UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Estandarización de la gestión de proyectos en el equipo de proyectos de infraestructura de TI de Summa

Isaura Leonor Vélez Charris

Informe de práctica para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

John Edisson Londoño Rúa, Doctor (PhD) en ingeniería: Industria y Organizaciones

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Económicas

Administración de Empresas

Medellín, Antioquia, Colombia

2026

Cita	(Vélez Charris, 2026)
Referencia **Estilo APA 7 (2020)**	Vélez Charris, I. L. (2026). *Estandarización de la gestión de proyectos en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa.* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



Centro de Documentación de la Facultad de Ciencias Económicas

Repositorio Institucional: http://bibliotecadigital.udea.edu.co

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A Dios, mi familia y a mi mejor amiga quienes me acompañaron en este maravilloso viaje por el Alma Máter.

Agradecimientos

Al profesor John Edisson por todo su apoyo y al profesor Sergio René que me enseñó que ser humano es lo más importante.

Tabla de contenido

Resumen 6

Abstract 7

Introducción 8

1 Planteamiento del problema 10

1.1 Antecedentes 11

2 Justificación 12

3 Objetivos 14

3.1 Objetivo general 14

3.2 Objetivos específicos 14

4 Marco teórico 15

5 Metodología 17

6.1 Resultados del diagnóstico organizacional 18

6.2 Diseño de la propuesta de mejoramiento 19

6.3 Productos desarrollados 20

6.4 Implementación de la propuesta de mejoramiento 20

6.5 Aportes de la propuesta 22

6.6 Consideraciones sobre la confidencialidad de la información 23

7 Discusión 25

8 Conclusiones 27

9 Recomendaciones 29

Referencias 30

Anexos 31

Lista de tablas

Tabla 1 Principales oportunidades de mejora identificadas durante el diagnóstico.....19

Tabla 2 Productos desarrollados.....20

Tabla 3 Principales aportes de la propuesta 23

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como propósito fortalecer la gestión documental y el seguimiento de proyectos en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S., mediante el diseño e implementación de herramientas orientadas a la estandarización de procesos y la mejora de la trazabilidad de la información. La propuesta se fundamentó en un diagnóstico organizacional que identificó oportunidades de mejora relacionadas con la documentación, el seguimiento y el control de las iniciativas tecnológicas.

Como respuesta, se desarrolló un conjunto de herramientas conformado por un Documento Técnico de Proyectos, un Plan de Trabajo estandarizado, un manual de gobernanza para Microsoft Planner, un Formato de Seguimiento Ejecutivo y un Formato de Seguimiento Operativo, cada uno acompañado de su respectivo manual de uso. Estas herramientas fueron diseñadas con base en principios de gestión de proyectos, gestión por procesos y mejora continua.

La propuesta fue implementada en proyectos del portafolio del equipo de Infraestructura TI durante 2026, evidenciando su aplicabilidad en el contexto organizacional y su aporte a la organización de la información, la estandarización de los registros y el fortalecimiento de la trazabilidad documental. Asimismo, facilitó la consolidación de información para el seguimiento de proyectos y el uso de datos por herramientas corporativas de analítica y control.

En conclusión, el trabajo demuestra que la estandarización documental constituye una estrategia de apoyo para fortalecer la gestión de proyectos y la consistencia de la información en entornos tecnológicos. Además, integra los conocimientos adquiridos en Administración de Empresas con una propuesta aplicable a organizaciones que buscan optimizar sus procesos de gestión de proyectos.

Palabras clave: gestión de proyectos, estandarización, gestión documental, infraestructura TI, mejora de procesos.

Abstract

This undergraduate thesis aimed to strengthen document management and project monitoring within the IT Infrastructure Projects team at Summa S.A.S. by designing and implementing standardized tools to improve process consistency and information traceability. The proposal was based on an organizational assessment that identified opportunities to enhance the documentation, monitoring, and control of technology projects.

To address these needs, a set of management tools was developed, including a Technical Project Document, a standardized Work Plan, a Microsoft Planner governance guide, an Executive Monitoring Report, and an Operational Monitoring Report, each supported by a user manual. These tools were designed in accordance with project management, business process management, and continuous improvement principles, providing a structured approach to project documentation and execution.

The proposed solution was implemented across the IT Infrastructure Projects portfolio during 2026, demonstrating its practical applicability within the organizational context. Its implementation contributed to improving information organization, standardizing project records, strengthening document traceability, and supporting project monitoring through more consistent and reliable data management. In addition, it facilitated the integration of project information into the organization's reporting and analytics processes.

Overall, the project highlights the value of document standardization as a practical approach to supporting project management and improving information consistency in technology-driven environments. It also represents the integration of business administration knowledge with project management practices, offering a framework that can be adapted by organizations seeking to enhance their project management processes.

