PENDIENTE	E Gestión am	Profesional	Soltero	Quibdó/ chocó	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Un profesio	ingenierier: Jhonathan ha tenido	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Femenino	Ingeniera C	PENDIENTE	E Construcción	PENDIENTE	Soltera	Itagüí - Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniera C	Natalia ha tenido su e	Enviado, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Femenino	Arquitecta	PENDIENTE	E Diseño	Profesional	Soltera	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Como profes	Arquitecta C Alejandra ha tenido su	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero E	PENDIENTE	E Mantenimie	Interventor	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Soy ingenie	Ingeniero E Alexander ha tenido su	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb													
Femenino	Ingeniera c	PENDIENTE	E Mantenimie	Interventor	PENDIENTE	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Manejo de	Luz Amparo ha tenido	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Femenino	Ingeniera Ir	PENDIENTE	E Planeación	Profesional	PENDIENTE	Pendiente	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniera Ir	Aspirante a Angélica Tatiana ha teni	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Tecnólogo e	PENDIENTE	E Construcción	PENDIENTE	Casado	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Tecnólogo e	Carlos Arturo ha desen	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero Si	PENDIENTE	E Mantenimie	Interventor	Casado	San Rafael, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniero Si	Carlos Bidimir ha teni	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero E	PENDIENTE	E Diseño	Profesional	Soltero	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniero E	Fernando Alonso ha te	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero C	PENDIENTE	E Diseño	Profesional	PENDIENTE	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Especializa	Horacio Alejandro ha te	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero c	PENDIENTE	E Construcción	PENDIENTE	Soltero	San Jeronino, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniería (Jhonny Alfredo ha teni	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Arquitecto	PENDIENTE	E Construcción	Interventor	PENDIENTE	Itagüí - Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Me encamir	Arquitectur Juan David ha tenido s	Itagüí, Antic	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Ingeniero E	PENDIENTE	E Mantenimie	Interventor	Soltero	Zaragoza, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniero E	Luis Jovanny ha tenido	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Arquitecto	PENDIENTE	E Construcción	Interventor	Casado	Pendiente	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Profesional	Arquitecto (I	Luis Mauricio ha teni	Pendiente n	Pendiente d	Falta hobb											
Femenino	Ingeniera C	PENDIENTE	E Construcción	Profesional	Casada	San Rafael, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniera C	Ingeniera C	Luz Marleny ha tenido	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb											
Femenino	Ingeniera A	PENDIENTE	E Gestión adn	Asistente de	PENDIENTE	PENDIENTE	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Tecnólogo e	Ingeniería A	Marinella ha tenido su	Bello, Antio	Pendiente d	Falta hobb											
Masculino	Tecnólogo e	PENDIENTE	E Mantenimie	Almacenista	PENDIENTE	Pendiente	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Soy Tecnólo	Tecnólogo e	Nelson ha tenido su e	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb											
Femenino	Tecnóloga C	PENDIENTE	E Gestión am	Asistente de	Soltera	Pendiente	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Tecnóloga C	Paola ha tenido su exp	Guarne, Ant	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Arquitecto	PENDIENTE	E Diseño	Profesional	Soltero	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Arquitectur	Sebastian ha tenido su	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Tecnólogo e	PENDIENTE	E Gestión am	Asistente de	Soltero	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Tecnólogo e	Sebastian ha tenido su	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Femenino	Ingeniera c	PENDIENTE	E Construcción	Interventor	PENDIENTE	Gomez Plata	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniería C	Tatiana ha tenido su e	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												
Masculino	Tecnólogo e	PENDIENTE	E Mantenimie	Asistente de	Casado	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Profesional	Tecnólogo e	Walter ha tenido su e	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb											
Masculino	Ingeniero c	PENDIENTE	E Construcción	Líder Constr	Casado	Medellín, Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Ingeniero c	Especialiste	William ha tenido su e	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb											
Masculino	Tecnólogo e	PENDIENTE	E Mantenimie	Asistente de	Soltero	Pendiente	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Soy uno s	per: Tecnólogo e	Yoser ha tenido experi	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb											
Femenino	Administrac	PENDIENTE	E Gestión adn	Asistente de	Soltera	Yarumal - Antioquia	CIS	Pendiente EPS	Pendiente Fondo	Pendiente n	PENDIENTE	Magister en	Viviana ha tenido exper	Medellín, Ar	Pendiente d	Falta hobb												

Imagen 9. Base de datos del personal DIF - Fuente: Elaboración propia.

