RAE No. **FICHA TOPOGRÁFICA:**

TÍTULO: ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS ENTREGABLES DE LOS SERVICIOS DE ULTRASONIDO AVANZADO DE LA EMPRESA TECNICONTROL S.A.

AUTOR: ARIAS PIZA, Leidy Liliana

MODALIDAD: PRÁCTICA EMPRESARIAL

PÁGINAS: 50 **CUADROS:** 5 **FIGURAS:** 10 **ANEXOS:** 13

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN
1. GENERALIDADES
2. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS ENTREGABLES DE UT AVANZADO.
3. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS
4. PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN
5. PRESUPUESTO
6. CONCLUSIONES
7. RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

PALABRAS CLAVE: BPM, ESTANDARIZACIÓN, PROCESO, GESTIÓN, OBJETIVO ESTRATÉGICO.

DESCRIPCIÓN:

La propuesta de estandarización se presenta siguiendo los lineamientos de la metodología BPM (Business Process Management) iniciando con un análisis de los procesos actuales para conocer cómo definirlos, de esta manera se elabora un diagnóstico en el que se proyecta la situación actual de la empresa para finalmente diseñar una propuesta de estandarización del proceso que se oriente a un modelo tecnológico que permita automatizar el proceso facilitando el control de los mismos.

METODOLOGÍA:

Para la propuesta de estandarización presentada se consideran las fases del modelo BPM (Business Process Management) las cuales comprenden la documentación del proceso por medio de diagramas que indiquen el flujo correcto

de la información, el diseño propuesta de estandarización de acuerdo con las necesidades existentes, la automatización del modelo mediante sistemas informativos que brinden agilidad y seguridad de la información y el monitoreo constante del proceso para el control de los resultados obtenidos con el fin de generar beneficios a la empresa en cuanto a tiempo, costos, calidad y satisfacción tanto al cliente interno como al externo quién finalmente es quien impulsa y plantea los requerimientos propios de cada proceso de negocio.

CONCLUSIONES:

El propósito de esta propuesta de estandarización se traduce en alcanzar la excelencia en procesos y servicios a partir de la innovación, la implantación y el impacto organizacional. La unificación de los criterios de elaboración de los reportes en los procesos de ultrasonido avanzado es de fundamental importancia para la compañía puesto que contribuye al cumplimiento de sus objetivos estratégicos que al integrarlos con un proceso de mejora continua garantiza que se optimice el proceso continuamente. Esto se traduce finalmente en reducción de costos de personal en un 15% y en los tiempos de elaboración en un 50% aumentando la calidad de los procesos y la productividad de los involucrados en el proceso.

FUENTES:

ABASCAL, Helena. Análisis de encuestas. Madrid: ESIC Editorial, 2005. p. 46.

ÁLVAREZ TORRES, Martín. Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. 2 ed. México: Panorama Editorial S.A., 2006. p. 35.

BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson, 2006. p. 55.

EL LIBRO del BPM [Anónimo]. España: Print Marketing, S. L, 2010. p. 10.

FERNANDEZ VALDES, María de las Mercedes y PONJUAN DANTE, Gloria. Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *ACIMED* [online]. 2008, vol.18, n.1, pp. 0-0. ISSN 1024-9435.

GRASSO, Livio. Encuestas elementos para su diseño y análisis. Argentina: Encuentro Grupo Editor, 2006. p. 13.

GUÍA DE LA CALIDAD. Modelo de mejora continua [en línea]. Bogotá: EFQM [Citado 20 mayo, 2014]. Disponible en internet: < URL: http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>

HITPASS, Bernhard. Business Process Management Fundamentos y conceptos de implementación. Santiago de Chile: Edición hispana. 2014. p 4.

JESTON, John. Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations. New York. Routledge. 2011. p. 71.

MERLY, Giorgio. La gestión eficaz. España: Ediciones Díaz de Santos S.A., 1997. p. 1.

NAMAKFOROOSH, Mohammad. Metodología de la investigación. 2ed. México: Limusa, 2005. p. 421.

PONJUÁN, Gloria. Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004. p. 26.

QUIROGA, Aja. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Acimed 2002; 9(1). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci.htm [Consultado: 20 mayo 2014].

RODRIGUEZ MARTÍNEZ, Mauricio. El Método MR. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2005. p. 89.

TECNICOLTROL. Intranet documentación [en línea]. Bogotá: La empresa [citado 3 marzo, 2014]. Disponible en internet: < URL: http://www.tecnicontrol. com.co/dns20/CapaPresentacion/Documentos.aspx>

TECNICONTROL. Página web [en línea]. Bogotá: La empresa [citado 3 marzo, 2014]. Disponible en internet: < URL:http://portal.tc.com.co/tecnicontrol/soliciones>

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Control de Registros [en línea]. B ogotá: La Empresa [citado 25 marzo, 2014]. Disponible en internet: <URL:https://w ww.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/gestion_documental/PROCEDIMIENT OS/PGD.02.pdf>

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Informe diario documento de control
Anexo B. Informe técnico
Anexo C. Diagrama de proceso actual de entrega al cliente
Anexo D. Nomenclatura archivos magnéticos de la inspección END

Anexo E. Diagrama de procedimiento de almacenamiento en sede central actualmente
Anexo F. Diagrama de procedimiento de almacenamiento en sede campo
Anexo G. Diseño de encuesta e instructivo de diligenciamiento proceso de gestión de la información ut avanzado
Anexo H. Formato de control y programación de inspecciones por cuadrilla
Anexo I. Formato de consolidado de control y programación de inspecciones por proyectos
Anexo J. Formato documento de control- reporte diario
Anexo K. Formato informe técnico
Anexo L. Códigos del subsistema
Anexo M. Manual de gestión de la información de los servicios de Ultrasonido avanzado