

TELESCOPI Colombia

Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria

**Institución Universitaria Politécnico
Grancolombiano**

Centro de Información de la Organización -CIO

Tercera Convocatoria de Buenas Prácticas 2015

Centro de Información de la Organización – CIO

Palabras claves: Intranet, centro de información, fuente oficial

Institución responsable de la práctica				
Nombre de la institución	Ciudad	País	Teléfono / Fax	Sitio web de la institución/Facultad/Centro
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	Bogotá	43	7455555	http://www.poli.edu.co/

Datos de la persona responsable de la práctica					
Nombre y apellidos	Cargo	Unidad/Facultad/Escuela	Correo electrónico	Teléfono/Fax	Sitio Web de la Práctica
Federico Millán Delgado	Coordinador Gestión Información Institucional	Planeación y Evaluación Estratégica	fmilland@poligran.edu.co	7455555 - 1129	Intranet: http://newcio.poligran.edu.co/SitePages/Politecnico.aspx

Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo)						
Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos, productos y servicios	Clientes	Responsabilidad Social
	x			x		

1. Resumen ejecutivo de la Práctica:

El Centro de Información de la Organización (CIO) está dirigido a funcionarios y docentes de la Institución y tiene como objetivo fomentar el trabajo colaborativo entre sus usuarios a través de la centralización y publicación de información relacionada con: aseguramiento de la calidad de programas académicos, planeación estratégica, investigación, datos estadísticos, desarrollos tecnológicos, actividades de gestión humana y documentación de procesos internos. Lo anterior ha permitido a la Institución consolidar su Know How y facilitar su actualización ante la importancia que ha tomado para las directivas poder contar con información fidedigna para llevar a cabo el proceso de toma de decisiones.

2. Planificación de la Práctica:

Ante la necesidad de documentar los procesos y la información elaborada por las dependencias de la Institución, así como facilitar su consulta, en el año 2006 el área de Planeación Estratégica creó la primera versión del CIO a partir de la plataforma SharePoint versión 2007 de Microsoft. Seis años después, por un periodo de doce meses contados a partir del mes de noviembre, el área de Planeación y Evaluación Estratégica se propuso rediseñar esta Intranet a partir de un equipo de trabajo interdisciplinario y una firma consultora con el objetivo de renovar la versión de la herramienta, cambiar el diseño gráfico del CIO, definir una estructura transversal bajo la cual se clasificara la información y por último migrar y conservar los archivos de la versión anterior. En dicho proceso el diseño gráfico de la Intranet estuvo a cargo de la agencia de publicidad Trompo vinculada a la Institución, mientras un equipo de trabajo compuesto por ocho integrantes de diferentes dependencias (Gestión humana, Aseguramiento de la calidad, Tecnología, Investigación, Procesos y planeación y Evaluación estratégica) se encargó de identificar y recoger las necesidades de información de las unidades administrativas bajo la supervisión de director del proyecto que se encargaba de dar seguimiento a las metas establecidas, garantizar el cumplimiento de los tiempos definidos y de servir como puente de comunicación entre éste equipo de trabajo y la empresa consultora contratada para la implementación de SharePoint. Como plan de trabajo, el proyecto se desarrolló en cinco fases: 1) Definición de la arquitectura de información (2 meses), 2) Instalación y configuración de SharePoint (0.5 meses), 3) Implementación de la arquitectura de información (7 meses), 4) Diseño gráfico (2 meses) y 5) Implementación básica de Project Server (0.5 meses).

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica:

De acuerdo al plan de trabajo, los recursos y tiempo estimado de implementación, se acordó que la arquitectura de información estaría definida por ocho macroprocesos transversales:

1. Autoevaluación institucional y programas académicos: el sitio consolida información referente a: 1) Lineamientos institucionales y documentos de carácter académico que enmarcan las políticas y normas vigentes, tales como el Proyecto Educativo Institucional (PEI), 2) Evaluaciones e indicadores institucionales y de programa, insumo para la elaboración de los documentos de registro calificado y acreditación, 3) Aseguramiento de la calidad e información de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad, planes de mejoramiento, análisis de resultados de las pruebas Saber Pro y del Observatorio Laboral para la Educación, entre otros y 4) Procedimiento de diseño, renovación y acreditación de programas académicos, en donde se detallan los protocolos y lineamientos para adelantar dichos procesos, así como para la elaboración y producción de material para la modalidad virtual.

