

TRABAJO DE GRADO

**PROPUESTA DE MEJORA: IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE
GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA SECRETARÍA DE MINAS DE LA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA AJUSTADO A SUS NECESIDADES A PARTIR
DEL PERIODO 2016-2**

PREPARADO POR:

DANIELA FERRER BARRIENTOS



ASESOR METODOLÓGICO:

ISIS MIOSOTIS ÁLVAREZ FLÓREZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MEDELLÍN**

2016

RESUMEN

La presente propuesta de mejora pretende sugerir la implementación de un proceso de gestión documental que se adapte a las necesidades del Archivo de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia. Las técnicas utilizadas para llevarla a cabo son: la revisión documental, la matriz DOFA, y el diagrama de flujo; esto con el fin de optimizar el manejo de los flujos de información y documentación de la dependencia, lo que conlleva a la actualización constante de las bases de datos, consultar información en tiempo real, la eficiencia en los procesos administrativos, la satisfacción de los usuarios, y el adecuado funcionamiento de la Entidad.

ABSTRACT

This improvement proposal intends to suggest the implementation of a document management process that is adapted to the needs of the Archives of the Ministry of Mines of the Government of Antioquia. The techniques used to carry it out are: the documentary review, the DOFA matrix, and the flow chart. The aim is to optimize the management of information and documentation flows of the Department, which leads to updating databases constantly, real-time information query, efficiency in management processes, user satisfaction and the proper functioning of the Entity.

PALABRAS CLAVE

Gestión documental, gestión del conocimiento, gestión de la información, Archivo de la Secretaría de Minas, plan de mejora, Mercurio, autoridad minera.

DEDICATORIA

En especial a Dios por haberme guiado en un momento crucial en mi vida como lo es la salida del bachillerato, me sentía pérdida, debido a que no sabía con exactitud lo que iba a estudiar, Dios me dio la fortaleza y la oportunidad de poder seguir educándome, las cosas salieron a mi favor y así logré entender que la administración de empresas no sólo era la profesión que iba a conocer y aprender durante varios años, sino que además, pude comprender que esta carrera era un estilo de vida que me haría crecer como persona.

A mi familia, mi madre y mi novio porque son personas que me brindaron todo su cariño, apoyo y comprensión, lo que me permitió hacer de este sueño una realidad.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mis más sinceros agradecimientos a:

Todos los docentes de la Facultad de Administración de Empresas quienes con su excelente calidad humana siempre estuvieron dispuestos a brindar sus conocimientos y ayuda no sólo en el ámbito educativo y profesional, sino además, en la vida personal.

En especial a la docente Isis Miosotis Álvarez Flórez porque siempre me guió y orientó no sólo para la elaboración de este trabajo, sino además, me enseñó muchas cosas que quedarán por siempre en mi memoria y que me servirán para toda la vida.

A mis compañeros de estudio porque siempre con su compañía y apoyo hicieron que esta experiencia fuera más llevadera e interesante. Doy gracias en especial a mi compañera y amiga Laura Rodas Vásquez porque ella siempre con su carisma y sencillez me brindó todo su apoyo y ayuda en momentos difíciles para mí.

A la Universidad Autónoma Latinoamericana porque de no existir nada de esto fuera posible.

A mi tutora de práctica Claudia Ana María Uribe Mira porque me brindo todo su cariño, respeto y apoyo en el Archivo de la Secretaria de Minas desde el momento en que me presente hasta el día de mi partida.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2. OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 Objetivos Específicos	12
3. JUSTIFICACIÓN	13
4. MARCO DE REFERENCIA	15
4.1 Marco Contextual	15
4.2 Marco Teórico	19
4.3 Marco Legal.....	26
4.3.1 Constitución política de Colombia de 1991	26
4.3.2 Ley 594 de 2000.....	27
4.3.3 Acuerdo 042 de 2002	29
4.3.4 Circular 321 del 25 de agosto del 2010.....	31
5. METODOLOGÍA.....	33
5.1 Enfoque de la Propuesta.....	33
5.2 Modalidad de la Propuesta.....	33
5.3 Estrategias de Acercamiento a los Actores	34
6. HALLAZGOS Y PROPUESTA.....	36
6.1 Fase 1: Caracterización del Proceso de Gestión Documental	36
6.2 Fase 2: Recomendar un Sistema de Gestión Documental.....	46
7. RECOMENDACIONES.....	61
8. CONCLUSIONES.....	63
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	66

