

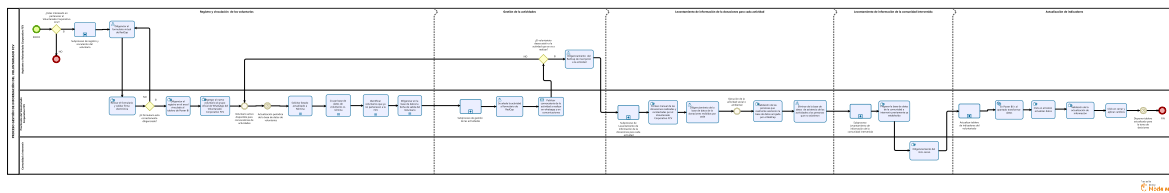
Proceso gestion de información voluntariado FCV mejoras Bizagi Modeler

Tabla de Contenidos

PROCESO GESTION DE INFORMACIÓN VOLUNTARIADO FCV MEJORAS.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 DIAGRAMA 1.....	4
1.1 PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO FCV	7
1.1.1 Elementos del proceso	7
1.1.1.1  Subproceso de registro y vinculación del voluntario	7
1.1.1.2  Diligenciar el formulario virtual de RedCap	7
1.1.1.3  Revisar el formulario y validar firma electrónica	7
1.1.1.4  Diligenciar el registro en el excel vinculado al tablero de Power Bi	8
1.1.1.5  Agregar al nuevo voluntario al grupo oficial de WhatsApp del Voluntariado Corporativo FCV	8
1.1.1.6  Actualización periódica de la base de datos de voluntarios.....	8
1.1.1.7  Solicitar listado actualizado a Nómina	9
1.1.1.8  Cruzar base de datos de voluntarios vs. nómina.....	9
1.1.1.9  Identificar voluntarios que ya no pertenecen a la FCV	9
1.1.1.10  Diligenciar en la base de datos la fecha de salida del Voluntario	10
1.1.1.11  Se añade la actividad al formulario de RedCap	10
1.1.1.12  Publicar convocatoria de la actividad a realizar en whatsapp y en comunicaciones 10	10
1.1.1.13  Diligenciamiento del RedCap de inscripción a la actividad.....	11
1.1.1.14  Conteo manual de las donaciones realizadas y recolectadas por el Voluntariado Corporativo FCV	11
1.1.1.15  Diligenciamiento de la base de datos de la donaciones recibidas por sede	12
1.1.1.16  Validación de las personas que realmente asistieron la base de datos arrojada por el RedCap	12
1.1.1.17  Eliminar de la base de datos de asistencia de las actividades a las personas que no asistieron	13
1.1.1.18  Preparar la base de datos de la comunidad a intervenir previamente ya establecida	13
1.1.1.19  Diligenciamiento del mini-censo	13
1.1.1.20  Actualizar tablero de indicadores del voluntariado	14

1.1.1.21	 En Power BI ir al apartado transformar datos.....	14
1.1.1.22	 Click en el botón actualizar datos	14
1.1.1.23	 Validación de la actualización de información	15
1.1.1.24	 Click en cerrar y aplicar cambios.....	15
1.1.1.25	 Disponer tablero actualizado para la toma de decisiones	15

1 Diagrama 1



Introducción

El presente plan de mejoramiento tiene como propósito fortalecer el proceso de gestión de la información del Programa de Voluntariado Corporativo de la Fundación Cardiovascular de Colombia, a partir de los hallazgos obtenidos en la fase de diagnóstico. Este documento integra de manera estructurada el análisis de la situación actual, la identificación de las principales problemáticas y sus causas raíz, así como la definición de acciones orientadas a optimizar la eficiencia, calidad y trazabilidad de la información.

Fase de Diagnóstico

La fase de diagnóstico se desarrolló mediante la recolección de información cuantitativa y cualitativa, con el fin de comprender el estado actual del proceso.

