

TRABAJO DE GRADO

Sistematización de experiencia sobre el manual de procesos y procedimientos para la gestión y administración de perfiles en el software documental de la Gobernación de Antioquia

Preparado por:

LUIS DANIEL HERNÁNDEZ BARBOSA



Asesora Metodológica:

Isis Miosotis Álvarez Flórez

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEDELLÍN

2023

Resumen

El presente documento presenta la sistematización del proceso de prácticas del estudiante en la Gobernación de Antioquia, específicamente en la dirección de Gestión Documental de la Secretaría de Suministros y Servicios. Se detallan las actividades realizadas, de las cuales se destaca el desarrollo de un manual de procesos y procedimientos, además de las responsabilidades asumidas y los resultados obtenidos durante el periodo de prácticas en la institución gubernamental.

Palabras clave. Sistematización, proceso de prácticas, Gobernación de Antioquia, área de gestión documental, software documental, administración.

Abstract

This document presents the systematization of the student's internship process in the Government of Antioquia, specifically in the Direction of Document Management of the Secretariat of Supplies and Services. It details the activities carried out, from which the development of a manual of processes and procedures is highlighted, in addition to the responsibilities assumed and the results obtained during the internship period in the governmental institution.

Key words. *Systematization, internship process, Government of Antioquia, document management area, document software, administration.*

Tabla de Contenido

RESUMEN	2
1.INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
1.2 PRESENTACIÓN DEL ÁREA.....	5
2. DESARROLLO DEL PROCESO DE PRÁCTICA	7
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TIPO ESTRATÉGICO U OPERATIVO EN EL CUAL PARTICIPÓ COMO PRACTICANTE.....	7
2.2 ACCIONES DEL PRACTICANTE	8
3. REFLEXIONES SOBRE LA EXPERIENCIA DE PRÁCTICA.....	21
3.1 SOBRE EL PROCESO O SITUACIÓN A RESOLVER	21
3.2 DESDE LO TEÓRICO Y LO CONCEPTUAL	23
3.3 SOBRE LAS ACCIONES DEL PRACTICANTE	26
4. RECOMENDACIONES	27
4.1 A LA ORGANIZACIÓN O AL ÁREA, SOBRE EL PROCESO.....	27
4.2 A LOS PROCESOS DE PRÁCTICA	28
BIBLIOGRAFÍA	31

Índice de figuras

FIGURA 1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE PERFILES	17
---	----

Índice de tablas

TABLA 1. PROCESO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERFILES MERCURIO	19
---	----

1.Introducción

1.1 Presentación de la organización

La Gobernación de Antioquia es una entidad pública para la administración de los asuntos departamentales, la planeación y promoción del desarrollo económico, político y social del departamento de Antioquia, con este motivo, el objetivo principal de la Gobernación de Antioquia es generar bienestar social a la comunidad antioqueña.

Según la Constitución Política de Colombia, “son fines esenciales del Estado”: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. El Departamento de Antioquia se comporta con toda fidelidad a este mandato (Gobernación de Antioquia [GDA], Recuperado el 30 de marzo de 2023, Misión-Visión, párr. 1).

En vista de ello, la Gobernación de Antioquia inicia sus operaciones en 1987 una vez es terminada la construcción del edificio de la administración departamental en el Centro Administrativo Alpujarra en la ciudad de Medellín, estas operaciones proyectan convertir a Antioquia en una región más próspera, productiva, competitiva y sostenible, por tal razón, se trabaja juntamente con actores públicos, privados y sociales para lograr un desarrollo integral del departamento.

En el año 2024, Antioquia será una región más próspera, productiva, competitiva, pujante y ambientalmente sostenible, a partir de la ejecución de proyectos visionarios y de la lucha frontal contra la desigualdad social, la inequidad, el desempleo, el analfabetismo, el pesimismo, el atraso, la miseria y el hambre, todo ello concebido y desarrollado con base en la acción conjunta y articulada entre los actores públicos, privados y sociales del departamento, los municipios y al nivel nacional (GDA, Recuperado el 30 de marzo de 2023, Misión-Visión, párr. 2).

Bajo presupuesto básico de trabajo corresponsable y solidario en el desarrollo integral del departamento, se aprovechan todas las potencialidades, los recursos compartidos, las

afinidades sociales, culturales, étnicas, la riqueza de la biodiversidad, la infraestructura con la que se cuenta y el privilegio de la ubicación geográfica, orientado a encaminar el presente y el futuro del departamento hacia la competitividad sistémica que Antioquia requiere para incidir efectiva y significativamente en la prosperidad de sus gentes y en el desarrollo del país, mediante un nuevo modelo educativo, la transformación real del campo y la igualdad de oportunidades con seguridad y justicia (GDA, Recuperado el 30 de marzo de 2023, Misión-Visión, párr. 2).

Para su operación, la Gobernación de Antioquia actualmente cuenta con una estructura organizacional jerárquica que se entiende como "una forma de organización que se caracteriza por la existencia de una clara distribución de autoridad y responsabilidad a lo largo de diferentes niveles jerárquicos, lo que permite una gestión más eficaz y una toma de decisiones más rápida y precisa" (Robbins y Coulter, 2016, p. 363). En la estructura de la Gobernación de Antioquia, el Gobernador lidera la jerarquía, a continuación, se encuentra el despacho del gobernador, seguidamente están las Secretarías Regionales y Sectoriales (SERES), compuestas por cinco unidades organizativas. De estos SERES, se derivan dieciocho Secretarías, diecisiete Subsecretarías, nueve Gerencias y 71 Direcciones.

1.2 Presentación del área

La Secretaría de Suministros y Servicios de la Gobernación de Antioquia es la encargada de garantizar el suministro de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento eficiente y eficaz de la administración pública del departamento, dicha Secretaría cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y especializados en la gestión de compras y adquisiciones públicas, quienes realizan procesos de selección objetivos y transparentes, garantizando así la calidad de los bienes y servicios adquiridos, el cumplimiento de los tiempos establecidos y la eficiencia en el uso de los recursos públicos (GDA, Recuperado el 30 de marzo de 2023, Secretaría-de-Suministros-y-Servicios).

Entre las funciones principales de la Secretaría de Suministros y Servicios se encuentran: la elaboración de los pliegos de condiciones, la evaluación de ofertas y la selección de proveedores; la supervisión y seguimiento de los contratos y convenios celebrados; la gestión del inventario y almacén de la Gobernación; la prestación de servicios logísticos

para eventos y actividades institucionales, y el control y fiscalización de los procesos de adquisición de bienes y servicios (GDA, Recuperado el 30 de marzo de 2023, Secretaría-de-Suministros-y-Servicios).

También, la Secretaría de Suministros y Servicios de la Gobernación de Antioquia, para el cumplimiento de sus objetivos se rige por los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, economía, celeridad y legalidad, y trabaja en estrecha colaboración con las diferentes dependencias de su estructura, entidades públicas y privadas del país para garantizar el suministro oportuno y adecuado de los bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la gestión pública en el departamento, cabe resaltar que esta Secretaría, comprende siete direcciones dentro de las cuales está la dirección de Gestión Documental (GDA, Recuperado el 30 de marzo de 2023, Secretaría-de-Suministros-y-Servicios).