2. Trabajo colaborativo: punto de encuentro de las áreas de la Institución el cual busca publicar información de carácter nivel interno (documentos, presentaciones, actas, etc.) asociados a sus planes y proyectos, así como y promover el trabajo, participación y cooperación entre cada una de las dependencias y sus integrantes.

3. Tecnología: puerta de entrada a toda la información de los proyectos que se desarrollan a nivel tecnológico al interior de la Institución, y en el cual se encuentran importantes herramientas de ayuda como la mesa de soluciones, preguntas frecuentes y noticias.

4. Gestión humana: recoge información detallada de la organización como lineamientos, directrices, políticas y procedimientos relacionados con el manejo y desarrollo del recurso humano. Adicionalmente, con el ánimo de atender en un solo lugar las necesidades de los colaboradores en torno a los servicios que brinda el área de gestión humana, brinda herramientas interactivas en las que es posible consultar y solicitar vía online información de: 1) bienestar y salud ocupacional, 2) portafolio de programas de capacitación, 3) convocatorias internas y vacantes, 4) certificaciones, 5) permisos y portafolio de beneficios, 6) resultados mediciones de clima organizacional 7) modelo de competencias de la organización y su forma de gestión a través del Sistema Estratégico del Rendimiento (SER) y 8) estructura organizacional.

5. Planeación estratégica: consolida información del sistema de gestión de la estrategia institucional bajo la metodología Balanced Scorecard, la cual está basada en tres etapas: planeación, ejecución y revisión de la estrategia. En dicho proceso participan de todos los integrantes de la comunidad universitaria; convirtiéndolo en un espacio de vital importancia para el cumplimiento de la misión, la visión y la generación del pensamiento estratégico. En este sitio es posible encontrar información de: 1) Reuniones de análisis estratégico (RAE), 2) Plan estratégico institucional 2013 – 2017, 3) Estado de avance de los objetivos estratégicos, 4) Iniciativas o proyectos institucionales, 5) Informes de Gestión

y Boletín Estadístico y 6) Vínculos a páginas web de interés relacionados con el entorno educativo.

6. Investigación: el sitio consolida información de: 1) Proyectos asociados a los grupos de investigación, 2) Grupos que orientan las temáticas de investigación, 3) Políticas, guías, y procedimientos que rigen la actividad de investigación en la Institución, 4) Productos obtenidos a través del desarrollo de los proyectos de investigación, 5) Emprendimiento y 6) Observatorios focalizan las actividades de investigación en la Institución.

7. Estadísticas: parte fundamental del proceso de toma de decisiones que realizan las directivas de la Institución es el análisis de información, y es por esto que en este espacio los usuarios podrán encontrar las estadísticas que reflejan el comportamiento de cada una de las variables que describen la gestión del Politécnico Grancolombiano, las cuales están resumidas en: Análisis del negocio, Análisis Académico, y Análisis de Servicio

8. Procesos: se compone del mapa de procesos y los acuerdos de niveles de servicio (ANS), y está orientado a la creación, actualización, optimización, implementación e identificación de las necesidades de procesos de la Institución, teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios y demás actores para satisfacerlas de manera efectiva. Para ello integra a todos los departamentos, áreas, unidades, cargos y funciones de tal forma que el esfuerzo se ve reflejado en el mejoramiento continuo de cada uno.