En el componente cuantitativo, se analizaron indicadores clave de desempeño (KPIs) previamente definidos, tales como tiempos de respuesta, nivel de cumplimiento de actividades, porcentaje de reprocesos y calidad de la información gestionada. Estos indicadores fueron calculados a partir de registros operativos y bases de datos existentes, permitiendo medir objetivamente el desempeño del proceso.

En el componente cualitativo, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los actores involucrados en el proceso, incluyendo personal administrativo y responsables del programa. Esto permitió identificar percepciones, dificultades operativas, uso de herramientas, flujos informales de información y oportunidades de mejora no evidentes en los datos cuantitativos.

Adicionalmente, se realizó el levantamiento y modelado del proceso actual mediante la herramienta Bizagi, lo que permitió visualizar de manera integral la secuencia de actividades, los actores participantes, los puntos críticos y los flujos de información existentes.

1. Análisis de resultados

A continuación, se presenta el análisis estructurado de los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico, integrando los hallazgos cuantitativos (KPIs) y cualitativos, junto con sus respectivas causas identificadas:

Aspecto Evaluado	Hallazgo Evidenciado	Fuente de Información	Causa Identificada (Raíz)	Implicación en el Proceso
Tiempos de gestión de la información	Tiempos prolongados en el registro y consolidación de información	KPIs (tiempos de respuesta)	Procesos manuales y falta de herramientas integradas	Retrasos en la disponibilidad de información
Calidad de la información	Inconsistencias y errores en los registros	KPIs (calidad / reprocesos)	Ausencia de formatos estandarizados	Baja confiabilidad de la información
Reprocesos	Alta recurrencia de actividades duplicadas o correcciones	KPIs (porcentaje de reprocesos)	Falta de control y validación en etapas intermedias	Ineficiencia operativa

Flujo del proceso	Secuencia de actividades no estandarizada	Mapa de procesos (Bizagi)	Ausencia de documentación formal del proceso	Variabilidad en la ejecución
Herramientas utilizadas	Uso disperso de múltiples herramientas no integradas	Entrevistas semiestructuradas	Falta de centralización de la información	Dificultad en el seguimiento y control
Trazabilidad de la información	Dificultad para rastrear el estado de la información	Entrevistas y observación del proceso	No existen puntos de control definidos	Pérdida de visibilidad del proceso
Roles y responsabilidades	Ambigüedad en algunas funciones del proceso	Entrevistas semiestructuradas	Falta de asignación clara de responsables	Riesgo de omisiones o duplicidad de tareas

Síntesis del análisis:

El análisis integral evidencia que las principales problemáticas del proceso de gestión de la información están asociadas a la falta de estandarización, la dependencia de actividades manuales y la ausencia de mecanismos de control y seguimiento. Estas condiciones generan ineficiencias operativas, afectan la calidad de la información y limitan la trazabilidad del proceso, lo que justifica la necesidad de implementar un plan de mejoramiento estructurado.

2. Plan de mejoramiento

Con base en los hallazgos del diagnóstico y el análisis de causas raíz, se diseñó un plan de mejoramiento orientado a optimizar el proceso de gestión de la información.

Las principales acciones propuestas incluyen:

- Estandarización del proceso mediante la definición clara de actividades, responsables y secuencia operativa
- Rediseño del flujo de información para eliminar reprocesos y actividades innecesarias
- Implementación de formatos unificados que faciliten la captura, registro y control de la información
- Fortalecimiento de la trazabilidad del proceso mediante puntos de control definidos
- Integración y organización de las herramientas utilizadas en la gestión de la información

Como parte del plan, se elaboró un nuevo mapa de procesos en la herramienta Bizagi, en el cual se incorporan las mejoras propuestas, evidenciando un flujo más eficiente, estructurado y controlado.

