

INFORME FINAL DE PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

**ESTRATEGIAS PRÁCTICAS PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LA
MEJORA DE LA CALIDAD**

PRACTICANTE:

JUAN ESTEBAN LÓPEZ MARTÍN

TUTOR ADMINISTRATIVO:

LADY MAYERLY NIETO BAHAMON

TUTOR ACADÉMICO:

VÍCTOR HUGO VERGARA VERGARA

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FACULTAD DE PREGRADO

BOGOTÁ ABRIL 2024

1. Introducción

Para este informe final se recopilarán las actividades que se han realizado a lo largo de los cuatro (4) meses de prácticas administrativas en la Oficina asesora de planeación de la ESAP con el fin de mostrar toda la gestión documental que aporta a la calidad de la institución y cómo se ha podido apoyar a los procesos de Gestión Administrativa y Financiera, esta última con más problemas en el camino ya que se han observado varios obstáculos para la realización óptima de tareas misionales que tiene este proceso.

2. Actividades Desarrolladas

1. Apoyar las actividades para la implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión en términos de cada uno de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la verificación y aplicación de los requisitos normativos.

Marzo:

Para este periodo en esta actividad, se lleva a cabo la migración de datos desde Isolución con el propósito de alimentar el nuevo mapa de procesos de la institución. Este proceso garantiza el respaldo adecuado de la información obtenida, una medida esencial para mantener la integridad y disponibilidad de los datos en todo momento.

Como se mencionó previamente, se proporcionó apoyo mediante la realización de copias de seguridad (backups) de la documentación registrada en Isolución. Este respaldo abarcó un total de 5 procesos clave dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la ESAP. Los procesos respaldados a mi cargo son los siguientes:

- Gestión Financiera
- Gestión Administrativa
- Atención a las Personas
- Gestión Internacional
- Gestión de Entornos Virtuales

Estas copias de seguridad son esenciales para asegurar la integridad y disponibilidad de los datos durante todo el proceso de migración, contribuyendo así a la ejecución exitosa de la actividad.

Abril:

En este mes se hace la respectiva migración de datos de Isolución con el fin de alimentar el nuevo mapa de procesos de la institución.

Durante esta actividad, se brindó apoyo mediante la realización de copias de seguridad (backups) de la documentación registrada en Isolución, ya que desde la última copia de seguridad se inactivaron diferentes documentos en la plataforma. Este proceso de respaldo de información resulta fundamental para garantizar la integridad y la disponibilidad de los datos durante el proceso de migración. Además se realizó la actualización de formatos y asociación de instructivos, manuales, protocolos, etc.

Mayo:

En este mes se llevó a cabo la migración del mapa de riesgos de la institución, alineándose con el nuevo mapa de procesos. Esta actividad tuvo como objetivo asegurar que cada proceso institucional tenga asociados, en la plataforma, sus respectivos riesgos de gestión y corrupción.

Adicionalmente se participó en la socialización del nuevo Mapa de Procesos V5 con el fin de que la comunidad Esapista pueda saber y aclarar dudas sobre todos los temas relacionados al nuevo mapa de procesos de la institución.

Se apoyó a la asesora en el debido cargue de las Caracterizaciones en Isolución de los procesos:

- ***Gestión Financiera***
- ***Gestión Administrativa***
- ***Adquisición de Bienes y Servicios***
- ***Relacionamiento con la ciudadanía.***

Esto con el fin de que todos los procesos reflejen sus debidas caracterizaciones cargadas en el sistema, generando una mejor transparencia en la institución.

Por otro lado, se cargaron y corrigieron tres (3) instructivos del proceso de Gestión Financiera debido a que previamente reposaban con el código antiguo, actualmente con nuevo código en el sistema.

