

## **Informe de Pasantía**

Yesica Fernanda Gonzalez Loaiza

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería -ECBTI

Ingeniería Industrial

Bogotá D.C

Enero 2023

## **Informe de Pasantía**

Yesica Fernanda Gonzalez Loaiza

Trabajo para optar al título de ingeniería industrial

Presentado a:

Ing. Álvaro Vivian Diaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería -ECBTI

Ingeniería Industrial

Bogotá D.C

Enero 2023

## Tabla de Contenido

Introducción .....	6
Justificación.....	7
Objetivos .....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos.....	8
Marco Teórico .....	9
Planeación .....	10
Métodos.....	10
Controles .....	10
Descripción de la Empresa.....	11
Descripción del plan de trabajo y funciones .....	11
Competencias blandas y duras requeridas para el desarrollo del plan de trabajo .....	12
Resultados .....	13
Conclusiones .....	17
Recomendaciones.....	18
Referencias Bibliográficas .....	19

## Lista de Imágenes

Imagen 1. <i>Reunión de encuentro sincrónico</i>	14
Imagen 2. <i>Reunión de encuentro sincrónico para creación de solicitudes en la herramienta de gestión documental SoftExpert.</i>	14
Imagen 3. <i>Reunión de encuentro sincrónico con los usuarios de la ciudad de Perú</i>	15
Imagen 4. <i>Reunión de encuentro sincrónico para el levantamiento de la información y actualización documentos</i>	15
Imagen 5. <i>Encuentro sincrónico con el tutor Álvaro Vivian Díaz</i>	16
Imagen 6. <i>Encuentro sincrónico con el tutor Álvaro Vivian Díaz y Supervisora de Yanbal. S.A.S – Liliana Díaz</i>	16

**Lista de Tabla**Tabla 1. *Indicadores de cumplimiento*

13

## **Introducción**

El siguiente informe describe el desarrollo del trabajo realizado durante la pasantía realizada como opción de grado correspondiente al programa de Ingeniería Industrial, realizado en la empresa Yanbal S.A.

Las pasantías (ó practicas) profesionales es una etapa de transición entre la vida como estudiante y profesional el cual está orientada a la integración, profundización y aplicaciones de los conocimientos técnicos, científicos y habilidades adquiridas.

En ese sentido el presente informe constituye una importancia fundamental en herramienta de gestión documental SoftExpert, pues contiene las actividades realizadas y funciones desempeñadas que favorecen el cumplimiento de los objetivos y resultados planteados a partir de la actualización de los procedimientos, formatos, políticas, Manueles e instructivos de la empresa.

## **Justificación**

La intención de la pasantía fue aprovechar los conocimientos adquiridos durante la formación académica demostrando las capacidades profesionales de acuerdo con las necesidades pactadas con la entidad elegida, adquiriendo experiencia en el campo profesional de Ingeniería Industrial y generando confianza para el futuro laboral. El presente informe contiene los objetivos, metodología de trabajo, actividades, y resultados obtenidos durante el desarrollo de la pasantía la cual tuvo un periodo de 640 horas, aplicando los conocimientos académicos relacionado con los lineamientos de trabajo, brindo su apoyo, logrando así adquirir la experiencia adecuada para cumplir con el cronograma de actividades de la propuesta de grado; adicionalmente se contó con la asesoría constante de un supervisor interno y manejo integral de la UNAD generando un mejor aprendizaje y unión entre Yanbal y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

El enfoque de la pasantía se logró cumplir con los objetivos planteados por el programa académico de Ingeniería Industrial, se ejecutaron actividades como: capacitaciones y reuniones; y la formulación del plan de gestión, para el cual se realizó acompañamiento y asesorías en el levantamiento de la información. Esta experiencia afianzo y enriqueció mis conocimientos, habilidades y desarrollo profesional, cabe descartar que el apoyo que se realizó en calidad de pasante, logro minimizar los documentos vencidos 64% optimizando la eficiencia en los procesos de la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Coordinar el proceso del software herramienta de gestión documental SoftExpert, para la implementación de los documentos en la empresa Yanbal S.A. ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. El objetivo formativo Pretende poner en práctica los conocimientos, competencia y habilidades aprendidos previamente, donde se permite desarrollar la capacidad de análisis y manejo de la información, a través de las herramientas de gestión documental, apoyo a los usuarios y la generación de planes de trabajo con los responsables de los documentos.