Keywords: project management, document management, process standardization, IT infrastructure, process improvement.

Introducción

El presente informe final de práctica académica expone de manera exhaustiva el desarrollo, implementación y evaluación del proyecto de mejora organizacional titulado "Estandarización de la gestión de proyectos en el equipo de Proyectos Infraestructura TI de Summa". La razón fundamental y finalidad primordial de este trabajo radica en solucionar la necesidad crítica de homogeneizar la estructura y el uso de las herramientas de gestión de proyectos dentro del área de Tecnología de Summa S.A.S., Centro de Servicios Compartidos (SCI) del Grupo Empresarial Argos. La importancia de esta intervención radica en que el equipo de infraestructura lidera múltiples iniciativas tecnológicas simultáneas —tales como migraciones, despliegues en la nube y configuración de plataformas— para diversos clientes internos y externos, lo cual exige un control documental riguroso, consistente y trazable. Los motivos que impulsaron el desarrollo de esta propuesta nacen de la identificación de falencias estructurales en las plantillas preexistentes, la carencia de documentación clara para su correcto diligenciamiento, la presencia de datos inconsistentes en los reportes históricos y la dificultad para ejecutar un seguimiento uniforme a las iniciativas en curso y cerradas de la vigencia 2026.

La fundamentación conceptual y teórica del proyecto se apoya en los estándares internacionales de buenas prácticas organizacionales y metodologías de administración de proyectos. En primer término, se tomó como base el enfoque de la Guía del PMBOK® del Project Management Institute (PMI), el cual establece directrices universales para la planificación, ejecución y control estructurado del ciclo de vida de los proyectos. Asimismo, se incorporaron los principios del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con el fin de asegurar que el rediseño de los formatos cumpliera con los requisitos de calidad, trazabilidad y control operacional de la información. Complementariamente, se integraron las teorías de gestión por procesos (BPM) expuestas por Hammer (2015) y Dumas et al. (2018), así como la visión sistémica de la planificación y control de proyectos de Kerzner (2017) y la metodología PRINCE2 de AXELOS (2009). Finalmente, el marco de referencia técnico se sustentó en los lineamientos oficiales de Microsoft (2023) para la administración de entornos colaborativos en la nube mediante Microsoft Planner y el ecosistema Microsoft 365.

De acuerdo con el análisis esquemático requerido por la metodología institucional, el cuerpo del presente documento se divide en tres capítulos principales. El Capítulo I. Antecedentes, describe la naturaleza jurídica, ubicación física, direccionamiento estratégico, políticas de información y estructura general de Summa S.A.S., profundizando en la composición y responsabilidades del equipo de Proyectos Infraestructura TI. El Capítulo II. Diagnóstico, detalla la metodología de evaluación aplicada sobre el ecosistema de trabajo del área y presenta los hallazgos críticos que confirmaron la necesidad de rediseñar las herramientas de seguimiento. Por último, el Capítulo III. Propuesta de solución, presenta el diseño metodológico ejecutado en cinco fases y desglosa en profundidad el desarrollo técnico de las cinco soluciones implementadas: el Documento Técnico, el Plan de Trabajo en Excel, la gobernanza en Microsoft Planner, el Tablero de Seguimiento Ejecutivo y el Bitácora de Seguimiento Interno, culminando con la evaluación de su aplicación real en el portafolio de proyectos del año 2026.

1 Planteamiento del problema

La gestión de proyectos en organizaciones con un alto componente tecnológico requiere herramientas que permitan documentar, controlar y dar seguimiento a las iniciativas de manera estandarizada, garantizando la disponibilidad de información confiable para apoyar la toma de decisiones. En este contexto, la calidad de la gestión documental influye en la trazabilidad de las actividades, la coordinación entre los equipos de trabajo y el seguimiento del avance de los proyectos.

Durante el desarrollo de la práctica académica en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la administración de la documentación utilizada en los proyectos. El diagnóstico evidenció que algunos formatos presentaban diferencias en su estructura y diligenciamiento, no existían lineamientos metodológicos unificados para su utilización y parte de la información era registrada con criterios diferentes por cada integrante del equipo. Esta situación dificultaba la consolidación de los datos, el seguimiento de las actividades y la generación de reportes para los diferentes niveles de la organización.

Asimismo, se observó que herramientas como Microsoft Planner y los formatos de seguimiento no contaban con reglas de gobernanza documentadas que orientaran su uso, lo que podía generar inconsistencias en el registro de la información y afectar la trazabilidad de los proyectos. De igual manera, la ausencia de manuales de uso para los documentos técnicos limitaba la estandarización de los procesos y la transferencia del conocimiento dentro del equipo.

En consecuencia, surgió la necesidad de diseñar una propuesta que contribuyera a fortalecer la gestión documental mediante la estandarización de formatos, la elaboración de manuales de uso y la definición de lineamientos de gobernanza que promovieran la consistencia de la información y facilitaran el seguimiento de los proyectos desarrollados por el equipo de Infraestructura TI.