Junio:

Para este mes se reunió con el grupo de recaudo y cartera para hacer el procedimiento de “trámites de devoluciones” GF-PT-009 con su debido diagrama de flujo, este procedimiento ya se encuentra cargado en Isolución, al igual con el procedimiento de VIÁTICOS / GASTOS DE DESPLAZAMIENTO GF-PT-008. Así mismo se hizo una pequeña reunión para ir armando el nuevo procedimiento de viáticos para el exterior, debido a que el director nacional solicitó este procedimiento porque es necesario para el proceso de gestión financiera y también para la población que requiere de este. Siguiendo en la línea de gestión financiera,

se revisó el plan de trabajo de este, asegurando la documentación que se debe de realizar o actualizar en lo que queda del año.

Por otro lado, también se hizo una reunión con la gestora del proceso de gestión administrativa, donde también se revisó el plan de trabajo, acá se pudo sacar tres procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo:

- PROCEDIMIENTO CONSTRUCCIÓN DE SEDES DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA ESAP
- PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO, ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA ESAP
- PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE SEGURO.

Aún así se pudo evidenciar que, el jefe encargado del grupo de infraestructura perteneciente a este proceso es la persona que represa los documentos en el flujo documental, lo cual hace perjudicar a todo el proceso ya que no sale la documentación necesaria para cumplir a cabalidad el plan de trabajo del proceso.

Adicional a esto se hizo la respectiva revisión de los árboles documentales en los cuales se conectan todos los documentos con su debido documento de referencia o documento padre. En este caso se modificó el árbol documental del proceso de gestión financiera y del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

2. Apoyar la consolidación de las evidencias generadas de diferentes reuniones y talleres que genere conforme a la Tablas de Retención Documental del área.

Marzo:

Se proporcionó un apoyo fundamental para el cargue de diversos documentos institucionales, como parte de la actividad de Respaldo de Documentos para posteriormente subirlos al File Server. Esta acción garantiza la seguridad y disponibilidad de información crucial para la gestión institucional, fortaleciendo así la transparencia, eficiencia y calidad en la gestión administrativa de la ESAP.

En esta actividad se apoyó en el cargue de documentos de caracterizaciones, procedimientos, manuales, instructivos, mapa de procesos y de riesgos para asegurar un Backup seguro para que en el momento en que la Oficina de las TIC'S de la autorización y se pueda subir al File Server.

- 1 Mapa de procesos
- 4 Mapas de riesgos
- 22 Caracterizaciones



- 44 Instructivos
- 15 Manuales
- 130 Procedimientos

Abril:

Para este periodo no se requirió realizar o apoyar alguna actividad relacionada a esta.

Mayo:

Se brindó apoyo en la diligencia del formato Índice Electrónico EI-FO-020, utilizando los documentos previamente cargados en la carpeta de TRD de la Oficina de Planeación. Para el mes de mayo se diligenció 129 Procedimientos, 43 Instructivos y el Mapa de Procesos de la institución.

Junio:

En este último mes de prácticas se logró vincular el link y fecha de incorporación al expediente, para así tener el 100% de la tarea realizada en todas matrices correspondientes. Con esto también se cargaron estas matrices a la carpeta TRD de OneDrive de la Oficina de Planeación.

3. Apoyar la implementación de estrategia a las Direcciones Territoriales

Marzo:

Para este periodo no se realizó ninguna actividad para implementar estrategias en las direcciones territoriales.

Abril:

Para este periodo no se realizó ninguna actividad para implementar estrategias en las direcciones territoriales.

Mayo:

Se asistió a reunión preparatoria de manera presencial para la jornada "transformando la ESAP desde el territorio". Donde los asesores compartieron información con el propósito de garantizar que todos tuvieran la misma información clara y precisa para así llevarla a las territoriales.

Junio:

Para este periodo no se realizó ninguna actividad para implementar estrategias en las direcciones territoriales.

3. Logros obtenidos

1. Apoyar las actividades para la implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión en términos de cada uno de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la verificación y aplicación de los requisitos normativos.

Para este objetivo se logró hacer varios trabajos importantes para el equipo del SIG ya que, todo el equipo de practicantes del equipo de Calidad con el acompañamiento de asesores se ha encargado de hacer exitosamente el Back Up de la documentación que se tenía antes de hacer el cambio al nuevo mapa de procesos, esto incluyendo nueva codificación y nuevos formatos para los documentos que reposan en Isolución. Este haciendo el papel de banco documental para la ESAP.