La dirección de Gestión Documental es la encargada de elaborar proyectos de gestión de documentos, incluyendo el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos de actuaciones y técnicas necesarias para tratar el documento físico o electrónico correctamente, desde su creación o recepción hasta su transferencia, conservación o eliminación en el archivo, correspondiendo a la ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones (Función Pública, Recuperado el 14 de abril de 2023).

La gestión documental es comprendida como “el conjunto de actividades administrativas y técnicas destinadas a la planificación, manejo, organización, conservación, recuperación y disposición final de los documentos producidos y recibidos por las entidades públicas y privadas en el ejercicio de sus funciones y actividades" (Archivo General de la Nación [AGN], 2021, p. 1).

2. Desarrollo del proceso de práctica

2.1 Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante

En el contexto de la dirección de Gestión Documental de la Gobernación de Antioquia, surge la necesidad de implementar herramientas tecnológicas para los procesos que se llevan a cabo en el área. Por lo tanto, la Gobernación de Antioquia inicia en 2008 un plan de acción para evaluar la oferta de los sistemas de gestión documental disponibles en el mercado y seleccionar el más adecuado para satisfacer diversas necesidades de la entidad, entre estas se halla: mejorar la seguridad y confidencialidad de la información, optimizar la organización y gestión de la información, reducir el espacio físico necesario para almacenar documentos y mejorar la colaboración entre los miembros y departamentos de la entidad. Además, se requería el cumplimiento de una política interna denominada "Cero Papel", que buscaba reducir en un 80% el uso del papel dentro de la organización.

Finalmente, en 2010 se lleva a cabo la implementación del sistema de gestión documental, lo que permitió a la Gobernación de Antioquia optimizar la gestión y organización de los documentos, mejorar la seguridad y confidencialidad de la información, reducir el uso de papel y, por ende, los costos asociados a su almacenamiento y manejo. Además, este sistema ha mejorado significativamente la colaboración entre los miembros y departamentos de la entidad, y ha contribuido a una mayor eficiencia y productividad en la gestión de los documentos.

Resulta fundamental mencionar que dentro de la contratación que hace la Gobernación de Antioquia con el proveedor del sistema de gestión documental, se incluye un equipo de servicio de soporte técnico personalizado y exclusivo. Este servicio se encuentra ubicado en las instalaciones de la entidad, con el objetivo de proporcionar un soporte de alta prioridad y adaptado a las necesidades específicas de la organización.

Teniendo claro lo anterior, como practicante en la Gobernación de Antioquia, el trabajo y participación se enfoca en el proceso estratégico de administración del sistema de gestión documental "Mercurio" de la entidad. Mercurio, es el sistema de gestión documental usado en la Gobernación de Antioquia, permite la captura, clasificación, almacenamiento y recuperación de documentos en diferentes formatos, facilitando su organización y gestión.

Según ServiSoft (Recuperado el 30 de marzo de 2023), Mercurio es una solución tecnológica de vanguardia diseñada por ServiSoft S.A., un proveedor especializado en soluciones de gestión documental, con más de 20 años de experiencia en el sector.

Mercurio ofrece una variedad de funcionalidades, tales como la gestión de flujos de trabajo, la asignación de permisos y roles para los usuarios, la integración con otros sistemas de información y la gestión de versiones y auditorías es altamente escalable y adaptable a las necesidades específicas de la entidad, por lo que es capaz de manejar grandes volúmenes de información.

A la luz de lo mencionado previamente, el proceso de administración del software Mercurio en la Gobernación de Antioquia se estructura en tres pilares fundamentales. El primer pilar consiste en brindar soporte funcional a toda la entidad en relación con la herramienta, lo cual comprende la capacitación del personal para el uso del sistema, la atención de inquietudes y dudas sobre el software y el acompañamiento de los procesos realizados en el mismo. El segundo pilar implica la gestión y control del sistema, asegurando el cumplimiento de normas y políticas establecidas por los diferentes organismos de control y auditoría. El tercer pilar se enfoca en el mejoramiento constante del sistema, actualizando los procesos que requieren cambios, solucionando problemas técnicos y creando nuevas funcionalidades. Este último pilar se desarrolla en conjunto con el equipo de soporte técnico exclusivo que *ServiSoft* ofrece a la Gobernación de Antioquia.

2.2 Acciones del practicante

Las labores desempeñadas como practicante en la Gobernación de Antioquia se catalogan en tres actividades principales. En primer lugar, se desempeña la gestión de bases de datos. La segunda actividad, contempla el diseño de una herramienta de monitoreo y administración para dos procesos. Finalmente, la tercera actividad y a la cual se hace mayor énfasis consiste en la elaboración de un Manual de procesos y procedimientos. A continuación, se da una descripción detallada de cada una de las actividades mencionadas.

La primera actividad, consiste en la gestión de la base de datos de entidades en Mercurio. Para entender esta actividad, es importante conocer que las PQRSD en la Gobernación de Antioquia son recibidas a través de tres canales: presencial en las taquillas de las instalaciones de la entidad, telefónico, y virtual a través del portal web, las redes sociales o

el correo electrónico. De estos canales, solo el portal web es capaz de radicar en Mercurio automáticamente sin necesidad de un tercero, los demás canales necesitan de un trabajador de la entidad que sirva de intermediario para el diligenciamiento de la información entre el remitente y el software documental, a estos trabajadores intermediarios se les conoce como Radicadores.

Los Radicadores diligencian la información directamente en Mercurio a través de una plantilla, en esta, se encuentra un campo denominado “Entidad”, en este campo se diligencia la información de la persona natural o jurídica a quien va dirigida la solicitud que se está radicando, existen dos formas de diligenciar este campo, el primero es buscar y seleccionar la entidad si ya se encuentra creada en la base de datos de Mercurio de la Gobernación de Antioquia y la segunda, es crear la entidad. Este campo de entidad, a nivel de desarrollo del software carece de criterios y lineamientos para la creación de entidades, lo que permite errores de duplicidad e información errónea.

Con lo anterior, la gestión de la base de datos de entidades consiste en depurar los duplicados e información errónea, esta actividad se comienza con la solicitud de la versión más actualizada de la base de datos en formato Excel a *ServiSoft*, el proveedor de Mercurio, una vez recibido el insumo solicitado, se procede a realizar la correspondiente gestión a la base de datos la cual consiste en la identificación de datos duplicados e información errónea. Para lograr esto, se utiliza la herramienta *Virtual Basic for Application* (VBA).

“VBA es un lenguaje de programación que se utiliza para crear y automatizar tareas en aplicaciones de *Microsoft Office*, como Excel, *Access* y *Word*. A través de VBA, los usuarios pueden crear macros, que son secuencias de comandos que automatizan tareas repetitivas o complejas. Además, VBA permite a los usuarios personalizar la funcionalidad de las aplicaciones de Office, lo que puede mejorar la eficiencia y la productividad” (Microsoft Corporation, Recuperado el 19 de abril de 2023).