1.1. PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO FCV

1.1.1 Elementos del proceso

1.1.1.1 *Subproceso de registro y vinculación del voluntario*

1.1.1.2 *Diligenciar el formulario virtual de RedCap*

Descripción

El aspirante a voluntario diligencia el formulario virtual de inscripción en la plataforma RedCap, el cual fue previamente actualizado y estandarizado como parte del plan de mejoramiento del proceso de gestión de la información. Este formulario unifica en un único instrumento digital la información que anteriormente se recolectaba mediante formatos físicos y digitales independientes, eliminando duplicidades y reprocesos administrativos.

El formulario incorpora la opción de firma electrónica, en cumplimiento de los lineamientos definidos por el área de Calidad, lo que permite formalizar los acuerdos de voluntariado sin necesidad de documentos físicos. Asimismo, las preguntas fueron estructuradas y estandarizadas en cuanto a tipo de respuesta y formato, reduciendo significativamente el uso de preguntas abiertas y facilitando el posterior análisis de los datos.

Adicionalmente, el formulario incluye los permisos de tratamiento de datos personales y las autorizaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) requeridas para la participación en las actividades del voluntariado corporativo, así como la información necesaria para caracterizar a los voluntarios. De esta manera, se garantiza la recolección de datos completos, confiables y alineados con los requerimientos institucionales y normativos.

Inscripción voluntariado corporativo FCV

<https://redcapadm.fcv.org/surveys/?s=CPJ7AXP9JW8Y37FJ>

1.1.1.3 *Revisar el formulario y validar firma electrónica*

Descripción

El practicante del Voluntariado Corporativo revisa el formulario de inscripción diligenciado en la plataforma RedCap con el fin de verificar que la información haya sido completada de manera correcta y en su totalidad.

Adicionalmente, se valida que el formulario cuente con la firma electrónica del aspirante, asegurando que esta sea correcta y corresponda al consentimiento informado para la participación en el programa, el tratamiento de datos personales y las autorizaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Esta actividad garantiza la formalización del proceso de inscripción y la confiabilidad de la información recolectada antes de su incorporación a la base de datos del voluntariado.

1.1.1.4 ***Diligenciar el registro en el excel vinculado al tablero de Power Bi***

Descripción

Consiste en diligenciar en la base de datos la información del voluntario una vez se inscribe, registrando sus datos en el archivo alojado en Drive, el cual se encuentra vinculado al tablero de Power BI para su actualización automática.

Flujos

Agregar al nuevo voluntario al grupo oficial de WhatsApp del Voluntariado Corporativo FCV

1.1.1.5 ***Agregar al nuevo voluntario al grupo oficial de WhatsApp del Voluntariado Corporativo FCV***

Descripción

Una vez validado que el formulario de inscripción ha sido diligenciado correctamente y que cuenta con la firma electrónica correspondiente, el practicante del Voluntariado Corporativo procede a agregar al aspirante al grupo oficial de WhatsApp del Voluntariado Corporativo de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

Este grupo constituye el principal canal de comunicación para la divulgación de actividades, convocatorias y lineamientos del programa. Solo los aspirantes que han cumplido con la totalidad de los requisitos de inscripción y validación son incorporados a este medio, lo que garantiza que únicamente los voluntarios formalmente registrados participen en las actividades.

1.1.1.6 ***Actualización periódica de la base de datos de voluntarios***

Descripción

Actualización periódica de la base de datos de voluntarios del Voluntariado Corporativo de la Fundación Cardiovascular de Colombia, en coordinación con el área de Nómina. Esta actividad consistirá en cruzar la información de los voluntarios inscritos con los registros vigentes de colaboradores de la organización, con el fin de identificar a aquellas personas que ya no pertenezcan a la FCV.