4. Resultados de la práctica:

Al considerar el nivel de percepción de los usuario sobre la nueva versión del CIO desde su relanzamiento se ha podido apreciar un nivel de satisfacción favorable respecto al objetivo trazado en un principio ya que la renovación de la Intranet permitió concebir una estructura lógica y transversal para ordenar la información con base a los ocho macroprocesos que a su vez estaban divididos subsitios denominados microprocesos. Así pues el mapa del CIO resulto de la siguiente forma:

1. Aseguramiento de la calidad: Lineamientos institucionales, Aseguramiento de la calidad, Portafolio académico, Evaluaciones institucionales, Diseño, renovación y acreditación de programas

2. Trabajo Colaborativo: Consejo académico, Consejo de delegados, Comité de acreditación, Áreas funcionales, Facultades

3. Tecnología: Información general, Gestión de proyectos, Preguntas frecuentes, Noticias y Tips

4. Gestión humana: Administración de personal, Bienestar y salud ocupacional, Desarrollo de talento humano, Estructura organizacional, Lineamientos y políticas, Últimas noticias

5. Planeación estratégica. Plan estratégico institucional, RAE, Objetivos e iniciativas, Sitios y documentos de interés

6. Investigación: Observatorio, Grupos, Noticias, Impacto, Proyectos, Políticas

7. Estadísticas: Análisis de negocio, Análisis académico, Análisis de servicio

8: Procesos: Mapa de procesos, ANS

Adicionalmente, el relanzamiento del CIO estuvo acompañada de un amplio proceso de socialización a funcionarios y docentes a través de capacitaciones para explicar su estructura y cada uno de los macroprocesos y microprocesos, lo que permitió identificar oportunidades de mejora y facilitar la apropiación y uso de la herramienta.

5. Evaluación y revisión de la práctica:

Como mecanismo de evaluación y revisión de la práctica se emplearon las capacitaciones a funcionarios y docentes de la nueva versión de Cio en donde fue posible identificar oportunidades de mejora en cuenta a la arquitectura de la información o adición de información adicional relacionada con las áreas funcionales, programas académicos y de la Institución.

6. Carácter Innovador de la práctica:

La innovación interna consistió en actualizar la versión el producto de consulta de información de la Institución, es decir el CIO, y cambiar su diseño y estructura documental para facilitar su navegabilidad y concepción. La innovación respecto al contexto radica en el interés expresado por otras IES por contar con un portal de estas características ya que en ocasiones no cuentan con un sitio en el cual se puedan centralizar su Know How. Al considerar una oportunidad de benchmarking el CIO brinda diversos elementos favorables para las IES como: 1) Ayuda a promover el trabajo colaborativo entre las dependencias reduciendo así el tiempo de consulta y de respuesta de la información requerida, 2) Permite consolidar en un solo portal documentos, lineamientos, normas, informes y reportes que son de interés para la Institución en general y para los directivos que se encargan del proceso de toma de decisiones, 3) Evita confusiones o divergencias de opinión entre las dependencias en un tema específico al contar con una sola fuente de información oficial, 4) Reduce el riesgo de pérdida de información por parte de los colaboradores ya que no es almacenada solamente en ordenadores portátiles sino en un servidor de la Institución en el cual se pueden programar back up, 5) Se promueve la cultura de gestión de información en los colaboradores ya que cada uno tiene el compromiso de mantener actualizado el CIO. Por último, por ser Intranet no se pueden brindar enlaces a sitios web con información de la práctica.

7. Divulgación de la práctica:

Para la divulgación y socialización de la nueva versión del CIO el director del proyecto y el equipo de trabajo se apoyaron en la agencia interna de publicidad Trompo, quienes se encargaron de elaborar la campaña de expectativa y lanzamiento de la Intranet, pancartas, entregables y lapiceros; así como del Departamento de Comunicaciones que envió correos masivos (mailing) y recordatorios del evento de lanzamiento. Por último, se crearon videos explicativos y animados, que se publicaron en la Intranet, de cada uno de los macrositios con el apoyo de un docente de la Facultad de Mercadeo y Publicidad de la Institución.