TABLA DE ILUSTRACIONES

Gráfica 1. Diagrama de flujo del proceso de consulta de expedientes	50
Gráfica 2. Diagrama de flujo del proceso de radicación	53
Gráfica 3. Diagrama de flujo del proceso de notificación.....	56
Imagen 1. Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Gobernación de Antioquia.....	38
Imagen 2. Ingreso al Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Gobernación de Antioquia.....	39
Imagen 3. Página Principal del Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Gobernación de Antioquia.....	40
Tabla 1. Diferencia entre gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento.	24
Tabla 2. Caracterización del actual proceso de gestión documental del archivo de la secretaría de minas de la gobernación de Antioquia.....	43
Tabla 3. Matriz DOFA del proceso de gestión documental de la secretaría de minas de la gobernación de Antioquia	47

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de mejora pretende sugerir la implementación de un proceso de gestión documental para la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia que se ajuste a sus necesidades.

En esta línea de ideas, se quiere optimizar el manejo de los flujos de información en la dependencia, esto permitiría tanto la actualización constante de la documentación como la facilidad en su respectiva búsqueda. Además, los usuarios podrían satisfacer sus necesidades de manera más cómoda y práctica porque su atención sería inmediata y provechosa.

Dicha propuesta se encuentra estructurada en tres bloques gruesos, los cuales son:

El planteamiento del problema.

Los referentes teóricos.

Los hallazgos.

En este último bloque el lector podrá encontrar unas recomendaciones y conclusiones que se proponen al final del presente trabajo.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gobernación de Antioquia surge en 1830 como ente jurídico y se convierte en el órgano administrativo del orden central del Departamento de Antioquia. Su principal objetivo está encaminado en promover y garantizar mejores condiciones de vida para los ciudadanos, mediante la implementación de políticas sociales que permitan no sólo transformar al departamento de Antioquia en una región próspera y competitiva orientada conjuntamente a erradicar la desigualdad social y la inequidad, sino que además, apoyar iniciativas que posibiliten el desarrollo del país.

La organización se encuentra dividida en 13 secretarías: General, de Gobierno, Hacienda, Gestión humana y Desarrollo Organizacional, Infraestructura Física, Educación para la Cultura, Dirección seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, Agricultura y Desarrollo Rural, Productividad y Competitividad, Participación Ciudadana y Desarrollo Social, Equidad de Género para las Mujeres, Medio Ambiente y Minas.

Esta última secretaría es la responsable de formular, promover y gestionar la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social del sector minero del departamento a través del fomento y estímulo a la exploración y explotación técnica y racional de los recursos mineros. A su vez este organismo cuenta con la Dirección de titulación minera, dentro de sus procesos cabe destacar: “dirigir y controlar el proceso de titulación y de otorgamiento de concesiones mineras, adelantar el estudio de las propuestas de contrato de concesión de minería y autorización temporal, realizando estudios técnicos y jurídicos para el efecto, estudiar y proyectar

los actos administrativos que resuelven peticiones, solicitudes de información y amparos administrativos, avanzar en procesos de legalización de la minería señalados en la ley, administrar y controlar los expedientes de solicitudes y títulos mineros y velar por la integridad de los mismos, en coordinación con las dependencias competentes, evaluar y aprobar la información técnica y financiera presentada con las solicitudes mineras y solicitudes de autorizaciones temporales.” (Agencia Nacional de Minería, 2016)

Cabe destacar la importancia que tiene el proceso de gestión documental en la Dirección de Titulación Minera puesto que permite la realización o no de las actividades anteriormente mencionadas pues, posibilita a los diferentes profesionales de la Secretaría de Minas la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y poder de esta forma atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios.

El proceso de gestión documental se encuentra actualmente de forma mixta, es decir, hay documentos tanto físicos como digitales en el archivo, de esta manera, cuando llega un profesional o un usuario en busca de información de un expediente; el personal del archivo no puede facilitar el documento debido a una de las siguientes situaciones: puede ser que el expediente este perdido, mal ubicado en algunos de los stand, o por otro lado, el expediente no se encuentra digitalizado o esta digitalizado pero incompleto.

Asimismo, se evidencia en la Secretaría de Minas la desactualización de los expedientes tanto físicos como digitales y la dificultad al realizar su respectiva búsqueda; en consecuencia, lo que representa mayor dificultad a la Dirección de Titulación Minera es la ineficiente administración de los flujos de información porque no cuenta con un proceso de gestión documental estructurado y actualizado, a pesar de que la entidad tiene la oportunidad de mejorar sus prácticas para alcanzar un alto rendimiento y eficiencia en el momento de realizar la búsqueda, clasificación y actualización de los expedientes solicitados por los usuarios.