A partir de esta validación, se procederá a depurar la base de datos y a retirar a dichos voluntarios tanto del registro como del grupo oficial de WhatsApp del voluntariado, garantizando que únicamente los colaboradores activos de la institución hagan parte del programa. Esta acción permitirá mantener la información actualizada y confiable,

1.1.1.7 *Solicitar listado actualizado a Nómina*

Descripción

Solicitud periódica del listado actualizado de colaboradores al área de Nómina. Esta actividad consistirá en requerir, en intervalos definidos (30 días), un reporte oficial con la información vigente de los empleados activos de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

El listado suministrado por Nómina servirá como insumo para el cruce de información con la base de datos del Voluntariado Corporativo, permitiendo identificar inconsistencias, registros desactualizados y voluntarios que ya no formen parte de la organización.

1.1.1.8 *Cruzar base de datos de voluntarios vs. nómina*

Descripción

Cruce sistemático entre la base de datos del Voluntariado Corporativo y el listado actualizado de colaboradores suministrado por el área de Nómina. Esta actividad permitirá comparar ambos registros con el fin de verificar la vigencia de los voluntarios inscritos y detectar aquellos que ya no forman parte de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

1.1.1.9 *Identificar voluntarios que ya no pertenecen a la FCV*

Descripción

Identificar voluntarios que ya no pertenecen a la FCV y proceder a su eliminación de la base de datos del Voluntariado Corporativo, así como de los grupos oficiales de comunicación del voluntariado.

1.1.1.10 ***Diligenciar en la base de datos la fecha de salida del Voluntario***

Descripción

Consiste en registrar la fecha de salida del voluntario en la base de datos, lo que permite actualizar automáticamente su estado a inactivo, manteniendo el historial completo de su participación dentro del programa.

1.1.1.11 ***Se añade la actividad al formulario de RedCap***

Descripción

Como parte del plan de mejoramiento, se propone contar con un formulario único y general en RedCap para la inscripción de voluntarios a las diferentes actividades del Voluntariado Corporativo. En lugar de crear un formulario independiente por cada actividad, se incorporará en este formulario un campo de lista desplegable que contenga las actividades disponibles a las cuales el voluntario podrá inscribirse.

Cada vez que se programe una nueva actividad, esta se añadirá a la lista desplegable del formulario, permitiendo que los voluntarios seleccionen la actividad de su interés sin necesidad de diligenciar nuevos formatos. Esta estandarización facilitará la consolidación de la información, reducirá la duplicidad de formularios y minimizará el riesgo de pérdida de datos, asegurando una estructura homogénea para el registro y posterior análisis de la información del voluntariado.

Asistencia a las actividades del voluntariado

<https://redcapadm.fcv.org/surveys/?s=JWXRAAHJPWWEDNPY>

1.1.1.12 ***Publicar convocatoria de la actividad a realizar en whatsapp y en comunicaciones***

Descripción

Como parte del plan de mejoramiento, se propone que la convocatoria de cada actividad del Voluntariado Corporativo sea difundida a través de dos canales oficiales: el área de Comunicaciones y el grupo interno de WhatsApp de los voluntarios activos.

Por un lado, el área de Comunicaciones realizará el envío de la invitación a todos los colaboradores de la Fundación Cardiovascular de Colombia mediante correo institucional, garantizando un alcance amplio y equitativo de la información. Por otro lado, se publicará la convocatoria en el grupo oficial de WhatsApp del Voluntariado Corporativo, dirigido exclusivamente a los voluntarios que ya se encuentren debidamente inscritos y activos.

Adicionalmente, el formulario de inscripción a las actividades permitirá identificar a aquellas personas que aún no se encuentren registradas formalmente como voluntarias. En estos casos, se les orientará para que realicen el proceso de inscripción al Voluntariado Corporativo, firmen los permisos de tratamiento de datos y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) requeridos, y solo una vez completados estos requisitos puedan participar en las actividades y ser incorporadas al grupo oficial de WhatsApp.

1.1.1.13 ***Diligenciamiento del RedCap de inscripción a la actividad***

Descripción

Como parte del plan de mejoramiento, se establecerá el uso de un único formulario general en RedCap para la inscripción a todas las actividades del Voluntariado Corporativo. Este formulario contará con una lista desplegable en la que se incorporarán las actividades disponibles, la cual se irá actualizando cada vez que se programe una nueva actividad.

