



Actualización de documentación del proceso soporte logístico de la Gobernación de Antioquia dentro del Sistema Integrado de Gestión

Updating of the documentation of the logistics support process of the Government of Antioquia within the Integrated Management System

 *Deisy Carolina Ocampo Pineda*¹
 *Cesar Augusto Quintero*²

DOI: <https://doi.org/10.26495/icti.v9i2.2258>



RESUMEN

La Subsecretaría de Servicios administrativos perteneciente a la Secretaría de Servicios y Suministros, tiene como funciones principales definir y dirigir las políticas, procedimientos y directrices para la adquisición de bienes y servicios del nivel central de la Administración Departamental. Debido a la nueva estructura administrativa de la entidad en la cual se dictan nuevas funciones a sus organismos y dependencias, en este trabajo se presenta la actualización de la documentación del proceso Soporte Logístico de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión, actualizaciones y mejoras para las herramientas de consolidación del PAA conforme a las necesidades identificadas en cada dependencia que dado a estos cambios se hace necesario la inclusión de nuevos documentos, mejoras en el desarrollo de los procedimientos e instructivos en donde son designados nuevos encargados, además la incorporación de nuevos conocimientos en donde permitirá estar en una constante mejora continua. La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo se dio a partir del estudio de la información documentada de la organización y el conocimiento que tiene cada persona acerca de la función que desempeña, realizando una actualización de la información obtenida, dando inicio por la revisión de la documentación actual: procedimientos, instructivos, manuales y formatos; identificando posibles mejoras dentro del proceso para el logro de los objetivos propuestos.

PALABRAS CLAVE:

Gestión documental, proceso de soporte logístico, sistema Integrado de Gestión.

¹ Corporación Universitaria Americana, Medellín-Antioquia, Colombia, ocampodeisy8699@americana.edu.co

² Corporación Universitaria Americana, Medellín-Antioquia, Colombia, cquintero@americana.edu.co

ABSTRACT

The Subsecretaries of Administrative Services belonging to the Secretariat of Services and Supplies, has as its main functions to define and direct the policies, procedures, and guidelines for the procurement of goods and services of the central level of the Departmental Administration. Due to the new administrative structure of the entity in which new functions are dictated to its agencies and dependencies, this work presents the update of the documentation of the Logistics Support process according to the Integrated Management System, updates and improvements for the consolidation tools of the PAA according to the needs identified in each dependency that given these changes it is necessary the inclusion of new documents, improvements in the development of procedures and instructions where new managers are designated, in addition to the incorporation of new knowledge where it will be in a constant continuous improvement. The methodology used for the development of this work was based on the study of the documented information of the organization and the knowledge that each person has about the function performed, making an update of the information obtained, starting with the review of the current documentation: procedures, instructions, manuals, and formats; identifying possible improvements within the process to achieve the proposed objectives.

KEYWORDS:

Documentary management, logistics support process, integrated management system.

1. INTRODUCCIÓN

La actualización y estandarización de la documentación de un proceso juega un papel importante dentro de las organizaciones, pues les permite contar con una gestión más eficiente, aumenta la productividad de la empresa y lo más importante, la conservación de la información metodológica a través del tiempo. (Documental, 2018)

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 se debe mantener un control documental de todo lo que se considere necesario para que la organización funcione o sea necesaria para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión, es por esto por lo que, definir un proceso de control documental facilita la formación del nuevo personal, así como la auditoría del proceso. (Document Solutions España S.A, 2021)

La gobernación de Antioquia cuenta con un mapa de procesos dentro del sistema integrado de gestión, que está conformado por 28 procesos los cuales están divididos por: Procesos estratégicos, procesos misionales de cadena de valor, procesos de apoyo, y procesos de evaluación. Se evidencia la oportunidad de mejora en la actualización del proceso de apoyo soporte logístico, debido a que por cambios en administración y metodología existe la necesidad de la actualización de la documentación de procedimientos, instructivos, manuales y formatos, teniendo en cuenta las principales problemáticas que se lograron identificar a lo largo del desarrollo de las actualizaciones en la documentación.

Para la actualización de la documentación se requiere trabajo en equipo con los encargados de cada área y proceso, para de esta manera tener una mayor eficacia en cuanto a la consolidación de la información. Debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19 se dificulta la comunicación, ya que no existe un canal de comunicación verbal directo sino por medios electrónicos, los cuales da pie a incumplimiento de asistencia a reuniones por parte de los líderes de proceso, afectando así el

cumplimiento del plan de trabajo de acuerdo con lo establecido inicialmente, por lo que, se hace necesaria una comunicación asertiva.

Asimismo, se requiere la implementación de la gestión del conocimiento, ya que existe la cultura en algunos encargados de procesos enfocada en la reserva de información frente al cargo que desempeñan, esto puede ocasionar que se presente desactualización y/o errores en la información documentada, pues no especifican paso a paso como es realizada cada actividad.

Por otra parte, debido a los cambios realizados al interior de la Gobernación de Antioquia, se estipuló una nueva gaceta donde son renombradas nuevas dependencias con nuevos códigos, por lo que, en las macros en Excel, y en la herramienta Power Bi donde es realizado el seguimiento de indicadores del Plan Anual de Adquisiciones se hace necesaria la actualización de dicha información, para evitar inconsistencias en los contratos de cada secretaría.

En este sentido, la presente práctica se beneficiará la Gobernación de Antioquia, dado que se realizarán las actualizaciones de la documentación en pro de velar por el cumplimiento de una administración estandarizada sobre sus bienes muebles e inmuebles, utilizando las tecnologías de la información dispuestas para hacer más eficiente el uso de la información, siendo de esta manera más oportuna.

2. MARCO TEÓRICO

Se realizó una compilación de resultados con otras investigaciones en donde se estudia información acerca de la administración de los bienes inmuebles en el sector público, manual de mantenimiento de edificaciones y la actualización de documentación dentro del Sistema Integrado de Gestión.

Tabla 1. Estado del arte

ESTADO DEL ARTE				
Identificación del documento	Objetivo General	Categorías/ Variables	Instrumentos recolección de información	Resultados
Túquerez Herrera (2015)	Desconcentrar y descentralizar las funciones administrativas, pasando a ser entes contables	Adquisiciones Bienes de larga duración Control Gestión Norma vigente	Para la recopilación de la información la administración utiliza documentos fuente autorizados por esta institución ya que realizan actividades de compra de bienes a oferentes de insumos o bienes por medio del portal de compras públicas.	El cambio de las estructuras en una organización se da a través de la gestión, la cual es el resultado de la sumatoria de las actividades (preventivas, correctivas, predictivas y normativas) en la organización, hacia la consecución de los objetivos. Pues los mejores resultados se logran cuando la gente está comprometida con la organización, y siente verdadero orgullo por lo que hace.