Con base en lo anterior, este proyecto se orienta bajo la pregunta: ¿cómo impactaría la implementación del proceso de gestión documental de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia a partir del periodo 2016-2?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Proponer la implementación de un proceso de gestión documental para la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia ajustado a sus necesidades a partir del periodo 2016-2

2.2 Objetivos Específicos

Caracterizar el actual proceso de gestión documental en la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia.

Definir oportunidades de mejora asociadas al proceso de gestión documental en la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia.

Recomendar un sistema de gestión documental ajustado a las necesidades de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia.

3. JUSTIFICACIÓN

La gestión documental, entendida como el “campo de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y conservación o eliminación de los documentos”, se constituye como el “proceso que captura y mantiene la evidencia y la información sobre las actividades empresariales y las transacciones en forma de documentos.” (Jordi Amado y Consultores Asociados, 2003)

Asimismo, “La normalización de la política y los procedimientos de gestión documental asegura que se dé la atención y la protección apropiadas a todos los documentos, y que las evidencias y la información que contienen puedan ser recuperadas de forma más eficiente y más efectiva, utilizando prácticas y procedimientos normalizados.” (Jordi Amado y Consultores Asociados, 2003)

Actualmente, las organizaciones manejan gran cantidad de información y documentación para desarrollar diversas actividades, es por ello que la gestión documental juega un papel importante en la organización, dado que, afecta directamente el desarrollo de los procesos principales de las entidades, así mismo, posibilita la seguridad de la información pues, sólo aquellos profesionales que estén previamente autorizados podrán tener acceso a la documentación confidencial a través del programa o servicios correspondientes.

En consecuencia, la gestión documental se convierte en un factor fundamental para la Gobernación de Antioquia, específicamente para la Secretaría de Minas, debido a que facilita la búsqueda, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de la información, de igual forma, permite agilizar los procesos de trabajo y mejora la productividad de la entidad, pues, posibilita no sólo la óptima utilización de los recursos, sino también, del espacio físico. Igualmente, optimiza el adecuado uso del tiempo, tanto del personal del archivo como de los usuarios que solicitan la documentación al momento de realizar su respectiva búsqueda, puesto que hay mayor acceso y disposición de la información.

En suma, la información es un activo que proporciona a los diferentes profesionales que la integran la documentación necesaria para llevar a cabo sus funciones y poder de esta forma atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 Marco Contextual

Colombia es un país que cuenta con diversidad de recursos minerales, por ello, a través del tiempo ha venido explorando y desarrollando actividades mineras en diferentes departamentos, esto permite impulsar el desarrollo económico de los mismos. Según el Ministerio de Minas y Energía “esta actividad ha desempeñado un papel importante tanto en el entorno económico como social del país. Entre los años 2010 y 2014, el sector minero ha tenido tasas de crecimiento superiores a las presentadas por otros sectores productivos como la silvicultura, la piscicultura y, en algunos años, las manufacturas.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016) Por consiguiente, “...minerales como el carbón, el oro y el níquel han hecho que el sector minero colombiano tenga un mayor reconocimiento nacional e internacional.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016)

El sector minero Colombiano ha crecido significativamente en los últimos años, según datos del Ministerio de Minas y Energía “la producción minera especialmente de carbón, níquel, esmeraldas, oro y materiales de construcción ha representado en promedio el 2.2 % del PIB entre 2010 y 2015” (Ministerio de Minas y Energía, 2016) además, “... genera aportes importantes para la Nación: la minería contribuye a las finanzas públicas con impuestos de renta, patrimonio, predial, ICA e IVA, así como con las regalías –un aporte exclusivo de la actividad extractiva– y otras contraprestaciones

económicas adicionales pactadas en muchos contratos mineros.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016)