### **Objetivos específicos**

-Desarrollar las habilidades blandas como trabajo en equipo, comunicación asertiva y aprender nuevas tecnologías y formas de trabajo que aporten en el crecimiento personal y profesional del estudiante.

-Definir cada uno de los procesos que conforman el desarrollo del objeto social de la compañía, (servicio al cliente).

-Vigilar la correcta aplicación de los procesos establecidos previamente, (servicio al cliente).



## **Marco Teórico**

Las empresas deben cumplir con una serie de procedimientos para ofrecerle al consumidor final, no solo el servicio o el producto terminado, sino la satisfacción que éstos desean obtener. La demanda de la clientela cada vez es más exigente, sin embargo, a través de la herramienta de gestión documental, se controlan con el objeto de lograr que los responsables controlen su información para el control interno.

Actualmente los procesos se han constituido en un factor importante para la creación y el aumento de los niveles de servicio de las empresas, pues esta les permite competir bajo condiciones de tiempo y espacio consistentes, ya que, el poseer una buena gestión no solo de los procesos internos sino de los procesos operativos, modo que los productos fabricados lleguen al consumidor final en el lugar correcto y en el tiempo preciso y certificados con los requerimientos que exige.

Así pues, cada una de las actividades juegan un papel importante desde la entrada de los documentos y el control de los productos y el destino final de los mismos; pues el adecuado aprovisionamiento permite que la empresa se provea en el momento oportuno de la gestión el compromiso y evitando retrasos en la actualización de los documentos. se hace necesario para la disponibilidad y su respectiva consulta la cual permite la adecuada ubicación y control en SoftExpert herramienta de gestión documental.

El Back up es confiable, seguro y es decisivo para asegurar que la información esté completamente desde el inicio de la migración y que la recuperación de los procedimientos sea valiosa y sobre las que se tienen que rendir cuentas sea efectuada de manera ágil y segura, para su trazabilidad.

## **Planeación**

La planeación de la documentación es una operación altamente compleja que necesita estar totalmente definida para el control de la información, para asegurar que todo se cumpla con las normas de gestión documental, se debe gestionar cada procesos y fechas de seguimientos con planes de trabajo para el control y el estado de cada documento.

## **Métodos**

Los métodos de documentación que se requieren como copias controladas deben ser solicitados por correo electrónico para su respaldo y disponible para su consulta en SoftExpert, Sin embargo, es necesario que se tome en cuenta la confianza y la seguridad en la utilización de la información. Para más información sobre la planeación y sobre los métodos, ver el control y el avance en el cronograma con el estatus y la totalidad de documentos vs el avance de ejecución.

## **Controles**

Se deben aplicar controles estrictos, particularmente para la documentación que tenga gran valor. Se debe contar con cronograma de seguimiento completo y con graficas sobre el estado de los documentos, y para los registros que son diligenciados deben contar con un respaldo de la información (back-up) de todos los que tienen que estar rigurosamente guardados y se debe aplicar un sistema de responsabilidad personal para su resguardo. Se cuenta con el listado en Excel donde se debe diligenciar el total de copias solicitadas y la nota de observación del porque se requiere.

### **Descripción de la Empresa**

- Nombre de la empresa: Yanbal Colombia UN
- Nombre del gerente general: Liliana Diaz - Servicio al cliente
- Lugar donde se desarrolla la pasantía: Bogotá D.C
- Tiempo de duración horas: Total, horas: 640 horas
- Proyecto en donde se realizó la pasantía y se prestó apoyo: Procesos y proyectos.

Es un programa de gestión documental de la empresa (SoftExpert), el cual consiste en la actualización de los procedimientos, políticas, guías de apoyo, manuales, formatos e instructivos.

### **Descripción del plan de trabajo y funciones**

Apoyar labores de gestión documental: El área de servicio al cliente, es un factor estratégico en la consecución de los objetivos, especialmente en el proceso de la compañía; por lo cual se realiza un análisis de que factores deben ser mejorados en la Gestión de los documentos, razón por la cual el presente trabajo aplicado, busca establecer esa gestión, y proponer alternativas de mejoramiento en el proceso de la herramienta de Gestión documental SoftExpert, orientados a garantizar un excelente servicio y disponibilidad de los documentos necesarios para la operación. La Gestión de procesos, es vital en la consecución de los objetivos y por lo tanto se convierte en un reto, para garantizar la confiabilidad y eficiencia de los documentos por lo tanto se cuenta con los listados maestro para el seguimiento y disposición, garantizando la reducción de tiempos de respuesta y la consecución de la estrategia de disminuir los tiempos de búsqueda. Para el investigador al momento de consultar sus documentos consolidados.