Mediante la creación de código en VBA, se identifican todos los datos duplicados e información errónea en la base de datos. Una vez identificados, se proporciona a *ServiSoft* el insumo gestionado para que se proceda a actualizar la base de datos en el *software* documental. En cuanto *ServiSoft* notifica que ha terminado de realizar la actualización de la base de datos, se repite el proceso con el fin de identificar posibles errores en la gestión.

Por último, se sugiere a *ServiSoft* los criterios y lineamientos para cualificar la captura de los datos en el campo de “Entidades” para que sea incluido en un próximo desarrollo y actualización de Mercurio, buscando minimizar los errores en la captura de datos para lograr tener una base de datos verídica y confiable.

La gestión de bases de datos de Mercurio es una actividad fundamental para la Gobernación de Antioquia, en virtud de que permite optimizar la calidad y utilidad de la información almacenada en el software, logrando una mejor toma de decisiones y una mayor eficiencia en los procesos relacionados con el uso de estos datos gracias a su autenticidad y veracidad. Si bien la gestión de bases de datos tiene un impacto en la eficiencia y la productividad de la organización, su enfoque principal es mejorar la calidad de los datos y asegurar que sean precisos y relevantes para las necesidades operativas de la organización. Además, la implementación de medidas para minimizar los errores en la captura de datos a través de Mercurio contribuye a la mejora continua de los procesos.

La segunda actividad contempla el diseño de una herramienta de monitoreo y administración para dos procesos: Reparto del *Web Service* y Radicación Masiva. Antes de hablar de la herramienta, es importante conocer a detalle estos procesos. Se comienza con el proceso de Reparto del *Web Service*, este busca apoyar al canal de correo electrónico que es uno de los canales dispuestos para recibir las PQRSD en la Gobernación de Antioquia como se ha mencionado anteriormente. Actualmente, la entidad maneja dos cuentas de correo institucionales para este fin: “notificacionesjudiciales@antioquia.gov.co” y “gestiondocumental@antioquia.gov.co”.

En línea con lo anterior, el proceso de Reparto del *Web Service* consiste en una funcionalidad de programación desarrollada por el equipo de soporte técnico de *ServiSoft* de la Gobernación de Antioquia para Mercurio, dicha funcionalidad se conecta a las cuentas de correo electrónico institucionales y hace una consulta de correos no leídos. Una vez identificados los correos, se reparten de manera equitativa entre los radicadores. La información de los correos es enviada a cada radicador a través de su usuario de Mercurio y se destina a su bandeja de recibidos en el *software* documental. Finalmente, el radicador puede observar en esta bandeja las PQRSD que se le reparten para proceder a su gestión.

Por otro lado, el proceso de Radicación Masiva se produce cuando una dependencia de la Gobernación de Antioquia necesita presentar simultáneamente más de 100 actos administrativos. En tal situación, la dependencia solicita a los administradores de Mercurio de la Gobernación de Antioquia, a través de un correo electrónico, la realización de la radicación masiva. En dicho correo se adjunta la información necesaria de los actos administrativos para su radicación. Posteriormente, los administradores realizan la radicación masiva de manera eficiente y automática, una vez completado este proceso, se informa a la dependencia los números de radicados generados. Esto permite a la dependencia preparar las imágenes principales de cada documento en formato PDF, incluyendo su código de barras y número de radicado correspondiente. Finalmente, dichas imágenes principales son adjuntas a su respectivo número de radicado en Mercurio.

Después de haber detallado los procesos previamente mencionados, es posible adentrarse en la herramienta de monitoreo y administración, la cual consiste en un aplicativo basado en Excel. En el caso del proceso de Reparto del *Web Service*, dicha herramienta desempeña un papel de proceso alternativo en situaciones en las que el reparto automático no se lleva a cabo de manera exitosa debido a fallos en el *software* y en la funcionalidad encargada de automatizar dicho proceso. El proceso alternativo que desempeña la herramienta para este caso consiste en la creación de un archivo de Excel, en este se utiliza *Power Query* para conectarse a las cuentas de correo electrónico institucionales y realizar una consulta de los correos no leídos, la información obtenida se plasma en una hoja del archivo de Excel con formato de tabla.

Una vez obtenida la consulta, se emplea el lenguaje de programación VBA para desarrollar dos macros que se vinculan a dos botones ubicados en la hoja de la consulta de correo. El primer botón se denomina "Agregar radicadores", mientras que el segundo se denomina "Nuevo reparto". La primera macro permite al usuario ingresar tanto el número como los nombres de los radicadores incluidos en el reparto. Con esta información, se generan nuevas hojas en el archivo de Excel, una por cada radicador, y se crea una tabla correspondiente en cada hoja. Por otro lado, el botón "Nuevo reparto" ejecuta una macro que suma los datos presentes en la tabla de consulta, los divide entre el número de

radicadores y, finalmente, copia los datos correspondientes a cada radicador en su respectiva tabla.

Ahora que se dispone del archivo Excel que respalda el proceso de Reparto del *Web Service*, creado mediante la herramienta de monitoreo y administración, se procede a cargarlo en una cuenta institucional de OneDrive. Dicha cuenta contiene una carpeta denominada "Reparto manual", estructurada en subcarpetas por año y mes, donde se almacenan todos los archivos de Excel generados en cada ocasión necesaria para respaldar este proceso. Cada archivo se nombra con la fecha correspondiente al día de su utilización, todo esto con el propósito de facilitar la identificación y búsqueda en el futuro. Por último, se proporciona a los Radicadores un enlace mediante el cual pueden acceder a la carpeta para consultar el reparto y llevar a cabo su gestión.

Por otra parte, eventualmente algunos correos electrónicos quedan excluidos del proceso de Reparto del *Web Service* debido a errores en el sistema o causas externas, lo que representa un inconveniente para la gestión de las PQRSD. Ante esta situación, la herramienta de monitoreo y administración contiene un *DashBoard* “panel visual que muestra información resumida y en tiempo real acerca del desempeño de una organización o sistema” (American Psychological Association, 2021).

Este panel utiliza Power Query para conectarse a las cuentas de correo electrónico institucionales y realizar consultas sobre los correos no leídos. A través de este panel, se puede acceder de manera intuitiva y amigable a información relevante de los correos institucionales para llevar a cabo un monitoreo eficiente, constante y actualizado, con el objetivo de detectar posibles irregularidades tempranamente en el proceso y proceder a su resolución, asegurando así la gestión de todas las PQRSD recibidas a través del canal de correo electrónico.

Hasta este punto se ha detallado el funcionamiento de la herramienta de monitoreo y administración utilizada en el proceso de Reparto del *Web Service*. A continuación, se describe el funcionamiento de la herramienta en el proceso de Radicación Masiva. Es importante resaltar que, en este proceso los administradores de Mercurio de la Gobernación de Antioquia deben asegurarse de que cada número de radicado esté acompañado de la imagen principal correspondiente en el software. Por lo tanto, para una mejor

administración y control de este proceso, se dispone de una memoria en la red local de la entidad, donde se ha designado una carpeta nombrada “Radicación masiva” para que las dependencias carguen las imágenes de los radicados cada vez que se realice una radicación masiva, con el fin de contar con un punto de archivos compartidos y respaldo de imágenes.