Sin embargo, en el Departamento de Antioquia se han identificado algunas problemáticas en el sector minero que obstaculizan el desarrollo eficaz de la actividad minera, “dichos retos están asociados con la conflictividad regional, demora en los trámites, infraestructura deficiente, informalidad en la actividad y la ausencia de mejores estándares en tecnología.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016), por lo tanto, es importante desarrollar la minería con base en los mejores estándares de calidad y sostenibilidad, debido a en el futuro su buen empleo será fundamental para el desarrollo no sólo del país sino de las regiones. Según el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “el sector minero-energético seguirá siendo uno de los motores de desarrollo del país a través de su aporte al crecimiento económico, al aparato productivo, al empleo rural y a la inversión privada”. De esta forma, Colombia debe aprovechar al máximo su potencial en recursos naturales, bajo altos estándares ambientales y sociales” (Ministerio de Minas y Energía, 2016) así mismo, plantea que “en 2025 Colombia contará con un sector minero organizado, legítimo, incluyente y competitivo, generador de desarrollo tanto a nivel regional como nacional, y que servirá de apoyo para el apalancamiento del postconflicto. Esto se logrará a través de estrategias y proyectos que mejoren las condiciones de seguridad jurídica, aumenten las condiciones competitivas, generen confianza legítima, optimicen la infraestructura, brinden información oportuna y de calidad y que permitan una institucionalidad minera eficiente y fortalecida.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016)

La Secretaria de Minas del Departamento y el Censo minero de Antioquia 2010 “dieron a conocer que existen 2.025 explotaciones mineras, aproximadamente: 381 son legales correspondientes al 19% y 1.644 son ilegales correspondientes al 81%” (Posada & Sepulveda, 2013) lo que significa que uno de los temas de mayor preocupación en la actividad minera es la ilegalidad, siendo un “un tema social por cuanto de ella se deriva el sustento diario de muchas familias, y por ende, es convertido en un problema del Estado. Además es un factor de poca productividad, de desaprovechamiento del recurso minero, del aumento de accidentalidad en las explotaciones y una pérdida departamental de recursos por la evasión en el pago de las regalías” (Posada & Sepulveda, 2013) lo que expresa que se debe desarrollar un plan de mejora que permita optimizar el sistema de formalización minera, para que de esta manera, se pueda desarrollar la actividad minera responsable para el ser humano y sostenible para el ambiente que nos rodea.

La titulación minera se realiza a través de la evaluación documental, esta consiste en hacer un seguimiento y control de todos los actos administrativos y las obligaciones legales a través de la revisión y control de la información y los documentos que se encuentran dentro de los expedientes. Según datos del Ministerio de Minas y Energía, “a partir de 2010 hubo un incremento de la titularidad minera: pasó de 8.574 títulos inscritos en el Registro Minero Nacional a 9.742 en 2013. Para el 2014, los títulos mineros inscritos en el Registro Minero Nacional fueron de 9.612, y para 2015 este número descendió a 9.291: 36 % correspondían a materiales de

construcción (el mayor porcentaje de los títulos otorgados en el país).” (Ministerio de Minas y Energía, 2016)

Además, es importante no sólo tener conocimiento de la actividad minera, sino también, contar con información actualizada y veraz de la misma, debido a que esto permitirá establecer proyectos que permitan el fortalecimiento de la minería y el desarrollo sostenible del Departamento. Por otro lado, según Delgado Arias y Ríos Arias “el uso de los SIG se fundamenta principalmente en la necesidad de los departamentos y/o municipios de contar con información actualizada acerca de las explotaciones mineras que se realizan en sus territorios, esta información permitirá conocer la realidad minera, lo cual conllevará a la formulación de estrategias para el desarrollo regional y mostrará las características y condiciones de cómo se está desarrollando la minería, permitiendo de esta manera generar proyectos y programas encaminados a un desarrollo responsable y competente, bajo los criterios de productividad, competitividad y sostenibilidad.” (Arias & Arias, 2011) Además, plantean que “tener información actualizada y detallada de cada mina permite formular programas tendientes a incentivar la legalización que conlleva al mejoramiento de las prácticas mineras, sirviendo así como herramienta para los entes territoriales, las corporaciones autónomas y unidades de delegación minera que se encargan de la vigilancia y control.” (Arias & Arias, 2011)

Así mismo, es importante que las organizaciones implementen sistemas de información adecuadas debido a que son estos los que apoyan los procesos y permiten

la eficiencia de los servicios, según Ministerio de Minas y Energía “es necesario contar con estudios de subsuelo, mayor información geológica y, posteriormente, un sistema de información actualizado que opere eficientemente, para así conocer aspectos como la cantidad de reservas y la oferta y la demanda de los minerales.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016) Asimismo, “este sistema de información debe permitir que se haga un seguimiento y control adecuados a los títulos mineros y también que se ejerza un control de la ilegalidad y de las problemática asociadas. Además, debe servir para darle información en línea y actualizada a los colombianos sobre el sector.” (Ministerio de Minas y Energía, 2016)