## **Competencias blandas y duras requeridas para el desarrollo del plan de trabajo**

### **• Competencias duras**

-Implementación de procesos de ingeniería que aporten a la optimización de tiempos al interior de la empresa.

-Reestructuración de procesos, desde el acompañamiento y recursos a través de la implementación de nuevos sistemas como reuniones, para garantizar la actualización y cumplimiento de los documentos.

### **• Competencias blandas**

-Fortalecer la comunicación asertiva y trabajo en equipo para el diseño del proyecto de ingeniería industrial.

-Diseñar estrategias que permita la resolución de problemas que surjan en el desarrollo de los procesos de ingeniería.

## Resultados

Se realizan reuniones para darle acompañamiento a los responsables de la actualización de sus documentos y creación de solicitudes para pasar por el flujo de revisión y aprobación en la herramienta de gestión documental SoftExpert. (Evidencias de las reuniones).

**Tabla 1**

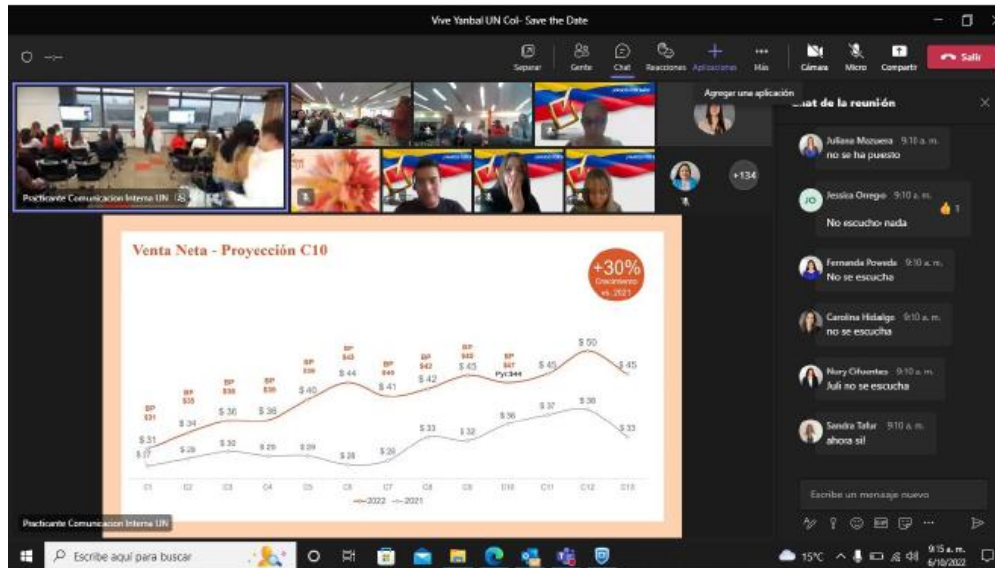
*Indicadores de cumplimiento*

<b>Resultado/producto esperado</b>	<b>Indicador</b>
Mejorar el proceso de la empresa con la implementación de mayor tecnificación en cada una de las áreas funcionales.	Indicadores de rentabilidad
Fortalecer el cubrimiento de la información y la trazabilidad de esta.	Indicadores de rentabilidad
Contribuir en la mejora de la empresa para fortalecer el trabajo en equipo.	Indicadores de eficiencia

*Nota:* Esta tabla muestra los indicadores de resultado/ producto esperado. Fuente: Autoría propia

