

Acompañamiento para la optimización documental y operativa durante la transición al sistema Genesys en La unidad de aportes y cuota monetaria de Cajasán.

Julio Cesar Jaimes Reyes

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

Carlos Adolfo Beltrán Castro

Magíster en Gestión de Tecnología Educativa

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2026

### **Dedicatoria**

A mi hermana Carito,

Por ser un ejemplo constante de disciplina, exigencia y compromiso con su profesión. Su manera de hacer las cosas,

siempre con dedicación y excelencia, es digna de admiración y me enseñó el verdadero valor de cuidar cada

detalle y hacer las cosas bien.

Siempre en mí.

### **Agradecimientos**

Agradezco profundamente a Dios, por guiar siempre mi camino y ser la luz que orienta cada uno de mis pasos. Por darme fortaleza en los momentos de duda y recordarme que cada esfuerzo tiene un propósito.

A mi padre, Julio, por respaldarme incondicionalmente a lo largo de toda la carrera, por su esfuerzo constante y por ser un ejemplo de perseverancia. Gracias por creer en mí y acompañarme en cada etapa de este proceso.

A mi madre, por ser siempre mi refugio, mi mayor fuente de amor y mi inspiración constante. Gracias por impulsarme a seguir adelante, por tus palabras de aliento y por motivarme a alcanzar esta meta con orgullo.

A mi tía Lilia, por sus consejos oportunos y su apoyo constante durante toda la carrera. Gracias por estar presente y por aportar a mi crecimiento personal y profesional.

A mis compañeros, quienes hicieron de este camino una experiencia inolvidable. Gracias por cada aprendizaje compartido, por el apoyo mutuo y por todas las experiencias que marcaron esta etapa de mi vida.

A Cajasan, por abrirme las puertas, confiar en mi trabajo y brindarme la oportunidad de ser parte de este proyecto. Esta experiencia no solo fortaleció mi formación profesional, sino que también me permitió acercarme a la realidad del ejercicio de mi carrera.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron parte de este proceso. Este logro no es solo mío, sino también de quienes me acompañaron, me apoyaron y creyeron en mí en cada paso del camino.

**Tabla de Contenido**

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	13
1. Presentación de la corporación .....	15
2. Planteamiento del problema.....	17
3. Objetivos .....	19
3.1 Objetivo General.....	19
3.2 Objetivos específicos .....	19
4. Marco de referencia .....	20
4.1 Marco de antecedentes .....	20
4.2 Marco Teórico.....	22
4.2.1 Gestión del cambio organizacional.....	23
4.2.2 Gestión por procesos (BPM).....	23
4.2.3 Gestión documental electrónica (GDE).....	24
4.2.4 Sistema de gestión de la calidad (SGC).....	25
4.2.5 Medición del desempeño y KPI.....	25
4.2.6 Normativa legal y documental .....	26
4.2.7 Información documentada y trazabilidad.....	27
4.2.8 Ciclo PHVA y mejora continua .....	28
4.2.9 Sistema Genesys .....	29
5. Metodología .....	31
5.1 Etapas del proyecto .....	31

5.1.1 Etapa I – Contextualización institucional y diagnóstico inicial.....	32
5.1.2 Etapa II – Diagnóstico documental y operativo.....	32
5.1.3 Etapa III – Acompañamiento a la parametrización del sistema Genesys .....	33
5.1.4 Etapa IV – Implementación y acompañamiento operativo.....	33
5.1.5 Etapa V – Evaluación del impacto y cierre del proyecto.....	34
6. Diagnóstico inicial .....	35
6.1 Análisis del estado actual de la documentación.....	36
6.2 Análisis de la clasificación documental existente.....	37
6.3 Criterios y metodología de priorización documental.....	38
6.4 Análisis del problema y brechas identificadas.....	40
6.5 Documentos priorizados para actualización .....	41
6.6 Alcance integral de la intervención documental.....	42
6.7 Principales cambios realizados en la actualización documental.....	44
6.8 Conclusiones del diagnóstico.....	45
7. Desarrollo del proyecto.....	46
7.1 Actualización documental.....	46
7.2 Acompañamiento a la parametrización del sistema Genesys .....	49
7.2.1 Parametrización de comunicados.....	51
7.2.2 Parametrización de requisitos documentales .....	56
7.2.3 Parametrización de parámetros generales .....	58
8. Evaluación de los resultados.....	61
8.1 Metodología de evaluación.....	62
8.2 Resultados de la encuesta.....	63

8.2.1 Caracterización de la población encuestada .....	63
8.2.2 Análisis del uso del sistema .....	64
8.2.3 Procesos y lógica del sistema.....	68
8.2.4 Análisis de eficiencia operativa .....	71
8.2.5 Análisis apoyo y adaptación .....	72
8.2.6 Análisis percepción general .....	75
8.2.7 Resultados cualitativos.....	77
8.2.7.1 Aspectos a mejorar.....	77
8.2.7.2 Aspectos que han facilitado el trabajo. ....	79
8.3 Síntesis de hallazgos e impacto de la gestión .....	81
8.4 Medición de indicadores clave de desempeño (KPI).....	83
8.4.1 KPI: Tiempo de capacitación.....	83
8.4.2 KPI: Tasa de error .....	85
8.4.3 KPI: Tiempo promedio de tarea.....	86
8.4.4 KPI: Satisfacción del usuario.....	89
8.4.5 KPI: Autonomía en el uso del sistema.....	90
9. Conclusiones .....	92
10. Recomendaciones .....	93
Referencias Bibliográficas .....	96

**Lista de Tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Cumplimiento de objetivos.....	14
Tabla 2. Alineación de las etapas del proyecto con los objetivos específicos.....	34
Tabla 3. Distribución de la documentación por tipología en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria.....	37
Tabla 4. Criterios utilizados para la priorización documental.....	39
Tabla 5. Estado final de los documentos priorizados en el subproceso de Información y Vinculación.....	42
Tabla 6. Muestra representativa de documentos intervenidos en el subproceso GDV.....	43
Tabla 7. Principales cambios realizados por tipo documental.....	44
Tabla 8. Ejemplo de configuración de requisitos documentales.....	57
Tabla 9. Respuestas literales de los funcionarios sobre aspectos a mejorar en Genesys.....	77
Tabla 10. Percepción de los funcionarios sobre las facilidades brindadas por el sistema.....	79
Tabla 11. Ficha técnica indicador tiempo de capacitación.....	84
Tabla 12. Ficha técnica del KPI: tasa de error.....	85
Tabla 13. Ficha técnica del KPI: Tiempo promedio de tarea.....	86
Tabla 14. Comparativa técnica de tiempos de ejecución y optimización de procesos.....	87
Tabla 15. Ficha técnica del KPI: Satisfacción del usuario.....	89
Tabla 16. Ficha técnica del KPI: Autonomía en el uso del sistema.....	91

**Lista de Figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Ubicación geográfica de la sede de la práctica empresarial .....	16
Figura 2. Organigrama institucional de Cajasan.....	16
Figura 3. Mapa de macro procesos del sistema Genesys.....	30
Figura 4. Estado de actualización documental en el sistema Eureka al inicio del diagnóstico ....	37
Figura 5. Flujograma del proceso de actualización y validación documental .....	49
Figura 6. Interfaz de bienvenida del sistema Genesys en el ambiente de Cajasan .....	51
Figura 7. Módulo operativo de parametrización de plantillas de correo en Genesys .....	53
Figura 8. Configuración técnica de la plantilla del anexo y gestión de variables dinámicas .....	54
Figura 9. Resultado de la parametrización del cuerpo del correo.....	55
Figura 10. Certificado PDF generado automáticamente por el sistema Genesys .....	55
Figura 11. Estructura organizacional y funcional Información y vinculación.....	59
Figura 12. Estructura organizacional y funcional Recaudo y Cartera .....	59
Figura 13. Estructura organizacional y funcional Recaudo y Cartera .....	60
Figura 14. Distribución de la población encuestada por procesos de la Unidad .....	64
Figura 15. Percepción sobre la facilitación de tareas diarias mediante Genesys.....	65
Figura 16. Claridad y comprensión de la navegación dentro del sistema.....	65
Figura 17. Nivel de entendimiento para la ejecución de procesos asignados .....	66
Figura 18. Claridad y adecuación de la información solicitada por el sistema.....	68
Figura 19. Variación de requisitos documentales según el proceso .....	68
Figura 20. Suficiencia de la información proporcionada tras cada proceso .....	69

Figura 21. Ajuste de los comunicados generados a la casuística del proceso .....	69
Figura 22. Percepción sobre la organización de los procesos.....	71
Figura 23. Impacto del sistema en la reducción de reprocesos operativos .....	71
Figura 24. Utilidad de las guías e instructivos como material de apoyo .....	73
Figura 25. Nivel de autonomía percibido por el funcionario al ejecutar sus funciones.....	73
Figura 26. Efectividad de la capacitación para el entorno real de operación .....	74
Figura 27. Nivel de seguridad percibido por el funcionario al ejecutar sus funciones .....	74
Figura 28. Valoración general sobre la implementación del sistema en la etapa inicial .....	76

### **Lista de Apéndices**

Los apéndices están adjuntos y puede visualizarlos en la base de datos de la biblioteca UIS

Apéndice A. Instructivos Genesys

Apéndice B. Inventario y ejemplos documentación interna Unidad aportes y Cuota monetaria

Apéndice C. Comunicados parametrizados en Genesys.

Apéndice D. Lista de requisitos documentales parametrizados en Genesys.

Apéndice E. Lista de tiempos de respuesta parametrizados en Genesys.

Apéndice F. Roles y niveles de acceso Genesys.

## Resumen

**Título:** Acompañamiento para la optimización documental y operativa durante la transición al sistema Genesys en la unidad de aportes y cuota monetaria de Cajasan\*.

**Autor:** Julio Cesar Jaimes Reyes\*\*

**Palabras Claves:** Sistema Genesys, parametrización de procesos, información documentada, automatización, mejora continua, adopción tecnológica.

### Descripción

El presente trabajo de grado titulado “Acompañamiento para la optimización documental y operativa durante la transición al sistema Genesys en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasan” tuvo como propósito apoyar el proceso de transición tecnológica hacia el sistema Genesys, mediante la actualización de la documentación, la parametrización de los procesos y el fortalecimiento de la adaptación del personal al nuevo entorno operativo.

La metodología se desarrolló en varias etapas que incluyeron la revisión y depuración de la información existente, la validación de los procesos con los responsables de cada área, la configuración del sistema en aspectos clave como comunicados, requisitos documentales y parámetros operativos, así como el acompañamiento al personal durante la implementación. Adicionalmente, se elaboraron herramientas de apoyo para facilitar la comprensión y uso del sistema.

Durante el desarrollo del proyecto se identificaron diferencias entre la documentación y la operación real, evidenciando la necesidad de estandarizar procesos y ajustar la herramienta tecnológica a las particularidades de la unidad. Asimismo, se observó que la implementación del sistema requiere un proceso progresivo de apropiación por parte de los usuarios.

Como resultado, se logró alinear la operación con la configuración del sistema mediante la estandarización de procesos, la organización de la información y la mejora de la trazabilidad y control de las actividades. Esto contribuyó a una mayor claridad operativa y a avances en la automatización.

En conclusión, el proyecto fortaleció la transición tecnológica, aportando a la eficiencia operativa, la gestión de la información y la mejora continua.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Carlos Adolfo Beltrán Castro. Magíster en Gestión de Tecnología Educativa

## Abstract

**Title:** Support for documentary and operational optimization during the transition to the Genesys system in the contributions and monetary subsidy unit of Cajasan\*

**Author:** Julio Cesar Jaimes Reyes\*\*

**Keywords:** Genesys system, process parameterization, documented information, automation, continuous improvement, technology adoption.

### Description

The present undergraduate thesis entitled “Support for Document and Operational Optimization During the Transition to the Genesys System in the Contributions and Monetary Allowance Unit of Cajasan” aimed to assist the technological transition process toward the Genesys system by updating documentation, configuring processes, and strengthening staff adaptation to the new operational environment.

The methodology was carried out in several stages, including the review and refinement of existing information, validation of processes with area supervisors, system configuration in key aspects such as communications, document requirements, and operational parameters, as well as staff support during the implementation phase. Additionally, support tools were developed to facilitate understanding and use of the system.

During the project, discrepancies between documented procedures and actual operations were identified, highlighting the need to standardize processes and adapt the technological tool to the unit’s specific requirements. Furthermore, it was observed that implementing such a system involves not only technical configuration but also a gradual user adoption process.

As a result, alignment between operations and system configuration was achieved through process standardization, information organization, and improved traceability and control of activities. This led to greater operational clarity and progress in task automation.

In conclusion, the project strengthened the technological transition process, contributing to improved operational efficiency, information management, and continuous improvement practices within the organization.

---

\* Degree Work

\*\* Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Carlos Adolfo Beltrán Castro. Magíster en Gestión de Tecnología Educativa

## Introducción

La Caja Santandereana de Compensación Familiar – Cajasán avanzó en un proceso de transformación tecnológica orientado a fortalecer la eficiencia de sus operaciones internas. Como parte de esta modernización, la entidad implementó el sistema Genesys, una plataforma diseñada para integrar y automatizar diversos procedimientos institucionales, entre ellos los de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, donde se desarrolló la práctica empresarial.

Este cambio tecnológico hizo parte de una estrategia más amplia de innovación y mejora continua, orientada a sustituir los sistemas tradicionales por una herramienta centralizada, dinámica y con mayores capacidades de trazabilidad, control y análisis de la información. En el caso de Cajasán, la incorporación de Genesys tuvo como propósito optimizar la gestión de procesos como afiliación, novedades, recaudo, cartera y subsidio monetario, favoreciendo una operación más ágil y unificada.

Dentro de este contexto, la labor desarrollada se centró en acompañar la adaptación de los procesos al nuevo sistema, a través de la elaboración de materiales de apoyo, la documentación de procedimientos y el desarrollo de actividades de capacitación dirigidas a los funcionarios del área. Este trabajo no se limitó al acompañamiento operativo, sino que también buscó evaluar el impacto de la intervención realizada, analizando cómo la actualización documental y las estrategias de capacitación incidieron en la eficiencia operativa y en la apropiación tecnológica del personal.

De esta manera, el proyecto se enmarcó en la Gestión del Cambio Organizacional, considerando tanto los factores técnicos como los humanos que intervienen en la implementación de una nueva herramienta tecnológica. El objetivo fue medir los resultados del proceso de

adopción, analizando indicadores de desempeño levantados durante la implementación y la percepción de los usuarios frente al sistema, como el tiempo de capacitación, la tasa de errores y la percepción de usabilidad, con el fin de determinar el grado de efectividad de la transición al sistema Genesys en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasan.

**Tabla 1.**

*Cumplimiento de objetivos*

<b>Objetivo</b>	<b>Cumplimiento</b>
Actualizar la documentación existente de los procesos de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, asegurando su alineación con la normatividad vigente y los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Se evidencia en el numeral 9.1, donde se describe el proceso de actualización documental, así como en el capítulo 8, en el cual se identifican las brechas documentales y se establece la base para la intervención realizada.
Apoyar la parametrización del sistema Genesys en los módulos de afiliaciones, novedades, recaudo, cartera de aportes y subsidio monetario, garantizando su correcta configuración según las necesidades operativas de la unidad y la normativa aplicable.	Se evidencia en el numeral 9.2 y sus subnumerales (9.2.1, 9.2.2 y 9.2.3), donde se describe el acompañamiento a la parametrización del sistema.
Verificar la coherencia entre los procesos documentados y las configuraciones implementadas en el sistema Genesys, identificando oportunidades de mejora y ajustes que fortalezcan la trazabilidad y eficiencia de la gestión interna.	Se evidencia en los numerales 7.1.3 y 9.2, donde se explica la validación de los procesos frente a la lógica del sistema, así como en el capítulo 8, donde se identifican las brechas entre la documentación y la operación real.
Diseñar material escrito y/o audiovisual que apoye los procesos de entrenamiento y capacitación, orientado a facilitar la apropiación del nuevo sistema por parte del personal de Cajasan.	Se evidencia en el numeral 7.1.4, donde se describe la elaboración de materiales de apoyo, y en el Apéndice A.
Evaluar el impacto de la actualización documental, la parametrización y las capacitaciones en la eficiencia operativa, la reducción de errores y la apropiación tecnológica del personal de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria	Se evidencia en el numeral 10 y sus subnumerales (10.2, 10.3 y 10.4) donde se analiza el impacto de las acciones desarrolladas.

## **1. Presentación de la corporación**

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar – Cajasan es una entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, perteneciente al Sistema de Subsidio Familiar en Colombia, cuya finalidad es contribuir al bienestar social de los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general.

Cajasan se ha consolidado como un actor clave en el desarrollo social y económico del departamento de Santander, mediante la prestación de servicios en áreas como educación, recreación, cultura, vivienda, salud y programas sociales. Su enfoque está orientado a la generación de valor social, promoviendo la equidad, la inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada.

La sede principal de la entidad se encuentra ubicada en la ciudad de Bucaramanga, y cuenta con presencia en diferentes municipios del departamento de Santander, a través de una red de sedes y centros de servicio que le permiten ampliar su cobertura y facilitar el acceso a sus programas y beneficios.

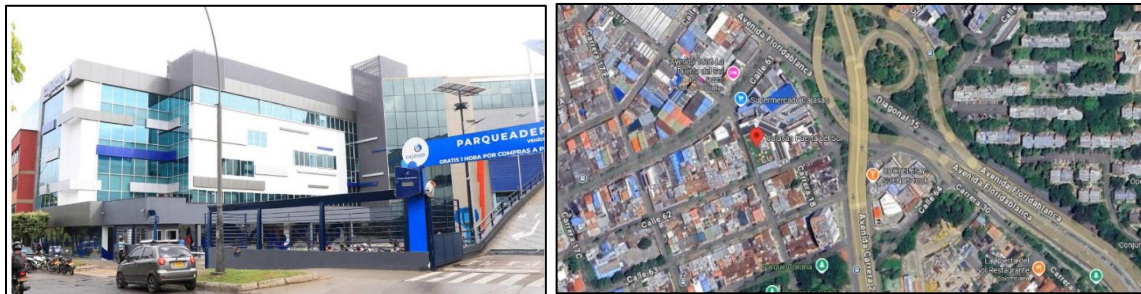
La entidad cuenta con una estructura organizacional que le permite gestionar de manera integral sus procesos, articulando áreas estratégicas, operativas y de apoyo. Dentro de esta estructura, la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria cumple un papel fundamental, ya que es responsable de la gestión de afiliaciones, novedades, aportes y subsidio monetario, procesos clave para el funcionamiento del sistema.

En el marco de su estrategia de modernización, Cajasan ha venido adelantando procesos de transformación tecnológica orientados a mejorar la eficiencia operativa y la trazabilidad de la información. En este contexto, se implementa el sistema Genesys como una herramienta que

permite integrar y optimizar los procesos de la unidad, facilitando una gestión más ágil, organizada y alineada con los lineamientos institucionales.

**Figura 1.**

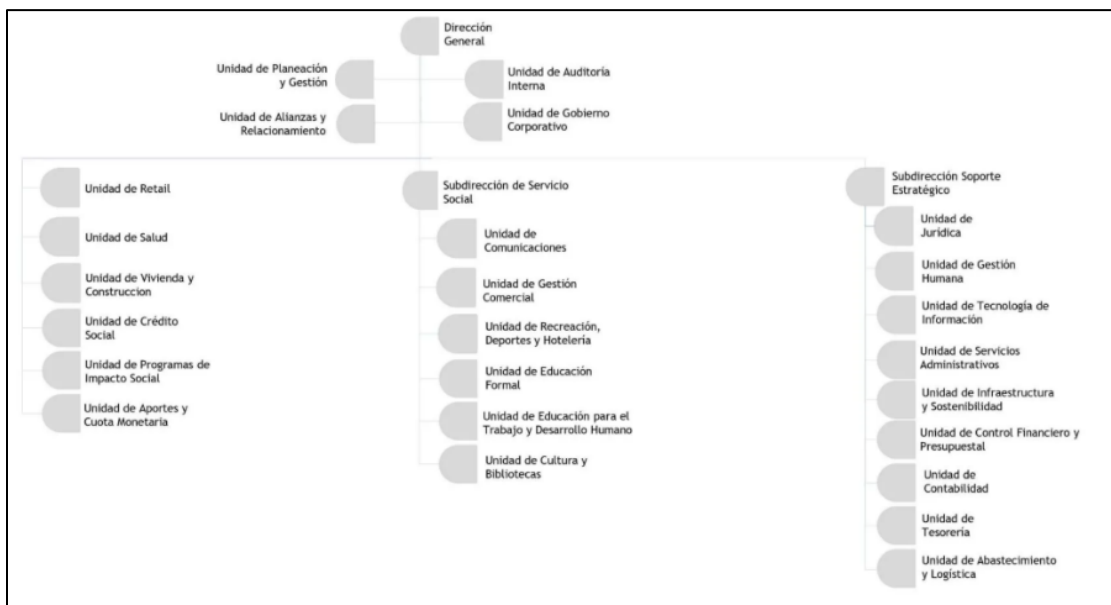
*Ubicación geográfica de la sede de la práctica empresarial*



*Nota.* Captura de pantalla adaptada de Google Maps (2025).