Nota: En algunas hojas de vida no se encontró toda la información solicitada para crear la base de datos, siendo así, a estos requisitos se les puso en estado "PENDIENTE".

Al tener recopilada toda la información suministrada en una base de datos, se crea una herramienta en forma de buscador para la presentación de ésta. Haciendo uso de Macros en Excel, se hicieron ajustes a otra hoja sobre el

mismo el mismo archivo para crear un buscador automático del personal de la División de Infraestructura Física usando un código personalizado, el cual sería el número de cédula de cada profesional poniendo una letra "C" al inicio.

En este buscador, se resaltan características de los profesionales tales como la foto de perfil, la información personal, perfil profesional, formación académica, experiencia profesional, contactos, entre otros, como se muestra en la imagen 10.

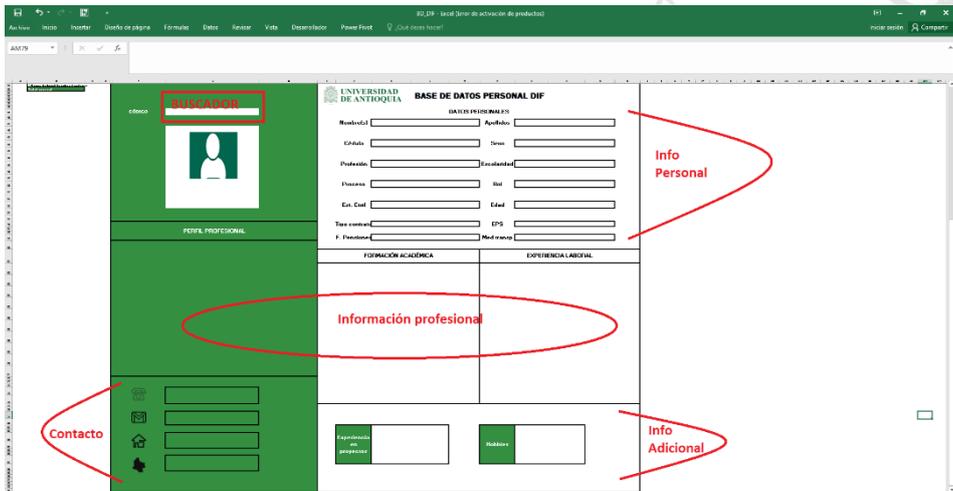


Imagen 10. Buscador - Base de datos personal DIF. Fuente: Elaboración propia.

4.10 Fichas de indicadores de gestión

La ficha de indicadores de gestión para los procesos de la DIF, se divide en 4 etapas. Primero, está la identificación y descripción del indicador dónde brinda información general del indicador como muestra la imagen 11.

 UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA Vicerrectoría Administrativa	HOJA DE VIDA DE INDICADORES	Código:	
		Versión	
		Fecha:	8/01/2021
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR			
Proceso		-	
Nombre del Indicador		-	
Clase Indicador		-	
Definición Indicador		-	
Objetivo		-	
Responsable		-	
Rol		-	
Fuente		-	

Imagen 11. Identificación y descripción del indicador. Fuente elaboración propia.

Segundo, se encuentra la forma en la que se va a medir el indicador, es decir, cuál es la fórmula, unidad de medida, frecuencia de análisis, meta del

indicador, fecha de modificación entre otros como se aprecia en la imagen 12.

MEDICIÓN INDICADOR							
Formula	Unidad de	Tendencia esperada			Frecuencia de medlda	Frecuencia de análisis	Meta
		Creciente	Decreciente	Estatica			
-	-	-	-	-	-	-	-
		Nivel de aceptación	Fecha creación	Fecha modificación		Valor max	-
		-	-	-		-	-
Cambios realizados		-					

Imagen 12. Medición del indicador. Fuente elaboración propia.