<p>Aquilla Vega, Pulgarín (2015).</p>	<p>Elaborar una propuesta de un Sistema de Gestión para la administración y manejo del control de bienes del sector público aplicado a la dirección provincial del IESS en el Azuay</p>	<p>Gestión de bienes Sector público Administración Control</p>	<p>La información se recolectó mediante el análisis y entrevista con el funcionario que maneja el sistema SICAF, se evidencia que es un formato que no está desarrollado en su totalidad, lo que dificulta que este sistema se constituya en una herramienta eficiente para el control y registro de los bienes muebles</p>	<p>El principal resultado, es lograr que en la administración pública se puedan prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico social y cultural del país.</p> <p>Formulación de objetivos, descripción de políticas, elección de procedimientos, elegir correctamente, ejecutar las resoluciones y controlar las acciones de los servidores.</p>
<p>Suárez Tarazona (2019)</p>	<p>Crear el procedimiento de administración de bienes inmuebles identificados del municipio de Arauca</p>	<p>Organización Administración Bienes inmuebles Procedimiento Mantenimiento</p>	<p>La recolección de la información que reposa en los diferentes archivos existentes tanto del municipio como los diferentes entes vinculados.</p>	<p>El desarrollo de este procedimiento procura mantener actualizado el valor, registro e inventario de los bienes inmuebles que forman parte de los activos del municipio. Los resultados de la actualización del bien Inmueble se materializan en registros de información que acreditan y evidencian la titularidad y administración del mismo, por lo tanto, su expedición tendrá relación directa con la cronología de la actuación. Los registros actualizados se acumularán en expedientes dispuestos según las normas y políticas de archivo aplicables en la administración municipal.</p>
<p>Cenaim (2016)</p>	<p>Manual de mantenimiento o recurrente y preventivo</p>	<p>Mantenimiento predictivo Mantenimiento preventivo Mantenimiento recurrente Mantenimiento correctivo Edificaciones</p>	<p>Para la recopilación de información en primer lugar, los conceptos básicos relacionados a la temática de mantenimiento de edificios y luego, el detalle de las acciones que se ejecutarán en cada una de las partes que conformas un todo.</p>	<p>El presente trabajo aspira a convertir el mantenimiento de las edificaciones del CENAIM en un problema no exclusivo, sino de la comunidad a la que sirve, en la que se vincula a todos los actores: autoridades, docentes, estudiantes y personal de apoyo como protagonistas del proceso. A este objetivo, se añadirán las acciones de capacitación encaminadas a la promoción del manual y la generación de una actitud positiva que dé cuenta de la importancia de la activa participación de los miembros que actúan en las tareas de mantenimiento.</p>
<p>Trujillo Rodríguez, Olaya Cortes (2018)</p>	<p>Actualización de la documentación del sistema de gestión integrado en la empresa AIRECO</p>	<p>Actualización Sistema de Gestión Diagnóstico</p>	<p>La recolección de información se logró establecer a partir reuniones de acompañamiento con el personal encargado en el área de calidad y la coordinadora de</p>	<p>El grupo de trabajo le ha propuesto a la empresa la identificación y reajuste de la documentación con la norma ISO 9001:2008 la cual se ha tomado como base para hacer una actualización en la documentación en la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, con lo</p>

	S.A.S bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.		HSEQ, allí se recolectó información de la empresa para poder realizar dicha documentación y actualización respectiva de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:1015.	cual tiene como finalidad lograr la integración de las dos normas mencionadas en un solo sistema lo cual incidirá en el mejoramiento de la gestión empresarial, obteniendo además un servicio con la calidad requerida sin provocar daños en el medio ambiente ni en los trabajadores.
--	--	--	--	--

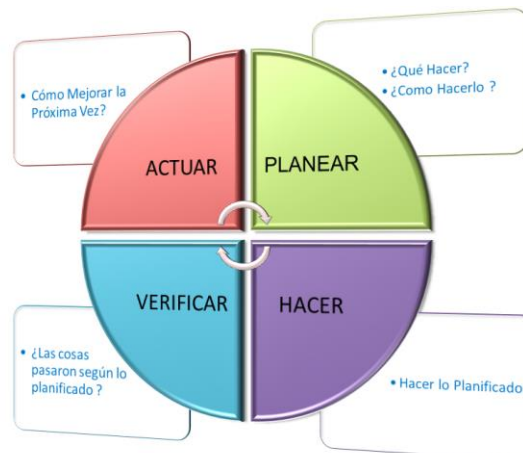
Fuente: Elaboración propia basado en la documentación de (Herrera, 2015) (Aquilla, 2012) (Tarazona, 2019) (Cenaim) (Trujillo Rodríguez, 2018)

Los estudios descritos anteriormente aportan de manera significativa al desarrollo de la metodología de este trabajo, donde logra identificar y llevar a cabo que para una buena documentación de procesos eficiente y estándar, es de gran valor la inclusión de metodologías ingenieriles, en este caso puntual se tienen en cuenta: lluvia de ideas, ciclo PHVA, diagramas de flujo y diagramas de Ishikawa; estas herramientas facilitan el desarrollo de documentos actualizados progresivamente, desde la recopilación de información, la contribución al análisis y diagnóstico adecuado, la determinación de los mecanismos de control para determinar la efectividad, la determinación de las medidas de mejora, la focalización en los planes estratégicos y la construcción de evidencias que representen resultados visibles y medibles enfocados en la gestión de la documentación.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Para llevar a cabo este plan de trabajo, se emplea una metodología cualitativa, la cual se desarrolla mediante 4 fases y se definen de acuerdo con el Ciclo Deming (PHVA) en donde se verá reflejada la mejora continua ya que está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora del desempeño de los procesos.

Figura 1. Ciclo de mejoramiento continuo



Fuente: Aplicativo Isolución 4.8 Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia.

3.1. Fase 1: Diagnóstico

Para el desarrollo de esta fase, se emplea la gestión de conocimiento como foco principal, ya que se tiene en cuenta la recolección de información conocida por los encargados de cada procedimiento perteneciente al proceso soporte logístico, para esto se parte desde la difusión de la información ya registrada en el sistema de gestión y la solicitud de diagramas de flujos con la descripción de cada actividad.