4.2 Marco Teórico

La Dirección de Titulación Minera entiende que para su adecuado funcionamiento y desarrollo es importante trabajar la gestión del conocimiento, gestión de la información y la gestión documental, y entiende por cada una de ellas lo siguiente:

La Dirección de Titulación Minera interpreta la gestión del conocimiento como el proceso mediante el cual se fomenta el aprendizaje continuo; con el propósito de realizar un eficiente manejo de las habilidades y competencias del personal para facilitar de esta manera el cumplimiento de los objetivos organizacionales y permitir el crecimiento y desarrollo tanto de la organización como de los miembros de la misma. El anterior concepto se relaciona con el planteamiento teórico de Bustelo Ruesta y Amarilla Iglesias (2001) quienes definen la gestión del conocimiento como “... todo el

conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos." (Ruesta & Iglesias, 2001)

Igualmente, se ajusta a la definición propuesta por Russo Gallo, en la que define el término de la siguiente manera "procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios" (Gallo, 2009, pág. 10). Así mismo, dicho concepto se asocia a la teoría planteada por Dalsy Yolima Farfán Buitrago y Manuel Alfonso Garzón Castrillón (2006), donde definen la gestión del conocimiento como " la capacidad de aprender, generar conocimiento nuevo o mejorar el actual, es la base para la generación de capital intelectual, capacidades organizativas, nuevas tecnologías de la información y la comunicación así como de recursos estratégicos para la innovación, la productividad y la perdurabilidad de las organizaciones." (Buitrago & Castrillón, 2006)

En la actualidad, es importante comprender que estamos en un mundo globalizado que está en constante cambio, detrás de estos cambios está la tecnología de la información que no sólo exige ciertas mejoras en el desarrollo y estructuración de los procesos organizacionales, sino también, exige al talento humano adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para poder adaptarse a las exigencias del mercado, y de esta manera, lograr el bienestar social de los ciudadanos mediante la mejora continua y la eficiencia en sus procesos y servicios internos. Lo anterior, se ajusta al pensamiento del japonés Ikujiro Nonaka (2000), quien piensa lo siguiente: "En

una economía cuya única certidumbre es la incertidumbre, la mejor fuente para obtener ventajas duraderas es el conocimiento. Cuando de la noche a la mañana cambian los mercados, proliferan las tecnologías... y los productos quedan obsoletos, sólo alcanzarán el éxito las empresas que de un modo consistente creen nuevo conocimiento, lo difundan por toda la empresa y lo incorporen rápidamente a las nuevas tecnologías y productos. Ésas son las actividades que definen a la empresa creadora de conocimiento, donde todo el negocio gira sobre la innovación continuada.” (Nonaka, 2000) Así mismo, se adapta al planteamiento de Garvin, al decir lo siguiente: “Una organización que aprende es una organización experta en crear, adquirir y transmitir conocimiento, y en modificar su conducta para adaptarse a esas nuevas ideas y conocimiento.” (González M. R., 2006, pág. 91)

La Dirección de Titulación Minera percibe la gestión de la información como un conjunto de actividades realizadas en la organización para la administración y control adecuado de los datos. El concepto mencionado anteriormente se relaciona con el planteamiento de Bustelo y Amarilla (2001), "La Gestión de la Información se puede definir como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades." (Ruesta & Iglesias, 2001)

Además, dicho concepto se adapta al planteamiento teórico de Moreira González (1999), quien define la gestión del conocimiento como “el conjunto de

políticas y normas relacionadas entre sí que se establecen para el acceso y tratamiento de los recursos de información, incluye los registros administrativos y los archivos, el soporte tecnológico de los recursos y el público a que se destina. En su evolución el sistema puede manejar la función de inteligencia corporativa y generar productos de inteligencia.” (González J. A., 1999)

Así mismo, Woodman (1985), define la gestión de la información de la siguiente manera “...todo lo que tiene que ver con obtener la información correcta, en la forma adecuada, para la persona indicada, al costo correcto, en el momento oportuno, en el lugar indicado para tomar la acción precisa.” (Woodman, 1985)

La gestión de la información se convierte en un elemento esencial para la organización, pues, proporciona a los diferentes profesionales que la integran la documentación necesaria para llevar a cabo sus diferentes funciones, además, facilita la toma de decisiones por parte del personal debido a que la información suministrada será precisa, oportuna y estará constantemente actualizada. Igualmente, Morales Flores (2004) plantea lo siguiente: “La finalidad de la Gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización.” (Arévalo, 2007)