Los voluntarios interesados en participar deberán diligenciar este formulario seleccionando la actividad a la que desean asistir, lo que permitirá consolidar la información en una sola base de datos y evitar la dispersión de registros en múltiples formularios.

1.1.1.14 ***Conteo manual de las donaciones realizadas y recolectadas por el Voluntariado Corporativo FCV***

Descripción

Como parte del plan de mejoramiento, se establecerá que el practicante del Voluntariado Corporativo realice, un día antes de la ejecución de cada actividad, un conteo manual de las donaciones recolectadas o previstas para ser entregadas, de acuerdo con la naturaleza de cada jornada.

Este conteo se efectuará utilizando la unidad de medida correspondiente al tipo de donación: kilogramos en el caso de alimentos, unidades para ropa, útiles u otros elementos, y el criterio que aplique para donaciones específicas. La información obtenida será registrada en un formato estandarizado, con el fin de facilitar su posterior consolidación y análisis.

1.1.1.15 ***Diligenciamiento de la base de datos de la donaciones recibidas por sede***

Descripción

Como parte del plan de mejoramiento, se implementará una base de datos centralizada para el registro de las donaciones recibidas en cada una de las actividades del Voluntariado Corporativo FCV. En esta base de datos se consolidará la información correspondiente a todas las jornadas realizadas, discriminando las donaciones por tipo, unidad de medida y sede de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

El diligenciamiento de esta base se realizará con base en el conteo previo de donaciones efectuado para cada actividad, registrando los valores en las unidades que correspondan (kilogramos, unidades u otras según el caso). Esta información permitirá llevar un control histórico de los recursos gestionados, facilitar la trazabilidad de las donaciones y apoyar el análisis del impacto social generado por el programa.

1.1.1.16 ***Validación de las personas que realmente asistieron la base de datos arrojada por el RedCap***

Descripción

Durante la realización de cada actividad del Voluntariado Corporativo FCV, se llevará a cabo la validación de la asistencia real de los voluntarios inscritos mediante la verificación de la lista de participantes generada a partir del formulario de RedCap. Para ello, se tomará una lista de asistencia en el lugar de la actividad, con el fin de confirmar la presencia efectiva de cada voluntario.

Posteriormente, esta información se contrastará con la base de datos arrojada por RedCap, identificando aquellos voluntarios que se inscribieron pero no asistieron finalmente. En estos casos, los registros correspondientes serán depurados de la lista de asistencia definitiva, con el objetivo de garantizar que únicamente se contabilicen las participaciones reales.

Este procedimiento permitirá asegurar la confiabilidad de los datos de asistencia, facilitar el cálculo correcto de las horas de voluntariado y mejorar la trazabilidad de la información para la actualización de indicadores y reportes del programa.

1.1.1.17 **Eliminar de la base de datos de asistencia de las actividades a las personas que no asistieron**

Descripción

Una vez validada la asistencia real de los voluntarios en cada actividad, se procederá a depurar la base de datos de asistencia generada a partir del formulario de RedCap, eliminando los registros correspondientes a las personas que se inscribieron pero no participaron efectivamente en la actividad.

1.1.1.18 **Preparar la base de datos de la comunidad a intervenir previamente ya establecida**

Descripción

Se estandarizará una base de datos en formato Excel para el registro de la información de la comunidad a intervenir en cada actividad del Voluntariado Corporativo FCV. Este formato contendrá campos definidos y estructurados que permitirán recolectar de manera uniforme los datos relevantes de los beneficiarios, tales como información sociodemográfica básica.

Durante el desarrollo de la actividad en la comunidad, los practicantes del área de Sostenibilidad utilizarán este formato estandarizado para diligenciar la información directamente con los beneficiarios, asegurando consistencia en los registros y evitando la dispersión de datos en múltiples formatos.