**Figura 2.**

*Organigrama institucional de Cajasan*



*Nota.* Adaptado de *Portal Corporativo Cajasan*, por Cajasan (2026)

## 2. Planteamiento del problema

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar – Cajasan, como entidad que presta servicios sociales y económicos a las empresas y trabajadores del departamento, se encuentra en un proceso de transición tecnológica hacia el sistema Genesys, una herramienta orientada a centralizar y mejorar la gestión de sus procesos internos.

Este proceso ha sido liderado por Asopagos S.A., proveedor del sistema, junto con diferentes Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional. Se trata de una iniciativa que se ha venido desarrollando de manera progresiva durante varios años, en la cual algunas cajas ya han logrado avanzar hacia la implementación en producción, especialmente aquellas con menor complejidad operativa.

En el caso de Cajasan, la implementación del sistema se encuentra en una etapa clave, en la que se empieza a llevar la herramienta a la operación real. En este contexto, el presente proyecto se desarrolla en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, donde el sistema impacta directamente procesos como afiliaciones, novedades, recaudo, cartera y subsidio monetario.

Sin embargo, este proceso ha traído consigo varios retos. En la unidad existen múltiples procedimientos documentados bajo esquemas anteriores, y se estima que cerca del 92% de estos presentan algún nivel de desactualización o no reflejan completamente la forma en que hoy se ejecutan las actividades. Esto hace que, en muchos casos, lo que está documentado no coincida con la práctica diaria.

Esta situación genera diferentes dificultades, como vacíos de información, omisión de actividades importantes y diferencias en la forma en que cada funcionario ejecuta los procesos.

Como resultado, se ven afectados aspectos como la eficiencia operativa, los tiempos de ejecución y la calidad de la información.

Por otro lado, la implementación del sistema también ha implicado cambios en la manera de trabajar, ya que algunos procesos han tenido que adaptarse a la lógica del sistema Genesys. Esto hace necesario asegurar que la configuración del sistema esté alineada tanto con la normativa vigente como con la realidad operativa de la unidad, evitando así errores o reprocesos.

Además, no se puede dejar de lado el factor humano. La forma en que los funcionarios se adaptan al sistema es determinante para el éxito de la transición. La ausencia de materiales claros de apoyo, como guías o instructivos, puede generar dudas, retrasos en la ejecución de tareas y una mayor probabilidad de errores, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación y acompañamiento.

En este sentido, el problema central se relaciona con la falta de alineación entre la documentación existente, la operación real de la unidad y la configuración del sistema Genesys, lo cual limita la eficiencia de los procesos y dificulta una adecuada adopción tecnológica por parte del personal.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Apoyar la transición tecnológica de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasan hacia el sistema Genesys, mediante la verificación, actualización y parametrización de los procesos de afiliación, novedades, recaudo, cartera de aportes y subsidio monetario; la elaboración de material de capacitación y apoyo operativo que facilite la adopción del nuevo sistema por parte del personal; y la evaluación del impacto de estas acciones en la eficiencia operativa y la apropiación tecnológica del equipo de trabajo.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Actualizar la documentación existente de los procesos de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, asegurando su alineación con la normatividad vigente y los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Apoyar la parametrización del sistema Genesys en los módulos de afiliaciones, novedades, recaudo, cartera de aportes y subsidio monetario, garantizando su correcta configuración según las necesidades operativas de la unidad y la normativa aplicable.

Verificar la coherencia entre los procesos documentados y las configuraciones implementadas en el sistema Genesys, identificando oportunidades de mejora y ajustes que fortalezcan la trazabilidad y eficiencia de la gestión interna.

Diseñar material escrito y/o audiovisual que apoye los procesos de entrenamiento y capacitación, orientado a facilitar la apropiación del nuevo sistema por parte del personal de Cajasan.

Evaluar el impacto de la actualización documental, la parametrización y las capacitaciones en la eficiencia operativa, la reducción de errores y la apropiación tecnológica del personal de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria.

## **4. Marco de referencia**

### **4.1 Marco de antecedentes**

Para el desarrollo del presente proyecto se revisaron diferentes estudios e investigaciones relacionadas con la transición tecnológica, la gestión documental, la capacitación del personal y la medición del impacto operativo en organizaciones con características similares. Estos antecedentes permiten sustentar la pertinencia de la intervención propuesta y aportan referentes conceptuales y metodológicos para el análisis de la eficiencia operativa posterior a la implementación.

En términos generales, se identifican cuatro áreas de interés fundamentales:

Transición tecnológica y factor humano: La literatura señala que la adopción exitosa de nuevos sistemas de información depende en gran medida de la actitud de los colaboradores, la gestión del cambio y el acompañamiento durante el proceso de implementación (Palomino, 2022). En este sentido, la disposición del personal y la apropiación tecnológica se consideran factores

críticos para garantizar el uso eficaz de las herramientas digitales y la sostenibilidad del cambio organizacional.

En el contexto de este proyecto, este aspecto resulta clave, ya que la implementación del sistema Genesys implica cambios en la forma en que los funcionarios desarrollan sus actividades, lo que hace necesario un acompañamiento adecuado para facilitar su adopción.

**Gestión documental y estandarización:** Diversos estudios evidencian que la organización, actualización y control de la documentación interna constituyen elementos clave para la eficiencia operativa, la estandarización de los procesos y la trazabilidad de la información. Asimismo, permiten establecer un estado base o modelo *As-Is* que facilita la identificación de brechas y oportunidades de mejora (Marín, 2020). Este enfoque resulta fundamental en el presente proyecto, dado que la actualización documental permite alinear los procesos con la operación real y servir como base para la correcta parametrización del sistema Genesys.

**Capacitación y apropiación tecnológica:** Se destacan investigaciones que relacionan los procesos de capacitación estructurada y el uso de materiales de apoyo con un mayor nivel de apropiación tecnológica, reducción de errores operativos y mejora en el desempeño del personal, especialmente en contextos de cambio organizacional y adopción de nuevas plataformas tecnológicas (Sánchez, 2022).

En este proyecto, la generación de material de apoyo y el acompañamiento al personal buscan precisamente facilitar la comprensión del sistema Genesys y fortalecer la autonomía de los usuarios en la ejecución de sus actividades.

**Medición y evaluación del impacto:** La literatura también valida la importancia de implementar metodologías que permitan medir la efectividad de las intervenciones organizacionales mediante indicadores como tiempos de ejecución, incidencias operativas y

niveles de satisfacción del usuario. Estos enfoques permiten determinar si las acciones implementadas contribuyen al cumplimiento de los objetivos propuestos y a la mejora continua de los procesos (Mosquera-Pérez & Giraldo-Castaño, 2019). En este sentido, el proyecto incorpora la medición de indicadores antes y después de la implementación, con el fin de evaluar el impacto del sistema Genesys en la operación de la unidad.

En conjunto, estos antecedentes proporcionan un sustento conceptual para el presente proyecto de acompañamiento en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasán, permitiendo articular la dimensión humana, documental y tecnológica del proceso de transición hacia el sistema Genesys, así como orientar el análisis del impacto de la intervención en la eficiencia operativa y la apropiación tecnológica del personal.

## **4.2 Marco Teórico**

El presente proyecto se fundamenta en conceptos teóricos y marcos normativos relacionados con la gestión documental, la calidad organizacional, la transición tecnológica y la medición del desempeño, los cuales orientan el análisis, la verificación y la actualización de los procesos internos de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria. Estos referentes permiten sustentar metodológicamente la intervención y comprender su impacto en la eficiencia operativa y la apropiación tecnológica del personal.

#### ***4.2.1 Gestión del cambio organizacional***

La gestión del cambio organizacional se entiende como un proceso dinámico que busca cerrar la brecha entre la implementación técnica de una herramienta y su uso efectivo por parte de las personas. Según Leonardi y Neeley (2022), el éxito de estas transformaciones no reside únicamente en la tecnología por sí misma, sino en la evolución hacia una mentalidad organizacional (*digital mindset*) que permita el aprendizaje adaptativo y la reconfiguración de los roles humanos frente a la automatización.

En el contexto del presente proyecto, la gestión del cambio resulta fundamental, ya que la implementación del sistema Genesys implica modificaciones en la forma en que los funcionarios ejecutan sus actividades diarias. Por ello, el acompañamiento al personal, la claridad en los procesos y el acceso a material de apoyo se convierten en elementos clave para facilitar la transición hacia esta nueva capacidad digital, reduciendo la resistencia al cambio y asegurando que la herramienta sea adoptada como una ventaja operativa y no solo como una imposición técnica.

#### ***4.2.2 Gestión por procesos (BPM)***

La gestión por procesos se define como una disciplina que integra estrategias y tecnologías para descubrir, modelar, analizar, medir y optimizar los procesos de negocio. Según Dumas et al. (2023), el BPM contemporáneo busca no solo la eficiencia operativa, sino la agilidad necesaria para alinear los flujos de trabajo con las capacidades de los nuevos sistemas digitales, garantizando que la tecnología potencie la entrega de valor y no se convierta en una restricción.

En el contexto de este proyecto, el enfoque por procesos permite comprender el estado actual de la operación (As-Is), analizar la relación entre las actividades y los procedimientos documentados, e identificar posibles inconsistencias entre la práctica operativa y la documentación existente. Esto facilita la estandarización de los procesos y sirve como base fundamental para su adecuada parametrización en el sistema Genesys, asegurando que el software se adapte a una operación optimizada y no a procesos ineficientes heredados.

#### ***4.2.3 Gestión documental electrónica (GDE)***

La gestión documental electrónica se define como el conjunto de prácticas estratégicas destinadas a controlar el ciclo de vida de los documentos digitales, garantizando su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad. Según la Norma ISO 30301 (2019), la administración de documentos debe asegurar que la información no solo se almacene, sino que sirva como evidencia confiable de las actividades institucionales y soporte para la toma de decisiones.

En el desarrollo del presente proyecto, la adecuada administración documental permite asegurar que los procedimientos, instructivos y formatos se encuentren actualizados y alineados con la operación real. Esto no solo facilita la estandarización de la información, sino que también garantiza que los datos utilizados para alimentar y parametrizar los procesos en el sistema Genesys sean confiables y accesibles. De este modo, la gestión documental se convierte en el pilar que sustenta la integridad de la información necesaria para el análisis operativo y la mejora continua del servicio.

#### ***4.2.4 Sistema de gestión de la calidad (SGC)***

El Sistema de Gestión de la Calidad proporciona un marco estructurado para planificar, controlar y mejorar los procesos organizacionales, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos y la satisfacción de los usuarios. Según la Norma ISO 9001 (2015), este enfoque se basa en el ciclo de mejora continua (PHVA) y en el pensamiento basado en riesgos, lo que permite a las organizaciones prevenir desviaciones y asegurar la consistencia en la prestación del servicio.

En el contexto del proyecto, los principios del SGC permiten fortalecer el control de la información documentada, asegurar la estandarización de los procesos y establecer indicadores de seguimiento que faciliten la evaluación de los resultados. Asimismo, el SGC contribuye a validar la coherencia entre los procedimientos documentados y la operación real, lo cual es fundamental para el proceso de actualización documental y el aseguramiento de la calidad en la parametrización del sistema Genesys. Al alinear el nuevo software con los estándares de calidad existentes, se garantiza que la transformación tecnológica no solo sea eficiente, sino que cumpla con los niveles de servicio esperados por la organización.

#### ***4.2.5 Medición del desempeño y KPI***

La medición del desempeño organizacional se fundamenta en el uso de indicadores clave de desempeño (KPI), los cuales actúan como herramientas métricas para evaluar la eficiencia, la efectividad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Según Parmenter (2020), los indicadores no deben limitarse a reportar resultados pasados, sino que deben proporcionar

información crítica que permita a la organización ajustar sus procesos en tiempo real y asegurar que la operatividad genere un valor agregado tangible.

En el contexto del presente proyecto, la definición y el seguimiento de indicadores permiten comparar el estado inicial de los procesos (línea base) con los resultados obtenidos tras la implementación del sistema Genesys. A partir de esta medición, es posible evaluar dimensiones críticas como el tiempo de ciclo de las actividades, la reducción de errores operativos, el nivel de autonomía del personal y la efectividad de la transición tecnológica. De esta manera, los KPI se convierten en la herramienta técnica para evidenciar objetivamente el impacto de la actualización documental y la parametrización del sistema, permitiendo sustentar los resultados del proyecto mediante datos verificables.

#### ***4.2.6 Normativa legal y documental***

El proyecto se desarrolla bajo el marco normativo colombiano aplicable a la gestión documental, la seguridad social y el control de aportes, garantizando la seguridad jurídica de la intervención. En el contexto del presente proyecto, estas disposiciones aseguran que la actualización documental y la parametrización de procesos en el sistema Genesys cumplan con los lineamientos legales vigentes, asegurando que la operación de la unidad mantenga coherencia con las obligaciones institucionales:

- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo): Establece las reglas y principios que regulan la función archivística del Estado y de las entidades privadas que cumplen funciones públicas, siendo el eje para la gestión de la información y la integridad de los documentos en el sistema.

- Ley 100 de 1993: Define el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia, proporcionando el marco para los procesos de recaudo y administración que Genesys debe soportar operativamente.
- Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, que compila las normas que rigen las relaciones laborales y las obligaciones de los empleadores, fundamental para la validación de los procesos de aportes.
- Resolución 2388 de 2016: Establece las especificaciones técnicas para la autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, lo cual es crítico para la correcta parametrización de las reglas de negocio dentro del software.

De esta manera, la normativa no solo actúa como una restricción, sino como una guía técnica que garantiza que los procedimientos documentados y las actividades operativas automatizadas contribuyan al cumplimiento estricto de las obligaciones legales de la organización.

#### ***4.2.7 Información documentada y trazabilidad***

De La información documentada constituye el soporte probatorio de la operación organizacional. De acuerdo con los estándares establecidos en la Norma ISO 9001 (2015), la información documentada no solo debe ser controlada y preservada, sino que debe ser accesible y protegida para garantizar la confiabilidad y la integridad de los procesos en todo momento.

En el desarrollo del presente proyecto, la gestión adecuada de la información permite asegurar que los procedimientos, manuales e instructivos se encuentren actualizados y disponibles para su consulta inmediata. Este enfoque facilita la trazabilidad de las actividades, entendida como la capacidad de reconstruir el historial de una operación, lo que mejora la consistencia en la

ejecución y apoya la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, resulta clave para garantizar que los datos configurados en el sistema Genesys estén alineados con la operación real, permitiendo que cualquier ajuste o parametrización sea auditable y mantenga la coherencia con los flujos de trabajo institucionales.

#### ***4.2.8 Ciclo PHVA y mejora continua***

La intervención se enmarca en el enfoque de mejora continua mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), un modelo de gestión que permite estructurar las acciones organizacionales de forma lógica y secuencial. Según los estándares de calidad modernos, este ciclo es fundamental para asegurar que las transiciones tecnológicas no sean eventos aislados, sino procesos evolutivos que fortalecen la capacidad operativa y la gestión del conocimiento.

En el contexto del presente proyecto, el ciclo PHVA se refleja de la siguiente manera:

- **Planear:** Corresponde al diagnóstico del estado actual (As-Is) y la definición de las estrategias de actualización documental.
- **Hacer:** Comprende la ejecución de la actualización de procedimientos y el acompañamiento técnico en la parametrización del sistema Genesys.
- **Verificar:** Se manifiesta en la evaluación de los resultados mediante indicadores clave de desempeño (KPI) y la validación de la adopción tecnológica por parte del personal.
- **Actuar:** Consiste en la formulación de recomendaciones y ajustes finales orientados a cerrar las brechas identificadas, asegurando que la gestión de la unidad se mantenga en un ciclo de optimización constante.

#### ***4.2.9 Sistema Genesys***

El sistema Genesys es una plataforma tecnológica desarrollada por Asopagos S.A., entidad conformada por 29 Cajas de Compensación Familiar de Colombia. Asopagos tiene como propósito ofrecer soluciones integrales en la gestión de aportes a la seguridad social y servicios complementarios relacionados con PILA, medios de pago, empleabilidad, consultoría y plataformas tecnológicas orientadas a la eficiencia administrativa.

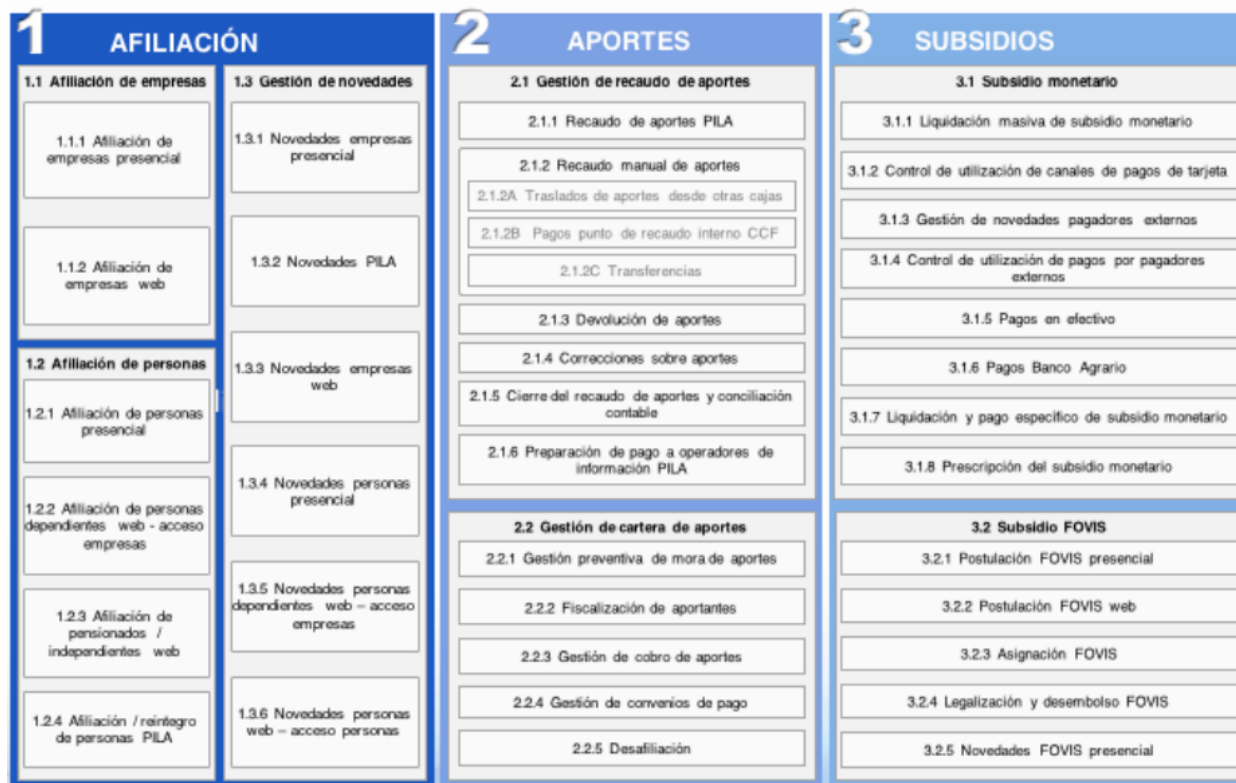
Dentro de estas soluciones, Genesys se constituye como una herramienta diseñada para optimizar los procesos de afiliaciones, novedades, aportes, cartera y subsidio monetario en las Cajas de Compensación Familiar. Su estructura modular permite automatizar tareas, consolidar información y mejorar la trazabilidad de los registros operativos, garantizando el cumplimiento normativo y la interoperabilidad con los sistemas externos.

En el contexto del proyecto, el sistema Genesys es el eje central de la transición tecnológica en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, ya que sobre esta plataforma se soportan los procesos operativos de la unidad. Por esta razón, el acompañamiento a su parametrización, la verificación de la coherencia con los procesos documentados y el apoyo en su apropiación por parte del personal se convierten en elementos clave para asegurar una implementación adecuada y mejorar la eficiencia en la gestión de la información.

Para visualizar la estructura funcional de la plataforma y la interrelación entre sus diferentes macro procesos, en la Figura 3 se presenta el mapa de procesos del sistema Genesys, donde se detalla la desagregación de actividades que soportan la gestión de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria.