## Imagen 1

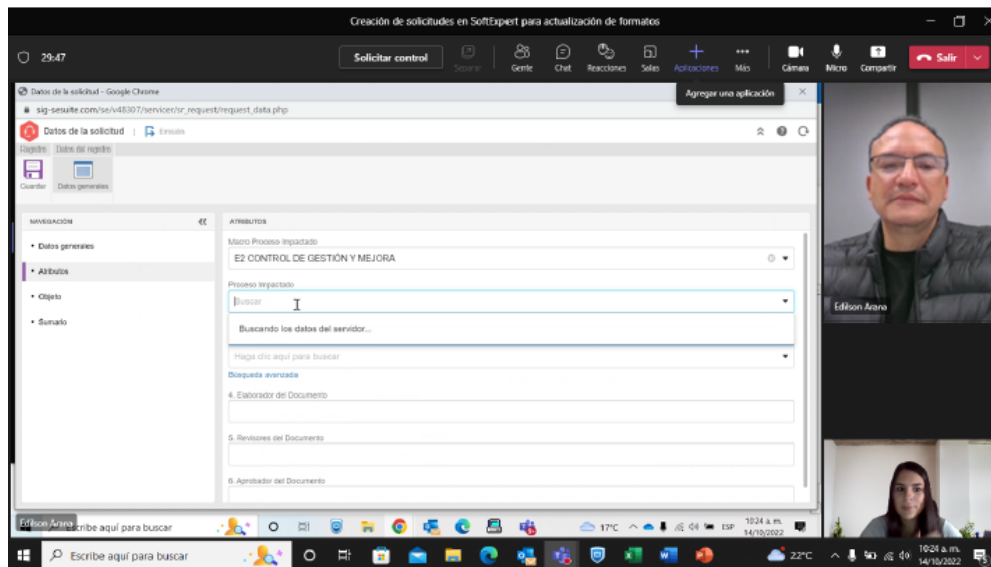
### Reunión de encuentro sincrónico



*Nota:* Puente de apoyo de la UNAD. Fuente: Autoría propia

## Imagen 2

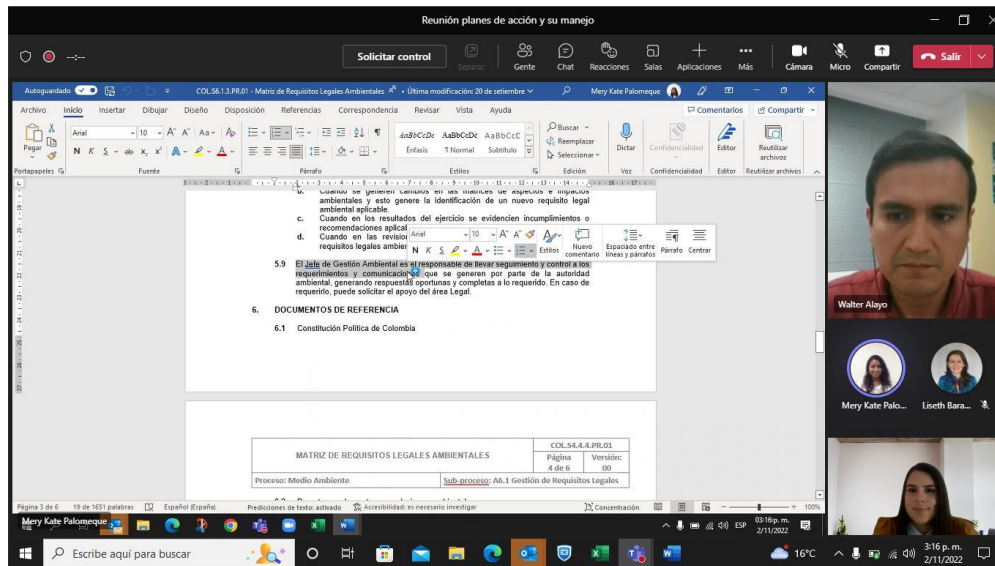
### Reunión de encuentro sincrónico para creación de solicitudes en la herramienta de gestión documental SoftExpert.



*Nota:* Puente de apoyo y accesoria en el manejo de la herramienta. Fuente: Autoría propia