En este sentido, la herramienta de monitoreo y administración proporciona apoyo en la gestión de las imágenes principales de los radicados. El funcionamiento consiste en un aplicativo basado en Excel, este contiene tres botones los cuales tienen asignadas macros creadas con código VBA, el primer botón se denomina “Actualizar” y este tiene asignado una macro que mediante *Power Query* hace consultas de información en dos tablas que se tienen en el aplicativo, la primera tabla se conecta con la base de datos de Mercurio, permitiendo obtener un reporte de los radicados sin imagen principal en el sistema, la segunda tabla se conecta con la carpeta “Radicación masiva” en la memoria de la red local de la entidad obteniendo una lista de las imágenes en memoria.

El segundo botón se denomina "Buscar". Este botón cuenta con una macro asignada que utiliza una fórmula en Excel para buscar cada registro en la tabla de consulta de los archivos almacenados en la memoria de la red local. El objetivo es verificar los datos en la lista de consulta del informe de radicados sin imagen en Mercurio. Si se encuentra algún registro que coincida en ambas tablas, se genera una alerta en una celda adyacente al registro, mostrando la palabra "Sin subir" en color rojo. Esto indica que la imagen se encuentra en la memoria de la red local y aún no ha sido cargada en el número de radicado correspondiente en Mercurio. Para los registros que no se encuentren en ambas tablas, se genera una alerta en una celda adyacente con la palabra "Sin coincidencias" en color verde, lo que significa que la imagen ya ha sido cargada en Mercurio.

Por último, el tercer botón, llamado "Eliminar", está asociado a una macro que se encarga de eliminar todas las imágenes almacenadas en la memoria de la red local que presenten la alerta "Sin coincidencias". El propósito de esta acción es eliminar todas las imágenes que ya han sido cargadas en Mercurio, dejando únicamente aquellas que aún no han sido cargadas. facilitando su identificación para ser cargadas en el software según su número de radicado. Esta medida se lleva a cabo también, por solicitud del área de gestión

documental, con el fin de liberar espacio en la memoria para otros requerimientos y procesos.

La herramienta de administración y monitoreo de manera general se presenta como un apoyo alternativo altamente eficiente para gestionar los dos procesos de manera efectiva. A través de un monitoreo constante, esta herramienta permite a los administradores supervisar y controlar los procesos de manera proactiva, identificando cualquier desviación o anomalía de manera oportuna. Al proporcionar información en tiempo real y alertas automáticas, esta herramienta facilita la toma de decisiones informadas y la implementación de medidas correctivas de manera ágil. Además, al centralizar la información y los datos relevantes de los procesos, esta herramienta simplifica la administración y la generación de informes, optimizando así la eficiencia operativa y garantizando la calidad de los resultados.

Además, esta herramienta optimiza la gestión de los procesos al automatizar tareas repetitivas. Al eliminar la necesidad de realizar manualmente estas tareas, se reducen los errores humanos y se aumenta la eficiencia en la ejecución de las actividades. Esto libera tiempo y recursos para que los administradores y el personal se enfoquen en tareas más estratégicas y de mayor valor agregado. Al mismo tiempo, la automatización garantiza la consistencia y la uniformidad en la ejecución de las tareas, lo que contribuye a la mejora de la calidad y la productividad. En consecuencia, esta herramienta se convierte en una solución integral que genera mayores eficiencias y resultados más sólidos para el área de gestión documental y en especial para el proceso de administración de Mercurio en la Gobernación de Antioquia.

La tercera actividad, es la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el proceso de gestión y administración de perfiles en Mercurio. Con este manual se busca establecer un control y planificación de los perfiles en Mercurio, en vista de que muchos usuarios en la entidad tienen perfiles que les permiten el acceso a funcionalidades del sistema que no son de su competencia, además, la creación de este manual es una recomendación que se hizo por parte de la Fiscalía en una reciente auditoría a la dirección de gestión documental de la entidad. Por otra parte, contar con lineamientos que establezcan la correcta gestión y administración de estos perfiles es fundamental, lo que asegura que el acceso a la información y funcionalidades del sistema esté limitado a los

trabajadores autorizados y competentes, evitando riesgos de exposición de información sensible.

También, es importante mencionar que este manual es una herramienta para todos los trabajadores de la Administración Departamental y en especial para la Dirección de Gestión Documental como unidad administrativa encargada de la administración funcional del software de gestión documental, teniendo en cuenta que permite conocer rápidamente las funciones y permisos de los perfiles, evitando confusiones en cuanto a la gestión y administración de cada uno de estos.

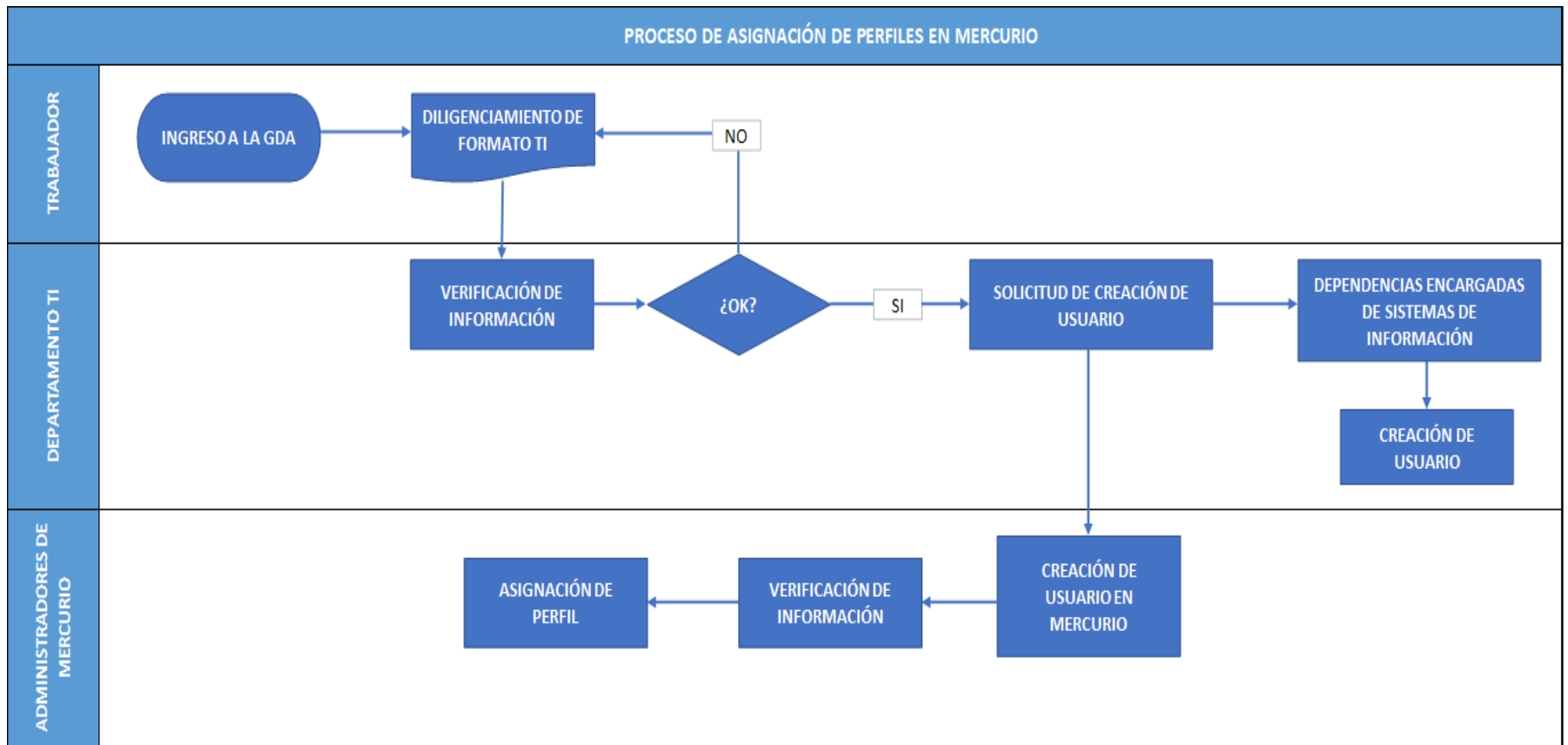
Antes de entrar en detalle con el proceso de elaboración del manual, es importante mencionar que el proceso al cual se aplicará dicho manual no se encuentra documentado de manera formal y solo se conoce a través de comunicación verbal, por lo tanto, se hace necesario documentar detalladamente este proceso.