**Figura 3.**

*Mapa de macro procesos del sistema Genesys*



*Nota.* Adaptado de Manual sistema Genesys por Asopagos S.A., compartido con Cajasan, 2020.

Esta estructura modular confirma que la eficiencia del sistema Genesys depende de la integración técnica entre sus tres grandes bloques. Por lo tanto, asegurar la coherencia entre la documentación de la unidad y la configuración de estos módulos es lo que permite reducir los errores operativos y garantizar la integridad de la información en cada etapa del proceso.

## **5. Metodología**

Con el fin de cumplir los objetivos del proyecto y acompañar el proceso de transición tecnológica hacia el sistema Genesys, se desarrolló una metodología basada en el acompañamiento a la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasan.

La metodología combinó actividades de trabajo de campo, observación directa, revisión documental y espacios de interacción con los colaboradores de la unidad. A través de estas acciones se buscó comprender el funcionamiento de los procesos, apoyar la actualización de la documentación interna y acompañar al equipo durante la adopción del nuevo sistema.

Es importante aclarar que el proyecto no intervino directamente en los desarrollos técnicos del sistema Genesys, ya que estos son responsabilidad del proveedor tecnológico y la unidad de tecnología de Cajasan. El enfoque del trabajo se orientó principalmente al fortalecimiento de los procesos, la documentación y el apoyo operativo durante la implementación.

### **5.1 Etapas del proyecto**

El desarrollo del proyecto se organizó en cinco etapas principales, las cuales permitieron avanzar de manera ordenada desde el diagnóstico inicial hasta la evaluación del impacto de las acciones realizadas.

### ***5.1.1 Etapa I – Contextualización institucional y diagnóstico inicial***

En esta etapa se realizó la caracterización de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, con el fin de comprender su estructura organizacional, sus funciones y los procesos desarrollados dentro del área.

Para ello se utilizaron herramientas como la observación directa, la revisión de documentos institucionales y el intercambio de información con los colaboradores de la unidad. Esta etapa permitió tener una visión general del funcionamiento del área e identificar las principales necesidades dentro del proceso de transición tecnológica hacia el sistema Genesys.

### ***5.1.2 Etapa II – Diagnóstico documental y operativo***

En esta etapa se realizó una revisión detallada de la documentación que soporta los procesos de la unidad, incluyendo procedimientos, instructivos, formatos, manuales y demás documentos registrados en el sistema EUREKA.

El objetivo fue contrastar la documentación existente con la forma en que se desarrollaban las actividades en la práctica, con el fin de identificar documentos desactualizados, duplicidades o vacíos de información que afectarían la estandarización de los procesos.

Para ello, se trabajó directamente con los responsables de cada proceso, revisando los documentos asociados a sus actividades y validando la información con base en la operación real. Este ejercicio permitió consolidar un inventario documental actualizado y tener mayor claridad sobre el estado de la documentación.

A partir de este análisis se definieron indicadores de línea base, que permitieron establecer parámetros de comparación para la posterior medición del impacto del proyecto, tales como tiempo de ejecución de tareas, errores operativos, porcentaje de documentos actualizados, nivel de satisfacción del usuario y tiempo de capacitación.

### ***5.1.3 Etapa III – Acompañamiento a la parametrización del sistema Genesys***

Esta etapa se centró en el acompañamiento operativo y documental durante la parametrización de los módulos del sistema Genesys relacionados con la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria.

Aunque la implementación técnica fue responsabilidad del proveedor tecnológico, el apoyo brindado se orientó a verificar la coherencia de los requerimientos documentales, validar la correspondencia entre los procedimientos internos y las configuraciones del sistema, y garantizar el cumplimiento de los lineamientos normativos y de calidad.

Durante esta fase se realizaron pruebas, revisión de flujos de proceso y seguimiento de incidencias, generando retroalimentación continua con los equipos de Tecnología y Gestión de Calidad.

### ***5.1.4 Etapa IV – Implementación y acompañamiento operativo***

En esta etapa se brindó acompañamiento al equipo de trabajo durante el uso del sistema Genesys, con el fin de fortalecer su apropiación por parte de los funcionarios.

Se elaboraron materiales de apoyo como instructivos, y recursos audiovisuales (Apéndice A) que facilitaron la comprensión de los procesos dentro del sistema. Estos materiales fueron utilizados durante las capacitaciones y como apoyo en la operación diaria.

Adicionalmente, se brindó soporte en el uso del sistema, resolviendo dudas, identificando dificultades y registrando incidencias durante la operación.

### ***5.1.5 Etapa V – Evaluación del impacto y cierre del proyecto***

La última etapa se enfocó en evaluar el impacto de las acciones realizadas en el marco de la transición al sistema Genesys, especialmente en lo relacionado con la actualización documental, el acompañamiento a la parametrización y las actividades de capacitación.

El objetivo fue analizar en qué medida estas acciones contribuyeron a mejorar la eficiencia operativa, la claridad en la ejecución de los procesos y la apropiación del sistema por parte del personal, considerando los cambios generados en la forma de trabajo dentro de la unidad.

#### **Tabla 2.**

*Alineación de las etapas del proyecto con los objetivos específicos*

<b>Etapa del proyecto</b>	<b>Objetivos específicos relacionados</b>
Etapa I – Contextualización y diagnóstico inicial	Identificar el estado actual de los procesos y la documentación
Etapa II – Diagnóstico documental y operativo	Actualizar la documentación existente y establecer línea base
Etapa III – Parametrización del sistema Genesys	Apoyar la parametrización y verificar la coherencia entre procesos y sistema
Etapa IV – Implementación y acompañamiento	Diseñar material de capacitación y apoyar la apropiación del sistema
Etapa V – Evaluación del impacto	Evaluar el impacto en eficiencia, errores y apropiación tecnológica

## 6. Diagnóstico inicial

El diagnóstico inicial se ejecutó con el propósito de evaluar el estado situacional de los procesos en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasan, bajo el contexto de la transición tecnológica hacia el sistema Genesys. Esta fase fue determinante para verificar la coherencia operativa, asegurar la trazabilidad y garantizar la alineación de las actividades con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Para su desarrollo, se aplicaron técnicas de relevamiento de información mediante revisión documental, observación directa en campo y mesas de trabajo colaborativas con los funcionarios de la unidad. Esta triangulación de métodos permitió obtener una visión objetiva sobre el estado real y las condiciones de ejecución de las tareas operativas.

Como insumo base para el análisis, se tomó el inventario documental oficial suministrado por la Unidad de Gestión y Calidad, el cual consolidaba un total de 223 documentos vigentes. Este registro funcionó como la fuente primaria para la clasificación, evaluación técnica y priorización de las necesidades de actualización.

Los resultados del análisis evidenciaron una desactualización significativa en una parte considerable del acervo documental. Este hallazgo representaba un riesgo operativo para la estandarización de procesos, el cumplimiento normativo y la gestión del conocimiento institucional, factores críticos para el éxito de la implementación de la nueva plataforma.

Finalmente, este diagnóstico permitió establecer una línea base documental y operativa, consolidándose como el punto de partida estratégico para el fortalecimiento de la gestión de procesos y el soporte funcional durante la puesta en marcha del sistema Genesys.

## 6.1 Análisis del estado actual de la documentación

A partir del inventario analizado, se identificó un universo de 223 documentos activos registrados en el sistema institucional Eureka. Tras el proceso de auditoría diagnóstica, se determinó que únicamente 18 documentos (8%) contaban con una actualización vigente al año 2025. Por el contrario, 205 documentos (92%) presentaban niveles críticos de desactualización, originados por cambios normativos, ajustes operativos y las modificaciones estructurales derivadas de la transición al sistema Genesys.

Este escenario revela una brecha documental del 92%, lo cual constituía un riesgo operativo latente para la estandarización de procesos y la integridad de la información técnica utilizada por el personal. Esta asimetría entre la norma y la práctica limitaba la trazabilidad institucional y generaba incertidumbre en la ejecución de las actividades diarias.

Durante el levantamiento de información, se identificaron además procesos operativos recurrentes que carecían de formalización. Como medida de mitigación y fortalecimiento, se gestionó la creación de dos (2) instructivos y cuatro (4) formatos nuevos, elementos que no estaban contemplados en los manuales previos. Esta intervención permitió capturar la realidad operativa y transformarla en activos de conocimiento, mejorando el control y la estandarización de la Unidad.

Lo expuesto anteriormente subraya la importancia de consolidar el control documental como una estrategia transversal para garantizar la convergencia entre la operación real, el marco normativo vigente y los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Cajasan.

**Figura 4.**

*Estado de actualización documental en el sistema Eureka al inicio del diagnóstico*



*Nota.* Datos obtenidos del inventario proporcionado por la Unidad de Gestión y Calidad (2025).

## 6.2 Análisis de la clasificación documental existente

Con el propósito de comprender la arquitectura de la información en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, se analizó la clasificación documental del inventario institucional. En este, los documentos se encuentran tipificados bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), lo cual permitió establecer una jerarquía y priorizar las intervenciones en función de su impacto operativo y normativo.

**Tabla 3.**

*Distribución de la documentación por tipología en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria*

Tipo documental	Cantidad
Formatos	111
Guías	4

<b>Tipo documental</b>	<b>Cantidad</b>
Instructivos	67
Manuales	8
Políticas	2
Procedimientos	26
Protocolos	4
<b>Total</b>	<b>223</b>

Como se evidencia en la Tabla 3, la mayor proporción de activos documentales corresponde a formatos e instructivos, herramientas que soportan directamente la ejecución operativa y la captura de datos en el día a día. No obstante, se identificó que la efectividad de estos instrumentos se veía comprometida debido a que los documentos de nivel superior —manuales y procedimientos— presentaban desactualizaciones críticas. Esta desconexión generaba inconsistencias en la operación y evidenciaba la necesidad de una intervención jerárquica y estructurada, priorizando los documentos marco que orientan la gestión de la unidad.

Este análisis permitió reconocer la importancia de fortalecer la trazabilidad y coherencia normativa, garantizando que los lineamientos establecidos en los niveles tácticos (manuales) se reflejen con exactitud en el nivel operativo (instructivos y formatos). De este modo, se busca asegurar la estandarización de los procesos y su alineación con la operación real bajo el nuevo ecosistema del sistema Genesys.

### **6.3 Criterios y metodología de priorización documental**

Para asegurar una transición efectiva hacia el sistema Genesys, se definieron criterios técnicos que permitieron orientar el proceso de actualización documental de manera estructurada.

Esta priorización garantizó que las intervenciones respondieran a las necesidades críticas de la operación, fortaleciendo la coherencia y la estandarización de los procesos.

**Tabla 4.**

*Criterios utilizados para la priorización documental*

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Jerarquía documental	Prioridad a procedimientos, seguidos de manuales, instructivos y formatos
Dependencia documental	Actualización de documentos vinculados entre sí
Criticidad operativa	Procesos con mayor impacto en la operación diaria
Actualización normativa	Documentos afectados por cambios normativos
Implementación de Genesys	Documentos impactados por la transición tecnológica
Disponibilidad de validación	Acceso al conocimiento del personal responsable

Bajo estos lineamientos, se estableció que ningún formato sería actualizado de manera aislada; su intervención se realizó únicamente cuando estaba vinculado a un procedimiento, manual o instructivo previamente ajustado. Asimismo, los manuales e instructivos fueron intervenidos en estricta alineación con su procedimiento base, eliminando inconsistencias en la ejecución y asegurando la coherencia documental.

Adicionalmente, la priorización se ejecutó por subprocesos, atendiendo a la estructura funcional de la Unidad. El despliegue inició con el subproceso de Gestión de Vinculación (GDV), abordando primero los documentos de nivel táctico y progresando hacia los operativos. Posteriormente, se avanzó con los subprocesos de Aportes (APO) y Subsidio (SUB). Debido a la dinámica institucional, en fases avanzadas el trabajo se desarrolló de forma paralela, garantizando siempre la validación con los líderes de proceso para asegurar la trazabilidad y la fidelidad de la información.

#### **6.4 Análisis del problema y brechas identificadas**

Durante la fase diagnóstica se evidenció que la desactualización de la documentación institucional ha derivado en una ejecución de actividades basada primordialmente en la experiencia y la práctica diaria de los funcionarios. Esta situación ha consolidado una alta dependencia hacia los colaboradores de mayor trayectoria, quienes actúan como referentes informales para la resolución de dudas operativas. Este fenómeno configura un cuello de botella en la gestión del conocimiento, limitando la autonomía del equipo y supeditando la operatividad a la disponibilidad de perfiles específicos.

Asimismo, se detectó una brecha de confianza hacia el acervo documental existente. El personal operativo, al percibir que los documentos no reflejan la realidad actual o los cambios del sistema, opta por omitir su consulta. Esto genera variaciones discrecionales en la ejecución de tareas y posibles inconsistencias en los resultados, afectando la uniformidad en la prestación del servicio y el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Desde la perspectiva normativa, este escenario representa un riesgo crítico. Entidades de control como la Superintendencia del Subsidio Familiar exigen que los procesos estén debidamente documentados y alineados con el marco legal vigente. La carencia de soportes actualizados no solo debilita la trazabilidad de las operaciones, sino que compromete la capacidad de respuesta de la unidad ante procesos de auditoría externa o seguimientos institucionales.

Adicionalmente, la falta de herramientas documentales claras impacta negativamente en la transferencia de conocimiento. Ante eventuales procesos de rotación de personal, la ausencia de manuales actualizados dificulta la inducción y el empalme de nuevos funcionarios, poniendo en riesgo la continuidad operativa y la conservación del capital intelectual de la organización.

En el marco de la transición hacia el sistema Genesys, estas brechas adquieren una relevancia estratégica mayor. La implementación de una nueva plataforma tecnológica no es un evento aislado, sino que requiere de procesos estandarizados que sirvan de base para la parametrización. Si bien el proveedor tecnológico ofrece lineamientos generales, Cajasan posee particularidades operativas derivadas de su modelo de gestión que exigen una adaptación específica. La ausencia de una base documental estructurada dificulta la traducción de las necesidades del negocio en requerimientos funcionales, lo cual puede derivar en reprocesos durante la configuración del sistema.

En conclusión, se identifica como problemática central la existencia de brechas en la estandarización y apropiación de la documentación, así como una excesiva dependencia del conocimiento tácito. Esta situación justifica la intervención del presente proyecto, orientado a fortalecer la base documental, mitigar riesgos normativos y facilitar una transición tecnológica robusta hacia el nuevo ecosistema digital de la unidad.

### **6.5 Documentos priorizados para actualización**

Como resultado de la metodología de priorización ejecutada, se intervino la documentación crítica de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria. Si bien el diagnóstico inicial abarcó de forma integral los subprocesos de Gestión de Vinculación, Aportes y Subsidio, la fase de actualización técnica se focalizó con mayor profundidad en el subproceso de Gestión de Vinculación (GDV), dada su alta criticidad operativa en el marco de la implementación del sistema Genesys.

Para este subproceso, se gestionó un universo de 50 documentos priorizados, los cuales fueron administrados mediante un esquema de control de hitos que permitió monitorear su

evolución técnica. Al cierre del proyecto, estos documentos se consolidaron en cuatro estados finales: actualizados, en proceso de validación técnica, en revisión por la Unidad de Gestión y Calidad y propuestos para eliminación. Este control garantizó la trazabilidad de la gestión y la entrega de productos alineados con los estándares institucionales.

A continuación, se presenta la distribución final de los documentos intervenidos en el subproceso GDV, reflejando el estado de los entregables al término de la práctica.

**Tabla 5.**

*Estado final de los documentos priorizados en el subproceso de Información y Vinculación*

<b>Estado final del documento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Impacto de la gestión</b>
Actualizados y validados	5	Alineación total con el SGC y disponibilidad para auditorías.
En proceso de actualización	39	Mitigación de brechas informativas entre la norma y la operación.
En validación por Gestión y Calidad	4	Estandarización de criterios técnicos pendientes de aprobación final.
Candidatos a eliminación	2	Optimización del inventario mediante la depuración de procesos obsoletos.
<b>Total</b>	<b>50</b>	

## 6.6 Alcance integral de la intervención documental

Si bien el apartado anterior presenta en detalle el subproceso GDV como caso representativo, el impacto del proyecto se extendió a los subprocesos de Aportes y Subsidio. Mediante actividades de diagnóstico y actualización, se logró un resultado consolidado de 223 documentos intervenidos con vigencia, asegurando que la mayor parte de la operación de la Unidad cuente con una base normativa organizada y vigente.

Para evidenciar la tipología documental intervenida y la rigurosidad del seguimiento, a continuación, se presenta una muestra representativa de los documentos líderes del subproceso GDV:

**Tabla 6.**

*Muestra representativa de documentos intervenidos en el subproceso GDV*

Nombre	Código	Tipo	Versión
Procedimiento Afiliación Independientes Y Pensionados	AC-GDV-P002	Procedimiento	4
Procedimiento Registro Afiliación Directa De Trabajador	AC-GDV-P003	Procedimiento	9
Procedimiento Afiliación Automática De Pensionados	AC-GDV-P004	Procedimiento	1
Procedimiento Afiliación Masiva Trabajadores Y Personas A Cargo Por Traslado De Caja	AC-GDV-P005	Procedimiento	1
Procedimiento Validación Cruces De Información A Través De La Plataforma Giass	AC-GDV-P006	Procedimiento	2
Formato Certificado De Afiliación Empresa	AC-GDV-F018	Formato	3
Guía Cruces Masivos Activación O Inactivación Cuota Monetaria	AC-GDV-G001	Guía	1
Instructivo Actualización De Datos Afiliados	AC-GDV-I001	Instructivo	2

*Nota.* El inventario completo de los 223 documentos se encuentra disponible en el (Apéndice B )

En los subprocesos de Aportes y Subsidio se realizó el diagnóstico, clasificación, priorización y actualización de la documentación existente, de acuerdo con la disponibilidad de los responsables de cada proceso y los lineamientos definidos por la Unidad de Gestión y Calidad. Aunque el detalle documental presentado en este apartado se centra en el subproceso de Gestión de Vinculación como caso representativo, las actividades desarrolladas permitieron avanzar de

manera significativa en la actualización y fortalecimiento documental de toda la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, dejando una base organizada y vigente para la mejora continua de los procesos.

### 6.7 Principales cambios realizados en la actualización documental

La actualización de la documentación priorizada se orientó a garantizar la alineación de los procesos con la normatividad vigente emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. Los ajustes realizados respondieron a la necesidad de mantener la documentación estandarizada, coherente con la operación real de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria y actualizada frente a los cambios operativos derivados de la transición tecnológica institucional.

A continuación, se presentan los principales cambios realizados según la tipología documental:

**Tabla 7.**

*Principales cambios realizados por tipo documental*

<b>Tipo documental</b>	<b>Principales cambios realizados</b>
Procedimientos	Actualización de flujos de proceso conforme a la normatividad, ajuste de actividades, definición clara de responsables y alcance, eliminación de pasos obsoletos e identificación de documentos internos y externos utilizados.
Manuales	Reorganización de contenidos, actualización de funciones y responsabilidades, e incorporación de referencias normativas vigentes.
Instructivos	Clarificación de pasos operativos, actualización e inclusión de referencias a herramientas tecnológicas utilizadas, y eliminación de duplicidades.
Formatos	Ajuste de campos, actualización de códigos, alineación con procedimientos e instructivos vigentes y estandarización de estructura documental institucional.
Protocolos	Revisión de criterios de aplicación, actualización de lineamientos técnicos.
Políticas	Ajuste de alcance y alineación con directrices institucionales.

En conjunto, estas modificaciones permitieron consolidar una arquitectura documental coherente, logrando una integración efectiva entre los flujos de trabajo y los requisitos normativos vigentes. Este proceso no solo fortaleció el sistema de control interno de la Unidad, sino que aseguró el cumplimiento del primer objetivo específico del proyecto al establecer una línea base operativa estandarizada, indispensable para transitar hacia un modelo de mejora continua. Al dotar a la organización de documentos técnicos actualizados, se garantiza que la ejecución de las tareas no dependa de interpretaciones aisladas, sino de un consenso institucional debidamente formalizado.

### **6.8 Conclusiones del diagnóstico**

El diagnóstico realizado en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria de Cajasan permite concluir que, aunque existe una estructura documental base en el Sistema de Gestión de la Calidad, esta no refleja la realidad de la operación actual. Se identificó un desfase crítico entre lo que dicen los manuales y lo que los funcionarios hacen en su día a día, lo que ha generado una pérdida de confianza en la documentación oficial.