Con lo anterior se dejaron varios documentos de evidencia de todo el trabajo hecho, debido a que también se identificaron los documentos de referencia (documentos padre) de cada formato, instructivo, guía o protocolo; debido a que, cada uno de estos puede estar enlazado con un procedimiento o la caracterización del proceso. Con esto también se hace un Árbol Documental donde se puede apreciar que cada procedimiento está conectado o asociado a la Caracterización del proceso y cada procedimiento tiene los formatos, guías, instructivos o protocolos correspondientes.

Así mismo, se creó una base de datos que contiene los procesos actuales, evidenciando tanto los códigos antiguos como los nuevos. Esto se realizó con el propósito de facilitar una mejor transición y adaptación de cada funcionario al nuevo mapa de procesos, al mismo tiempo su correspondiente codificación, de esta manera garantizar una mejor consecución con los nuevos códigos que se generen ya que, anteriormente los códigos de los procesos no contaban con un buen sistema de secuencia porque se saltaban de forma poco organizada.

Para cerrar este objetivo, también se obtuvieron buenos resultados con el cargue de los nuevos indicadores de riesgos de gestión y de corrupción para los procesos generando la primera línea de reporte de riesgos, listos para que los gestores de cada proceso sólo tuvieran que hacer el cargue de la evidencia de cada riesgo. Todo esto fue con base al nuevo Mapa de Procesos debido a que, se pasó de 22 procesos a 19, con esto se tuvieron que crear los nuevos procesos en el sistema de Isolución. En esta parte, el proceso de Gestión Financiera no reportó de manera efectiva los riesgos, por ende en el mes de Julio se harán nuevos talleres con el proceso para realizar y gestionar de manera oportuna los riesgos para el siguiente cuatrimestre.

2. Apoyar la consolidación de las evidencias generadas de diferentes reuniones y talleres que genere conforme a la Tablas de Retención Documental del área.

Para lograr este objetivo, se elaboraron más de cinco matrices que recopilan la documentación trabajada durante varios años, con el fin de subirla posteriormente al File

Server y dejar evidencia de la labor documental realizada por la Oficina de Planeación en el periodo 12. Para cargar toda la documentación, cada archivo debe nombrarse para que no excediera los 30 caracteres. Del mismo modo; solo una persona, además de la jefa de la Oficina de Planeación, puede tener acceso al File Server debido a la confidencialidad de la información.

La importancia de la TRD son las siguientes:

- **Cumplimiento Legal y Normativo:**

Las tablas de retención documental (TRD) aseguran que la institución pública cumpla con las leyes y regulaciones relacionadas con la conservación, gestión y eliminación de documentos. Esto es crucial para evitar sanciones legales y asegurar la conformidad con las normativas vigentes.

- **Transparencia y Rendición de Cuentas:**

Las TRD promueven la transparencia y la rendición de cuentas, ya que establecen criterios claros sobre cuánto tiempo deben conservarse los documentos y cuándo deben ser destruidos o archivados. Esto facilita la auditoría y el control de la gestión documental por parte de entidades de supervisión y la ciudadanía.

- **Optimización del Espacio y Recursos:**

La implementación de TRD permite una gestión eficiente del espacio físico y digital destinado al almacenamiento de documentos. Al definir los plazos de retención, se puede liberar espacio eliminando documentos que ya no son necesarios, optimizando así el uso de recursos.

- **Acceso y Recuperación Eficiente de Información:**

Las TRD organizan los documentos de manera lógica y estructurada, lo que facilita el acceso rápido y eficiente a la información. Esto es esencial para el funcionamiento diario de la institución, permitiendo a los funcionarios encontrar y utilizar la documentación necesaria de manera ágil.

- **Protección y Conservación del Patrimonio Documental:**

En una institución pública, ciertos documentos tienen un valor histórico, administrativo o legal significativo. Las TRD ayudan a identificar y conservar estos documentos de manera adecuada, asegurando que el patrimonio documental de la institución se mantenga intacto y accesible para futuras generaciones.