Como se ha dicho en líneas anteriores, la Gobernación de Antioquia usa Mercurio como software de gestión documental, este sirve de apoyo en la unificación, estandarización y mantenimiento de procesos de gestión documental en la entidad, los cuales son transversales a toda la organización, por lo tanto, es necesario que todos los trabajadores que ingresan a la Gobernación de Antioquia tengan acceso a Mercurio a través de un usuario personal, para que conjuntamente aporten a la gestión de los procesos, pero, se debe tener en cuenta que cada trabajador se desempeña y es competente en procesos diferentes y específicos según sus cargos y funciones, por ende, a cada usuario de cada trabajador se le asigna un perfil, el cual determina el acceso a las funcionalidades del software.

Con lo anterior, el objetivo de este proceso es permitir el acceso a las funcionalidades de Mercurio por parte de los trabajadores de la Gobernación de Antioquia según sus cargos y funciones a través de la asignación de perfiles a sus usuarios en el software documental. Este proceso se desencadena con el ingreso de un nuevo trabajador a la entidad o con el cambio de cargo de este. Cada vez que esto ocurre, los trabajadores deben diligenciar un “Formato TI”, la información de este formato pasa por una serie de actividades para la creación o actualización de su usuario en los diferentes sistemas de información de la Gobernación de Antioquia en el caso de un nuevo trabajador o de un cambio de cargo respectivamente.

Las dependencias encargadas de administrar cada sistema de información en la entidad reciben la solicitud para la gestión del usuario en el sistema correspondiente. La dependencia de gestión documental una vez recibe la solicitud, procede a crear el usuario del trabajador en Mercurio con la información suministrada en el formato, después de que ha sido creado el usuario, se verifica la información del trabajador para conocer el cargo y las funciones de este con el fin de asignar finalmente el perfil correspondiente a su competencia. La documentación de este proceso se logra gracias a la colaboración del equipo técnico de *ServiSoft* y el equipo de administración de Mercurio de la Gobernación de Antioquia, quedando plasmado el resultado en el siguiente flujograma.

Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de asignación de perfiles



Fuente: Elaboración propia

También, se desarrolla una ficha para documentar el proceso, donde se describe el mismo por actividades y enmarcado en el ciclo planear-hacer-verificar-actuar (PHVA) con el fin de establecer una mejora continua del proceso.

Descripción de actividades del proceso de asignación de perfiles en Mercurio enmarcadas en el ciclo PHVA

Propósito

Permitir el acceso a las funcionalidades de Mercurio por parte de los trabajadores de la Gobernación de Antioquia según sus cargos y funciones a través de la asignación de perfiles a sus usuarios en el software documental, contando con los perfiles pertinentes para la correcta asignación de estos y una matriz para facilitar la identificación del perfil adecuado para cada usuario, lo que asegura que el acceso a la información y funcionalidades del sistema esté limitado a los trabajadores autorizados y competentes, evitando riesgos de exposición de información sensible.

Alcance

Está dirigido al personal involucrado en este proceso el cual se divide en tres grupos. El primero, lo conforman los trabajadores de la Gobernación de Antioquia a quienes se les asigna un perfil de usuario en Mercurio. El segundo grupo, lo componen los trabajadores de la Gobernación de Antioquia, encargados de la administración funcional de los procesos Mercurio. Por último, el tercer grupo, está compuesto por el personal encargado de los sistemas de gestión e información usados en la Gobernación de Antioquia que se integran y/o se relacionan con Mercurio.

Tabla 1. Proceso de gestión y administración de perfiles mercurio

 GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA República de Colombia		PROCESO: Gestión y administración de perfiles Mercurio		
ACTIVIDAD	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	RESPONSABLES
Planificación de perfiles	Reporte de funcionalidades de Mercurio	PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades de acceso de los usuarios a Mercurio Clasificar los usuarios según sus necesidades de acceso a Mercurio Planificar el número de perfiles y los accesos necesarios para cubrir la clasificación de usuarios 	Solicitud de creación de perfiles a Servisoft	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de soporte de ServiSoft Administradores de Mercurio en la GDA
		HACER		
Creación de perfiles	Solicitud de creación de perfiles a Servisoft	Crear los perfiles solicitados en el software documental	Reporte de perfiles creados en Mercurio	Equipo de soporte de ServiSoft
		Crear una matriz de perfiles donde se		

Creación de matriz de perfiles	Reporte de perfiles creados en Mercurio	consolide la información de los perfiles creados y los usuarios clasificados para facilitar la identificación de perfil según el cargo	Matriz de perfiles	Administradores de Mercurio en la GDA
Periodo de prueba	Matriz de perfiles	VERIFICAR	Reporte de errores	Administradores de Mercurio en la GDA
		Se asigna cada perfil creado a un usuario competente para usar el perfil durante un periodo de tiempo determinado para detectar posibles errores		
Establecer el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles creados en Mercurio • Matriz de perfiles 	ACTUAR		Administradores de Mercurio en la GDA
		Implementar los perfiles creados con su asignación a todos los usuarios de la GDA utilizando la matriz de perfiles		

Una vez documentado el proceso en cuestión, para el desarrollo del manual se capacita al practicante, con este propósito se asigna un jefe inmediato competente para este requerimiento, luego, se le proporciona toda la documentación teórica relacionada con Mercurio y el proceso, seguidamente, se capacita de manera práctica, finalmente, una vez se consolidan las bases teóricas y prácticas sobre el software y el proceso, se procede a desarrollar el manual con el apoyo del equipo de administración de Mercurio de la Gobernación de Antioquia quienes, gracias a su experticia en el proceso y el software, aportan en la orientación y en la cualificación de su elaboración.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

La administración del sistema de gestión documental de la Gobernación de Antioquia, en la cual el practicante participa, constituye un proceso estratégico que dirige, planifica y monitorea todas las actividades relacionadas con el sistema de software documental en la entidad. Este proceso se caracteriza por su transversalidad y se convierte en un elemento fundamental para la organización debido al alto nivel de procesos que se gestionan a través de Mercurio, lo que implica que la estructura del proceso de administración del software de gestión documental de la entidad sea amplia y compleja.