A partir de esta problemática se formuló la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo fortalecer la gestión documental y el seguimiento de proyectos en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. mediante el diseño e implementación de herramientas orientadas a la estandarización de procesos y la mejora de la trazabilidad de la información?

1.1 Antecedentes

La gestión de proyectos ha evolucionado como una disciplina orientada a planificar, coordinar y controlar iniciativas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de las organizaciones. En los entornos tecnológicos, la creciente complejidad de los proyectos ha incrementado la necesidad de contar con procesos documentales estandarizados, mecanismos de seguimiento y herramientas que permitan garantizar la calidad y la trazabilidad de la información durante todo el ciclo de vida del proyecto.

Diversos referentes, como la Guía del PMBOK® del Project Management Institute (PMI), la metodología PRINCE2 y la norma ISO 9001:2015, destacan la importancia de documentar adecuadamente los procesos, establecer responsabilidades claras y promover la mejora continua como elementos fundamentales para fortalecer la gestión de proyectos. De igual manera, la literatura sobre Business Process Management (BPM) resalta la estandarización de procesos como un mecanismo para incrementar la eficiencia organizacional, facilitar el control de las actividades y apoyar la toma de decisiones.

En Summa S.A.S., empresa de servicios compartidos del Grupo Empresarial Argos, el equipo de Proyectos de Infraestructura TI lidera iniciativas relacionadas con infraestructura tecnológica, servicios en la nube, modernización de plataformas y soporte a diferentes empresas del grupo. Debido al volumen y diversidad de proyectos gestionados, se identificó la necesidad de fortalecer las prácticas de documentación y seguimiento mediante herramientas estandarizadas que facilitaran la consolidación de la información y promovieran una mayor consistencia en los registros utilizados por el equipo.

En este contexto, el presente trabajo de grado se desarrolló como una propuesta de mejoramiento organizacional orientada al diseño e implementación de herramientas de gestión documental y seguimiento de proyectos, con el propósito de aportar al fortalecimiento de los procesos internos y apoyar la gestión de la información dentro del equipo de Proyectos de Infraestructura TI.

2 Justificación

La gestión de proyectos constituye un componente estratégico para las organizaciones que desarrollan iniciativas tecnológicas, debido a que facilita la planificación, el seguimiento y el control de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos institucionales. En este contexto, disponer de herramientas documentales estandarizadas contribuye a fortalecer la calidad de la información, mejorar la trazabilidad de los procesos y apoyar la toma de decisiones basada en datos confiables.

Durante la práctica académica realizada en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. se identificó la necesidad de fortalecer la gestión documental mediante la estandarización de formatos y la definición de lineamientos que orientaran su utilización. El diagnóstico evidenció oportunidades de mejora relacionadas con la diversidad de criterios empleados para registrar la información, la ausencia de manuales de uso y la necesidad de establecer reglas de gobernanza para las herramientas utilizadas en el seguimiento de los proyectos. Estas condiciones justificaron el desarrollo de una propuesta orientada a optimizar la organización de la información y promover una mayor consistencia en los procesos documentales del equipo.

Desde el ámbito organizacional, este trabajo aporta herramientas que favorecen la estandarización de la documentación utilizada en la gestión de proyectos, fortalecen la trazabilidad de la información y facilitan el seguimiento de las iniciativas tecnológicas. Asimismo, los formatos y manuales diseñados proporcionan lineamientos que pueden apoyar la uniformidad en el registro de la información y contribuir a una gestión documental más estructurada.

Desde la perspectiva académica, el proyecto representa la aplicación de conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas en un contexto empresarial real, integrando conceptos de gestión de proyectos, gestión por procesos, mejora continua y documentación organizacional. De esta manera, evidencia la contribución que puede realizar un profesional en Administración al fortalecimiento de procesos administrativos en áreas de tecnología.

Finalmente, este trabajo constituye un referente práctico para organizaciones que buscan fortalecer sus procesos de gestión documental y seguimiento de proyectos mediante herramientas estandarizadas. Si bien la propuesta fue desarrollada para el contexto específico de Summa S.A.S.,

su metodología y los principios que la sustentan pueden ser adaptados a otras organizaciones con necesidades similares, promoviendo buenas prácticas en la administración de proyectos y en la gestión de la información.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Fortalecer la gestión de proyectos del equipo de infraestructura del área de Tecnología en Summa de Antioquia, mediante la estandarización y mejora de los formatos de gestión, a través de su rediseño, documentación e implementación en proyectos del año 2026, con el fin de mejorar la calidad, consistencia y trazabilidad de la información.