### Imagen 3

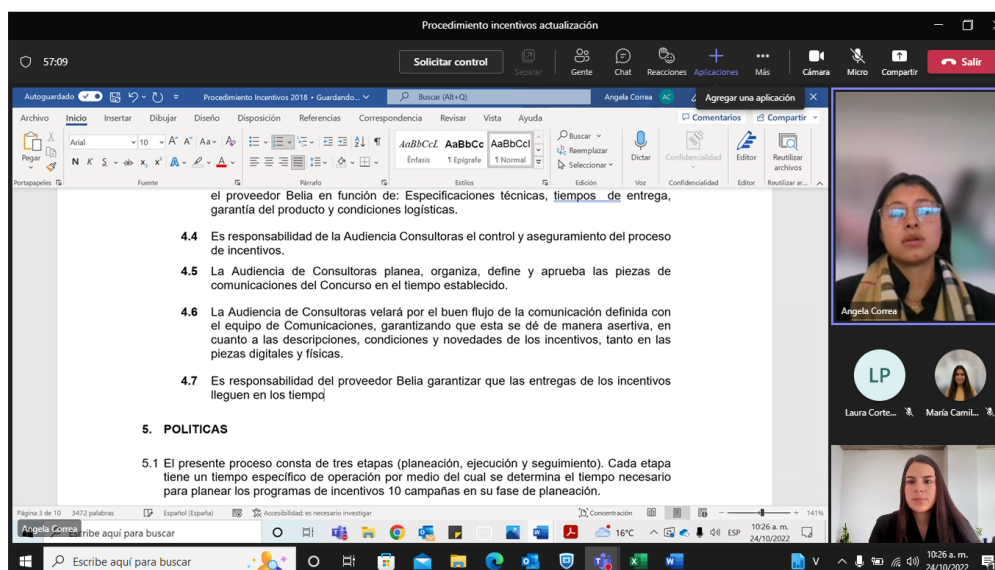
#### *Reunión de encuentro sincrónico con los usuarios de la ciudad de Perú*



*Nota:* Puente de apoyo de la UNAD. Fuente: Autoría propia

### Imagen 4

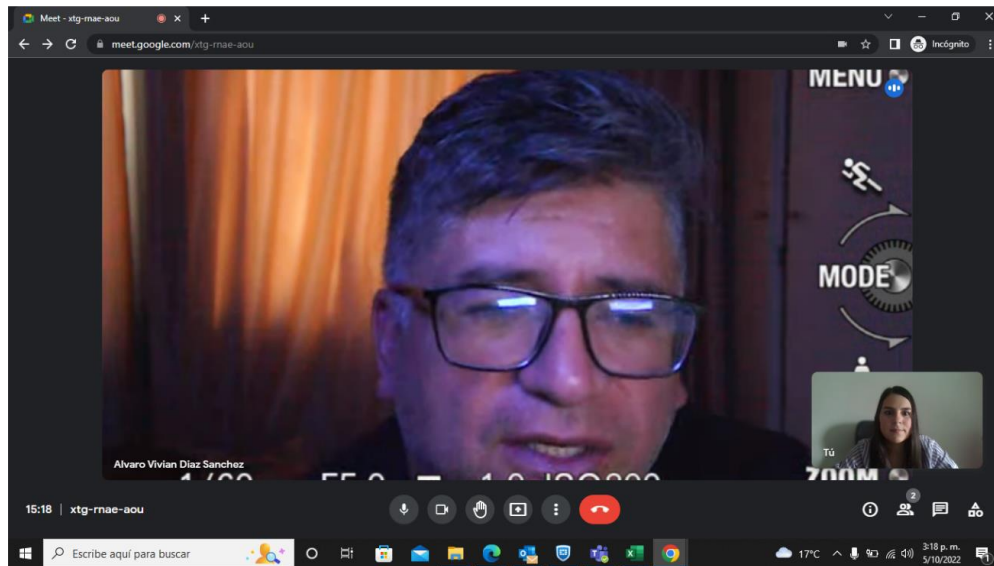
#### *Reunión de encuentro sincrónico para el levantamiento de la información y actualización documentos*



*Nota:* Puente de apoyo de la línea de investigación. Fuente: Autoría propia

## Imagen 5

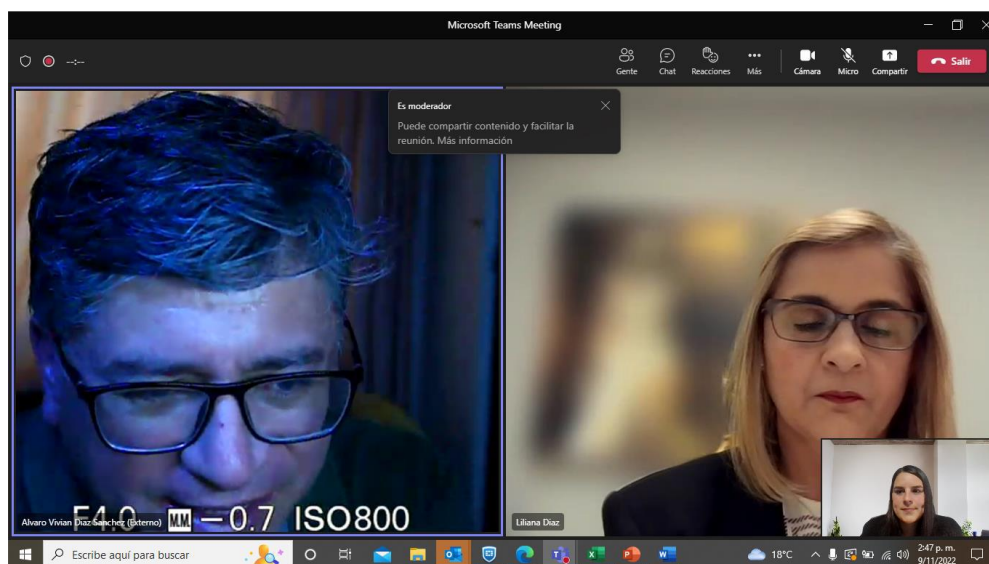
*Encuentro sincrónico con el tutor Álvaro Vivian Diaz*