Luego de una revisión rigurosa y crítica del proceder de la entidad en relación con este proceso revela que, a pesar del gran volumen de tareas gestionadas debido a su carácter transversal, se observa una estructuración adecuada, considerando que la mayoría de los procesos en el software documental cuentan con sus respectivos protocolos. No obstante, es importante señalar que, ocasionalmente, surgen situaciones que no se ajustan al marco, a los protocolos ni a la estructura establecida, lo que genera contingencias que deben ser resueltas para garantizar la administración efectiva del software de gestión documental en la entidad. Por tanto, resulta necesario realizar una planificación de estas eventualidades con el objetivo de crear protocolos más exhaustivos que permitan anticipar y mitigar una mayor cantidad de contingencias.

En cuanto a la toma de decisiones en este proceso, se lleva a cabo de manera jerárquica y ordenada, evidenciándose un adecuado manejo de la autoridad y la comunicación de las

decisiones a los superiores correspondientes. Además, se puede observar una cultura de concertación y solicitud de permisos previos para cualquier decisión tomada, lo cual contribuye a garantizar la coherencia y cohesión en la toma de decisiones y la ejecución de las actividades.

En relación con la autoridad, se aprecia que el líder del proceso muestra compromiso y una apropiación de este, respaldados por un amplio conocimiento adquirido a través de su preparación académica y su experiencia en este ámbito, participando en diversos niveles, tanto operativos como básicos. Es importante destacar las competencias interpersonales que el líder posee para dirigir este proceso, dado que ocupa un puesto de liderazgo que requiere un carácter firme, pero también empático y comprensivo con el equipo de trabajo. Como resultado, el equipo demuestra una disposición positiva, un alto nivel de compromiso, un ambiente laboral favorable, motivación constante, reconocimiento y retroalimentación efectiva.

No obstante, en lo referente a los procedimientos técnicos y las herramientas utilizadas en el proceso, se han identificado algunas deficiencias en el manejo de herramientas ofimáticas y digitales contemporáneas, lo que disminuye la eficiencia y la productividad del equipo. Sería necesario considerar la implementación de herramientas modernas y automatizadas que permitan una mejor gestión y un mayor rendimiento en el proceso. Sin embargo, se cuenta con el apoyo del servicio de soporte técnico de *ServiSoft*, lo cual minimiza el impacto negativo de las deficiencias en el manejo de herramientas ofimáticas y digitales actualizadas.

En conclusión, la administración del sistema de gestión documental de la Gobernación de Antioquia se caracteriza por contar con una estructuración adecuada y una toma de decisiones jerárquica y concertada, lo que contribuye a la coherencia y cohesión en la ejecución de las actividades. Además, el compromiso y la disposición del equipo de trabajo son destacables, lo que fomenta un ambiente laboral positivo y una motivación constante. No obstante, es necesario llevar a cabo una planificación estratégica más exhaustiva y mejorar la cualificación de los procesos para lograr una mayor eficiencia en su ejecución. Asimismo, resulta importante mejorar el manejo de las herramientas ofimáticas y digitales más recientes con el fin de aumentar la eficiencia y la productividad del equipo.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

El presente ejercicio de sistematización se enmarca de manera general en dos grandes teorías, la gestión de proceso y la gestión documental.

La gestión de procesos es una disciplina fundamental en el ámbito empresarial, ya que permite gestionar toda la organización basándose en los procesos, los cuales se definen como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado (Martínez y Cegarra, 2014, Pág. 33).

Esta perspectiva centrada en los procesos resulta esencial para mejorar la eficiencia, la calidad y la efectividad de las actividades organizacionales.

En línea con esta noción, “la gestión por procesos se enfoca en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, siendo una forma de conducir y administrar una organización” (Gómez, 2009, Pág. 47). En este sentido, se reconoce la importancia de centrarse en los resultados que se entregan al cliente y en cómo se generan esos resultados a través de los procesos internos de la organización. De esta manera, se busca una mayor alineación entre las actividades de la organización y las expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

La Gestión de Procesos de Negocio (BPM) se presenta como un enfoque disciplinario que abarca diversas etapas, desde la identificación y el diseño hasta la ejecución, medición, monitoreo, control y mejora de los procesos de negocio. Este enfoque sistemático y estructurado permite una gestión integral de los procesos y busca asegurar que los resultados obtenidos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización (Capote, 2011, Pág. 102).

En consonancia con el enfoque del BPM, se reconoce la importancia de agregar valor, lograr mejoras e innovaciones, y gestionar los procesos de extremo a extremo. “Esto implica aprovechar la tecnología y adoptar una visión holística de los procesos, considerando no solo las actividades internas de la organización, sino también las interacciones con proveedores, socios y clientes”. (Guía BPM CBOK, 2009, Párr. 11) De esta manera, se busca optimizar el rendimiento de la organización y los resultados del negocio en su conjunto.

Desde esta perspectiva, se entiende que el BPM “es la realización de los objetivos organizacionales a través de la mejora de la gestión y el control de los procesos esenciales de negocio” (Jaston y Nelis, 2017, Pág. 89). Es decir, se busca utilizar los procesos como un medio para lograr los resultados estratégicos deseados, maximizando la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente.

En consolidación de todo lo anterior, la gestión de procesos se posiciona como un enfoque clave para gestionar y optimizar las actividades de una organización. A través de la gestión por procesos y el enfoque disciplinario del BPM, se busca alinear las actividades organizacionales con los resultados esperados, agregando valor y mejorando la eficiencia y la calidad en la entrega de productos y servicios.

Es importante resaltar que la gestión de procesos está estrechamente relacionada con procesos aplicados a áreas específicas de una organización pero que son transversales a toda esta, es el caso de la gestión documental. La conexión entre la gestión de procesos y la gestión documental es estrecha y complementaria. La gestión documental es una disciplina que se ocupa del manejo eficiente y efectivo de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final.

La gestión documental es una disciplina fundamental en el ámbito empresarial y organizacional. Según el Diccionario de la Real Academia Española (1986), un documento se define como "un escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo". (Párr. 3) Es a partir de esta definición que se comprende la importancia de los documentos como registros valiosos para respaldar la toma de decisiones y establecer evidencias sólidas.