Esta situación ha derivado en tres problemas fundamentales que afectan la eficiencia de la Unidad:

- **Dependencia personal:** Al estar los documentos desactualizados, el proceso depende totalmente de la memoria y experiencia de los funcionarios más antiguos. Esto genera dependencia operativa y limita la transferencia de conocimiento organizacional.

- Inconsistencia operativa: La falta de guías claras provoca que una misma tarea se realice de diferentes formas, lo que genera riesgos en la trazabilidad y posibles errores en los resultados finales.
- Riesgo en la transición tecnológica: Para que el nuevo sistema Genesys funcione correctamente, necesita que los procesos estén estandarizados. Implementar software sobre procesos desordenados o desactualizados dificultaría la parametrización y causaría reprocesos innecesarios.

A pesar de estas brechas, el diagnóstico también resalta factores positivos, especialmente la excelente disposición del equipo de trabajo y el apoyo constante de la Unidad de Gestión y Calidad. Estas fortalezas son el motor que permite transformar el estado actual de la documentación.

En conclusión, este diagnóstico no solo identifica fallas, sino que sirve como la base necesaria para ejecutar la actualización documental. Lograr procesos coherentes y actualizados es el paso esencial para reducir la dependencia del conocimiento informal y asegurar que la transición hacia Genesys sea un éxito operativo para Cajasan.

## **7. Desarrollo del proyecto**

### **7.1 Actualización documental**

El proceso de actualización se fundamentó en una fase de capacitación técnica liderada por la Unidad de Gestión y Calidad. En esta etapa, se profundizaron conceptos sobre la jerarquía

documental, los lineamientos institucionales de edición y la administración de registros dentro del sistema Eureka. Con esta base técnica, se tomó como insumo principal la Lista Maestra de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, compuesta por 223 documentos, lo que permitió establecer un cronograma de intervención progresiva y definir el alcance real del proyecto.

La dinámica operativa para la actualización siguió una metodología de validación en campo, estructurada en las siguientes etapas:

1. Gestión de insumos editables: Dado que el sistema Eureka opera como un repositorio de visualización, se gestionó con el área de Calidad la obtención de las versiones editables de los documentos priorizados.

2. Mesas de concertación técnica: Se coordinaron espacios de trabajo con los líderes y responsables de cada proceso. Durante estas sesiones, se evidenció inicialmente una brecha de conocimiento, donde los funcionarios desconocían la existencia de ciertos instructivos o formatos asignados a sus cargos, confirmando la desconexión entre la norma escrita y la práctica diaria.

3. Validación práctica (Levantamiento de información): Para corregir la desactualización, se aplicó una metodología de observación y entrevista. El funcionario ejecutaba o explicaba su actividad en tiempo real mientras se contrastaba con el documento vigente. Esto permitió identificar:

- Diferencias en el flujo de actividades (paso a paso).
- Desajustes en la normativa interna y externa (Circulares de la Superintendencia, Actas de Consejo y soportes legales).
- Actividades críticas que se ejecutaban pero que no contaban con un respaldo documental.

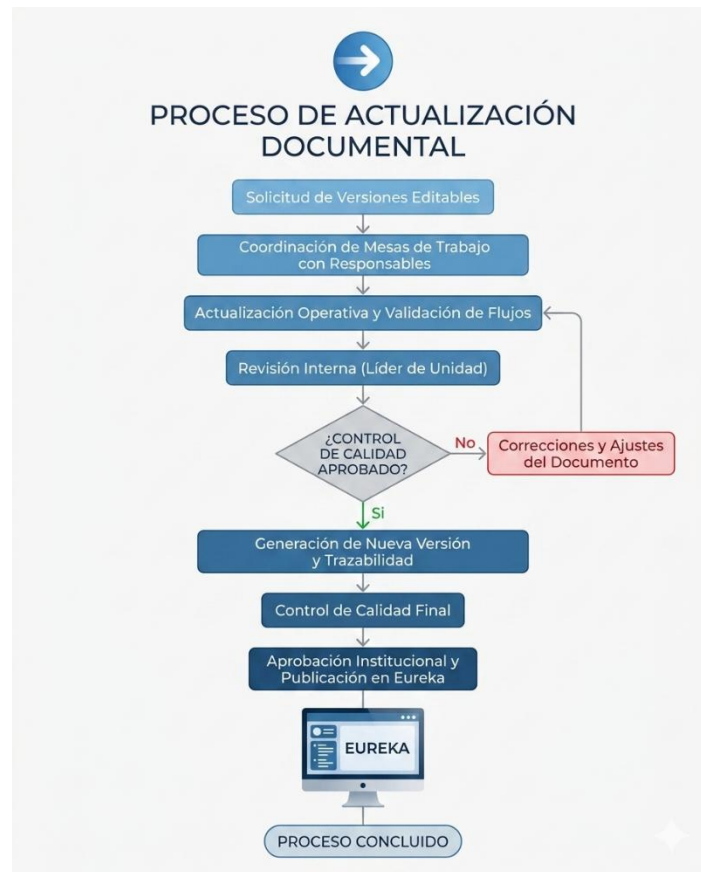
Los ajustes se realizaron de manera simultánea durante las sesiones, utilizando la herramienta de control de cambios para garantizar la trazabilidad de cada modificación. Un aspecto clave de esta fase fue el enfoque articulado; se comprendió que los documentos no son entes aislados, por lo que la actualización de un procedimiento implicó la revisión inmediata de sus manuales, instructivos y formatos asociados, manteniendo una coherencia lógica en toda la pirámide documental.

El ciclo de aprobación se consolidó mediante revisiones semanales con la Líder de la Unidad. Una vez validada la pertinencia técnica, los documentos eran cargados en la plataforma Eureka para el control final por parte de la Unidad de Gestión y Calidad. Este proceso iterativo de revisión, retroalimentación y ajuste aseguró que cada documento no solo cumpliera con la forma institucional, sino que fuera una herramienta útil para la operación.

Finalmente, el impacto de esta metodología trascendió la simple edición de archivos. Se logró fomentar un mayor nivel de apropiación del proceso en los funcionarios, quienes pasaron de ser ejecutores pasivos a validadores de su propio conocimiento. La estandarización resultante no solo organizó la información, sino que generó una conciencia institucional sobre la importancia de la documentación como activo estratégico para la calidad y la eficiencia en Cajasan.

**Figura 5.**

*Flujograma del proceso de actualización y validación documental*



*Nota.* El diagrama describe el flujo operativo para la actualización, validación y publicación de documentos en la plataforma Eureka

## 7.2 Acompañamiento a la parametrización del sistema Genesys

Como parte fundamental de la transición tecnológica, se participó en una transferencia de conocimiento intensiva impartida por el equipo de Asopagos. Esta capacitación, sumada al acompañamiento constante en mesas de trabajo virtuales con el proveedor, permitió comprender la arquitectura operativa de Genesys y su articulación con la operación real de Cajasan.

Genesys es una plataforma web integral diseñada para gestionar procesos críticos de las Cajas de Compensación Familiar. Aunque su alcance es macro, este proyecto se focalizó en los módulos que impactan directamente a la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, tales como la gestión de afiliaciones, novedades y validación de requisitos. El conocimiento adquirido permitió alcanzar una solvencia operativa en el aplicativo, facilitando tareas de consulta, inicio de procesos y auditoría de datos en los diversos módulos.

Es importante precisar que Genesys no es una herramienta estática; requiere una parametrización personalizada que responda a las necesidades específicas de la organización. Por ello, el acompañamiento técnico consistió en analizar cómo los procesos documentados en la Etapa I debían adaptarse a la lógica del sistema. No se trató simplemente de adoptar un software, sino de rediseñar la forma de operar para asegurar que el sistema soporte la norma vigente.

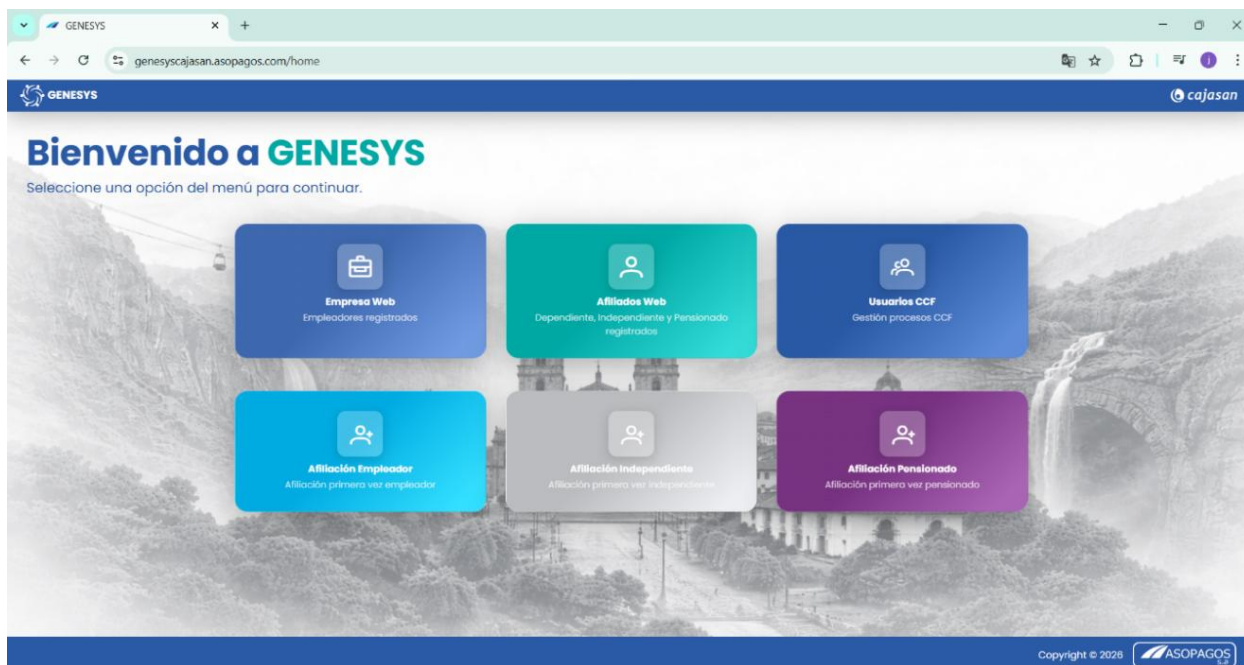
En este contexto, la intervención se centró en componentes de alto impacto operativo:

- Configuración de comunicados: Asegurando que las notificaciones automáticas cumplan con los estándares de comunicación de la Unidad.
- Definición de requisitos documentales: Parametrizando los soportes legales necesarios para cada trámite de afiliación o subsidio.
- Parámetros generales del sistema: Ajustando validaciones y reglas de negocio que garantizan la integridad de la información.

Para contextualizar el entorno de esta fase, a continuación, se presenta la interfaz general de la plataforma Genesys. Esta visualización permite identificar la estructura de acceso.

**Figura 6.**

*Interfaz de bienvenida del sistema Genesys en el ambiente de Cajasan*



*Nota.* La imagen muestra el portal de acceso web de Genesys, Captura de pantalla del sistema operativo (2026).

### **7.2.1 Parametrización de comunicados**

Como una de las actividades críticas dentro de la transición tecnológica fue la configuración de los comunicados automáticos que el sistema Genesys emite a los usuarios. Este proceso no se limitó a la carga de textos, sino que exigió un análisis detallado para adaptar los procesos internos de la Unidad de Aportes a la lógica funcional de la plataforma.

Dado que Genesys no es un sistema estático, su implementación en Cajasan requirió una parametrización personalizada. Esto implicó alinear la documentación técnica actualizada en la

Etapa I con las capacidades del software, asegurando que cada comunicación enviada a empresas y afiliados fuera coherente con la normativa institucional.

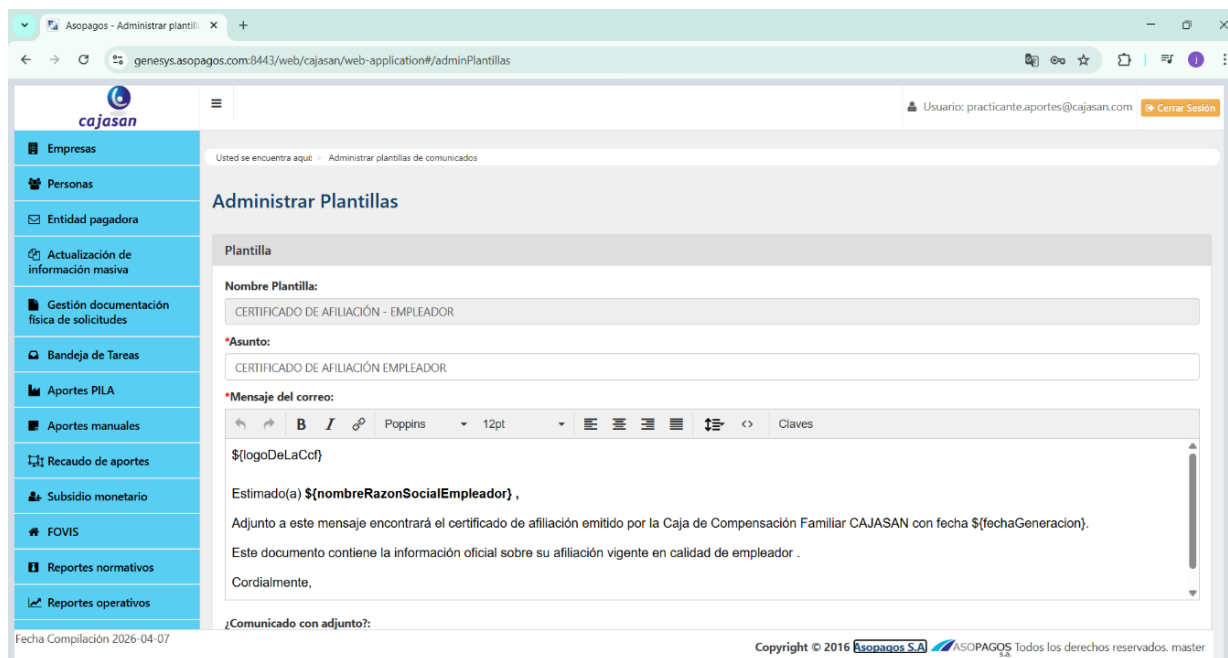
Para garantizar la integridad y el seguimiento del trabajo realizado, se implementó una metodología de control de versiones y respaldo operativo estructurada de la siguiente manera:

1. Registro Independiente: Con el fin de asegurar la integridad y trazabilidad de la información, cada comunicado fue almacenado de manera individual en un repositorio digital estructurado. Se realizó una segmentación técnica conservando el cuerpo del mensaje en formato de texto plano y los documentos anexos en formato editable (Word). Esta metodología permitió un control riguroso sobre las versiones finales cargadas en el sistema y constituye el soporte técnico del proyecto, el cual se relaciona en el (Apéndice C).

2. Gestión de Plantillas: Los anexos se conservaron en formato editable, permitiendo un respaldo técnico de la configuración final de cada plantilla dentro del sistema. Esta organización facilitó el control sobre los ajustes realizados durante las mesas de trabajo con el proveedor Asopagos.

3. Integración con el SGC: Este ejercicio de organización fue el insumo base para que, una vez finalizada la parametrización, los comunicados pudieran ser incorporados formalmente como información documentada dentro del Sistema de Gestión de Calidad (Eureka), facilitando su posterior codificación.

A continuación, se presentan las interfaces del módulo de parametrización utilizado, ilustrando la estructura de configuración de los comunicados y el resultado final de los mismos:

**Figura 7.***Módulo operativo de parametrización de plantillas de correo en Genesys*

*Nota.* Se observa el panel de edición donde se definen parámetros como el asunto, y el cuerpo del correo, Captura de pantalla del sistema (2026)

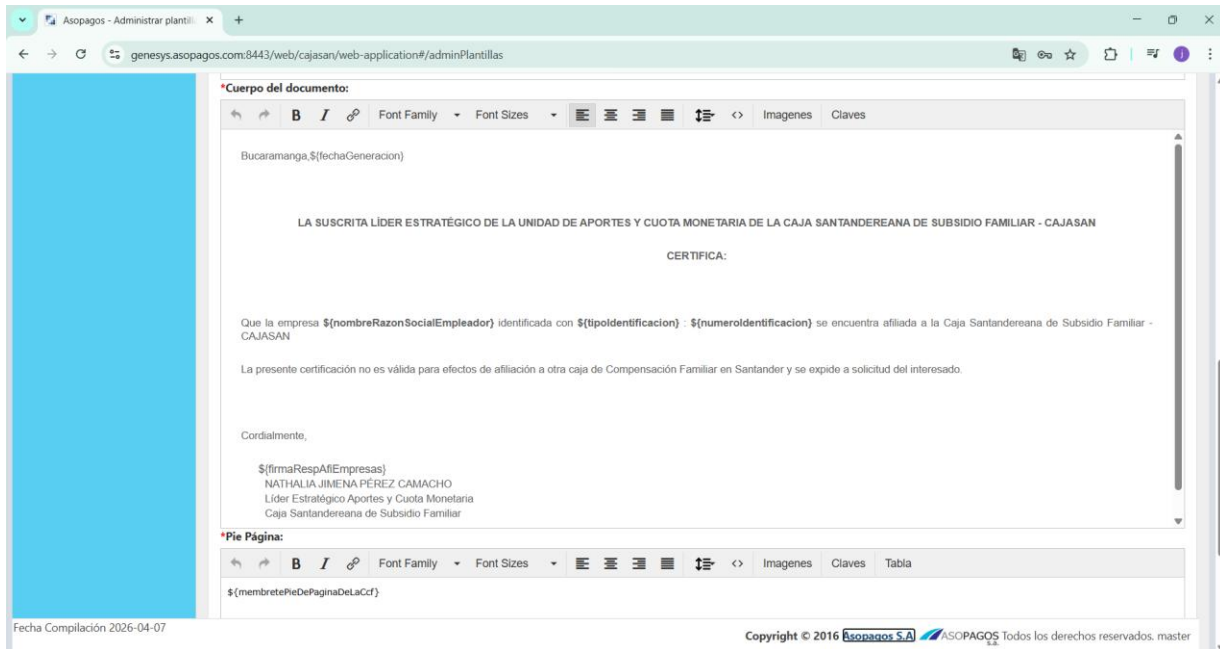
Una vez definida la estructura del mensaje de salida, el proceso requirió una intervención más detallada en la parametrización del cuerpo del anexo. Esta fase fue crítica, ya que exigió una rigurosa planificación del orden visual y la disposición estética de la información para garantizar su legibilidad.

En este punto, la labor se centró en la gestión técnica de las "llaves" o variables dinámicas, asegurando que cada dato invocado correspondiera exactamente al campo del sistema. Asimismo, se validó la coherencia del contenido legal, la correcta asignación de los responsables (firmas autorizadas) y la integración del membrete institucional. El objetivo general fue transformar una

plantilla genérica en un documento oficial válido y automatizado, tal como se ilustra a continuación:

### Figura 8.

#### *Configuración técnica de la plantilla del anexo y gestión de variables dinámicas*

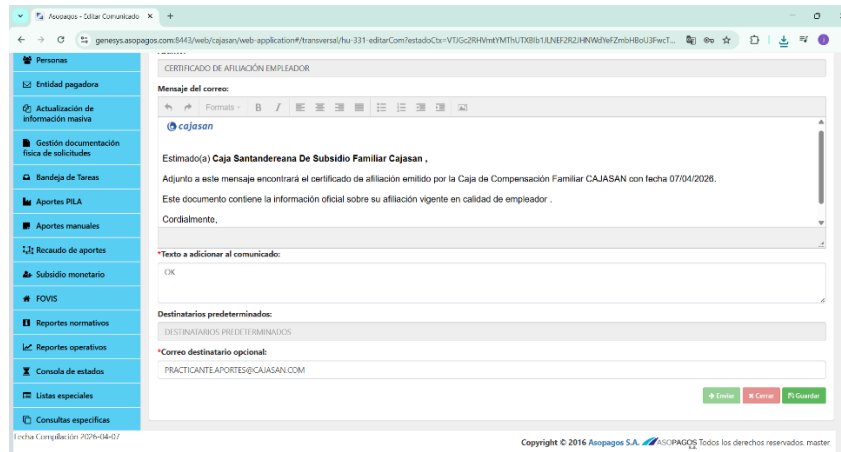


*Nota.* La captura evidencia el entorno de edición del documento adjunto, resaltando el uso de llaves de sistema y la estructuración de firmas para la generación automática de certificados, Captura de pantalla del sistema (2026)

Una vez realizada la parametrización tanto del cuerpo del correo como del documento adjunto, el sistema permite generar el comunicado final de manera automática. Este proceso integra la información configurada a través de las llaves y las condiciones definidas, garantizando que el usuario reciba una respuesta inmediata y formal. A continuación, se presenta la evidencia del resultado final obtenido:

**Figura 9.**

*Resultado de la parametrización del cuerpo del correo*



*Nota.* Vista final del correo electrónico generado por el sistema. Captura de pantalla del sistema (2026)

**Figura 10.**

*Certificado PDF generado automáticamente por el sistema Genesys*



*Nota.* Resultado final de un comunicado generado por Genesys (2026)

### ***7.2.2 Parametrización de requisitos documentales***

De manera complementaria al proceso de configuración de comunicados, se desarrolló la parametrización de los requisitos documentales dentro del sistema Genesys, los cuales determinan la información que debe ser presentada por el usuario en cada uno de los procesos de la unidad.