3.2. Fase 2: Análisis de información

En esta fase se realiza un seguimiento de la información actual documentada en el aplicativo de gestión de calidad en conjunto con el líder del proceso, donde se establecen metodologías de trabajo, se hace la identificación de posibles mejoras en los procedimientos, instructivos, formatos y manuales que requieren actualización teniendo en cuenta los puntos más críticos a tratar.

Para la definición de estas mejoras, se implementa un diagrama de Ishikawa, con el cual se obtiene una visibilidad más amplia sobre las condiciones en las cuales se encuentra cada documento, a partir de allí, se desarrolla una lluvia de ideas para concretar las mejoras a implementar.

3.3. Fase 3: Plan de trabajo

Se procede con el plan de trabajo establecido, de acuerdo a las necesidades identificadas por cada dependencia que está incluida en el proceso soporte logístico, se programan reuniones mediante la plataforma Teams donde se inicia la consolidación de la información con cada líder del proceso, enfatizando en la implementación de mejoras de acuerdo a los hallazgos identificados; esta información es compartida mediante tareas en la plataforma Isolución 4.8 asignando como responsable a cada gestor del proceso.

3.4. Fase 4: Revisión y evaluación por el líder del proceso soporte logístico

Una vez se encuentra consolidada la información en los procedimientos, instructivos, formatos y manuales, se procede con la difusión al líder del proceso y encargados para su respectiva revisión y aprobación, donde son evaluados los cambios y mejoras incorporadas, posteriormente es compartida al área competente para su codificación y registro en el sistema integrado de gestión.

4 RESULTADOS

1.

4.1. Desarrollo de fase 1- Diagnóstico

Para tener claridad sobre el estado de la documentación del proceso soporte logístico, se partió desde la implementación de un sistema de gestión del conocimiento, el cual consiste en la documentación de la información adquirida por cada uno de los que ejecutan los procesos, para esto se inicia con la lectura de la documentación registrada en el aplicativo Isolución, una vez se tiene claro lo allí plasmado, se procede con el agendamiento de reuniones con cada uno de los colaboradores. Finalmente, basado en el diagnóstico realizado se obtuvieron las amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades presentadas en la organización a través de la matriz DOFA.

En las reuniones efectuadas, se divulga lo documentado y se solicita a cada operario informar cómo ejecuta sus actividades partiendo desde su conocimiento y experiencia, esta información suministrada se compara con la información ya documentada y revisada previamente, donde se identifican diferencias significativas, por lo cual se considera pertinente realizar un diagrama de flujo del procedimiento de Administración de bienes inmuebles.

Tabla 2. Identificación de bienes inmuebles

Identificación de Bienes Inmuebles				
Número	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro
1	Identificar los predios objeto de análisis	Identifica el municipio donde se encuentran ubicados los predios objeto del estudio.	Profesional Prediación	Base de matrículas inmobiliarias a investigar.
2	Solicitar información de la titularidad de los predios.	Solicitan a las diferentes Notarías y Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos información jurídica de predios tales como escrituras y certificados de libertad y tradición de las matrículas inmobiliarias a investigar.	Director de Bienes y Seguros Profesional Jurídico Profesional Prediación Auxiliar Administrativo	Oficio radicado Base de matrículas inmobiliarias a investigar.
3	Construir el expediente	Obtenida la solicitud de información, crea el expediente del predio, donde se recopilan los documentos asociados a la matricula en análisis y se incluye en el inventario del archivo de gestión de la dirección.	Auxiliar Administrativo	Expediente del predio.
4	Realizar estudio de títulos.	Realizan un análisis de la información recopilada de cada matrícula inmobiliaria objeto de estudio con relación a la situación jurídica del inmueble, verificando su identificación formal, secuencia de tradición, existencia de gravámenes y demás condiciones que puedan limitar el derecho real de dominio	Profesional Jurídico Profesional Prediación Auxiliar Administrativo	Informe de estudio de títulos físico digital
5	Ubicar el predio investigado.	Una vez obtenido el estudio de títulos donde se determine la titularidad del predio, se procede con la ubicación de este utilizando: planos prediales, información de predios, planos protocolizados, sistemas de información geográfica (orto fotos y Geodatabase); ingresando a la herramienta	Profesional Sistemas de Información Geográfica – GIS Auxiliar Administrativo	Plano de ubicación físico y digital

		digital utilizada por el Departamento de Antioquia para la elaboración de planos. (Ver instructivo para plano de ubicación)		
6	Realizar diagnóstico de información predial	Recopilada la información antes descrita, se realiza investigación de la ubicación, características técnicas y jurídicas de los predios a los cuales se les requiere hacer visita de prediación.	Profesional prediación. Técnico Operativo	Base de datos de información de consulta.
7	Realizar visita de prediación	Luego de obtener la ubicación del predio, se realiza la visita al lugar ubicado, con el propósito de analizar en el lugar las condiciones físicas descritas en el estudio de títulos de acuerdo con las características de la adquisición.	Profesional prediación. Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Informe de prediación físico y digital
8	Elaborar plano de Georreferenciación	Realizada la visita al lugar de ubicación del predio en estudio, el profesional GIS elabora el plano de Georreferenciación del predio con las indicaciones del informe de prediación.	Profesional Sistemas de Información Geográfica – GIS Profesional prediación. Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Plano Georreferenciado Geodatabase actualizada Shape individual de cada predio
9	Inscribir el predio	Una vez obtenida la información y documentación jurídica y técnica del predio en análisis, se solicita a las Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos, Gerencia de Catastro Departamental y/o del Municipio de Medellín la inscripción del predio en sus bases de datos.	Director de Bienes y Seguros Profesional Jurídico Auxiliar Administrativo	Oficio de solicitud radicado Certificado de libertad y tradición Resolución de Inscripción.
10	Realizar avalúo comercial.	Con base en la información recopilada en el expediente del predio, se inicia con la revisión de la documentación y solicitud de la información adicional necesaria para realizar el estudio de mercado, estudio del sector y análisis de la información geoeconómica de cada predio con el fin de obtener valores de mercado.	Profesional Avaluador con RAA Auxiliar Administrativo	Informe avalúo comercial físico y digital.