3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de los formatos utilizados en la gestión de proyectos.
- Rediseñar y optimizar los formatos existentes para mejorar su estructura y funcionalidad.
- Elaborar manuales de uso para el correcto diligenciamiento de cada formato.
- Aplicar los formatos estandarizados en proyectos cerrados y en curso del año 2026.
- Evaluar la mejora en la calidad y consistencia de la información generada.

4 Marco teórico

La gestión de proyectos se ha consolidado como una disciplina fundamental para la planificación, ejecución, seguimiento y control de iniciativas orientadas al cumplimiento de objetivos estratégicos dentro de las organizaciones. En entornos tecnológicos, donde los proyectos suelen involucrar múltiples actores, recursos y actividades interdependientes, resulta indispensable contar con metodologías y herramientas que favorezcan la organización de la información, la trazabilidad de los procesos y el seguimiento de los resultados.

De acuerdo con el **Project Management Institute (PMI, 2021)**, la dirección de proyectos comprende la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para satisfacer los objetivos establecidos, integrando dominios de desempeño que promueven la generación de valor durante todo el ciclo de vida del proyecto. Bajo este enfoque, la documentación constituye un elemento transversal que facilita la planificación, la comunicación entre los interesados y el control de las actividades.

En concordancia con lo anterior, **Kerzner (2017)** plantea que la estandarización de los procesos y la utilización de metodologías documentadas favorecen la consistencia en la gestión de los proyectos, reducen la variabilidad en la ejecución de las actividades y fortalecen la coordinación entre los equipos de trabajo. Asimismo, señala que la disponibilidad de información organizada facilita la toma de decisiones y la transferencia del conocimiento dentro de las organizaciones.

Por su parte, la **norma ISO 9001:2015** establece que las organizaciones deben mantener y controlar información documentada que garantice la eficacia de sus procesos y facilite la mejora continua. Desde esta perspectiva, la documentación deja de ser un requisito administrativo para convertirse en un mecanismo que contribuye a la estandarización de las actividades, la conservación del conocimiento organizacional y la generación de evidencia para el seguimiento de los procesos.

El enfoque de **Business Process Management (BPM)**, desarrollado por **Dumas, La Rosa, Mendling y Reijers (2018)**, complementa esta visión al proponer que la gestión por procesos debe orientarse hacia el análisis, diseño, implementación y mejora continua de las actividades organizacionales. Los autores destacan que la estandarización de procedimientos y formatos

contribuye a optimizar el flujo de información, reducir inconsistencias y mejorar la coordinación entre las diferentes áreas de la organización.

De manera similar, **Hammer (2015)** sostiene que la mejora de los procesos organizacionales requiere comprender las actividades como un sistema integrado, donde la información constituye un recurso estratégico para garantizar la eficiencia operativa. En este sentido, la documentación estandarizada facilita la ejecución uniforme de los procesos y favorece el seguimiento de las actividades mediante información estructurada y confiable.

Como complemento metodológico, **PRINCE2 (AXELOS, 2009)** resalta la importancia de establecer responsabilidades claramente definidas, mantener una documentación organizada y realizar un seguimiento permanente al avance de los proyectos. Este enfoque enfatiza la necesidad de conservar información actualizada durante todo el ciclo de vida del proyecto, permitiendo una adecuada gobernanza y una gestión basada en evidencia.

Finalmente, las herramientas tecnológicas de colaboración, como **Microsoft Planner**, constituyen un apoyo para la administración de proyectos al facilitar la asignación de tareas, el seguimiento del avance y la coordinación entre los integrantes del equipo. Según **Microsoft (2023)**, estas herramientas permiten centralizar la información operativa de los proyectos y fortalecer el trabajo colaborativo mediante la integración con el ecosistema Microsoft 365.

Los referentes conceptuales descritos sustentan la propuesta desarrollada en este trabajo de grado, orientada al diseño e implementación de herramientas para la estandarización documental y el fortalecimiento del seguimiento de proyectos en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. La integración de principios de gestión de proyectos, gestión por procesos, gestión de la calidad y herramientas colaborativas proporciona el fundamento teórico para el desarrollo de una propuesta aplicable al contexto organizacional donde se realizó la práctica académica.

5 Metodología

El presente trabajo se desarrolló bajo un **enfoque cualitativo**, debido a que estuvo orientado a comprender una situación organizacional específica, identificar oportunidades de mejora y diseñar una propuesta de intervención para fortalecer la gestión documental y el seguimiento de proyectos en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. Este enfoque permitió analizar los procesos existentes y plantear soluciones acordes con las necesidades del contexto organizacional.

El alcance de la investigación fue **descriptivo**, ya que se centró en caracterizar el estado de la gestión documental, identificar las principales oportunidades de mejora y documentar el proceso de diseño e implementación de herramientas orientadas a la estandarización de los procesos de gestión de proyectos.