- **Mejora de la Gestión Administrativa:**

La implementación de TRD contribuye a una gestión administrativa más ordenada y eficiente. Al establecer plazos claros para la retención y disposición de documentos, se facilita la toma de decisiones y se mejora la organización interna de la institución.

- Seguridad y Confidencialidad:

Las TRD ayudan a gestionar de manera adecuada la información confidencial y sensible. Al establecer procedimientos claros para la conservación y eliminación de documentos, se asegura que la información se maneje de acuerdo con los niveles de seguridad requeridos, protegiendo así la privacidad y los datos sensibles de la institución.

3. Apoyar la implementación de estrategia a las Direcciones Territoriales

En este apartado no se pudieron realizar tantas actividades y productos como en los dos objetivos anteriores, ya que los principales protagonistas en estos temas son los funcionarios de planta y los contratistas. Los practicantes tienen un rol más limitado en los acompañamientos hacia las direcciones territoriales. Aun así, se brindó apoyo en la elaboración de las diapositivas que se presentaron a las direcciones territoriales.

4. Resultados finales elaborados

Como se dijo anteriormente, cada objetivo y actividad tuvo un resultado y producto del trabajo realizado a lo largo de los cuatro (4) meses de las prácticas administrativas en la Oficina Asesora de Planeación. Donde la joya de la corona fue la exitosa migración y nueva codificación de los documentos que se encuentran en Isolución debido a la gran carga documental que se trabajaba en el momento 392 Formatos, los cuales recibieron la debida actualización de forma porque se encontraban desactualizados y no tenían el formato que se había establecido desde el 2022. Adicional fueron 130 procedimientos que tuvieron que ser revisados en su interior, debido a la nueva codificación que se hizo para el nuevo mapa de procesos, por esto mismo en su interior no pueden quedar códigos antiguos y de la mano va la modificación y actualización de los diagramas de flujo de todos los procedimientos, ya que en su encabezado se presentaban los códigos antiguos. Esto mismo se hizo con las 51 Guías, 44 instructivos, 15 manuales y 7 protocolos que se encontraban activos en Isolución.

Gracias a este trabajo se ha podido socializar el nuevo mapa de procesos con la comunidad Esapista, teniendo una gran acogida por los funcionarios, docentes y estudiantes, ya que estos actores fundamentales de la ESAP se sienten informados, integrados e identificados con todas las actividades y procesos que se llevan a cabo por las oficinas o dependencias de la entidad.







Socialización mapa de procesos V5 - Sede Central (2024)



Socialización mapa de procesos V5 - Sede Teusaquillo (2024)

El otro trabajo importante en este semestre de prácticas administrativas fue el tema de la TRD debido a que se pudo documentar todos los archivos que la Oficina de Planeación manejó en este periodo. Esta TRD fue muy importante porque en ocasiones anteriores no se había reportado documentación de la Oficina, esto según funcionario de la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones. Con esto la Oficina de planeación deja precedente para evidenciar un cambio significativo en estas nuevas administraciones, tanto de la ESAP como de la Oficina.

Escuela Superior de Administración Pública		FORMATO ÍNDICE ELECTRÓNICO				CÓDIGO: EH-FO-020		VERSIÓN: 01		FECHA: 10/04/2024	
Proceso: Efectividad Institucional											
Documento de referencia: Procedimiento Organizar archivos de gestión EI-PT-002 y Procedimiento Realizar transferencias de documentos al archivo central EI-PT-003											
CÓDIGO IDENTIFICACIÓN EXPEDIENTE:			UNIDAD ADMINISTRATIVA:			UNIDAD PRODUCTORA: UNIDAD PRODUCTORA					
SERIE: 965			SUBSERIE: 20			EXPEDIENTE HÍBRIDO:		UBICACIÓN EXPEDIENTE EN SOPORTE FÍSICO:			
ASUNTO: Procedimientos											
No. ORDEN EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO PRINCIPAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ANEXOS DEL DOCUMENTO PRINCIPAL	FECHA DE CREACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE INCORPORACIÓN AL EXPEDIENTE	IMAGEN / PÁGINA DE INICIO	IMAGEN / PÁGINA FINAL	FORMATO	TAMAÑO EN KILOBYTES	ACCESO	
1	Procedimiento buzón de sugerencias PT-A-APE-004	PROCEDIMIENTO	Caracterización Atención a las Personas	09/12/2022	26/03/2024			PDF	179 KB	Procedimiento_V1_71a APRODA.pdf	
2	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CANALES PT-A-APE-006	PROCEDIMIENTO	Caracterización Atención a las Personas	27/09/2023	27/03/2024			PDF	523 KB		