11	Realizar el registro contable – creación del activo fijo	<p>Obtenido el valor del predio se procede con el registro contable en el sistema SAP (Ver instructivo).</p> <p>Nota 1: Si el predio es un bien fiscal se registra el lote y la construcción de forma independiente. Si el predio es de uso público y corresponde a faja de terreno adquirido para una vía determinar el % de ocupación de la vía y % de ocupación de retiro de vía y solo cargar el porcentaje del retiro y no lo ocupado por la vía.</p> <p>Nota 2: Se debe informar al comité de sostenibilidad contable de la Dirección de Contabilidad sobre la creación del activo fijo en el sistema SAP.</p>	<p>Profesional contable</p> <p>Profesional Avaluador con RAA</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Ficha del comité de sostenibilidad contable.</p> <p>Acta de comité Registro contable</p>
ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES				
Número	Flujograma	Descripción	Responsable	Registro
12	Asegurar el bien	El profesional contable luego de registrar el inmueble como activo fijo del Departamento, procede a informar al área de seguros sobre el bien inmueble a asegurar. (Ver procedimiento PR-M7-P1-33 Administración de Seguros).	<p>Profesional contable</p> <p>Profesional supervisor de seguros</p> <p>Corredor de seguros</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Inclusión en las pólizas</p>
13	Registrar predio en Archibus	Una vez conformado el expediente del predio, se procede con el registro en el sistema de administración de documentación Archibus. (Ver instructivo de registro)	Técnico Operativo	<p>Registro en el sistema.</p> <p>Expediente digital.</p>
14	Actualizar base de datos	Una vez creado el predio como activo fijo del Departamento de Antioquia, se procede actualizar las diferentes bases de datos (Archivo de gestión, SAP, Prediación y Georreferenciación) con el fin de proceder con la administración de estos.	<p>Profesional Sistemas de Información Geográfica – GIS</p> <p>Profesional prediación.</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional contable</p> <p>Profesionales seguros</p>	<p>Base de datos SAP</p> <p>Base de datos GIS</p> <p>Base de datos predial</p> <p>Base de datos Archibus</p> <p>Base de datos inmuebles asegurados</p> <p>Base de datos archivo de gestión</p>

			Auxiliar Administrativo	
15	Recibir y tramitar solicitud de entrega de un bien inmueble en arrendamiento o comodato	<p>Recibida la solicitud de entrega de un bien inmueble propiedad del Departamento en arrendamiento o en comodato; el director designa un profesional de la dirección para que inicie los trámites administrativos internos.</p> <p>Nota 3: El profesional de la dirección debe verificar que el inmueble a entregar en arrendamiento o comodato no sea requerido para el desarrollo de la función administrativa de la Gobernación de Antioquia y que el solicitante cumpla con los requisitos legales necesarios para suscribir el respectivo contrato.</p> <p>Nota 4: Si el inmueble es susceptible de entregar mediante contrato de arrendamiento o comodato y el solicitante cumple los requisitos se continúa con el proceso, de lo contrario responde al solicitante indicándole las razones por las cuales no se le puede entregar el bien y se archiva la petición.</p> <p>Nota 5: Si el bien se encuentra disponible para ser entregado en arrendamiento o comodato y el solicitante cumple con los requisitos se procede con la recopilación de documentación para iniciar proceso de contratación, conforme con el Procedimiento Contractual de la entidad.</p>	<p>Director de Bienes y Seguros Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Solicitud del Interesado</p> <p>Expediente del inmueble</p> <p>Respuesta al interesado</p> <p>Solicitud de información de la entidad interesada.</p>
16	Solicitar autorización por parte del comité de administración de bienes o comité de espacios.	Una vez obtenida la documentación del solicitante, el profesional requiere a los encargados de los comités un espacio para exponer la solicitud y para que conceptúen acerca de la	<p>Director de Bienes y Seguros</p> <p>Profesional Especializado</p>	<p>Solicitud al comité</p> <p>Acta del comité</p>

		<p>conveniencia o no de arrendar o entregar en comodato el espacio o el inmueble propiedad del Departamento de Antioquia.</p> <p>NOTA 6: Si el espacio se encuentra ubicado dentro del Centro Administrativo Departamental se debe exponer ante el Comité de Espacios.</p> <p>NOTA 7: Si es un espacio o un inmueble ubicado por fuera del Centro Administrativo Departamental debe ser expuesto ante el Comité de Administración de Bienes.</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	
17	Conformar expediente del contrato	<p>Una vez el comité de espacios o de bienes conceptúe favorablemente, el profesional inicia con la recopilación de información para crear el expediente del contrato.</p> <p>Nota 8: Tanto para contratos de arrendamiento o comodatos de comodato se debe fijar un canon informado por el profesional evaluador.</p> <p>Nota 9: Para contratos de comodato en predios de mayor extensión se debe solicitar plano Georreferenciado del área a entregar.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Profesional Avalúos</p> <p>Profesional Sistemas de Información Geográfica – GIS</p>	<p>Avalúo del canon</p> <p>Documentos del solicitante</p> <p>Planos de Georreferenciación</p> <p>Expediente del contrato</p>
18	Suscribir contrato de arrendamiento o comodato	<p>Luego de obtener la documentación necesaria del solicitante y el predio se inicia el trámite contractual, conforme con el procedimiento PR-M7-P6-002; para lo cual el profesional realiza los estudios y documentos previos y completa el expediente del contrato con el fin de solicitar al comité interno de contratación la autorización para suscribir el contrato.</p>	<p>Director de Bienes y Seguros</p> <p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>Expediente del contrato</p> <p>Solicitud comité interno de contratación</p> <p>Pre-acta comité interno de contratación</p> <p>Acta comité interno de contratación.</p> <p>Contrato de arrendamiento o comodato</p>

21	Realizar registro contable en SAP	El supervisor del contrato le informa al profesional contable acerca del contrato suscrito, con el fin de registrar contablemente el activo entregado de acuerdo a la política contable establecida para tal fin.	Profesional supervisor Profesional contable	Correo electrónico Registro contable en el sistema SAP
22	Registrar pagos por concepto de arrendamientos	Durante los primeros días de cada mes (antes del día 10 que es aproximadamente cuando se hace el cierre del presupuesto), se deben registrar en el sistema SAP los pagos por concepto de arrendamiento. (Ver instructivo de registro) Nota 10: El auxiliar administrativo de apoyo a la supervisión de contratos de arrendamiento entrega los soportes físicos de los pagos, así como la acusación del mes siguiente y de allí se toma la información requerida; para tal fin es necesario disponer de la base de datos de "Arrendamientos" actualizada, antes de comenzar el registro en SAP.	Técnico Operativo Auxiliar administrativo	Registro en SAP Base de datos de contratos de arrendamiento Soporte de pago
23	Administrar servicios públicos	Se clasifica las solicitudes referentes a servicios públicos por entidad prestadora del servicio y luego por tipo de solicitud: instalación, retiro, suspensión, traslado, pago, cambio de suscriptor, código secreto o extensión del servicio de llamadas utilizado a nivel nacional e internacional. Nota 11: Toda solicitud debe realizarse por medio de un oficio o por correo electrónico, el cual se remite al director de Bienes y Seguros.	Director de Bienes y Seguros Auxiliar Administrativo	Oficio de solicitud Correo electrónico
24	Solicitar servicio	Una vez autorizada la solicitud por el director de Bienes y Seguros, se tramita ante la entidad prestadora del servicio el requerimiento establecido anteriormente.	Auxiliar Administrativo	Formulario de la entidad prestadora del servicio. Oficio o correo electrónico dirigido