La modalidad del trabajo correspondió a un **proyecto de mejoramiento organizacional**, desarrollado en el marco de la práctica académica realizada en Summa S.A.S. La propuesta se fundamentó en el análisis de los procesos internos del equipo de Proyectos de Infraestructura TI y en la aplicación de principios de gestión de proyectos, gestión por procesos y mejora continua.

Para el desarrollo del proyecto se llevaron a cabo las siguientes fases metodológicas:

I. Diagnóstico de formatos. Revisión de los formatos actuales y análisis de su uso dentro del equipo.
II. Rediseño de formatos. Optimización de la estructura, contenido y funcionalidad de los formatos.
III. Elaboración de manuales. Creación de documentos guía para el correcto diligenciamiento de cada formato.
IV. Aplicación en proyectos. Uso de los formatos estandarizados en proyectos cerrados y en curso del 2026.
V. Evaluación de resultados. Análisis de la mejora en la calidad, consistencia y uso de la información.

6 Resultados

El presente capítulo expone los resultados obtenidos durante el desarrollo de la propuesta de mejoramiento implementada en el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. Los resultados corresponden al proceso de diagnóstico, diseño, estandarización e implementación de herramientas orientadas al fortalecimiento de la gestión documental y del seguimiento de proyectos.

A diferencia de investigaciones de carácter experimental, los resultados de este trabajo se evidencian a través de los productos desarrollados, su aplicación dentro del contexto organizacional y los aportes generados para la gestión de la información del equipo. En este sentido, el capítulo presenta los principales hallazgos obtenidos durante el diagnóstico, describe las herramientas diseñadas, explica su implementación y analiza los aportes de la propuesta al fortalecimiento de los procesos internos, preservando en todo momento la confidencialidad de la información institucional.

6.1 Resultados del diagnóstico organizacional

Como punto de partida para el desarrollo de la propuesta se realizó un diagnóstico de la gestión documental utilizada por el equipo de Proyectos de Infraestructura TI. Este proceso permitió conocer el estado de las herramientas empleadas para la administración de los proyectos y comprender la manera en que la información era registrada, organizada y utilizada durante el desarrollo de las iniciativas.

La revisión documental y la observación de los procesos evidenciaron que el equipo disponía de diferentes formatos para apoyar la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos; sin embargo, algunos de ellos presentaban diferencias en su estructura, criterios de diligenciamiento y nivel de detalle. Asimismo, se identificó que no existían lineamientos metodológicos documentados que orientaran de manera uniforme el uso de estas herramientas por parte de todos los integrantes del equipo.

Como resultado del diagnóstico también se identificó que la información requerida para el seguimiento de los proyectos se encontraba distribuida en diferentes documentos, dificultando su

consolidación para la elaboración de reportes ejecutivos y para el análisis del avance de las iniciativas. Adicionalmente, algunos formatos carecían de instrucciones de diligenciamiento, situación que podía generar diferencias en la interpretación de determinados campos y afectar la consistencia de los registros.

Otro aspecto identificado estuvo relacionado con la ausencia de reglas de gobernanza para Microsoft Planner. Aunque la herramienta era utilizada como apoyo para la gestión de tareas, no existían criterios documentados para la creación de planes, la organización de actividades, la asignación de responsables o la actualización del estado de las tareas, lo que hacía que cada proyecto pudiera gestionarse bajo criterios diferentes.

Los hallazgos obtenidos permitieron establecer la necesidad de fortalecer la estandarización documental del equipo mediante el diseño de herramientas que promovieran criterios homogéneos para el registro de la información, facilitaran la trazabilidad de los proyectos y apoyaran la generación de información para los diferentes niveles de seguimiento.

Tabla 1

Principales oportunidades de mejora identificadas durante el diagnóstico

Aspecto evaluado	Oportunidad identificada	Necesidad de mejora
Formatos	Diferencias en estructura y diligenciamiento	Estandarización documental
Manuales	Ausencia de instrucciones	Elaboración de manuales
Microsoft planner	Falta de lineamientos	Definición de gobernanza
Seguimiento	Información distribuida	Consolidación de información
Gestión documental	Criterios diferentes de registro	Homogeneización de procesos

Nota. Elaboración propia.

6.2 Diseño de la propuesta de mejoramiento

Con base en los resultados del diagnóstico se diseñó una propuesta de mejoramiento orientada a fortalecer la gestión documental del equipo mediante la estandarización de las herramientas utilizadas durante el ciclo de vida de los proyectos.

La propuesta contempló el rediseño de los formatos existentes, la elaboración de nuevos documentos de apoyo y la construcción de manuales de uso que permitieran orientar el

diligenciamiento uniforme de cada herramienta. Igualmente, se establecieron lineamientos para la administración de Microsoft Planner con el propósito de promover criterios homogéneos en la gestión de tareas y en el seguimiento de las actividades.