*Nota:* Material de apoyo de la UNAD. Fuente: Autoría propia

## Imagen 6

*Encuentro sincrónico con el tutor Álvaro Vivian Diaz y Supervisora de Yanbal. S.A.S – Liliana Diaz.*



*Nota:* Material de sustentación final. Fuente: Autoría propia.



## Conclusiones

Se llevo a cabo la presentación en el escenario de prácticas, de los contenidos temáticos del desarrollo de la pasantía y líneas de investigación de la UNAD, para el establecimiento del convenio por parte del estudiante a través de una reunión general, donde se revisaron los avances de la ejecución del proyecto industrial con el fin de optimizar recursos y tiempos al interior de la empresa.

Se realiza reunión con las directivas de la empresa y supervisor del proceso, para identificar las funciones y áreas a intervenir dentro de la línea documental.

Se lleva a cabo la identificación y su planeación con las necesidades de los responsables de cada proceso, con el fin de contribuir y fortalecer el proceso con la elaboración y actualización.

Durante el desarrollo del trabajo, se abordaron varias temáticas, donde se manejaron gran parte de los conceptos en el desarrollo de las actividades con visio 2013 diagramas de flujo, para ilustrar conceptos y responsables y que fueron claves para entender y manejar de manera adecuada las actividades y comprender el orden y los conceptos de las actividades.

Se hizo el seguimiento a cada uno de los procesos con los listados maestros y el cronograma para ver su actualización en el Software (SoftExpert).

### **Recomendaciones**

Al quedar establecido un plan de trabajo conforme a las actualizaciones, se recomienda a la empresa tener claros los paso a paso para el manejo de la herramienta y el concepto de los procesos relacionados para cada proceso y su respectivos responsables, para inicio es importante establecer las debilidades que se llevan a cabo y fortalecer los procesos para culminar con éxito el proceso de acompañamiento y obtener logros y avances.

Se recomienda también tener claridad de los conceptos, saber diferenciar los diferentes procedimientos, formatos, manuales, políticas e instructivos, su relación y aplicación. Se debe determinar oportunamente cuando un proceso requiera cambios para que sean socializados, aceptados y se inicie su implementación.

Así mismo es importante evaluar el estatus del cronograma y sus avances semestral de las actualizaciones de los documentos.

SoftExpert es una herramienta que debemos usar y guiar constantemente para garantizar la mejora continua de nuestros procedimientos de la compañía.

## Referencias Bibliográficas

Frost S.A. (2021). *Gestión documental*. [Pagina web].

<https://frostsas.com/gestion-documental/>

Microsoft. (2021). *Microsoft Teams* (Versión 4.8.19.0). [Aplicación móvil]. Microsoft.

<https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-teams/log-in>

Pinzón, B. (2005). *Los Procesos en Supply Chain Management*. Conocimiento Útil II.

<http://hdl.handle.net/10596/5653>

Pinzón, B. (2005). *Los Procesos en Supply Chain Management*.

<http://hdl.handle.net/10596/5665>

Platas, J. (2014). *Grupo Editorial Patria*. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?ppg=241&do>

[cID=4569608&tm=1544132952611](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?ppg=241&do)

Platas, J. (2014).: *Grupo Editorial Patria*. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?ppg=171&d>

[ocID=4569608&tm=1544132909535](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?ppg=171&d)

Softexpert. (2022). *Herramienta de gestión documental* (Versión 2.1.5). [Software].

<https://www.softexpert.com/es/>