		<p>Nota 12: El trámite puede surtirse vía correo electrónico con el ejecutivo de cuentas a través de la línea de servicio al cliente</p>		a la entidad prestadora del servicio.
25	Comunicar el cumplimiento de la solicitud	Cumplidos los requisitos de la solicitud del servicio, se informa al solicitante el estado de su solicitud.	Auxiliar Administrativo	Oficio o correo electrónico
26	Realizar pago de facturas	<p>Recibe mensualmente el original de las facturas de cobro de servicios y las clasifica teniendo como criterio las entidades prestadoras de servicios. Las facturas se separan por dependencia y municipio.</p> <p>Nota 13: Para realizar el pago de la facturación se debe solicitar en los primeros días del mes de enero de cada vigencia al profesional encargado el certificado de disponibilidad presupuestal CDP.</p> <p>En la facturación se debe verificar que el número de la instalación corresponda al Departamento de Antioquia y que no haya cobros de períodos anteriores que fueron pagados.</p> <p>Cada mes cuando se vaya realizar el pago se debe diligenciar el formato FO-M8-P2-014 Formato Solicitud de Liberación del Registro Presupuestal de Compromiso (RPC), el cual debe ir firmado por el ordenador del gasto y con el visto bueno del Director de Bienes y Seguros.</p> <p>Luego de tener el formato FO-M8-P2-014 firmado por el ordenador del gasto, el mismo acompañado con la factura de los servicios públicos se entrega en la Dirección de Presupuesto de la secretaría de Hacienda.</p> <p>Nota 14:</p>	<p>Ordenador del gasto</p> <p>Director de Bienes y Seguros</p> <p>Profesional Logístico</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Factura de servicios públicos</p> <p>Solicitud de CDP</p> <p>FO-M8-P2-014 Solicitud de Liberación del Registro Presupuestal de Compromiso (RPC)</p> <p>FO-M7-P1-026 “Servicios Públicos Aforo de Energía”.</p>

		Para realizar el cobro del consumo de energía o acueducto y alcantarillado a los arrendatarios de inmuebles propiedad del Departamento o espacios arrendados dentro del Centro Administrativo Departamental que no tienen medidor, se debe realizar el aforo, verificar si es correcta y diligenciar el formato FO-M7-P1-026 “Servicios Públicos Aforo de Energía”.		
27	Realizar cobro de servicios públicos a comodatarios y a arrendatarios	Elabora factura de cobro de servicios públicos según tarifa EPM (identificadas en la web) y de acuerdo con el aforo realizado, indicando el valor y la clase de servicio (energía, acueducto y alcantarillado), correspondiente al consumo del período de facturación. Cumplido lo anterior, se envían las facturas a los arrendatarios y/o comodatarios para su respectivo pago y se verifica que éste se efectúe.	Auxiliar Administrativo	Factura cobro FO-M7-P1-026 “Servicios Públicos Aforo de Energía”. Correo electrónico
28	Verificar el pago de servicios públicos	Verifica el pago y solicita los soportes a la Dirección de Tesorería.	Auxiliar Administrativo	Soportes de pago
28	Recibir y revisar facturas de impuesto predial	Reciben la factura del impuesto predial y revisan: 1. Que el cobro corresponda a un bien inmueble fiscal propiedad del Departamento de Antioquia, verificación que hace en el sistema SAP. 2. Que el bien inmueble no haya sido declarado exento del pago de impuesto predial, revisando la respectiva carpeta de impuesto predial del municipio 3. Que el valor a pagar corresponda a la vigencia y a la tarifa establecida en el acuerdo municipal correspondiente. 4. Que no haya ocurrido prescripción de la deuda.	Director de Bienes y Seguros Profesional Especializado Auxiliar Administrativo	Facturas de Impuesto Predial. Oficios de reclamación

		5. Que el cobro no se refiera a uso público por ser excluido del gravamen legal. 6. En caso de presentarse alguna incoherencia en el cobro, tramita reclamación al municipio correspondiente.		
29	Pagar impuesto predial	Una vez verificada la factura, procede a elaborar la orden pago de la misma para la firma del ordenador del gasto, previo visto buenos del director de Bienes y Seguros. Una vez suscritas las órdenes de pago por el ordenador del gasto, entrega las cuentas en la Dirección de Presupuesto para que se surta el proceso de Gestión Financiera y se continúe el trámite del pago.	Director de Bienes y Seguros Profesional Especializado	Orden de pago
30	Verificar el pago y archivar soportes	Verifica la cancelación de las órdenes de pago y archiva los soportes en las carpetas de impuestos del respectivo municipio.	Auxiliar Administrativo. Profesional Especializado	Soporte de pago
LEGALIZACIÓN, CONTROL, ACTUALIZACIÓN Y SANEAMIENTO DE BIENES INMUEBLES				
Número	Flujograma	Descripción	Responsable	Registro
31	Legalizar bienes inmuebles adquiridos	Una vez adquirido un predio por parte de cualquier organismo de la entidad, el supervisor del contrato de adquisición del bien o jefe del organismo respectivo debe informar dicha adquisición a la Dirección de Bienes y Seguros para su legalización como activo fijo. (Ver procedimiento PR-M7-P1-013)	Jefe de organismo Supervisor Director de Bienes y Seguros Auxiliar Administrativo	Oficio de solicitud de legalización de bienes inmuebles adquiridos
32	Realizar reconocimiento contable	Informado el inmueble adquirido, el director de Bienes y Seguros asigna al profesional contable para que inicie los trámites del reconocimiento contable identificando el tipo de activo, la política contable a aplicar y la recopilación de los soportes necesarios para el reconocimiento.	Director de Bienes y Seguros Profesional Contable Auxiliar Administrativo	Registro contable en SAP