Durante esta fase se procuró que todas las herramientas conservaran una estructura coherente, facilitaran el registro de la información y respondieran a las necesidades identificadas durante el diagnóstico organizacional.

6.3 Productos desarrollados

Como resultado del proyecto se desarrolló un conjunto de herramientas orientadas a fortalecer la gestión documental del equipo de Proyectos de Infraestructura TI.

Tabla 2
Productos desarrollados

Producto	Objetivo
Documento Técnico de Proyectos	Estandarizar la documentación técnica de los proyectos
Plan de Trabajo	Organizar actividades y responsables
Manual de Gobernanza	Definir lineamientos para Microsoft Planner
Formato de Seguimiento Ejecutivo	Consolidar información para seguimiento gerencial
Formato de Seguimiento Operativo	Apoyar el seguimiento de actividades
Manuales de uso	Orientar el diligenciamiento de las herramientas

Nota. Debido al acuerdo de confidencialidad suscrito con Summa S.A.S., el contenido de estas herramientas no hace parte de la versión pública del presente trabajo.

6.4 Implementación de la propuesta de mejoramiento

Una vez finalizado el proceso de diseño y estandarización de las herramientas documentales, se dio inicio a su implementación dentro del equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S. Esta etapa tuvo como propósito incorporar progresivamente las herramientas desarrolladas a la dinámica de trabajo del equipo, con el fin de valorar su aplicabilidad en el

contexto organizacional y verificar su capacidad para responder a las necesidades identificadas durante el diagnóstico.

La implementación se llevó a cabo durante el desarrollo de la práctica académica, utilizando como referencia proyectos pertenecientes al portafolio gestionado por el equipo de Infraestructura TI. Debido a la naturaleza de las actividades desarrolladas por la organización y a las disposiciones establecidas en el acuerdo de confidencialidad suscrito con la empresa, en este documento no se presentan nombres de proyectos, clientes, configuraciones técnicas, cronogramas específicos ni información operativa que pueda comprometer la seguridad de la información institucional.

Durante esta fase se incorporó el Documento Técnico de Proyectos como herramienta para centralizar la información técnica y funcional de cada iniciativa. Asimismo, el Plan de Trabajo estandarizado permitió organizar las actividades, responsables, fechas y estados de ejecución bajo una estructura uniforme, favoreciendo la consistencia de la información registrada.

De igual manera, se implementó el Manual de Gobernanza para Microsoft Planner con el propósito de establecer criterios homogéneos para la creación de planes, la asignación de tareas, la actualización del avance de las actividades y la organización de los tableros de trabajo. Este documento proporcionó lineamientos para la utilización de la herramienta, promoviendo una gestión más estructurada de las actividades desarrolladas por el equipo.

En cuanto al seguimiento de los proyectos, los formatos Ejecutivo y Operativo fueron incorporados como mecanismos de apoyo para la consolidación y consulta de información. El primero estuvo orientado a facilitar la visualización del estado general de las iniciativas, mientras que el segundo permitió registrar con mayor nivel de detalle el avance de las actividades operativas y los aspectos relacionados con la ejecución de los proyectos.

Paralelamente, los manuales de uso desarrollados para cada herramienta proporcionaron orientaciones sobre su diligenciamiento, estructura y propósito, favoreciendo una comprensión uniforme de los formatos y contribuyendo a disminuir diferencias en la forma de registrar la información.

La implementación permitió evidenciar que las herramientas diseñadas podían integrarse a los procesos desarrollados por el equipo sin modificar la metodología de trabajo existente, actuando como instrumentos de apoyo para fortalecer la organización documental y facilitar el seguimiento de las iniciativas tecnológicas.

6.5 Aportes de la propuesta

Los resultados obtenidos durante la implementación permitieron identificar diferentes aportes relacionados con la organización de la información y el fortalecimiento de la gestión documental del equipo de Proyectos de Infraestructura TI.

Uno de los principales aportes consistió en la estandarización de los formatos utilizados durante el ciclo de vida de los proyectos. La definición de estructuras comunes favoreció el registro uniforme de la información y permitió establecer criterios compartidos para el diligenciamiento de los documentos utilizados por el equipo.

Otro aporte importante fue la elaboración de manuales de uso para cada una de las herramientas desarrolladas. Estos documentos constituyen un mecanismo de apoyo para orientar el diligenciamiento de los formatos, facilitar la transferencia del conocimiento y promover la utilización homogénea de los instrumentos de gestión documental.

La definición de lineamientos de gobernanza para Microsoft Planner representó igualmente un aporte relevante para la organización, al establecer criterios relacionados con la administración de tareas, la organización de planes y el seguimiento de actividades dentro de la plataforma. La documentación de estas prácticas favorece la continuidad de los procesos y facilita la incorporación de nuevos integrantes al equipo.