En este sentido, Guinchat y Menou (1983) enfatizan que “el factor más importante de un documento es su contenido”. (Pág. 25) Es a través de la información contenida en los documentos que se construye el conocimiento y se facilita la comprensión de los procesos y actividades de una organización. Sin embargo, la gestión documental no se limita únicamente al contenido, sino que abarca una serie de procesos interrelacionados.

La Norma ISO 15489 define la gestión documental como "el área responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y destrucción de

documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización". Esta definición nos muestra que la gestión documental va más allá de la simple administración de documentos, abarcando todo el ciclo de vida de estos.

Como menciona Cárdenas (2005)

La producción de documentos es una realidad inevitable en cualquier organización en el desarrollo cotidiano de las actividades y el funcionamiento de los negocios, las empresas generan, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos. Estos documentos cumplen un papel fundamental al proporcionar un soporte para la toma de decisiones y el desarrollo mismo del negocio. Es aquí donde radica la importancia de una adecuada gestión documental (Cárdenas, 2005, Pág. 20).

En la era digital y el entorno normativo actual, la gestión de documentos adquiere una relevancia estratégica sin precedentes, como señala Bustelo Ruesta (2007). "El medio electrónico y el marco regulador sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca había estado". (Pág. 69) El avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha transformado la forma en que se generan, almacenan y utilizan los documentos. Asimismo, el marco regulador establece requisitos cada vez más estrictos en términos de conservación, privacidad y seguridad de la información contenida en los documentos.

Implantar un sistema de gestión de documentos eficiente requiere comprender su complejidad en su totalidad, como afirma Bustelo Rueda (2007). "Para poder implantar un sistema de gestión de documentos en una organización es imprescindible abarcar la gestión de documentos en toda su complejidad". (Pág. 45) No basta con abordar la gestión documental de manera fragmentada, sino que es necesario considerar todos los aspectos relacionados, desde la captura y clasificación de los documentos hasta su preservación y disposición final. Un enfoque integral garantiza la consistencia, la confiabilidad y la eficacia de la gestión documental en toda la organización.

Por último, Zapata Cárdenas (2005) destaca que

Un sistema con este diseño posibilitará que cualquier acción de la administración, que necesariamente derive en un documento, se pueda vincular, a través de las relaciones orgánico-administrativas y funcionales que existen en el giro normal de los negocios (asuntos) de una organización, con un registro ubicado en una base de datos (Zapata Cárdenas, 2005, Pág. 92).

Esto facilita la trazabilidad y la conexión de las actividades y los asuntos de una organización, impulsando la eficiencia y la efectividad en la gestión documental. De manera reflexiva se puede decir que, la gestión documental es una disciplina esencial para cualquier organización. A través de la comprensión y el manejo adecuado de los documentos, se fortalece la toma de decisiones, se optimizan los procesos y se garantiza la trazabilidad de las actividades. Por lo tanto, requiere una atención integral y una adaptación continua a los avances tecnológicos y a las exigencias normativas.

3.3 Sobre las acciones del practicante

Como practicante en la Gobernación de Antioquia, específicamente en el área de Gestión Documental y en el proceso de Administración del Software Documental, tuve un accionar positivo que contribuyó de manera significativa al desarrollo y mejora de dicho proceso.

Durante mi tiempo en la organización, mis aportes fueron pertinentes y recibidos de manera muy favorable por parte del equipo. Una de las principales fortalezas que pude demostrar fue mi habilidad para establecer, estandarizar y optimizar los procesos relacionados con la gestión documental. Además, me enfoqué en reforzar mis conocimientos ofimáticos, principalmente en Excel, lo que me permitió realizar análisis y generar informes más efectivos y eficientes. También tuve la oportunidad de aprender y aplicar VBA (*Visual Basic for Applications*) y SQL (*Structured Query Language*), lo que amplió mis habilidades técnicas y me permitió realizar tareas más complejas y automatizadas.

Mis aportes se centraron en la implementación de mejores prácticas en la gestión documental. Trabajé en la revisión y mejora de los flujos de trabajo, asegurando que cumplieran con los estándares establecidos y fomentando la eficiencia en el manejo de los documentos. Además, colaboré en la creación de plantillas y formatos estandarizados que facilitaron la captura y organización de la información. En el ámbito técnico, desarrollé soluciones automatizadas utilizando VBA y SQL, lo que permitió agilizar los procesos de

búsqueda y control de la información, así como la generación de informes personalizados. Estas herramientas fueron muy bien recibidas por el equipo y contribuyeron a una mayor eficiencia en la administración de Mercurio.

4. Recomendaciones

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso

En el ámbito de práctica en la Gobernación de Antioquia, se han identificado áreas susceptibles de mejora con el fin de lograr una gestión óptima del proceso de administración del *software* documental en la Gobernación de Antioquia. A continuación, se presentan propuestas generales que se consideran pertinentes para alcanzar dicho objetivo, en consonancia con los propósitos y procesos de la entidad.

Para lograr una administración integral y eficiente, es esencial contar con una herramienta que integre soluciones desarrolladas para los distintos procesos llevados en el área. Por lo tanto, en primer lugar, se recomienda el desarrollo e implementación de herramientas informáticas con el propósito de optimizar y, en algunos casos, automatizar las tareas relacionadas con el proceso. Para lograr esto, es fundamental hacer uso de conocimientos de programación de *software* y habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas. Estos conocimientos y habilidades, junto con la experiencia en el proceso, permitirán identificar las actividades en las que se puede mejorar la eficiencia mediante la automatización parcial o total de las mismas.

Posteriormente, se sugiere proceder al diseño y creación de un *software* de administración integral que centralice todas las soluciones desarrolladas, con el objetivo de poder gestionar el proceso desde un único punto, esto garantizará una mayor coherencia en el manejo de la herramienta y una mejor organización de los recursos disponibles. Es recomendable que esta solución consolidada no solo facilite la gestión efectiva de las diversas actividades, sino que también incluya un apartado de monitoreo para aquellas tareas que lo requieran. Esto permitirá supervisar las actividades para detectar y gestionar errores en el proceso de manera oportuna. También, el monitoreo constante de las actividades brindará una visión en tiempo real del estado del proceso, lo que facilitará la toma de decisiones y la identificación de posibles mejoras.

Además, complementariamente se plantea que este software de administración pueda ser utilizado como insumo para proponer al proveedor de Mercurio, *Servisoft*, la inclusión de las funcionalidades desarrolladas. Esto con el cometido de mejorar la eficiencia de la administración de Mercurio directamente desde el propio *software* documental. Al proponer estas mejoras al proveedor, se busca establecer una colaboración que permita una evolución continua del *software*, de modo que se adapte a las necesidades y requisitos específicos de la entidad.

Por otro lado, se ha identificado la necesidad de contar con medios adecuados para la capacitación y el soporte del *software* documental. En consecuencia, es fundamental desarrollar recursos como manuales, imágenes, videos y presentaciones que faciliten la capacitación autodidacta del personal de la entidad. Asimismo, se sugiere establecer un centro multimedia dedicado a la capacitación y soporte de Mercurio dentro de la entidad. Dicho centro multimedia deberá ser intuitivo y estructurado, de manera que su utilización sea sencilla para el personal, fomentando así la capacitación autónoma y la autorresolución de los problemas más comunes.