33	Actualizar bases de datos	Una vez reconocido el inmueble como activo fijo, el profesional contable informa al área jurídica, predial, SIG y seguros para la inclusión en las diferentes bases de datos de la Dirección de Bienes y Seguros.	Profesional Contable Profesional Jurídico Área predial Área SIG Profesional Seguros	Correo electrónico
34	Conformar expediente del predio adquirido	El profesional contable entrega al área de archivo la documentación del predio adquirido y contabilizado, con el propósito de conformar el expediente e incorporarlo al archivo de gestión. NOTA 16: Cada expediente deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> - Escritura Pública - Plano protocolizado - Certificado de libertad y tradición - Ficha catastral - Estudio de títulos - Plano de ubicación, - Estudio técnico de prediación - Plano de Georreferenciación - Avalúo comercial Nota 17: El auxiliar administrativo de archivo se encarga de alimentar el expediente con la documentación que las diferentes áreas le vayan suministrando.	Profesional Contable Auxiliar Administrativo de archivo	Correo electrónico Expediente de inmueble
35	Realizar registro en Archibus	Conformado el expediente, el auxiliar administrativo de archivo informa sobre la creación de un nuevo expediente con el fin de incorporar el expediente digital en el sistema Archibus. (Ver instructiva creación en Archibus).	Auxiliar Administrativo de archivo Técnico Operativo Archibus	Correo electrónico Expediente físico Expediente digital Registro Archibus
36	Realizar actualización técnica	Conformado el expediente con la información de adquisición, el área predial y	Director de Bienes y Seguros	Expediente del predio

		SIG elaboran el plano de ubicación, la visita al predio y el plano de georreferenciación del predio adquirido, informando al director de Bienes y Seguros con el fin de verificar las condiciones técnicas, físicas y jurídicas del inmueble y evaluar si se presentan indicios de deterioro y la vida útil.	Profesional SIG Profesional Predial Profesional Avaluador	Plano de ubicación Informe de prediación Avalúo comercial
37	Realizar medición contable	El profesional contable solicita como mínimo una vez al año al área jurídica, predial, SIG y avalúos, la información necesaria para la revisión de las estimaciones, como: vidas útiles, valores residuales y métodos de administración conforme a la política contable establecida en el Departamento y realizar la actualización de los registros o información contable correspondiente en SAP.	Profesional Contable Profesional SIG Profesional Predial Profesional Avaluador	Avalúo comercial Informe de prediación Registro SAP
38	Visitar predios	Incluido el inmueble en el inventario de activos del Departamento, desde el área de prediación se realizan visitas a los inmuebles fiscales mínimo una vez al año con el fin de evidenciar situaciones anómalas en el uso del inmueble por parte de personas diferentes al propietario, dejando constancia de ello en el informe técnico de prediación para que se adelanten las acciones correspondientes. Nota 18: Si durante la visita al predio se encuentran situaciones anormales, se debe informar por medio de correo electrónico al área jurídica para que se adelanten los trámites jurídicos, técnicos o contables pertinentes para sanear la situación encontrada.	Profesional Prediación Técnico Operativo Profesional Jurídico Profesional SIG Profesional Avalúos Profesional Contable	Informe técnico de prediación Correo electrónico
39	Realizar mantenimiento	Una vez se realicen las visitas a los inmuebles, el área	Profesional Prediación	Informe prediación

	físico de bienes inmuebles	predial informa al director de Bienes y Seguros sobre las afectaciones físicas que encuentren en los inmuebles, con el fin de incluirlos en el contrato de mantenimiento de bienes inmuebles para corregir los daños físicos encontrados.	Técnico Operativo Profesional Universitario	Correo electrónico Contrato de Mantenimiento
40	Realizar saneamiento de inmuebles	Evidenciadas las diferentes situaciones encontradas durante las visitas de inspección a los inmuebles, se debe proceder con acciones tales como: querellas, solicitudes a municipios, solicitudes a comodatarios o arrendatarios, solicitudes a Catastro etc.; con el fin de sanear la afectación. Nota 19: El director de Bienes y Seguros asigna las solicitudes que se realicen por parte de terceros con el fin de dar claridad a la correcta administración y saneamiento de los predios del Departamento.	Director de Bienes y Seguros Profesional Especializado Profesional Universitario Profesional Prediación Técnico Operativo Profesional SIG Auxiliar Administrativo	Oficios radicados por Mercurio Informes de prediación Querellas

Fuente: Elaboración propia en conjunto con encargados del procedimiento – Gobernación de Antioquia.

En este diagrama de flujo se describe el nuevo paso a paso del procedimiento de Gestión de Bienes contemplando la identificación, la administración y la legalización, control, actualización y saneamiento de los bienes inmuebles del departamento. Con la definición de este diagrama se encuentran las bases para la generación del procedimiento el cuál se complementa con la definición de Objetivo, Alcance, Responsable, Definición y Términos, y Desarrollo.

4.2. Desarrollo Fase 2: Análisis de información


Teniendo en cuenta la metodología establecida, se llevó a cabo el análisis de la información que se encuentra documentada, planificando propuestas de mejora mediante la búsqueda de eficiencia en el desarrollo de las actividades con apoyo de la herramienta de lluvia de ideas con el equipo de trabajo.

Se identifica la necesidad de implementar un formato para la solicitud de pedidos en el almacén general al interior de la Gobernación, pues para realizar estas solicitudes no se tenía definido un formato específico lo que generaba retrasos en el proceso debido a que la información documentada era ambigua ocasionando que el líder del almacén demoraba en interpretar la información y en algunos casos tuviera que pedir claridad a quién diligenciaba el documento.

Este formato permite contar con un control de las actividades realizadas ya que la información contenida y diligenciada durante los procesos nos va a suministrar evidencia o soporte de la realización

de determinadas actividades como lo son las solicitudes de pedidos. Los registros nos facilitan conocer y evaluar la gestión realizada y poder contar con una mejora continua durante cada proceso. Es por esto por lo que se crea el formato único para la solicitud de pedidos de la figura 2.

Figura 2. Formato Solicitud de Pedidos

		ALMACÉN GENERAL				Código
		Dependencia:				Versión:
		Fecha:		DD	MM	AAAA
Relación Solicitud de Pedidos						
Código	Producto	Cantidad Solicitada Und	Cantidad Despachada			
Observaciones:						
Solicita			Autoriza			
Nombre:			Nombre:			
Cargo:	Teléfono:	Cargo:	Teléfono:			
Firma:			Firma:			

Fuente: Elaboración propia en conjunto con el encargado del almacén general del proceso Soporte Logístico.

Finalmente, este formato es compartido con el encargado del almacén para su revisión y aprobación, el cual será utilizado para cualquier tipo de solicitud al interior del almacén general de la gobernación de Antioquia, ya sea para pedidos de insumos en papelería, cafetería y elementos de protección personal (EPP).

1.