Asimismo, la propuesta contribuyó a fortalecer la trazabilidad de la información mediante la organización estructurada de los registros asociados a los proyectos. La utilización de formatos con criterios definidos facilita la consulta de la información disponible y favorece la consolidación de datos para las actividades de seguimiento.

Desde la perspectiva académica, el proyecto permitió aplicar conocimientos relacionados con la gestión de proyectos, la gestión documental, la mejora continua y la administración de procesos en un entorno empresarial real. Esta experiencia evidenció la importancia de la estandarización documental como mecanismo de apoyo para la gestión organizacional y permitió integrar herramientas propias de la Administración de Empresas con las necesidades de un equipo especializado en infraestructura tecnológica.

Tabla 3
Principales aportes de la propuesta

Componente	Aporte identificado
Gestión documental	Estandarización de formatos utilizados durante la gestión de proyectos.
Documentación	Elaboración de manuales de uso para cada herramienta desarrollada.
Gobernanza	Definición de lineamientos para la administración de Microsoft Planner.
Organización de la información	Criterios homogéneos para el registro y consulta de la información.
Seguimiento	Herramientas de apoyo para la consolidación y monitoreo de los proyectos.
Gestión del conocimiento	Documentación de procedimientos que facilitan la transferencia de conocimiento dentro del equipo.

Nota. Elaboración propia.

6.6 Consideraciones sobre la confidencialidad de la información

El desarrollo de la práctica académica implicó el acceso a información técnica, administrativa y operativa correspondiente a proyectos gestionados por Summa S.A.S. En razón de ello, la elaboración del presente trabajo se realizó en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el acuerdo de confidencialidad suscrito con la organización y de las políticas institucionales relacionadas con la protección de la información.

En consecuencia, la versión pública de este documento no incluye formatos, manuales, plantillas, procedimientos internos, configuraciones técnicas, capturas de pantalla, cronogramas, registros operativos ni demás documentos elaborados durante la práctica académica que hagan parte de los activos de información de la organización.

Por esta razón, los resultados presentados en este capítulo describen las herramientas desarrolladas, su propósito, el proceso de implementación y los aportes identificados durante la ejecución del proyecto, preservando en todo momento la confidencialidad de la información institucional. Esta decisión permite divulgar el conocimiento generado durante la práctica sin comprometer la seguridad de la información ni los intereses de la organización, manteniendo el

equilibrio entre la difusión académica y el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la autora.

7 Discusión

Los resultados obtenidos durante el desarrollo de la propuesta evidencian la importancia de la estandarización documental como estrategia para fortalecer la gestión de proyectos en entornos tecnológicos. El diagnóstico organizacional permitió identificar que la diversidad de formatos, la ausencia de lineamientos documentados y la falta de criterios homogéneos para el registro de la información representaban oportunidades de mejora en los procesos desarrollados por el equipo de Proyectos de Infraestructura TI de Summa S.A.S.

La propuesta diseñada respondió a estas necesidades mediante el desarrollo de herramientas orientadas a la organización de la información y al fortalecimiento de la trazabilidad documental. En este sentido, los resultados obtenidos son consistentes con los planteamientos del Project Management Institute (PMI), que reconoce la documentación y la gestión de la información como elementos fundamentales para apoyar la planificación, el seguimiento y el control de los proyectos. Asimismo, los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 resaltan la importancia de mantener información documentada como mecanismo para garantizar la consistencia de los procesos y favorecer la mejora continua.

De igual manera, los hallazgos guardan relación con los principios de la gestión por procesos, al evidenciar que la definición de procedimientos y formatos estandarizados puede facilitar la organización de las actividades y promover una mayor uniformidad en el manejo de la información. La elaboración de manuales de uso y la definición de reglas de gobernanza constituyen mecanismos que apoyan la apropiación de las herramientas y contribuyen a disminuir diferencias en su utilización.

Es importante señalar que el presente trabajo no tuvo como propósito medir estadísticamente el impacto de la propuesta ni establecer relaciones de causalidad entre la implementación de las herramientas y el desempeño organizacional. En consecuencia, los resultados se interpretan desde la aplicabilidad de la propuesta y su contribución al fortalecimiento de la gestión documental dentro del contexto donde fue desarrollada.

Finalmente, la experiencia obtenida durante la práctica académica permitió evidenciar la importancia de integrar conocimientos de Administración de Empresas con metodologías de gestión de proyectos y herramientas tecnológicas, demostrando que la gestión documental

constituye un componente estratégico para apoyar la coordinación, el seguimiento y la organización de la información en proyectos de infraestructura tecnológica.