Esta actividad se llevó a cabo dentro del módulo de parametrización, donde se definen las condiciones bajo las cuales el sistema solicita documentos, permitiendo establecer requisitos obligatorios u opcionales según el tipo de proceso y la situación particular de cada caso.

A diferencia de los comunicados, este proceso no se percibe de forma directa por el usuario como una configuración del sistema, sino como parte natural del flujo operativo, ya que es el mismo sistema el que guía la solicitud de información durante la ejecución de los procesos.

La parametrización se realizó teniendo en cuenta una lógica basada en la combinación de diferentes variables dentro del sistema. Para cada caso, se definían criterios como el proceso, el tipo de transacción y el tipo de solicitante, lo que permitía establecer de manera específica los requisitos documentales que debían ser solicitados.

Por ejemplo, para una novedad dentro del proceso de afiliación, se analizaban condiciones como el tipo de afiliación dependiente o independiente, el tipo de transacción nueva afiliación, actualización, entre otros y el tipo de solicitante (cónyuge, hijo, trabajador, entre otros). A partir de esta combinación, el sistema generaba la lista de requisitos documentales correspondiente a cada caso en particular.

Este enfoque permitió que la solicitud de documentos no fuera general, sino ajustada a cada situación específica, garantizando mayor precisión en la información requerida durante la ejecución de los procesos.

Como apoyo a lo anterior, en la siguiente tabla se presenta un ejemplo general de cómo se estructuraba la definición de requisitos dentro del sistema:

**Tabla 8.**

*Ejemplo de configuración de requisitos documentales*

Proceso	Tipo de transacción	Tipo de solicitante	Resultado esperado
Afiliación dependiente web	Nueva afiliación	Cónyuge	Lista de requisitos documentales correspondiente al caso
Novedades empleadoras presencial	Actualización de datos oficina principal	Empleador	Lista de requisitos documentales correspondiente al caso
afiliación independiente pensionado web	- Reintegro	Pensionado	Lista de requisitos documentales correspondiente al caso

*Nota.* Basado en la lógica aplicada en el ambiente de parametrización de Genesys.

Para el desarrollo de esta actividad, se tomó como base la documentación actualizada en la Etapa I, trasladando los lineamientos normativos a la configuración técnica. Este proceso se realizó de manera articulada con los responsables de cada área y bajo la supervisión de la líder de la unidad, quien validó que la configuración correspondiera a la operación real.

Más que un ejercicio de programación, esta fase representó un esfuerzo analítico detallado para asegurar que el sistema exija exactamente lo que la ley y el manual de procesos dictan. El resultado es una plataforma más intuitiva que brinda claridad al usuario y seguridad jurídica a la unidad. Los detalles de los requisitos documentales parametrizados se encuentran consolidados en el (Apéndice D).

### ***7.2.3 Parametrización de parámetros generales***

Como fase final del proceso de configuración, se participó en la definición de los parámetros generales, elementos transversales que garantizan el funcionamiento sistémico del aplicativo. Esta etapa aseguró que el sistema Genesys no solo operara técnicamente, sino que estuviera alineado con la identidad y los tiempos de respuesta institucionales de Cajasan.

La intervención en este apartado se centró en tres ejes fundamentales:

1. **Identidad e Imagen Corporativa:** Se gestionó la incorporación de logotipos, firmas digitales y elementos visuales estandarizados. Esto garantiza que toda salida de información desde el sistema mantenga la coherencia con el manual de identidad de la Caja.

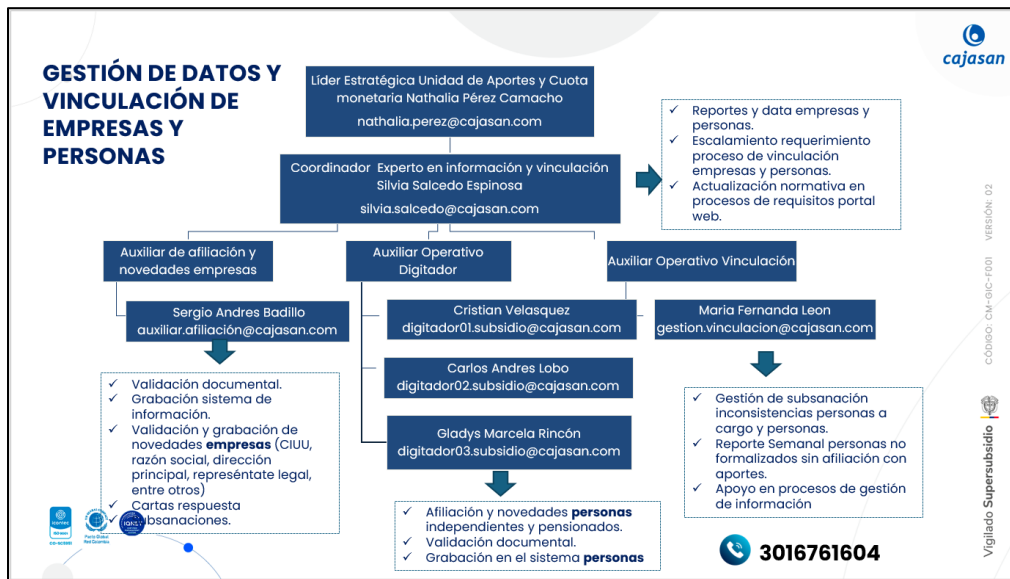
2. **Gestión de Tiempos y Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA):** Se parametrizaron los plazos máximos de ejecución para actividades críticas, como las afiliaciones y procesos de cartera. Estas configuraciones se realizaron bajo la normativa de la Superintendencia del Subsidio Familiar, asegurando que el sistema emita alertas cuando los tiempos de respuesta internos estén próximos a vencerse los cuales se pueden observar en el (Apéndice E).

3. **Matriz de Roles y Permisos:** Se apoyó la estructuración de jerarquías dentro del software. Cada funcionario fue asignado a un perfil específico que delimita sus acciones y responsabilidades, garantizando la seguridad de la información y la segregación de funciones.

Para la definición de estos perfiles, se tomó como insumo la estructura operativa de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, la cual se divide en tres subunidades estratégicas: Aportes, Subsidio, e Información y Vinculación. A continuación, se presentan los organigramas operativos que sirvieron de base para la asignación de roles en el sistema:

Figura 11.

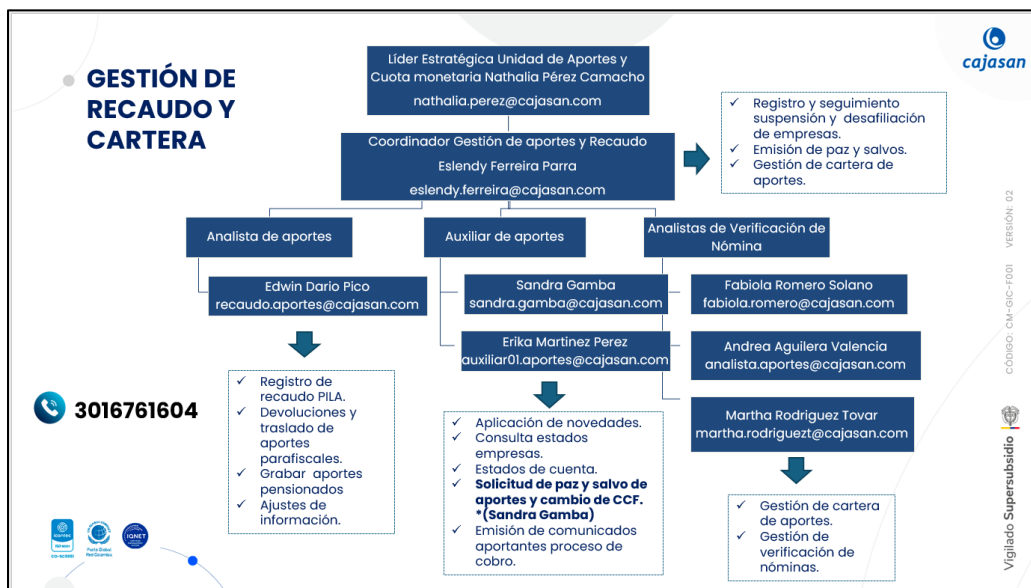
Estructura organizacional y funcional Información y vinculación



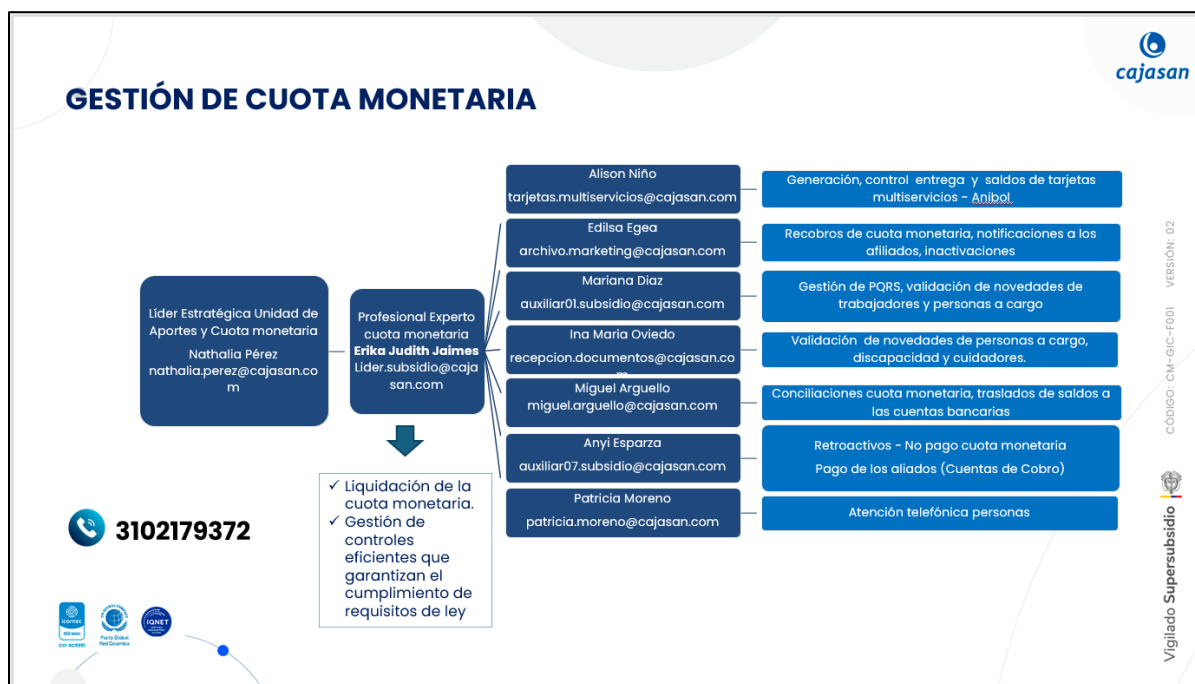
Nota. Adaptado de (directorio A y CM 2026) por Cajasan (2026).

Figura 12.

Estructura organizacional y funcional Recaudo y Cartera



Nota. Adaptado de (directorio A y CM 2026) por Cajasan (2026).

**Figura 13.***Estructura organizacional y funcional Recaudo y Cartera*

*Nota.* Adaptado de (directorio A y CM 2026) por Cajasan (2026).

Bajo esta estructura organizacional, la definición de perfiles y responsabilidades permitió que la arquitectura de Genesys se sincronizara con la jerarquía operativa real de la organización. Esta integración, fundamentada en la matriz de roles y niveles de acceso detallada en el (Apéndice F), fue la clave para transformar los parámetros generales en una herramienta de control. De este modo, la configuración de los tiempos de respuesta y las jerarquías de usuario garantizó una operación no solo más clara y ordenada, sino plenamente alineada con los objetivos estratégicos de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, facilitando un entorno de trabajo auditable y eficiente para todo el equipo.

## **8. Evaluación de los resultados**

Tras la culminación de la fase de acompañamiento y la posterior salida a producción del sistema Genesys en la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, se procedió a evaluar el impacto integral de las acciones desarrolladas durante la práctica empresarial. Este análisis no solo mide el éxito de la parametrización técnica, sino que examina la efectividad de la actualización documental y las jornadas de capacitación como facilitadores del cambio organizacional.

El estudio se centró en determinar el grado de optimización en la ejecución de los procesos y la curva de adaptación del personal frente al nuevo entorno digital. Dado que la implementación se encuentra en una etapa inicial de operación, la evaluación prioriza la percepción técnica de los funcionarios en escenarios reales, permitiendo contrastar la teoría de la parametrización con la práctica operativa diaria.

Para objetivar este análisis, el presente capítulo desarrolla el tratamiento de la información recolectada mediante un instrumento de recolección de datos aplicado al personal de la unidad. El objetivo es establecer una correlación directa entre las mejoras implementadas y su impacto en la eficiencia del servicio, generando así una lectura crítica que identifique tanto los hitos alcanzados como las oportunidades de mejora para la consolidación definitiva del sistema.

## 8.1 Metodología de evaluación

Con el propósito de valorar el impacto de las intervenciones realizadas durante la transición al sistema Genesys, se diseñó y administró un instrumento de recolección de datos dirigido a los funcionarios de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria.

El instrumento consistió en una encuesta estructurada, distribuida a través de la plataforma Microsoft Forms, diseñada para capturar la percepción técnica del personal durante los primeros días de la puesta en marcha en el entorno productivo. Para garantizar la precisión en la medición, se empleó una escala de tipo Likert, permitiendo cuantificar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los participantes frente a afirmaciones críticas sobre la operatividad y adaptación al sistema.

La arquitectura de la encuesta se organizó en cinco dimensiones estratégicas, alineadas con los objetivos de la práctica empresarial:

- Uso del sistema: Facilidad de navegación e interacción con la interfaz.
- Comprensión de los procesos: Claridad en el flujo de las tareas asignadas.
- Lógica operativa y funcionamiento: Efectividad de la parametrización y las reglas de negocio.
- Apoyo y adaptación: Utilidad del material de apoyo, documentación y capacitaciones recibidas.
- Percepción general: Valoración global del proceso de implementación y salida a producción.

Complementariamente, se incorporaron reactivos de respuesta abierta para recolectar hallazgos cualitativos sobre dificultades específicas y sugerencias de mejora. Esta combinación metodológica permite obtener una visión integral del comportamiento del sistema en condiciones

reales. Los resultados de esta medición, que representan la línea base de la adopción tecnológica en la unidad, se analizan detalladamente en los apartados subsiguientes.

Es importante señalar que, debido a que el sistema Genesys se encontraba en fase de implementación durante el desarrollo del proyecto, no se contaba con una línea base histórica consolidada que permitiera realizar comparaciones cuantitativas directas entre un estado previo y posterior.

Por esta razón, la evaluación del impacto se realizó a partir de la construcción de una línea base diagnóstica, el análisis del estado actual de los procesos y la percepción de los usuarios frente al uso del sistema, complementado con indicadores de desempeño levantados durante la fase de implementación.

## **8.2 Resultados de la encuesta**

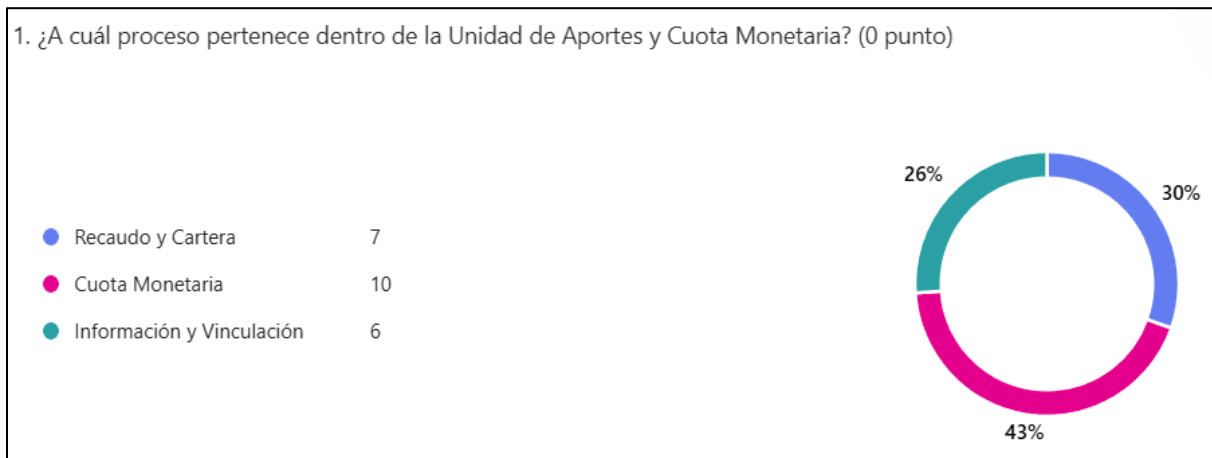
A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, El análisis se ha estructurado siguiendo las dimensiones metodológicas previamente definidas, permitiendo una interpretación técnica del comportamiento de las respuestas en la etapa inicial de operación.

### ***8.2.1 Caracterización de la población encuestada***

Como punto de partida, se identificó la procedencia operativa de los funcionarios participantes para contextualizar las percepciones según su área de desempeño. De un universo de 23 respuestas recolectadas, la distribución se presenta de la siguiente manera:

**Figura 14.**

*Distribución de la población encuestada por procesos de la Unidad*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026).

Como se observa en la Figura 14, el 43% de los participantes (10 funcionarios) pertenecen al proceso de Cuota Monetaria, seguido por un 30% (7 funcionarios) del área de Recaudo y Cartera, y un 26% (6 funcionarios) del proceso de Información y Vinculación.

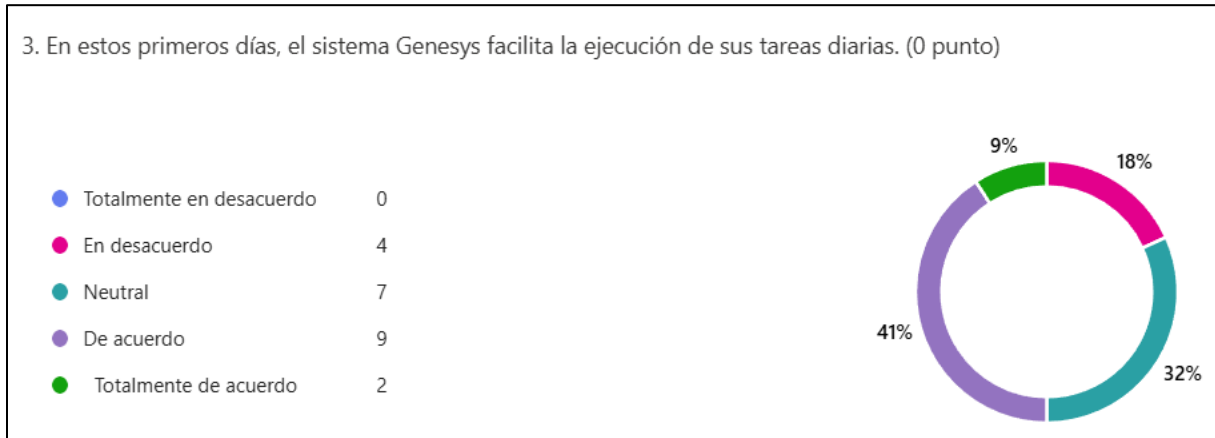
Esta distribución equilibrada es fundamental para el análisis, ya que garantiza que los resultados no estén sesgados hacia una sola dinámica de trabajo. Contar con representación de los tres subprocesos permite validar la transversalidad de la parametrización realizada en Genesys y asegura que las conclusiones obtenidas reflejen la realidad operativa global de la Unidad.