TRD Procedimientos (2024)

Por otro lado, la migración del mapa de riesgos de la institución se realizó de manera satisfactoria y sobresaliente, en consonancia con el nuevo mapa de procesos. Durante este ejercicio, se identificaron varias debilidades en el proceso de Gestión Financiera, que es responsable de gestionar de manera eficaz y oportuna los recursos financieros necesarios para alcanzar los objetivos institucionales y garantizar la sostenibilidad de la entidad. Esto se logra a través de un monitoreo y supervisión riguroso de la ejecución presupuestaria, así como del registro contable adecuado, todo en conformidad con las normativas vigentes.

Con esto es importante mencionar que, este proceso no levantó de manera adecuada los riesgos de corrupción y de gestión, tampoco fueron coherentes los planes de acción, por este motivo es que se van a realizar nuevos talleres de riesgos para que el proceso los pueda hacer nuevamente de manera eficiente. Siguiendo con este proceso y con sus problemáticas, pudo ser evidente en la migración y actualización del nuevo mapa de procesos que los procedimientos e instructivos están cargados de manera errónea. Lo correcto es diligenciar el formato inteligente que posee Isolución en el manejo de documentos, esto porque el contenido puede estar actualizado y los usuarios lo podrán ver con mayor facilidad.

Adicionalmente, el proceso cuenta con problemas en documentación porque los planes de trabajo no se han cumplido a cabalidad, hay documentos que siguen desactualizados o simplemente no han sido aprobados en el flujo documental. Esto se debe a que, el proceso cuenta con intermitencias en el cargo del Jefe del proceso de Gestión Financiera, también no hay jefes en las oficinas, como es el caso de la oficina de Recaudo y Cartera. Esto hace que el proceso y las oficinas no trabajen de un modo eficiente y eficaz ya que, genera una constante intermitencia entre todos los trabajadores, puesto que la falta de liderazgo claro y la ausencia de jefes en áreas críticas pueden desmotivar al personal, reduciendo su compromiso y eficiencia. La incertidumbre y la falta de dirección también pueden aumentar la rotación de empleados, afectando la continuidad y la calidad del trabajo.

De igual forma, se observa una clara división entre los funcionarios de planta y los contratistas, lo que genera un ambiente laboral tenso y menos colaborativo. Esta separación afecta negativamente la eficiencia y cohesión del equipo, dificultando la realización de tareas

conjuntas y la comunicación efectiva. En particular, dentro del proceso de Gestión Financiera, estas tensiones y la falta de liderazgo constante, sumado a la ausencia de jefes en oficinas clave como Recaudo y Cartera, exacerbaban los problemas existentes. La documentación se ve comprometida, con planes de trabajo que no se cumplen cabalmente y documentos que permanecen desactualizados o sin aprobación en el flujo documental.

Este entorno dividido y mal gestionado no sólo genera ineficiencia operativa y retrasos en la ejecución de proyectos, sino que también incrementa el riesgo de incumplimiento normativo. Además, la desmotivación y baja moral del personal resultante de esta situación pueden llevar a una alta rotación de empleados, afectando la continuidad y calidad del trabajo. En última instancia, la falta de cohesión y liderazgo claro obstaculiza el progreso y el logro de los objetivos institucionales, poniendo en riesgo la sostenibilidad y el desarrollo de la entidad.