Estas propuestas generales tienen como objetivo mejorar la gestión del proceso administración de Mercurio en la Gobernación de Antioquia. Mediante la implementación de estrategias y acciones específicas, se espera lograr una mayor eficiencia y optimización en la ejecución de las tareas, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos y procesos de la entidad.

4.2 A los procesos de práctica

A continuación, se abordan aspectos en el proceso de practica como la inducción, las funciones asignadas, los procedimientos a seguir y los logros requeridos, así como las condiciones físicas del sitio de trabajo y el acceso y uso de herramientas. También se presentan propuestas para mejorar la experiencia de práctica en la organización, y sugerencias adicionales consideradas relevantes.

En primer lugar, el proceso de inducción proporcionado a los practicantes se divide en dos, el primero es una conferencia de bienvenida donde se citan a todos los practicantes de la entidad, la conferencia es dictada por el centro de prácticas de la Gobernación de Antioquia, de manera general esta primera inducción es satisfactoria teniendo en cuenta que

ofrece una presentación clara y detallada sobre la estructura organizacional, los objetivos y las políticas de la entidad. La segunda parte es la inducción en el área de práctica, esta, no se puede evaluar de manera general debido a que a cada practicante se le es asignado un jefe inmediato el cual imparte la inducción de manera autónoma, en el caso personal del practicante la experiencia fue satisfactoria, el jefe inmediato y el equipo de trabajo ofrecieron una correcta inducción además del apoyo constante y acompañamiento a lo largo del periodo de práctica.

Sin embargo, se puede resaltar que, aunque la mayoría de los jefes inmediatos realizan una inducción adecuada, presentando el área de trabajo, explicando los procesos y proporcionando insumos para la capacitación, algunos no proporcionan una correcta inducción. Por lo tanto, se sugiere un mayor control y monitoreo de la inducción en el área, una medida que se puede implementar es capacitar al personal que queda encargado de practicantes, buscando facilitar información sobre las expectativas del rol del practicante, los recursos disponibles y los procedimientos internos relevantes. Una adecuada inducción permitirá que los practicantes se integren más rápidamente y comprendan mejor su función dentro de la organización.

En cuanto a las funciones asignadas, es importante asegurarse de que estén alineadas con los objetivos y la formación del practicante. Se sugiere establecer una comunicación clara y regular con los supervisores para definir las responsabilidades, los plazos y los criterios de evaluación. Además, se debe fomentar un ambiente de apoyo y retroalimentación constructiva para que los practicantes puedan desarrollar sus habilidades y alcanzar los logros requeridos.

Por otra parte, las condiciones físicas del sitio de trabajo cuentan con un entorno seguro, cómodo y adecuado para realizar las tareas asignadas. Proveen los recursos necesarios, como escritorios, equipos informáticos, acceso a internet y cualquier otra herramienta específica requerida para llevar a cabo las funciones asignadas. Asimismo, se proporciona un espacio de trabajo organizado, facilitando la concentración y el desempeño eficiente. Sin embargo, es importante resaltar que, en el caso de los equipos informáticos, algunos practicantes debido a sus labores específicas tienen la necesidad de contar con una capacidad de procesamiento más avanzada.

En cuanto al relacionamiento con superiores y compañeros, se sugiere promover una cultura de colaboración y respeto mutuo. Esto implica fomentar la comunicación abierta y fluida, brindar oportunidades de interacción y establecer canales de retroalimentación periódica. Complementariamente, otras cuestiones relevantes que se sugieren son establecer actividades de aprendizaje adicionales, como charlas, talleres o participación en proyectos específicos, que permitan a los practicantes ampliar sus conocimientos y habilidades en áreas relacionadas con su práctica. Asimismo, se debe fomentar la participación en eventos, conferencias o redes profesionales que brinden oportunidades de *networking* y crecimiento profesional.

Bibliografía

Gobernación de Antioquia. (s.f.). Misión-Visión. Recuperado el 30 de marzo de 2023, de <https://antioquia.gov.co/gobernacion/mision-vision>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). Administración. Pearson.

Archivo General de la Nación. (2021). Guía para la gestión documental. Recuperado el 30 de marzo de 2023, de

<https://www.archivogeneral.gov.co/documents/10180/33674/Guia+para+la+gestion+documental.pdf/7fb0f88c-2057-2e31-8f70-e194d47f1e28>

Gobernación de Antioquia. (s.f.). Secretaría de Suministros y Servicios. Recuperado el 30 de marzo de 2023, de <https://www.antioquia.gov.co/index.php/secretaria-de-suministros-y-servicios>

Servisoft Consultores S.A. (s. f.). ¿Quiénes somos? Servisoft. Recuperado el 30 de marzo de 2023, de https://servisoft.co/quienes_somos_servisoft_historia

Función Pública. (s.f.). Gestión Documental. Recuperado el 14 de abril de 2023, de <https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>

Microsoft Corporation. (s.f.). Visual Basic for Applications (VBA) for Office. En Microsoft Docs. Recuperado el 19 de abril de 2023, de <https://docs.microsoft.com/en-us/office/vba/api/overview/>

American Psychological Association. (2021). Dashboard. En APA Dictionary of Psychology. Recuperado el 24 de abril de 2023, de <https://dictionary.apa.org/dashboard>

Archivo General de la Nación. (2021). Guía para la gestión documental. Recuperado el 15 de mayo de 2023, de

<https://www.archivogeneral.gov.co/documents/10180/33674/Radicación.pdf/7fb0f88c-2057-2e31-8f70-e194d47f1e28>

Martinez, J. L., & Cegarra, J. G. (2014). La Gestión por Procesos como modelo de gestión empresarial. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa, 18, 149-166.

Gómez, S. A. (2009). La gestión por procesos: una forma de conducir o administrar una organización. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 492-506.

Guía BPM CBOK. (2009). Business Process Management Common Body of Knowledge (Version 3.0). Association of Business Process Management Professionals.

Jaston, J., & Nelis, J. (2013). Gestión de procesos. *Business Management*

Bustelo Ruesta, C. (2007). "Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones." En: *Anuario ThinkEPI* 1, 141-145.

Bustelo Ruesta, C. (1997). "Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones". En: *Scire. Representación y organización del conocimiento*, 3,2, 45-53.

Diccionario de la Lengua Española. Consultado el 15/09/10. Disponible en:
<http://buscon.rae.es/draeI/html/cabecera.htm>

Guinchat, C.; Menou, M. (1983). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*. UNESCO.

Zapata Cárdenas, C. A. (2005). "Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones". En: *Revista CODICE*, 1, 2, 97- 111.

“UNE ISO 15489-1: 2006. Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1 Generalidades”. (2007). EN: Acimed, 16, 4.

“UNE ISO 15489-2 (2006) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, (Directrices)”. (2007). En: Acimed, 16, 4.