### ***8.2.2 Análisis del uso del sistema***

En a continuación, se presentan los resultados que reflejan la interacción inicial de los funcionarios con el aplicativo Genesys:

**Figura 15.**

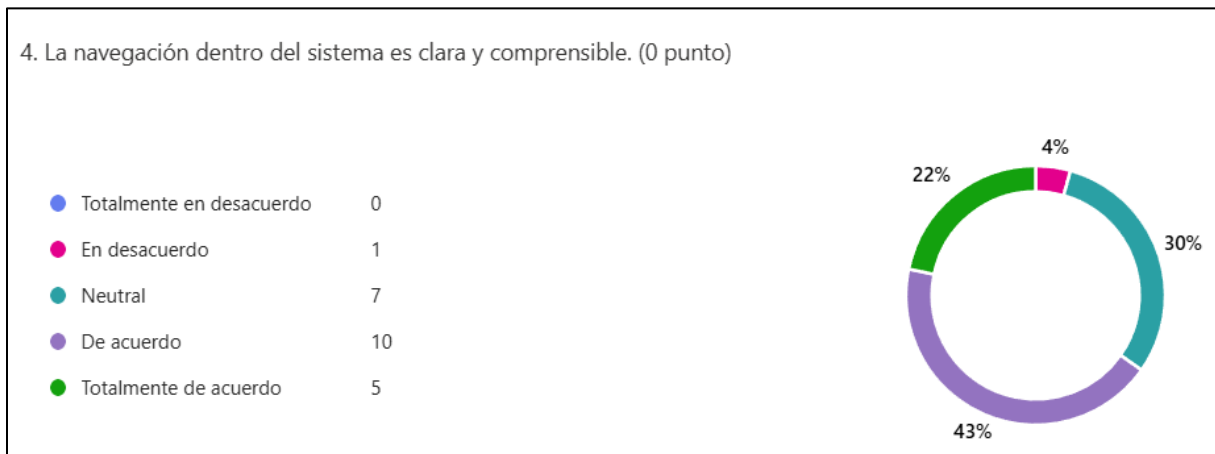
*Percepción sobre la facilitación de tareas diarias mediante Genesys*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026).

**Figura 16.**

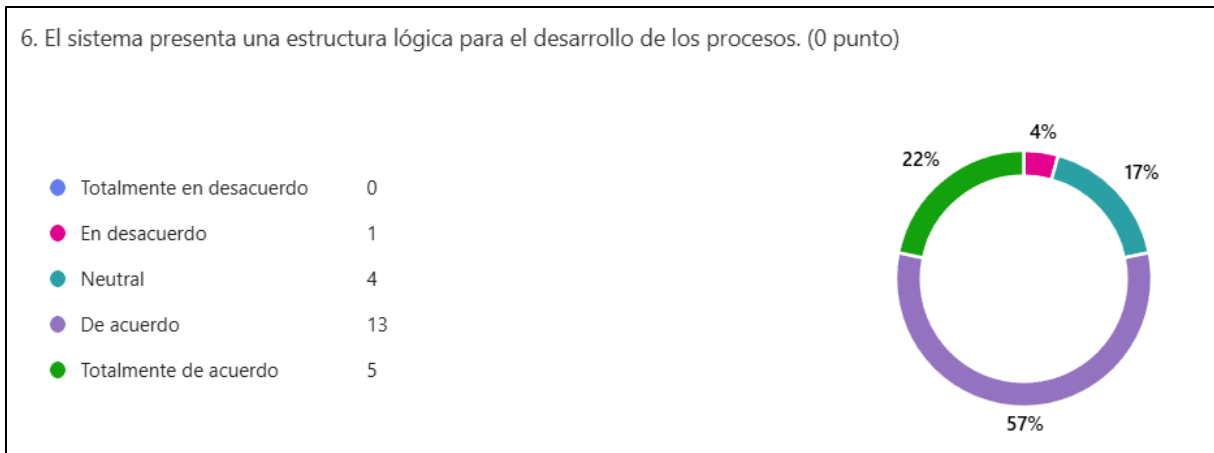
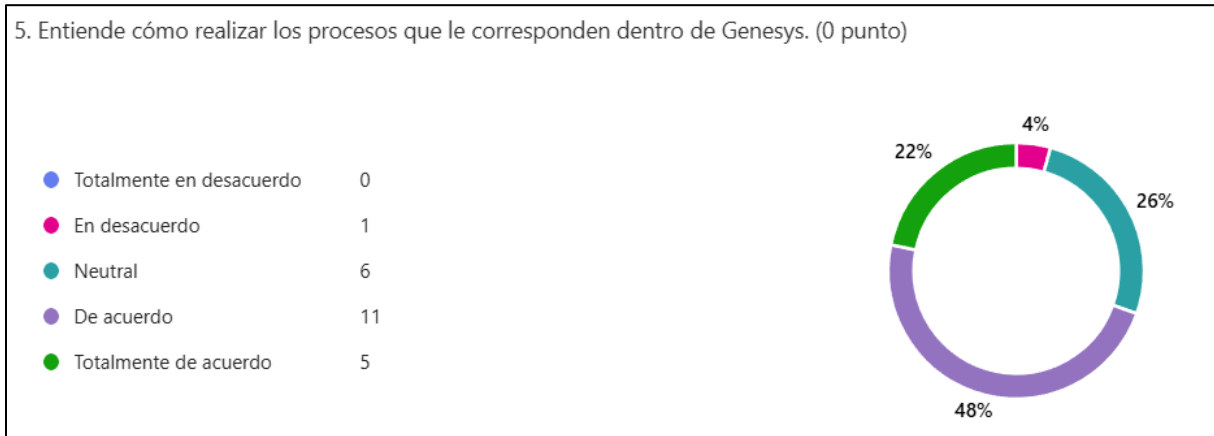
*Claridad y comprensión de la navegación dentro del sistema*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026).

**Figura 17.**

*Nivel de entendimiento para la ejecución de procesos asignados*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026).

Al analizar en conjunto la percepción del personal frente al uso del sistema en los primeros días de operación, se evidenció un comportamiento progresivo en la forma en que los funcionarios se fueron adaptando a la herramienta. Inicialmente, frente a la facilidad para ejecutar las tareas, los resultados mostraron una tendencia positiva, aunque aún no completamente consolidada. Se identificó que una parte del personal ya percibía beneficios en el uso del sistema, mientras que otro

grupo se mantenía en una posición neutral, lo que indicaba que la experiencia aún se encontraba en proceso de construcción.

Sin embargo, al avanzar hacia aspectos más específicos, como la navegación dentro del sistema, se evidenció una percepción más favorable. En general, los funcionarios lograron ubicarse dentro del aplicativo y desplazarse entre los diferentes procesos sin mayores dificultades, lo que facilitó el proceso de aprendizaje. Esta tendencia se fortaleció al analizar la comprensión de los procesos, donde la mayoría de los usuarios manifestó que entendía cómo ejecutar sus funciones dentro del sistema. Esto permitió evidenciar que, más allá de la navegación, el sistema ya estaba siendo asimilado a nivel operativo.

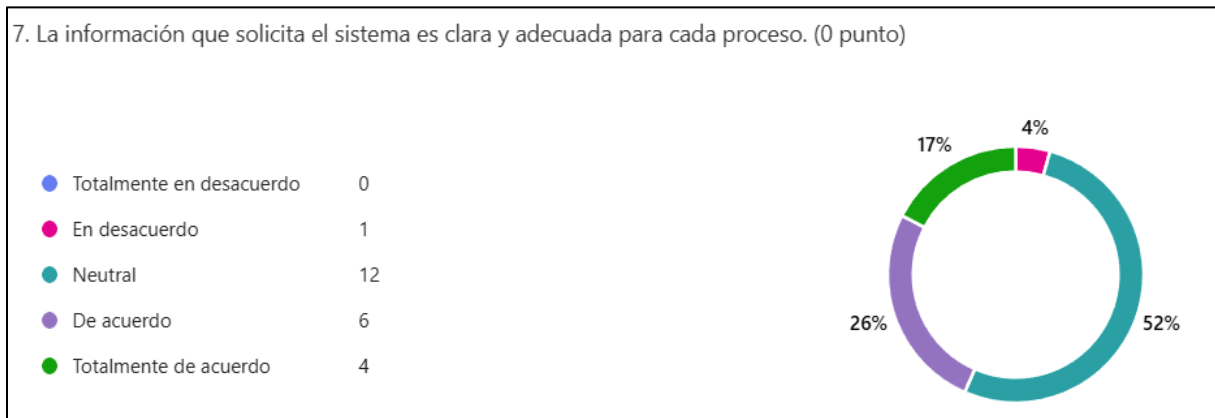
Finalmente, en cuanto a la estructura lógica del sistema, se observó el nivel más alto de aceptación dentro de este bloque. Los funcionarios reconocieron que el sistema presentaba una organización coherente para el desarrollo de los procesos, lo que confirmó que la lógica del aplicativo era clara y consistente con la forma en que se ejecuta la operación.

En conjunto, estos resultados permitieron evidenciar que el proceso de adopción del sistema siguió una secuencia natural: inicialmente se presentaron dudas en la ejecución, pero a medida que el usuario interactuó con la herramienta, mejoró la navegación, se fortaleció la comprensión de los procesos y se reconoció la lógica del sistema. Esto confirmó que, aunque la implementación se encontraba en una etapa temprana, el sistema contaba con una base sólida que facilitó su apropiación progresiva por parte del personal.

8.2.3 Procesos y lógica del sistema

**Figura 18.**

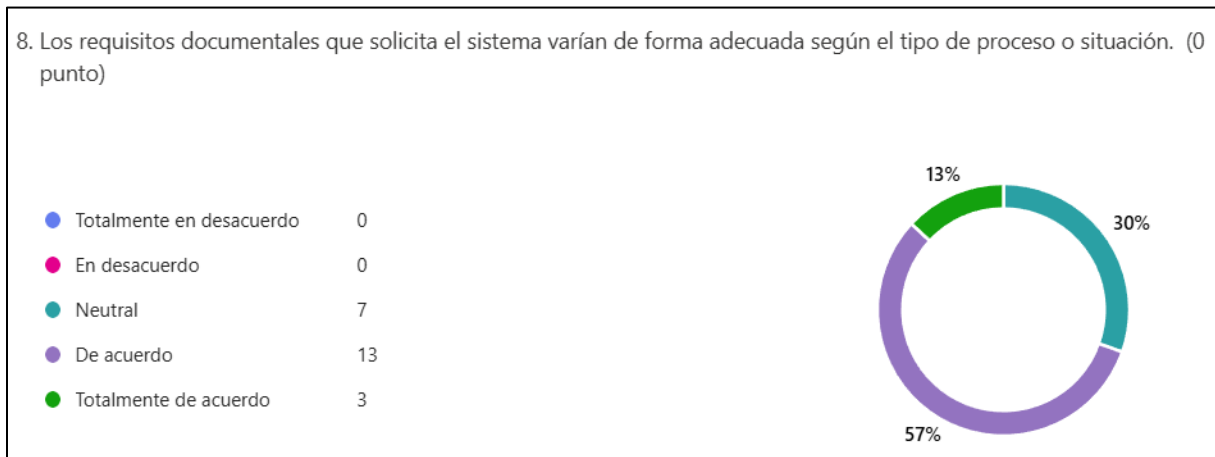
*Claridad y adecuación de la información solicitada por el sistema*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

**Figura 19.**

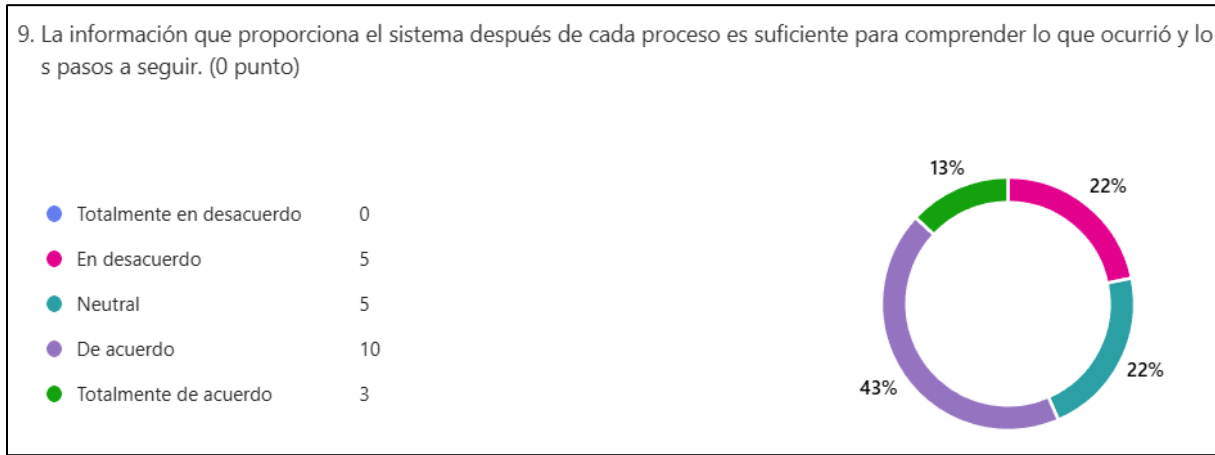
*Variación de requisitos documentales según el proceso*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

**Figura 20.**

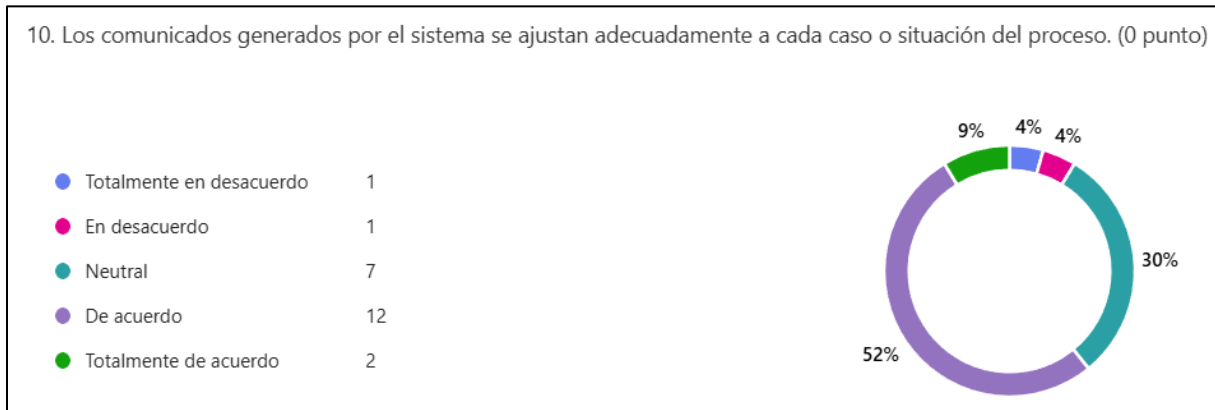
*Suficiencia de la información proporcionada tras cada proceso*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

**Figura 21.**

*Ajuste de los comunicados generados a la casuística del proceso*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

Al analizar en conjunto la percepción del personal frente a la lógica del sistema y la forma en que este gestiona la información dentro de los procesos, se evidenció un comportamiento mixto, con aspectos bien valorados y otros que aún presentan oportunidades de mejora.

En primer lugar, frente a la claridad de la información solicitada, se observó una tendencia marcada hacia la neutralidad (52%). Esto indicó que, aunque el sistema cumple con solicitar la información necesaria, para una parte importante de los usuarios aún no es completamente claro si dichos requerimientos se ajustan de forma precisa a cada proceso. Sin embargo, al analizar la variación de los requisitos documentales según el tipo de proceso, la percepción fue más favorable. En este caso, los funcionarios reconocieron que el sistema sí diferencia adecuadamente los requisitos según la situación, lo que evidencia que la parametrización responde de manera coherente a los distintos escenarios operativos.

Por otro lado, al evaluar la información que el sistema proporciona después de ejecutar un proceso, se evidenció una mayor dispersión en las respuestas. Aunque algunos usuarios consideraron que esta información es suficiente, también se identificaron posturas neutrales y en desacuerdo (sumando un 44%), lo que sugiere que en ciertos casos la retroalimentación del sistema no es completamente clara o no orienta adecuadamente los pasos a seguir.

Finalmente, en relación con los comunicados generados por el sistema, la percepción fue en general positiva. La mayoría de los funcionarios consideró que estos se ajustan adecuadamente a cada caso o situación, lo que refleja que el trabajo de parametrización permitió estructurar comunicaciones coherentes con los diferentes procesos.

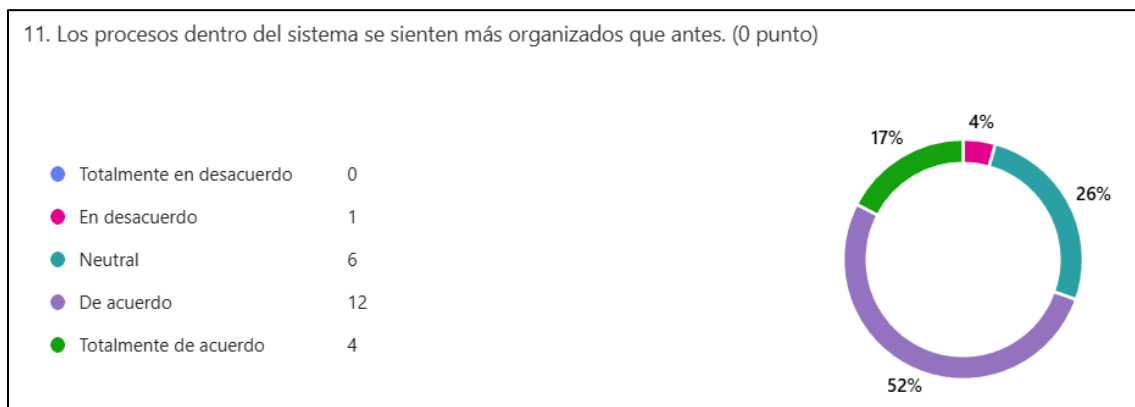
En conjunto, estos resultados permitieron identificar que el sistema presenta una base lógica adecuada en cuanto a la diferenciación de procesos y generación de comunicados, pero aún requiere ajustes en la claridad de la información solicitada y, especialmente, en la forma en que comunica los resultados posteriores a la ejecución de las actividades.

**8.2.4 Análisis de eficiencia operativa**

A continuación, se presentan los resultados que evalúan el impacto del sistema Genesys en la organización de las actividades y la optimización de los flujos de trabajo:

**Figura 22.**

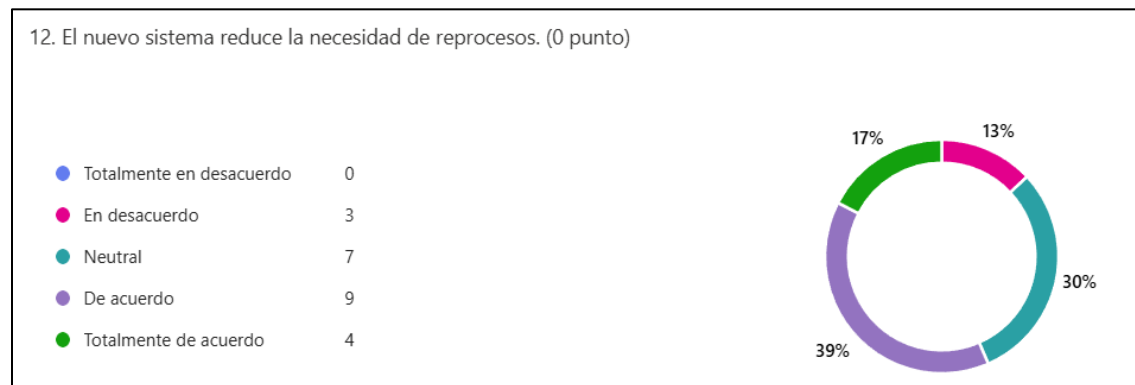
*Percepción sobre la organización de los procesos*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

**Figura 23.**

*Impacto del sistema en la reducción de reprocesos operativos*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

Al analizar la percepción del personal frente a la eficiencia operativa del sistema, se evidenció un comportamiento positivo, especialmente en lo relacionado con la organización de los procesos.

En primer lugar, los funcionarios manifestaron que los procesos dentro del sistema se sienten más organizados en comparación con la forma en que se realizaban anteriormente, donde el 69% de los encuestados mostró un nivel de acuerdo o total acuerdo. Esto indica que la implementación del sistema permitió estructurar de mejor manera la ejecución de las actividades, facilitando el desarrollo de los procesos bajo una lógica más clara y estandarizada.