Debido a lo anterior, lo que se busca en la oficina de planeación y en especial en el equipo de calidad lo argumenta Velázquez, E. R., de Alvarenga, E. M., Celsa, E. M. D. A. D., & Paredes, Q. D. B. D. M. (2009). “Calidad implica realizar las actividades dentro de la organización de la mejor manera posible desde el primer intento, evitando errores que requieran corrección posterior. Esto previene lo que se conoce como "retrabajo". Es decir, la necesidad de repetir una actividad debido a una ejecución deficiente en ocasiones anteriores. Los debidos esfuerzos por hacer las cosas bien desde el principio ayudan a las organizaciones a evitar los altos costos asociados a repetir tareas” (P.P. 24).

Para culminar, es necesario dar las debidas sugerencias para mejoras en el ambiente laboral y en mejorar la gestión y liderazgo en el proceso de Gestión Financiera. Por parte del ambiente laboral se recomienda organizar actividades de integración y team building que promuevan la colaboración y reduzcan las tensiones entre funcionarios de planta y contratistas. Esto puede incluir talleres y actividades sociales. También se postula la propuesta de establecer políticas claras de comunicación que faciliten el intercambio de información y la colaboración entre todos los miembros del equipo, independientemente de su estatus contractual.

Para la mejora de gestión y liderazgo en el proceso de Gestión Financiera es necesario diseñar un proceso de selección exhaustivo que incluya entrevistas, pruebas de competencia, y evaluación de antecedentes para asegurar que los candidatos sean altamente competentes y adecuados para el rol. Con esto también se pueden implementar programas de capacitación y desarrollo para los líderes de oficinas clave. Esto ayudará a mejorar sus habilidades de gestión y asegurar que estén bien preparados para sus roles.

5. Conclusiones

Para concluir este informe final, es fundamental resaltar la importancia de la documentación en una institución. Cada actividad significativa debe estar respaldada ya sea por procedimientos, manuales, guías o instructivos detallados, lo que asegura la consistencia y calidad en su ejecución. La correcta gestión y almacenamiento de esta documentación en un

sistema robusto y confiable como la plataforma de Isolución no solo facilita el acceso y actualización de la información, sino que también garantiza la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia en todos los procesos institucionales. Este enfoque integral de la gestión documental es vital para mantener la coherencia operativa y apoyar el logro de los objetivos estratégicos de la institución.

Por otro lado, para abordar eficazmente las problemáticas identificadas en la gestión institucional es fundamental implementar soluciones integrales que fortalezcan el liderazgo, fomenten la cohesión del equipo y optimicen la gestión documental y de riesgos. Estas acciones, junto con la mejora del ambiente laboral y la eficiencia operativa, contribuirán significativamente a crear una organización más efectiva y sostenible.

La adopción de estas estrategias no solo asegura una administración más eficiente y transparente, sino que también promueve un entorno de trabajo colaborativo y motivador. Esto permitirá a la institución alcanzar sus objetivos de manera más eficaz, garantizando al mismo tiempo la sostenibilidad y el cumplimiento normativo.

Por último es importante mencionar que se pudo cumplir en su totalidad con el producto esperado, ya que se logró la descripción clara y precisa del proceso analizado, la correspondiente identificación de los procesos mejorados con base en datos y análisis objetivos y finalmente se hicieron las debidas recomendaciones específicas y factibles para la mejora del proceso.

6. Bibliografía

- Velázquez, E. R., de Alvarenga, E. M., Celsa, E. M. D. A. D., & Paredes, Q. D. B. D. M. (2009). Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Itapúa, Paraguay.

7. Anexo

7.1. Anexo Documentos

- Anexo 1: Codificación Mapa de Procesos V5
- Anexo 2: Diapositivas Territorio
- Anexo 3: TRD Procedimientos

7.2. Anexo imágenes

- Anexo 1: Socialización mapa de procesos V5 - Sede Central (2024)



Escuela Superior de
Administración Pública

- Anexo 2: Socialización mapa de procesos V5 - Sede Teusaquillo (2024)
- Anexo 3: TRD Procedimientos (2024)