2. 4.3 Desarrollo de fase 3: Plan de trabajo

De acuerdo con las necesidades que se identificaron en cada dependencia, se inicia por la actualización y consolidación de la información de la diferente documentación perteneciente al proceso soporte logístico, donde es realizada con cada encargado del proceso. Para el desarrollo de esta fase se tiene en cuenta la programación mediante un diagrama de Gantt donde es establecido el desarrollo de las actividades a lo largo del periodo de práctica el cual da cumplimiento a cada una de ellas.

1. Revisión actual del estado de la documentación registrada en el aplicativo solución.
2. Proponer mejoras por medio de la documentación dentro del marco del Sistema Integrado de Gestión.
3. Socialización de las propuestas con los encargados.
4. Evaluación de las mejoras implementadas.
5. Actualización de la información.

Tabla 3. Diagrama de Gantt.

N° Actividad	Inicio	Final	19-mar	19-abr	20-abr	3-may	12-may	13-may	20-may	21-jun	28-jun
1	19/03/2021	19/04/2021									
2	20/04/2021	3/05/2021									
3	4/05/2021	12/05/2021									
4	13/05/2021	20/05/2021									
5	21/05/2021	28/06/2021									

Fuente: Elaboración propia en conjunto con el líder del Proceso Soporte Logístico.

Responsables de las actividades

Profesional especializada de la Dirección de Servicios Generales, con equipo encargado.

Profesional especializado de la Subsecretaría de Servicios Administrativos, con equipo encargado, y apoyo de la Practicante.

Tomando como base el plan de trabajo definido se procede con su ejecución, para esto se programa semanalmente reuniones con cada líder encargado por medio de Teams donde es revisado los avances del proceso para así contribuir a la documentación teniendo en cuenta su coherencia y su enfoque en los siguientes documentos:

Procedimiento

Para la actualización del procedimiento de Gestión de Bienes Inmuebles se genera un diagrama de flujo donde es actualizada la información según sea indicado por el encargado del proceso donde se tiene en cuenta la estructura según lo establecido en la norma:

- **Nombre del Procedimiento:** Relacionar el nombre del procedimiento en el encabezado del documento.
- **Objetivo:** Redactar de forma breve y concisa la finalidad o propósito del procedimiento, en especial, los beneficios para los usuarios o grupos de interés a los que afecte. Inicia con un verbo en infinitivo.
- **Alcance:** Corresponde a la delimitación del procedimiento, la actividad donde comienza y termina.
- **Responsables:** Identifica el cargo del funcionario/dependencia responsable de la ejecución y toma de decisiones del procedimiento.
- **Contenido:** Se describen las actividades a realizar mediante un flujograma.
- **Documentos de Referencia:** Referencias normativas aplicables
- **Registros:** Se relacionan los formatos asociados al procedimiento
- **Control de cambios:** Documentación de fechas de revisión actualización del procedimiento.
- **Listado de anexos:** Documentos anexos relacionados.
- **Ruta de aprobación:** En la parte inferior del documento se incluye en un recuadro los nombres, cargos y dependencia de quienes elaboran, revisan y aprueban el documento.

Manual de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo de Edificaciones

El manual de mantenimiento está compuesto por los procesos básicos de la administración: planeación, organización, ejecución y control. Donde en cada una de las etapas se describen los procedimientos y las operaciones necesarias para administrar y llevar a cabo el proceso de mantenimiento de una forma amplia y efectiva. Se hace uso de la Inspección como una herramienta muy valiosa para el apoyo del mantenimiento, cada proceso se debe desarrollar bajo el esquema ingreso de la solicitud del servicio y/o mantenimiento preventivo– proceso de ejecución y/o solución – solución y/o salida. Se identifica como ingreso a todos los elementos con los que inicia o parte el proceso, es decir: información, documentos, normas, pedido, requerimientos etc. En el proceso se detallan las secuencias llevadas a cabo para transformar los ingresos y obtener resultados llamados soluciones o salidas, las cuales en procesos continuos son al mismo tiempo entradas de otros procesos.

Instructivos

Se realiza mejoras en los instructivos de seguimiento y consolidación del plan anual de adquisiciones los cuáles son Instructivo para la actualización del Power Bi, Instructivo nuevas necesidades SECOP que son para el seguimiento de indicadores, en donde a lo largo de la práctica se identificaron las necesidades de actualización puesto que se identificó falta de pasos para lograr un mejor resultado al momento de ejecutarlo.

También se crea nuevos instructivos para el registro de arrendamientos en SAP y para el manejo de la herramienta Archibus, los cuáles son de apoyo en el procedimiento de Gestión de bienes inmuebles teniendo en cuenta la siguiente estructura:

- **Lista de Versiones:** Es el método y la herramienta disponibles para controlar todo lo referente a los cambios en el tiempo de un archivo.
- **Objetivo:** Descripción de la finalidad del instructivo.
- **Alcance:** Identifica la actividad inicial y final del proceso.
- **Definiciones:** Explica en forma clara las palabras o expresiones técnicas utilizadas en el documento, listadas en orden alfabético.
- **Condiciones Generales:** Identificar las condiciones o políticas que se deben tener en cuenta para realización de las actividades descritas en el instructivo. En el evento de que no apliquen políticas se debe colocar N/A.
- **Documentos Relacionados:** Relacionar los documentos externos (normas), internos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, etc.) que sirvan como referencia para la realización de las actividades descritas en el instructivo.
- **Desarrollo:** Descripción paso a paso de las actividades, mediante un flujograma.
- **Ruta de aprobación:** En la parte inferior del documento se incluye en un recuadro los nombres, cargos y dependencia de quienes elaboran, revisan y aprueban el documento.

3.

4. 4.4 Desarrollo de fase 4: Revisión y Evaluación por el Líder del Proceso Soporte Logístico

5.

2. Se procede con la difusión al líder del proceso y encargados para su respectiva revisión y aprobación, donde son evaluados los cambios mediante el ciclo de mejoramiento continuo, posteriormente es compartida al área competente para su codificación y registro en el sistema integrado de gestión.

En esta fase es revisada la estructura de cada documento, donde debe ser estandarizada de acuerdo con la norma

Encabezado de todas las páginas

Todos los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión deben cumplir su encabezado con el esquema de la figura 3.

Figura 3. Encabezado de páginas

Logo de Entidad	Título	Código:
		Versión:
		Fecha de aprobación DD/MM/AA

Fuente: Aplicativo Isolución 4.8 Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia.

Pie de página

Este pie de página es elaborado al final de los documentos: Manuales, Procedimientos, Instructivos, Fichas técnicas y debe cumplir la estructura de la figura 4.

Figura 4. Pie de página

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Fuente: Aplicativo Isolución 4.8 Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia.