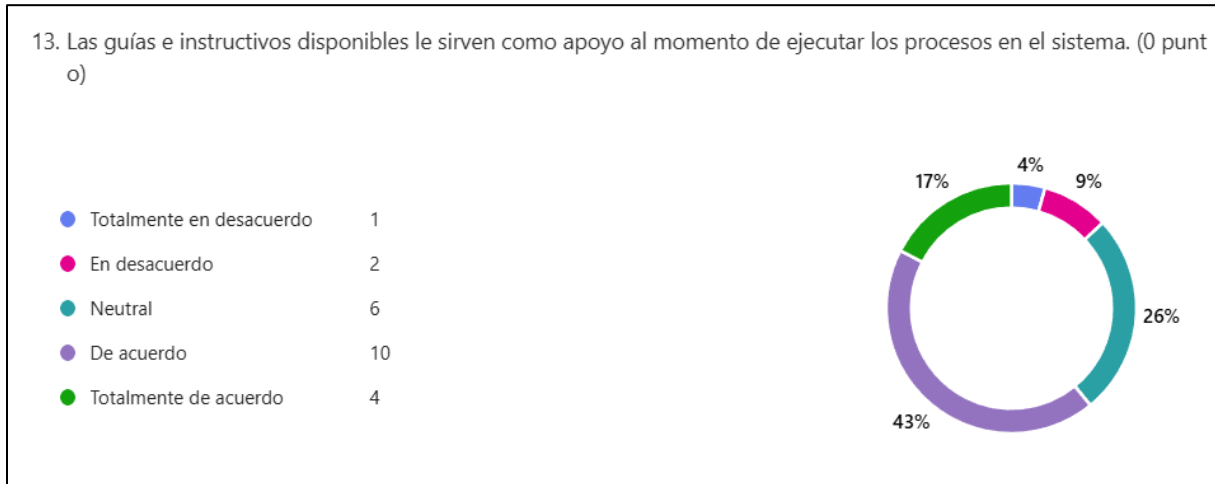
Sin embargo, al evaluar la reducción de reprocesos, los resultados mostraron un comportamiento más moderado. Aunque una parte importante de los funcionarios (56%) consideró que el sistema sí contribuye a disminuir la necesidad de correcciones o ajustes, también se identificó un grupo significativo en posición neutral (30%), así como algunas respuestas en desacuerdo. Esto sugiere que, si bien el sistema ha mejorado la organización de los procesos, aún no se percibe de manera uniforme una reducción en los reprocesos, lo cual puede estar asociado a la etapa inicial de implementación o a la necesidad de realizar ajustes adicionales en ciertos flujos específicos. En conjunto, estos resultados permiten evidenciar que el sistema ha generado avances importantes en la estructuración de la operación, pero aún requiere consolidarse para impactar de manera más evidente en la reducción de reprocesos dentro de la unidad.

### ***8.2.5 Análisis apoyo y adaptación***

En esta sección se analiza la efectividad de los recursos de soporte y el proceso de transición del personal hacia el uso de la nueva plataforma:

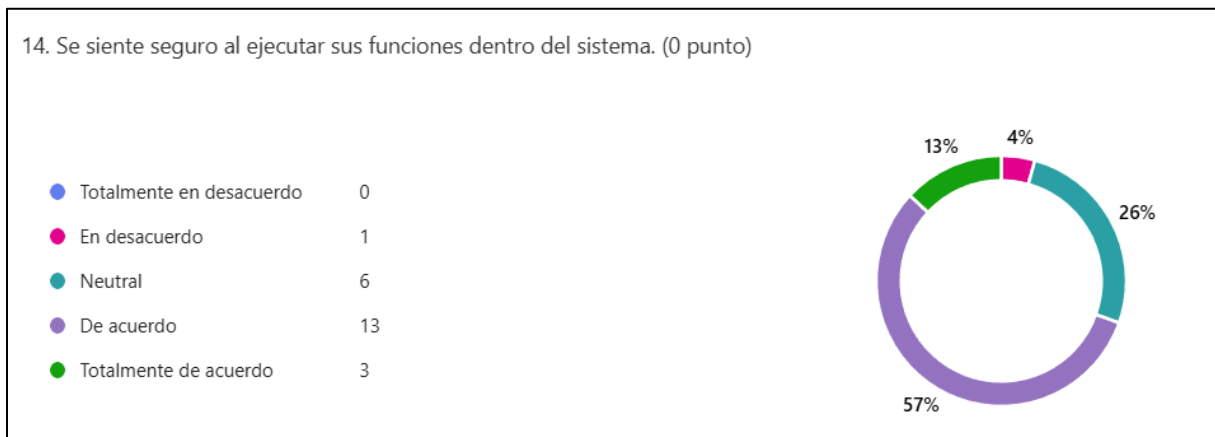
**Figura 24.**

*Utilidad de las guías e instructivos como material de apoyo*



**Figura 25.**

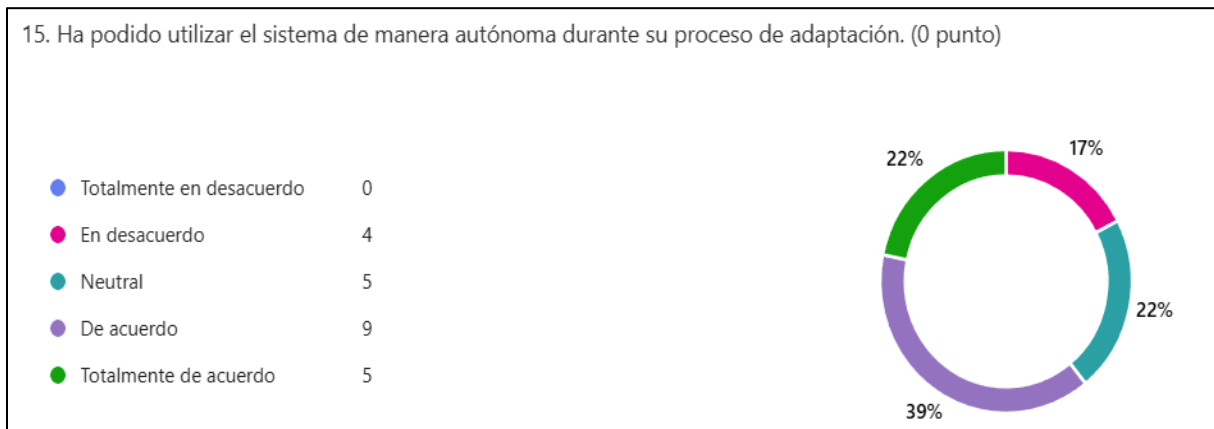
*Nivel de autonomía percibido por el funcionario al ejecutar sus funciones*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

**Figura 26.**

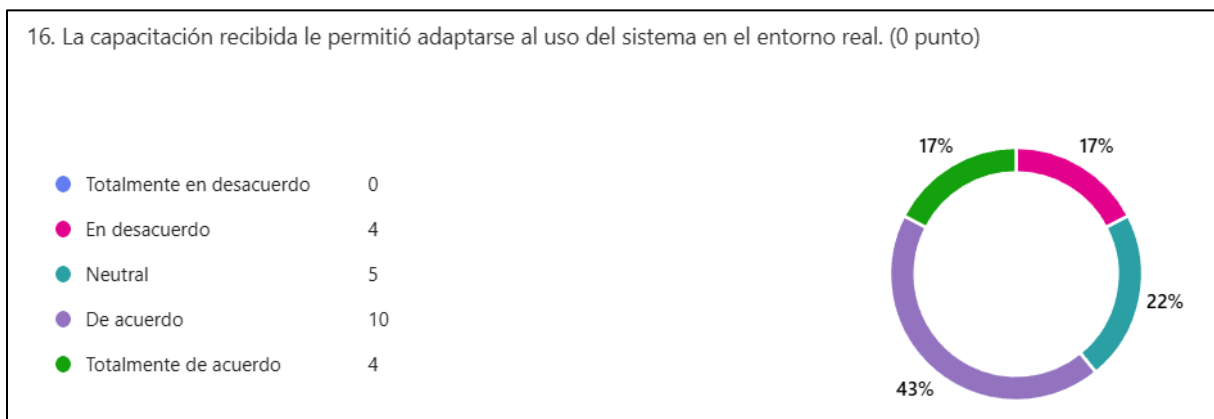
*Efectividad de la capacitación para el entorno real de operación*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

**Figura 27.**

*Nivel de seguridad percibido por el funcionario al ejecutar sus funciones*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

Al analizar en conjunto los aspectos relacionados con el apoyo brindado durante la implementación y el proceso de adaptación del personal, se evidenció un comportamiento mayoritariamente positivo, aunque con algunos matices importantes.

En primer lugar, las guías e instructivos fueron valorados como un apoyo útil por el 60% de los encuestados, lo que indica que la documentación generada cumplió un papel relevante en la orientación de los usuarios. Este resultado se complementa con la percepción de seguridad en el uso del sistema, donde la mayoría de los funcionarios (70%) manifestó sentirse confiado al ejecutar sus funciones, evidenciando un nivel adecuado de apropiación de la herramienta.

Sin embargo, al analizar la autonomía en el uso del sistema, se observó una mayor variabilidad en las respuestas. Aunque una parte importante del personal logró desenvolverse de manera independiente, también se identificaron usuarios que aún requerían apoyo (sumando un 39% entre posiciones neutrales y en desacuerdo), lo que refleja que el proceso de adaptación no se dio de forma homogénea en todos los casos.

Esta misma tendencia se evidenció al evaluar la capacitación recibida 9, donde, si bien la mayoría consideró que fue suficiente para adaptarse al sistema en el entorno real (60%), también se presentaron respuestas en desacuerdo y posiciones neutrales. Esto sugiere que, aunque el proceso de formación fue efectivo en términos generales, aún existen oportunidades de mejora en la forma en que se preparó al personal para enfrentar la operación real.

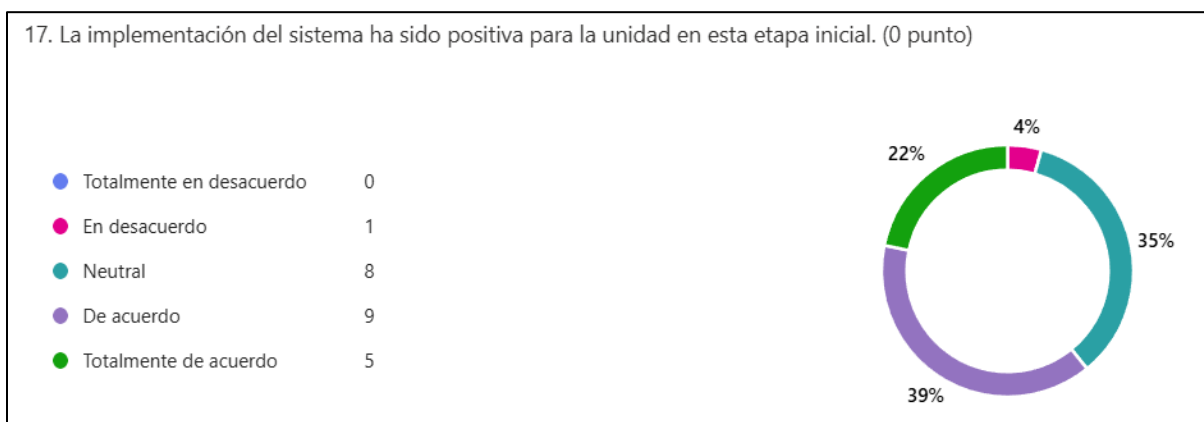
En conjunto, estos resultados permiten evidenciar que el acompañamiento brindado durante la implementación fue un factor clave para facilitar la adopción del sistema, pero también muestran la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y soporte para lograr una adaptación más uniforme dentro de la unidad.

### ***8.2.6 Análisis percepción general***

Como cierre de la evaluación cuantitativa, se consultó a los funcionarios sobre su visión global respecto a la transición tecnológica en la unidad

**Figura 28.**

*Valoración general sobre la implementación del sistema en la etapa inicial*



*Nota.* Resultados obtenidos de la encuesta realizada en Microsoft Forms, (2026)

Al evaluar la percepción general de los funcionarios frente a la implementación del sistema en esta etapa inicial, se evidenció una tendencia mayoritariamente positiva, aunque aún en proceso de consolidación.

La mayoría de los participantes (61%) consideró que la implementación del sistema ha sido positiva para la unidad (sumando un 39% de "De acuerdo" y un 22% de "Totalmente de acuerdo"), lo que indica que, en términos generales, el proceso ha generado una valoración favorable dentro del equipo de trabajo. Esto resulta coherente con los resultados observados en los bloques anteriores, donde se evidenciaron avances en la organización de los procesos, la comprensión del sistema y la generación de apoyo a través de documentación y acompañamiento.

Sin embargo, también se identificó una proporción importante de respuestas en posición neutral (35%), lo que sugiere que, para algunos funcionarios, la percepción sobre el sistema aún no es completamente definitiva. Este comportamiento es esperable, considerando que el sistema se encuentra en una etapa inicial de uso en el entorno productivo. En menor medida, se

evidenciaron respuestas en desacuerdo (4%), lo que indica que todavía existen casos puntuales en los que la experiencia no ha sido completamente satisfactoria.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que la implementación del sistema ha sido bien recibida por el personal, pero aún requiere un proceso de maduración y ajuste para consolidarse plenamente dentro de la operación de la unidad.

### 8.2.7 Resultados cualitativos

**8.2.7.1 Aspectos a mejorar.** Para complementar los datos estadísticos, se habilitó un espacio de respuesta abierta donde los funcionarios compartieron sus observaciones desde la práctica diaria. Estas respuestas, que se presentan de manera íntegra en la siguiente tabla, permiten identificar las necesidades reales de quienes operan el sistema y los puntos donde la transición tecnológica aún se encuentra en proceso de consolidación.

**Tabla 9.**

*Respuestas literales de los funcionarios sobre aspectos a mejorar en Genesys*

ID	Respuestas de funcionario
1	Comunicados
2	Visualización mejor más columnas espaciado cajones información- eliminar las fechas-imagen adjunta más opciones-bandeja trabajo ordenar mejor por fechas y tareas al mismo tiempo-
3	Cuota monetaria
4	Procesos pila
5	El proceso de cartera
6	Integraciones, recursos de aprendizaje autónomo
7	Afiliaciones
8	Búsqueda de documentos
9	Novedades
10	Rechazo de afiliaciones

ID	Respuestas de funcionario
11	El de verificación de aportes debe incluir el nombre de los trabajadores y sus novedades respectivas, en un solo informe y por vigencia completa
12	Qué se entienda mas
13	Hasta ahora estamos utilizando
14	Apenas se está trabajando considero que a medida que se utilice se encuentran mejoras
15	Afiliación personas
16	En el proceso de la liquidación del subsidio monetario
17	Los comunicados al momento de finalizar las tareas
18	La planilla pila que venga con la información del trabajador, cuando se descarga del reporte 90
19	Gestión del proceso de cartera parcial
20	Temas de afiliaciones
21	La consulta de mis tareas asignadas
22	En la integración de los servicios en línea

*Nota.* Datos obtenidos mediante la pregunta: ¿Qué proceso considera que requiere mayor ajuste del sistema considera que más ha facilitado su trabajo?

Al analizar las inquietudes de los funcionarios, se observa que la necesidad de ajustes no se limita a un área específica, sino que se distribuye de manera generalizada en los diferentes procesos. Esto sugiere que, si bien la estructura del sistema es funcional, la operación diaria requiere de una adaptación más fina para responder a las particularidades de cada tarea.

Un punto relevante en los comentarios es la experiencia de navegación y visualización. Varios funcionarios coinciden en que la organización visual de la información (espacios, columnas y el orden de las bandejas de trabajo) podría optimizarse para facilitar la consulta de tareas. Este sentimiento refleja que, para el personal, la comodidad visual es un factor determinante para agilizar sus actividades y reducir el esfuerzo de búsqueda dentro del aplicativo.

Por otro lado, se identifica una clara expectativa respecto a la calidad de la información de salida. Los usuarios manifiestan que el sistema podría ser más explícito al generar reportes y comunicados, solicitando datos más detallados (como nombres y novedades integradas) que les brinden mayor seguridad al cerrar sus procesos. Esta observación es clave, pues indica que el

personal busca en la herramienta un soporte informativo que sea lo más completo y les ayude a entender mejor como se está generando la información de las tareas realizadas.

Finalmente, es notable la actitud del equipo frente a este cambio. A través de comentarios que resaltan el inicio de la operación, se percibe una comprensión de que el sistema se encuentra en una fase de maduración. Los funcionarios entienden que la herramienta irá evolucionando junto con ellos, y que la identificación de mejoras es una parte natural del uso cotidiano. En conclusión, los resultados muestran un equipo dispuesto a la adopción del sistema, pero que ven con buenos ojos hacer ajustes en la presentación de datos, reportes y pequeños ajustes de las tareas del diario para consolidar una operación más fluida y eficiente.

**8.2.7.2 Aspectos que han facilitado el trabajo.** De la misma manera, se habilitó un espacio para que los funcionarios resaltarán aquellas funciones del sistema que han impactado positivamente en su labor diaria. Estas respuestas, que se detallan en la siguiente tabla, permiten identificar los aciertos en la implementación y los puntos donde la herramienta ya genera un valor tangible para la unidad.

**Tabla 10.**

*Percepción de los funcionarios sobre las facilidades brindadas por el sistema*

<b>ID</b>	<b>Respuestas de funcionarios</b>
1	Manejo global en un solo aplicativo
2	Novedades
3	Devoluciones
4	Validar aportes de las empresas
5	La integralidad de los procesos
6	Actualizar escolar
7	Calidad del dato
8	Cartera

<b>ID</b>	<b>Respuestas de funcionarios</b>
9	Todos los módulos en un solo aplicativo
10	Conocer el valor de la cartera a la fecha de la consulta
11	Ninguno
12	La revisión de la afiliación
13	Consultar información datos básico del trabajador
14	Cambio administrador de subsidio
15	Las consultas
16	La seguridad de que se efectuó y tomo el sistema
17	Que el proceso se realiza en un sólo sistema
18	Módulo de cartera total
19	La generación de comunicados
20	Los comunicados
21	La herramienta como tal es práctica, tiene trazabilidad, minimiza tiempos, agiliza procesos, genera comunicados para informar algo que no se tenía antes. y los motivos por el cual se activa, inactiva, etc.

*Nota.* Datos obtenidos mediante la pregunta: ¿Qué aspecto del sistema considera que más ha facilitado su trabajo?

Al revisar las experiencias positivas de los funcionarios, el hallazgo más significativo es la valoración de la integralidad del sistema. Varios comentarios coinciden en que el manejo global de la operación en un solo aplicativo representa un avance fundamental. Esta unificación no solo simplifica el acceso a la información, sino que elimina la fragmentación de tareas que existía anteriormente, permitiendo que el personal tenga una visión mucho más completa y coherente de su trabajo diario.

Un punto relevante en las respuestas recolectada es la agilidad en las consultas y la calidad de la información. Para el equipo, contar con datos básicos actualizados y poder conocer el estado de la cartera en tiempo real representa una mejora sustancial en su eficiencia. Este sentimiento refleja que, para el personal, la disponibilidad inmediata de información confiable es un factor que

les brinda mayor seguridad al ejecutar sus funciones, reduciendo la incertidumbre operativa que suelen generar los sistemas nuevos.

Por otro lado, se identifica una valoración muy positiva respecto a la automatización de los comunicados. Los usuarios manifiestan que el hecho de que el sistema informe automáticamente los motivos de activación o inactivación es una funcionalidad práctica que facilita la comunicación interna y externa. Esta observación es clave, pues indica que el trabajo de parametrización realizado ha logrado estructurar un soporte informativo que no solo agiliza el proceso, sino que aporta una trazabilidad que antes no se tenía.

Finalmente, es notable cómo estas herramientas han comenzado a transformar la operativa diaria en una experiencia más práctica y fluida. A través de comentarios que resaltan el ahorro de tiempos y la facilidad de las consultas, se percibe que el personal está construyendo su confianza en el aplicativo. En conclusión, los resultados muestran que la combinación de procesos integrados y una comunicación clara constituye una base sólida, sobre la cual los funcionarios ven con buenos ojos la evolución tecnológica de la unidad para alcanzar una operación más estandarizada y eficiente.

### **8.3 Síntesis de hallazgos e impacto de la gestión**

Tras analizar los resultados de la encuesta en sus dimensiones cuantitativa y cualitativa, es posible articular una visión integral sobre el proceso de implementación de Genesys. Este ejercicio no solo permite medir la recepción del sistema, sino que evidencia el impacto real de las actividades desarrolladas durante la práctica, tales como la parametrización técnica, el diseño de material de apoyo y el acompañamiento constante al personal operativo.

En primer lugar, los resultados confirman que el sistema ha logrado establecer una base funcional sólida. La percepción positiva sobre la estructura lógica y la organización de la operación es el resultado directo de una gestión de parametrización orientada a que la herramienta responda fielmente a las necesidades operativas de la unidad. Al lograr que los procesos se ejecuten bajo una lógica coherente y centralizada, se ha conseguido mitigar la fragmentación de tareas, brindando al equipo una visión más clara y unificada de su labor diaria, cumpliendo así con el propósito de alinear la configuración del sistema con la realidad del flujo de trabajo.