Esta estandarización facilitará la consolidación de la información, mejorará la calidad de los datos recolectados y permitirá su posterior integración con las bases de datos del programa para el análisis del impacto social y la generación de indicadores de gestión.

Mini-Censo Comunidad a intervenir

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C3MKWbamRbGr5MASC-L5L4vbk8ZF6YFq/edit?usp=sharing&ouid=115885576675105361109&rtpof=true&sd=true>

1.1.1.19 **Diligenciamiento del mini-censo**

Descripción

Se realizará el diligenciamiento del mini-censo de la comunidad a intervenir utilizando el formato estandarizado previamente diseñado. Durante la ejecución de la actividad, los practicantes del área de Sostenibilidad realizarán directamente las preguntas a los miembros de la comunidad beneficiaria y registrarán la información en tiempo real mediante computadores.

Este enfoque busca evitar barreras de acceso tecnológico para aquellas personas que no cuenten con los medios o habilidades digitales necesarias, garantizando que todos los beneficiarios puedan ser caracterizados adecuadamente. Asimismo, se eliminará el uso de formatos físicos, reduciendo el riesgo de pérdida de información y asegurando la captura digital, estructurada y segura de los datos.

1.1.1.20 **Actualizar tablero de indicadores del voluntariado**

Descripción

Se realizará la actualización continua de las bases de datos del programa de Voluntariado Corporativo FCV con la información recolectada en cada una de las etapas del proceso (inscripción de voluntarios, participación en actividades, donaciones y caracterización de la comunidad). Todas las bases de datos estandarizadas estarán alojadas en un repositorio compartido en la nube (Drive), garantizando su centralización, control de versiones y accesibilidad para el área de Sostenibilidad.

Los tableros de control en Power BI se encontrarán vinculados directamente a este repositorio, de manera que la información se actualizará automáticamente a medida que se diligencien o modifiquen las bases de datos. Esto permitirá disponer de indicadores e informes siempre actualizados, sin necesidad de reprocesos manuales, facilitando la visualización oportuna de la información y fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos confiables.

1.1.1.21 **En Power BI ir al apartado transformar datos**

Descripción

Se ingresa al apartado de "Transformar datos" en Power BI con el fin de validar que las consultas y conexiones a las fuentes de datos se encuentren funcionando correctamente.

1.1.1.22 **Click en el botón actualizar datos**

Descripción

Consiste en hacer clic en el botón “Actualizar” en Power BI para iniciar el proceso de recarga de información, permitiendo que el tablero sincronice automáticamente los datos con las fuentes vinculadas y refleje los cambios más recientes en las bases de datos.

1.1.1.23 **Validación de la actualización de información**

Descripción

Consiste en verificar que los datos importados desde el archivo de Excel reflejen correctamente los cambios en Power Query, asegurando la consistencia y calidad de la información en el modelo.

1.1.1.24 **Click en cerrar y aplicar cambios**

Descripción

Consiste en hacer clic en la opción “Cerrar y aplicar” en Power BI para guardar las transformaciones realizadas en el editor de datos y actualizar el modelo, permitiendo que los gráficos e indicadores del tablero reflejen la información más reciente.

1.1.1.25 **Disponer tablero actualizado para la toma de decisiones**

Descripción

Se realizará la actualización continua de las bases de datos del programa de Voluntariado Corporativo FCV con la información recolectada en cada una de las etapas del proceso (inscripción de voluntarios, participación en actividades, donaciones y caracterización de la comunidad). Todas las bases de datos estandarizadas estarán alojadas en un repositorio compartido en la nube (Drive), garantizando su centralización, control de versiones y accesibilidad para el área de Sostenibilidad.

Los tableros de control en Power BI se encontrarán vinculados directamente a este repositorio, de manera que la información se actualizará automáticamente a medida que se diligencien o modifiquen las bases de datos. Esto permitirá disponer de indicadores e informes siempre actualizados, sin necesidad de reprocesos manuales, facilitando la visualización oportuna de la información y fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos confiables.