Codificación

En la codificación se emplea en todos los documentos un código que permite determinar el tipo de documento al que pertenece de la siguiente manera:

Figura 5. Codificación documentos


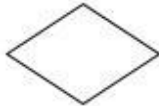
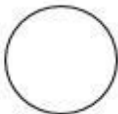
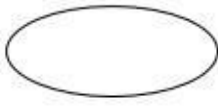
Tipo de Documento	Código
Manual	MA
Caracterización	CA
Procedimiento	PR
Ficha Técnica	FT
Formato	FO
Plan de Calidad	PC
Ficha Especificación FLA	FE
Hoja de vida de Trámites	TR
Instructivo	IN
Procedimiento Operativo Estandarizado	POE
Plan de Control Operacional	PO
Matriz de Calificación	MC
Programa de Gestión	PG
Transacción SAP	TS

Fuente: Aplicativo Isolución 4.8 Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia.

Flujograma

El flujograma permite representar la secuencia de actividades en el proceso y está constituido por cuatro símbolos básicos como se muestra en la figura 5.

Figura 5. Flujograma

Símbolo	Significado
	Actividad
	Decisión
	Conector de Actividades
	Inicio - Fin

Fuente: Aplicativo Isolución 4.8 Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Antioquia

Una vez documentada la información actualizada, se procede con la divulgación al personal teniendo en cuenta a quién realiza la función como también a todas las partes interesadas que influyen directamente con el proceso. Esta divulgación se realiza por medio del correo electrónico y plataforma Teams, aclarando cualquier tipo de inquietud presentada, posteriormente es compartida con el enlace encargado de subirlo al aplicativo Isolución del proceso soporte logístico.

4. DISCUSIÓN

De acuerdo con los hallazgos obtenidos se realizan una serie de recomendaciones a tener en cuenta, donde se busca promover y fortalecer la comunicación asertiva en todas las áreas, a fin de contribuir a la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos dentro de la Gobernación logrando de esta manera cumplir con los objetivos descritos por la organización.

A su vez, es necesario utilizar herramientas que promuevan el trabajo en equipo entre los colaboradores del proceso, a fin de que se alcancen conjuntamente las metas organizacionales y se valoren las competencias y opiniones de todos.

También, se propone crear estrategias donde haya más empoderamiento por parte de cada uno de los colaboradores para así lograr un aprovechamiento en el desarrollo de la documentación con el fin de promover una cultura de calidad y mejora continua. Además, se requiere que la descripción dicha por cada empleado acerca de la acción que ejecuta sea más detallada para así contribuir a una mejor documentación en cada uno de los procesos.

5. CONCLUSIONES

Con el uso de las herramientas ingenieriles PHVA, lluvia de ideas, diagramas de Ishikawa se logra establecer mejoras dentro de la documentación, se logró en el manual de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de edificaciones la especificación de cada uno de los procesos desarrollados en las diferentes áreas, permitiendo de esta manera que el conocimiento que tiene cada persona acerca de la función ejecutada sea almacenado y esta información no sea obsoleta.

Para lograr la recolección de información que integre todos los factores de organización resulta de gran importancia tener en cuenta tanto a quienes ejecutan los procesos como a quienes reciben finalmente el producto y/o servicio, de esta manera es posible contar con un amplio y completo panorama que permite con mayor facilidad la identificación e implementación de mejoras.

Para las macros e instructivos utilizados en el análisis para el seguimiento de indicadores del Plan Anual de Adquisiciones de la Gobernación de Antioquia se realizó la actualización con los nuevos códigos y dependencias designados por la nueva administración, lo que permite contar con información veraz, además la implementación de mejoras en el desarrollo del paso a paso de las actividades que se realizan en Excel y Power BI.

La actualización y mejora en la documentación requiere un compromiso de todos los encargados que influyen directamente al proceso, pues de esto parte el buen funcionamiento y se pueda garantizar un

mejoramiento continuo. Pues la cultura dentro de la Gobernación en ocasiones era de reserva de información lo que afectaba al desarrollo de la consolidación de la información.

Mediante la actualización de la documentación se hace posible contar con un buen control y manejo de la información para que estos puedan ser utilizados por los actuales y futuros servidores, permitiéndoles de esta manera tener una mayor veracidad y confiabilidad en los resultados al momento de ejecutar cada una de las actividades.

REFERENCIAS

Antioquia, G. d. (2020). Gaceta Departamental. Medellín.

Aquilla, P. (septiembre de 2012). Propuesta de un modelo de gestión para la administración y manejo del control de bienes del sector público aplicado a la dirección provicional del IESS en el AZUAY. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>

C.Juarez. (2020). LAWI. Obtenido de <https://mexico.leyderecho.org/dependencia-gubernamental/>

Cenaim. (s.f.). Manual de mantenimiento recurrente y preventivo. Provincia de Santa Elena.

Documental, G. (2018). ATS Gestión documental. Obtenido de <https://atsgestion.net/gestion-documental/>

Feher, F. (22 de febrero de 2017). SalesUp. Obtenido de <https://www.salesup.com/crm-online/cc-importancia-de-estandarizar-operaciones-en-tu-empresa.shtml>

Herrera, J. A. (2015). Propuesta de un modelo de gestión para la administración y control de los bienes del sector público aplicado a la administración zonal calderón, ubicado en la ciudad de Quito. Quito D.M: Universidad Central del Ecuador.

KYOCERA Document Solutions España S.A. (2021). Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/importancia-del-control-documental-para-el-cumplimiento-de-las-normas-de-calidad.html>

MicroCAD. (s.f.). Studylib. Obtenido de <https://studylib.es/doc/7828448/implementaci%C3%B3n-de-bienes--muebles-e-inmuebles-en-archibus%C2%AE>

Ortiz, P. (2021). GuruSoft. Obtenido de <https://guru-soft.com/que-es-sap-y-para-que-se-utiliza/amp/>

Perez, G. (2018). Definición. Obtenido de <https://definicion.de/documentacion/>

Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). conomipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>

Rico, I. M. (16 de diciembre de 2015). conomipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/bien-inmueble.html>

Tarazona, M. L. (2019). Procedimiento de administración de los bienes inmuebles identificados de la Alcaldía del Municipio de Arauca . Arauca: Universidad Cooperativa de Colombia.

Torres, I. (21 de Febrero de 2020). IVECONSULTORES. Obtenido de <https://iveconsultores.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>

Trujillo Rodríguez, O. C. (2018). Actualización documentación AIRECO. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6590/5/2018_actualizaci%C3%B3n_documentacion_aireco.pdf