Un punto que merece especial atención es la automatización de los comunicados. Más que una mejora técnica, este avance representa un cambio en la forma de interactuar con la plataforma. Al mejorar la claridad informativa al finalizar cada actividad, la intervención técnica realizada ha impactado positivamente en la confianza del usuario, permitiendo que la herramienta se perciba como un soporte práctico y eficiente que fortalece la trazabilidad de la gestión interna.

Asimismo, es fundamental resaltar el papel que desempeñó el acompañamiento en las jornadas de capacitación y la entrega de material didáctico. Los hallazgos sugieren que contar con recursos de consulta y un apoyo presencial fue un factor determinante para facilitar la apropiación tecnológica. Este material no solo simplificó la comprensión inicial de los módulos, sino que se constituye como una base de conocimiento permanente que asegura la coherencia entre lo documentado y lo ejecutado, permitiendo que el personal se sienta respaldado durante la transición.

Finalmente, la implementación se reconoce como un proceso dinámico que aún presenta espacios para la maduración. La presencia de posturas neutrales indica que, si bien la base operativa es firme, persiste la necesidad de continuar reforzando la interpretación de los datos para minimizar el margen de error. En conclusión, las actividades ejecutadas han permitido dejar una capacidad instalada organizada, documentada y alineada con los objetivos de calidad de la unidad.

Sin embargo, para obtener una visión completa de esta intervención, es necesario trascender la percepción humana y analizar los resultados desde la eficiencia técnica; por ello, a continuación, se presentan los indicadores clave de desempeño (KPI) que miden el impacto real de estas acciones en la operación.

#### **8.4 Medición de indicadores clave de desempeño (KPI)**

Tras el análisis cualitativo de la percepción del personal, es fundamental validar el impacto de la intervención mediante datos objetivos que permitan medir la eficiencia de la transición hacia el sistema Genesys. Como se planteó en los objetivos de este proyecto, la evaluación no solo se limita a la operatividad del sistema, sino al grado de apropiación tecnológica y la optimización de los procesos internos de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria.

El uso de Indicadores Clave de Desempeño (KPI) permite contrastar la línea base del modelo anterior frente al nuevo entorno digital, proporcionando una visión técnica sobre la curva de aprendizaje, la reducción de riesgos operativos y la autonomía alcanzada por el equipo de trabajo. A continuación, se detalla el análisis del primer indicador correspondiente a la etapa de formación.

##### ***8.4.1 KPI: Tiempo de capacitación***

Este indicador mide la inversión de tiempo necesaria para asegurar que el capital humano de la unidad adquiera las competencias básicas y avanzadas para la operación de los nuevos módulos.

**Tabla 11.***Ficha técnica indicador tiempo de capacitación*

<b>Ficha Técnica del Indicador</b>	<b>Descripción Detallada</b>
Nombre del Indicador	Tiempo promedio de capacitación por funcionario
Objetivo Asociado	Facilitar la apropiación del nuevo sistema por parte del personal de la unidad de aportes y cuota monetaria de Cajasan.
Fórmula de Cálculo	$TC = \sum(H_{técnica} + H_{Refuerzo})$
Unidad de Medida	Horas (H)
Línea Base	0 horas (Sistema nuevo en implementación)
Resultado Obtenido	78 horas promedio

El tiempo de capacitación no fue un proceso aislado, sino una estrategia estructurada en dos fases críticas para minimizar la resistencia al cambio y asegurar la transferencia de conocimiento:

1. Fase de Transferencia Técnica (Asopagos): Se ejecutó una inmersión de 50 horas (10 días laborales) enfocada en la lógica del sistema y parametrización inicial.

2. Fase de Refuerzo Operativo (Aprendizaje Colaborativo): Se implementaron 28 horas adicionales distribuidas en 7 jornadas de sábados. Esta etapa fue vital, pues permitió el aprendizaje entre pares y el uso del sistema en un entorno de pruebas, donde los líderes de proceso actuaron como multiplicadores del conocimiento.

Desde la perspectiva de la ingeniería industrial, estas 78 horas representan una inversión en capital intelectual. El hecho de que el tiempo se haya distribuido entre capacitación externa y refuerzo interno permitió que la curva de aprendizaje fuera más orgánica. La participación de los líderes en reuniones de apropiación adicionales garantizó que, aunque el sistema estuviera en constante desarrollo, existiera una guía clara para el resto del personal, optimizando el tiempo de respuesta ante dudas operativas.

### 8.4.2 KPI: Tasa de error

Este indicador permite monitorear la precisión de la configuración sistémica frente a la operación real, identificando el volumen de ajustes necesarios para alcanzar la estabilidad total del proceso tras las jornadas de capacitación y la salida a producción.

**Tabla 12.**

*Ficha técnica del KPI: tasa de error*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción Detallada</b>
Nombre del Indicador	Volumen de incidencias de parametrización y estabilización
Objetivo Asociado	Evaluar el impacto de la parametrización y las capacitaciones en la reducción de errores y la apropiación tecnológica.
Fuente de Datos	Registro de tickets de soporte técnico (Herramienta GLPI)
Unidad de Medida	Cantidad de incidencias reportadas (Valor absoluto)
Línea Base	N/A (Migración de procesos manuales a plataforma digital)
<b>Resultado Obtenido</b>	Identificación de >90 incidencias de ajuste documental

Para una correcta interpretación de este indicador, es necesario contextualizar el volumen de reportes dentro de la magnitud del proyecto de migración al sistema Genesys. La Unidad de Aportes y Cuota Monetaria maneja un flujo de información masivo y crítico; por lo tanto, el uso intensivo de la herramienta GLPI fue la estrategia principal para garantizar la estabilidad operativa.

Es importante precisar que, si bien el universo de reportes generado por la unidad es extenso, este indicador se centra específicamente en las más de 90 incidencias vinculadas directamente a la parametrización en la que se participó. Este volumen responde a la alta densidad de variables y llaves de datos que componen la documentación digital de la unidad.

Desde una perspectiva operativa, el registro de estas incidencias no representa una falla crítica en la implementación, sino que constituye el resultado de un proceso de control y mejora

continúa realizado durante la fase de estabilización. Si bien el sistema recibió reportes sobre diversos temas técnicos por parte de la unidad, este indicador se centra en los hallazgos vinculados a la parametrización en la que se participó, donde la gestión de comunicados representó el mayor volumen de ajustes.

El registro de estos eventos en la plataforma GLPI funcionó como un mecanismo de control preventivo. Gracias a un seguimiento constante, fue posible identificar y corregir detalles en las variables y la lógica de envío antes de que la información llegara al usuario externo. Este trabajo conjunto permitió depurar el sistema en tiempo real, adaptando la configuración tecnológica a las exigencias del día a día de la operación, reduciendo así la probabilidad de errores en la comunicación y el procesamiento de datos dentro de la Unidad.

#### **8.4.3 KPI: Tiempo promedio de tarea**

Este indicador mide el impacto de la transición digital en la duración de los ciclos operativos, comparando el modelo de gestión dispersa frente a la operación centralizada en la nueva plataforma.

**Tabla 13.**

*Ficha técnica del KPI: Tiempo promedio de tarea*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción Detallada</b>
Nombre del Indicador	Variación de tiempos de ciclo en procesos críticos
Objetivo Asociado	Verificar la trazabilidad y eficiencia de la gestión interna en el sistema Genesys.
Fuente de Datos	Tiempos cronometrados aproximados de los procesos antes y después
Unidad de Medida	Minutos / Horas / Días (según el proceso)

Elemento	Descripción Detallada
Línea Base	Tiempos de ejecución en procesos manuales y aplicativos externos
Resultado Obtenido	<b>Optimización por automatización y blindaje de la información</b>

Para dar cumplimiento a este indicador, se realizó un levantamiento de tiempos en una muestra representativa de las actividades más críticas de la unidad. A continuación, se detallan los resultados comparativos entre el modelo de gestión anterior y la operación actual bajo el sistema Genesys

**Tabla 14.**

*Comparativa técnica de tiempos de ejecución y optimización de procesos*

Área	Proceso Crítico	Tiempo Anterior	Tiempo Genesys	Impacto / Observación Técnica
Aportes	Cargue de planillas PILA	1 hr	2 hr	Inversión en filtros de calidad de datos.
Cartera	Gestión de cobros	2 hr	20 min	Optimización del 83% mediante centralización.
Cartera	Novedad de retiro trabajador	30min	15 min	Eliminación de análisis manuales.
General	Generación de certificados	15 min	1 min	Automatización plena y consulta directa.
Cuota	Cargue certificado escolar	15 min	9 min	Reducción de pasos de radicación.
Cuota	Reporte de invalidez	5 min	8 min	Incremento por detalle de información legal.
Cuota	Cargue de dinero bolsillos	7 min	3 min	Ejecución automática por base de datos.

Área	Proceso Crítico	Tiempo Anterior	Tiempo Genesys	Impacto / Observación Técnica
Afiliación	Afiliación de empresa	20 min	13 min	Proceso compacto y respuesta rápida.
Data	Generación reporte Ruaf	3 días	1 hr	Reducción crítica del ciclo (98%).

*Nota.* Datos basados en el levantamiento de tiempos aproximados realizado en la Unidad de Aportes.

El comportamiento de los tiempos operativos registrados en la muestra de procesos evidencia una transformación en la dinámica de trabajo de la unidad. La implementación de la nueva plataforma permitió centralizar actividades que anteriormente dependían de herramientas externas y registros manuales, logrando consolidar la operación en un flujo digital más compacto.

Se observa que, en los procesos de generación de reportes y datos, la automatización generó una reducción drástica en los tiempos de respuesta. Al eliminar la necesidad de consolidar información de forma manual entre diferentes aplicativos, actividades que anteriormente tomaban días de ejecución ahora se completan en cuestión de horas, garantizando que la información institucional y legal esté disponible de manera oportuna.

Por otro lado, en ciertas tareas de registro y validación de información, se identificó un incremento en el tiempo de ejecución. Este ajuste responde a que el sistema actual integra filtros de control y campos obligatorios que no existían en el modelo anterior. Si bien esto requiere una mayor inversión de tiempo en el paso inicial, el resultado es una base de datos mucho más confiable y limpia. Esto evita que en el futuro se deba dedicar tiempo adicional a corregir errores, realizar auditorías manuales o subsanar inconsistencias que antes eran comunes por la falta de controles en la fuente.

En conclusión, la unidad ha logrado migrar de un modelo de gestión disperso a uno mucho más integrado. Aunque algunos procesos son más exigentes en su captura inicial, la ganancia de tiempo en las tareas masivas y la seguridad de la información permiten que el equipo de trabajo se aleje de la operatividad técnica y se enfoque en la supervisión y el análisis de la información.

#### **8.4.4 KPI: Satisfacción del usuario**

Este indicador evalúa la percepción de los funcionarios de la Unidad de Aportes respecto a la funcionalidad y organización del sistema Genesys, tras concluir las jornadas de capacitación y el despliegue inicial.

**Tabla 15.**

*Ficha técnica del KPI: Satisfacción del usuario*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción Detallada</b>
Nombre del Indicador	Nivel de aceptación y adaptabilidad del usuario interno
Objetivo Asociado	Medir la efectividad de la transición digital en la experiencia del trabajador.
Fuente de Datos	Encuesta de percepción aplicada a funcionarios de la unidad
Unidad de Medida	Porcentaje (%)
Línea Base	0% (Fase previa a la implementación)
Resultado Obtenido	<b>70% de favorabilidad general</b>

El nivel de satisfacción registrado refleja una respuesta positiva por parte del equipo de trabajo frente al cambio tecnológico. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, el 65% de los usuarios manifiesta que el sistema Genesys facilita la ejecución de sus tareas diarias, mientras que un 79% considera que los procesos actuales se encuentran más organizados en comparación con el modelo de gestión anterior.

Un aspecto relevante del análisis es la claridad en la estructura del sistema. El 70% de los funcionarios encuestados afirma comprender con precisión cómo realizar sus procesos dentro de la plataforma, y un 65% califica la navegación como clara y comprensible. Estos indicadores sugieren que la lógica con la que se parametrizó el sistema es coherente con las necesidades del personal, lo que ha permitido una adopción más rápida de la herramienta.

No obstante, se identifica que un porcentaje menor de usuarios mantiene una postura neutral en cuanto a la suficiencia de la información recibida tras completar un proceso. Este hallazgo coincide con el volumen de incidencias técnicas gestionadas en los primeros días, confirmando que la unidad se encuentra en una etapa de ajuste para optimizar la claridad de las respuestas del sistema hacia el funcionario.

En conclusión, los resultados ratifican que la implementación de Genesys ha sido percibida como una mejora sustancial para la organización interna. La percepción mayoritaria de orden y facilidad operativa, registrada desde la primera semana de uso, garantiza una base sólida para que el personal adopte plenamente la herramienta, transformando la transición digital en un avance profesional para la unidad.

#### ***8.4.5 KPI: Autonomía en el uso del sistema***

Este indicador mide la capacidad de los funcionarios para ejecutar sus responsabilidades dentro de la plataforma Genesys de manera independiente, reflejando la eficacia de la transferencia de conocimiento y la calidad de los recursos de apoyo.

**Tabla 16.***Ficha técnica del KPI: Autonomía en el uso del sistema*

Elemento	Descripción Detallada
Nombre del Indicador	Nivel de autonomía operativa inmediata
Objetivo Asociado	Evaluar la independencia técnica del personal tras la salida a producción.
Fuente de Datos	Encuesta de percepción aplicada a funcionarios de la unidad
Unidad de Medida	Porcentaje (%)
Línea Base	0% (Dependencia total del equipo de implementación)
Resultado Obtenido	<b>61% de autonomía operativa</b>

El indicador de autonomía revela una respuesta excepcional durante la primera semana de salida a producción, periodo donde tradicionalmente se presenta la mayor dependencia técnica. El éxito de esta etapa se fundamenta en una correlación directa entre la capacitación y la confianza operativa: mientras que el 60% de los funcionarios validó la efectividad de la formación recibida, un 70% manifestó sentirse seguro al ejecutar sus funciones en el entorno real desde el primer día.

Esta independencia temprana no es casual; responde a la disponibilidad de herramientas de soporte que permitieron el auto-servicio técnico. De acuerdo con la medición, 6 de cada 10 usuarios destacaron que las guías e instructivos fueron determinantes para resolver procesos sin asistencia externa. Este ecosistema de apoyo facilitó que el 61% de la unidad lograra una operación autónoma inmediata, reduciendo drásticamente la saturación del equipo de soporte durante el debut de la plataforma.

Es pertinente señalar que un 22% de la muestra mantuvo una postura neutral. En la dinámica de estabilización de un sistema nuevo, este segmento representa la transición natural hacia el dominio de casos excepcionales o novedades complejas. No obstante, el hecho de contar con una mayoría operativa e independiente garantiza la continuidad del servicio y la estabilidad de la unidad.

En conclusión, los niveles de autonomía alcanzados durante la primera semana ratifican el éxito de la transferencia de conocimiento. Los resultados demuestran que la unidad ha logrado una adaptabilidad superior, permitiendo que el personal tome el control de la operación digital de manera inmediata. Esto asegura que la transición al sistema Genesys no sea solo un cambio tecnológico, sino una evolución sostenible en las capacidades operativas de todo el equipo de trabajo.

## **9. Conclusiones**

El desarrollo del presente proyecto permitió cumplir satisfactoriamente con el objetivo general de apoyar la transición tecnológica hacia el sistema Genesys, transformando lo que era una gestión manual y dispersa en una operación digital compacta y controlada dentro de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria. A través de la verificación y parametrización de procesos críticos como afiliación, recaudo y cartera, se logró asegurar que el sistema se ajustara a la realidad operativa de la caja, garantizando la integridad de la información desde su origen y eliminando las brechas técnicas que dificultaban la labor diaria.

Más allá de la configuración del sistema, el éxito de esta transición radicó en el factor humano y en el acompañamiento constante durante el proceso de adaptación. El interactuar diariamente con el aplicativo permitió que mi rol dentro de las capacitaciones fuera un puente de confianza para el equipo; al enfrentar las funciones del sistema de manera continua y directa, fue posible brindar un soporte oportuno y cercano a los compañeros, facilitando la resolución de dudas

que surgen en la práctica operativa. En este sentido, la elaboración de los instructivos cumplió un papel fundamental como herramienta de refuerzo, proporcionando una guía clara que mitiga el riesgo de errores u omisiones por el olvido de pasos procedimentales, asegurando que el conocimiento permanezca disponible y accesible para todos, independientemente de la complejidad de la tarea.

Finalmente, la evaluación del impacto a través de indicadores de eficiencia operativa demostró que esta combinación de ajuste técnico y apoyo humano genera resultados tangibles, como la optimización de tiempos en procesos masivos y un blindaje efectivo contra los reprocesos. En conclusión, el proyecto contribuyó a la estabilización operativa de la unidad, dejando un equipo de trabajo más preparado y con recursos documentales que sirven de soporte diario, sentando las bases para que la transformación digital en Cajasan sea un proceso seguro, donde la tecnología esté correctamente alineada con la capacidad y el conocimiento del talento humano.

## **10. Recomendaciones**

Con el propósito de asegurar que los avances logrados en la optimización operativa se mantengan vigentes y sirvan como base para el crecimiento de la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria, se plantean las siguientes recomendaciones institucionales. En primer lugar, se sugiere que la Unidad lidere un plan de transferencia de conocimiento interno basado en la experiencia obtenida durante esta transición. Es fundamental que el dominio del sistema Genesys no se centralice en roles específicos, sino que se fomente la formación de "usuarios líderes" y personal

de respaldo dentro de cada proceso. Esta estrategia de apoyo mutuo permitirá que, ante contingencias de salud o ausencias imprevistas, la operación no se detenga, garantizando la continuidad del servicio y reduciendo la presión sobre el equipo de trabajo frente a las responsabilidades diarias.

En segundo lugar, se recomienda establecer un esquema de capacitación continua y acompañamiento técnico mediante el desarrollo de estrategias que refuercen el uso de herramientas orientadas a trascender en el conocimiento técnico de la unidad. Para ello, es indispensable mantener la documentación interna permanentemente actualizada, entendiendo que la vigencia de los manuales es la principal barrera preventiva contra errores operativos y consultas redundantes. Dado que la memoria operativa puede verse afectada por la alta carga de tareas complejas, se sugiere la implementación de estos recursos como material de consulta obligatoria. Este respaldo permitirá que tanto el personal actual como los nuevos integrantes cuenten con un soporte confiable para resolver dudas procedimentales con autonomía, asegurando que la integridad del dato sea constante en todos los módulos del sistema.

Adicionalmente, se recomienda que la Unidad actúe como referente técnico en caso de que la corporación decida integrar nuevas áreas al ecosistema Genesys. Para ello, es indispensable contar con una organización documental y operativa previa que sirva de modelo para evitar traumatismos en la adopción tecnológica. La experiencia adquirida en este proyecto demuestra que un plan de integración profundamente estructurado, que incluya una parametrización rigurosa de todos los procesos involucrados, es el único camino para garantizar que la transición digital sea fluida y no afecte la efectividad de la unidad frente a los exigentes requerimientos normativos.

Para finalizar, se recomienda priorizar el fortalecimiento operativo de cara a la futura apertura del sistema a los afiliados y usuarios externos. Este paso representa el hito más crítico de

la transformación tecnológica, ya que cualquier inconsistencia en la parametrización impactará directamente la percepción del cliente final. En este sentido, es imperativo realizar pruebas de usabilidad y asegurar un respaldo técnico total que garantice que los módulos de autoservicio sean intuitivos, seguros y confiables. Consolidar un ecosistema donde el afiliado interactúe sin barreras requiere un rigor extremo en la estandarización de los datos actuales, permitiendo que la Unidad de Aportes y Cuota Monetaria proyecte un liderazgo basado en una gestión transparente, eficiente y confiable para toda la comunidad.

### Referencias Bibliográficas

Congreso de la República de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.148.

Congreso de la República de Colombia. (2000, 14 de julio). Ley 594 de 2000. Por la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.084.

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2023). *Fundamentals of Business Process Management* (2nd ed.). Springer.

International Organization for Standardization. (2015). *Quality management systems — Requirements* (ISO Standard No. 9001:2015)

International Organization for Standardization. (2019). *Information and documentation — Management systems for records — Requirements* (ISO Standard No. 30301:2019).

Leonardi, P. M., & Neeley, T. (2022). *The Digital Mindset: What It Really Takes to Thrive in the Age of Data, Algorithms, and AI*. Harvard Business Review Press.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016, 10 de junio). Resolución 2388 de 2016. Por la cual se establecen las reglas de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Ministerio del Trabajo. (2015, 26 de mayo). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Parmenter, D. (2020). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs* (4th ed.). Wiley.