Tercero, se encuentra la forma en qué se le hará seguimiento al indicador; es decir, están los rangos de seguimiento, los resultados del indicador por periodo y una gráfica de barras que informa el estado actual del indicador como se aprecia en la imagen 13.

SEGUIMIENTO INDICADOR					
Rangos de cumplimiento	Sobresaliente		Satisfactorio		Deficiente
	Mayor o igual a:		Entre		Menor a:
	-	-	-	-	-

Periodo	Valor indicador
1	-
2	-
3	-
4	-
5	-
6	-
7	-
8	-
9	-
10	-
Promedio	-

Seguimiento indicador

Imagen 13. Seguimiento del indicador. Fuente: Elaboración propia.

En última instancia en la imagen 14, se aprecia el análisis del indicador, dónde encuentra en cada periodo casillas para realizar la interpretación del indicador, el plan de acción que se va a seguir para las metas de estos y el encargado de ejecutarlo,

ANÁLISIS DEL INDICADOR				
Periodo	Interpretación	Plan acción	¿Se ejecuta? (SI/NO)	Responsable
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Imagen 14. Análisis del indicador. Fuente: Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al reconocer los roles que tienen los miembros de la División de Infraestructura Física, se pudo evidenciar que algunos de los “Dinamizadores” no tenían clara su función en el proceso, por lo que se recomienda caracterizar el perfil de estos para poder seleccionar el personal con las características necesarias.

Cuando se realizó el diagnóstico, se pudo evidenciar que una de las principales debilidades en la documentación del sistema de gestión por procesos, era el desconocimiento en la estructura documental por parte de los miembros de la División, lo que no permitía elaborar la forma adecuada los documentos.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer los conocimientos del personal de la División de Infraestructura Física en la forma en que se deben construir los documentos del sistema de Gestión Institucional.

Se identifica que la principal causa para no disponer de los documentos elaborados, de la estructura documental de la División de Infraestructura Física, es la falta de tiempo de algunos profesionales debido a que poseen altas cargas de trabajo.

Se dificulta la gestión documental del proceso de Planeación estratégica debido a que no se cuenta con el personal necesario que permita crear un plan de acción para la definición, documentación, implementación y mantenimiento de la estructura documental de este proceso.

Se definió por parte de la líder del proceso de Planeación y el practicante, que la herramienta de Google Sites es adecuada para la presentación de documentos debido a que los miembros de la DIF pueden reunir en un único lugar y de una forma rápida información variada, incluidos vídeos, calendarios, presentaciones, archivos adjuntos y texto. Además, permite compartir información con facilidad para verla y compartirla entre los miembros de la División.

Se establece por parte de la líder del proceso de Planeación, que el uso de la información en la base de datos del personal de la División de la Infraestructura Física solo será para el jefe de esta dependencia, su secretaria personal y los miembros del proceso de Gestión Administrativa que se requiera.

6. RERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar Cruz, C. (2000). *La necesidad de la planeación estatégica en las organizaciones industriales modernas*. Oaxaca: Universidad Tecnológica de la Mixteca.

Atehortúa hurtado, F. A., Bustamante Vélez, R. E., & Valencia de los Ríos, J. A. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Castrillón, J. C. (2018). *Manual para la elaboración de documentos*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Gómez, A. Z. (2015). *CICLO DE CALIDAD PHVA*. Bogotá, D.C: Editorial Universidad Nacional de Colombia.

Louffat, E. (04 de 03 de 2017). *Conexiones Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>

Morales, J. E. (2010). *La mejora continua*. Oaxaca, Mexico: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. University Press.

Parra López, M. E. (2013). LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE. *Revista del departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el instituto tecnológica de sonora.*

7. ANEXOS

Los anexos de este informe se adjuntarán en una carpeta llamada “Anexos” con el fin de tener una mejor comprensión y que permiten conocer más en detalle aspectos específicos que por su longitud no conviene relacionar dentro del cuerpo principal de este documento.

7.1 Anexo 1. Matriz de Documentos del Sistema de Gestión de la DIF

7.2 Anexo 2. Plan de mejoramiento del sistema de gestión de procesos de la DIF

7.3 Anexo 3. Plan de Trabajo - Proyecto de práctica