8 Conclusiones

1. Cumplimiento Integral del Objetivo de Práctica: La práctica permitió fortalecer la gestión documental y el seguimiento de proyectos del equipo de Proyectos de Infraestructura TI mediante el diseño y la estandarización de herramientas de apoyo. La propuesta desarrollada contribuye a mejorar la organización de la información y se encuentra alineada con buenas prácticas de gestión de proyectos y gestión de la calidad.

2. Fortalecimiento de las prácticas metodológicas: La elaboración desde cero de los cinco manuales técnicos instructivos (Manual Documento Técnico, Manual Plan de Trabajo, Manual Planner, Manual Seguimiento Ejecutivo y Manual Seguimiento Interno) permitió atender la ausencia de documentación estandarizada identificada durante el diagnóstico, proporcionando lineamientos para el diligenciamiento homogéneo de los formatos. Estas guías instituyen reglas de negocio innegociables —como la sintaxis de IDs (ACT##, SUB##), la regla sintáctica de próximos pasos (Acción – Responsable – Fecha) y la segregación estricta entre hitos y tareas—, favoreciendo una mayor consistencia en la calidad de los registros y facilitando su utilización por parte del equipo.

3. Éxito en la Automatización y Analítica Corporativa: La alineación de la arquitectura conceptual de los nuevos formatos Excel y tableros de Planner con las exigencias de consumo del sistema PMO (SAGUI) constituye uno de los principales aportes del proyecto. El uso riguroso de listas desplegables y plantillas de comentarios estructurados facilita que la alta dirección disponga de información más organizada para apoyar el seguimiento de los proyectos y la toma de decisiones.

4. Validación Práctica y Valor Agregado al Negocio: La aplicación empírica de este ecosistema normativo sobre los proyectos reales de infraestructura tecnológica del año 2026 — tales como las migraciones corporativas a Microsoft Intune, despliegues de Windows Autopilot, soluciones Cloud Backup y proyectos de Ciberseguridad— permitió evidenciar la pertinencia y aplicabilidad de las herramientas dentro del contexto organizacional donde fueron implementadas. Las herramientas constituyen un apoyo para la gestión de riesgos, el control del alcance y la transferencia del conocimiento técnico dentro del equipo.

5. Recomendaciones para la Organización e Investigaciones Posteriores: Se recomienda a la gerencia del área de Tecnología de Summa S.A.S. emitir una directiva oficial que institucionalice este conjunto de formatos y manuales como un estándar de gobierno corporativo de cumplimiento obligatorio en todas las células técnicas de la compañía. Asimismo, se sugiere integrar el estudio y manejo de los cinco manuales en el plan de inducción obligatoria para todo nuevo Project Manager o ingeniero que ingrese a la organización. Para investigaciones y prácticas académicas posteriores, se sugiere explorar la integración técnica del Plan de Trabajo con herramientas de automatización de flujos como Power Automate y tableros interactivos en Power BI, con el objetivo de proyectar reportes directivos dinámicos y predictivos en tiempo real a partir de los datos que actualmente consolida SAGUI.

9 Recomendaciones

Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios que incorporen indicadores de desempeño y metodologías de evaluación antes y después de la implementación de propuestas de estandarización documental, con el propósito de analizar su incidencia en variables como la eficiencia de los procesos, la calidad de la información, la gestión del conocimiento y el seguimiento de proyectos.

Finalmente, se recomienda explorar la aplicación de herramientas de automatización, inteligencia artificial y analítica de datos para complementar los procesos de gestión documental y fortalecer la administración de proyectos en organizaciones con altos niveles de transformación digital.

Referencias

AXELOS. (2009). *Managing Successful Projects with PRINCE2* (5th ed.). The Stationery Office.

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management* (2nd ed.). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4

Hammer, M. (2015). *What Is Business Process Management?* En J. vom Brocke & M. Rosemann (Eds.), *Handbook on Business Process Management 1* (2nd ed., pp. 3–16). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-45100-3_1

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*. ISO.

Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (12th ed.). John Wiley & Sons.

Microsoft. (2023). *Microsoft Planner documentation*. https://learn.microsoft.com/microsoft-365/planner/

Project Management Institute. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.

Anexos

Nota Aclaratoria sobre Confidencialidad Institucional y Propiedad Intelectual: Los documentos técnicos, formatos, manuales, plantillas y demás productos desarrollados durante la práctica académica constituyen información de uso interno de Summa S.A.S. y del Grupo Empresarial Argos. En cumplimiento del contrato de confidencialidad suscrito con la organización y de las políticas institucionales de seguridad de la información, dichos documentos no pueden ser publicados ni incorporados al repositorio institucional de la Universidad de Antioquia. En consecuencia, los anexos correspondientes a los manuales, formatos y demás herramientas desarrolladas durante la práctica no se incluyen en la versión pública de este informe. La información presentada en el documento describe la metodología empleada, los productos desarrollados y los resultados obtenidos, preservando la confidencialidad de la información estratégica y técnica de la organización.