La Dirección de Titulación Minera entiende la gestión documental como un proceso sistemático que permite la administración eficiente de todos los documentos e

información empleados por la organización y necesarios para el funcionamiento y desarrollo de sus respectivas operaciones. El anterior concepto se relaciona con el planteamiento teórico de García Morales (2001), quien define el término de la siguiente manera: “es la parte del sistema de información de la empresa desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad.” (Molina, 2002)

De igual forma, dicho concepto se relaciona con la teoría de García y Martín (2001), debido a que ellos interpretan el término así: “... la gestión documental es entendida como un proceso global, corporativo e integral del proceso documental de una organización. Es por ello más acertado hablar de Sistemas de Gestión Integrada de la Documentación, los cuales controlan la producción, la circulación, el almacenamiento y la recuperación de cualquier tipo de información.” (Molina, 2002)

Igualmente, este concepto se adapta al planteamiento de Patricia Russo Gallo, quien lo define como un “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.” (Gallo, 2009, pág. 10)

La gestión documental es importante en la organización debido a que “permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, ya que facilita la ubicación y el manejo de la información además que reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes para la misma.” (Valderrama, 2005)

Tabla 1. Diferencia entre gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento.

Gestión Documental	Gestión de la Información	Gestión del Conocimiento
Se concentra específicamente en las acciones que una entidad deberá tomar para administrar y controlar de manera efectiva sus documentos, dicho planteamiento se relaciona con el pensamiento de Landa Molina: “La Gestión Documental delimita su acción a los documentos, dejando de lado el	Hace referencia a la búsqueda y adquisición de información por parte de una entidad ya sea pública o privada. Según Landa Molina: “Su gestión se restringe al campo de la información manejada por una organización, separándola de los demás aspectos que abarca la Gestión del Conocimiento, como son los recursos	Es la gestión del capital intelectual en las organizaciones para el cumplimiento eficiente de los objetivos. Así mismo, “la Gestión del Conocimiento consiste en la integración de diversos elementos físicos y abstractos con el fin de realizar un eficiente manejo de los conocimientos disponibles dentro de una organización

<p>conocimiento tácito que existe en una organización, y dedicándose a aquel conocimiento claramente expresado en diversos formatos y que se encuentra disponible gracias a la aplicación de los principios organizativos del sistema (conocimiento explícito).” (Molina, 2002)</p>	<p>humanos y la medición de los activos intangibles.” (Molina, 2002)</p> <p>Así mismo, la autora expresa lo siguiente: “la Gestión de la Información se constituye en la vertiente más importante de la Gestión del Conocimiento, que abarca todos los procesos y actividades vinculadas a la generación, procesamiento, uso y transformación de los datos como fuentes futuras de información y posterior conocimiento.” (Molina, 2002)</p>	<p>y de facilitar el trabajo de sus miembros en forma cooperativa, orientándolos a la consecución de los objetivos propuestos por la institución, sean estos de corto, mediano o largo plazo. Todo ello implica mejoras en la calidad de las comunicaciones y los recursos humanos; racionalización de los recursos económicos; y otras acciones complementarias”. (Molina, 2002)</p>
---	--	---

Fuente: Elaboración propia con datos de Landa Molina (2002).

En la información anterior se presentan las concepciones de la gestión del conocimiento, gestión de la información y la gestión documental, es importante aclarar que la Dirección de Titulación Minera tiene la tendencia de trabajar con la gestión documental, debido a que la maneja gran cantidad de documentación, y este proceso

le permite agilizar, soportar y optimizar las diferentes actividades de la misma, además, su implementación facilita su adaptación al entorno, lo que permite la mejora continua y el desarrollo eficiente de sus procesos internos, por ello, la propuesta que se hace aquí hace alusión al impacto que tendría la implementación del proceso de gestión documental de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia para el próximo periodo.

En esta línea de ideas, el proceso de gestión documental permite a la organización ser responsable socialmente, pues, al hacer uso de esta práctica, se evita el despilfarro de papel, debido a que gran parte de la información estará digitalizada y sistematizada. Esto se convierte en una estrategia de mejoramiento continuo enfocada no sólo en el aumento de la eficiencia para la organización, sino además, en la conservación y sostenibilidad ambiental.

4.3 Marco Legal

La Gobernación de Antioquia se apoya en la gestión documental con el objetivo de “gestionar el recibo y entrega de correspondencia, la administración, custodia, consulta y disposición final de los documentos” (Gobernación de Antioquia, 2016), por lo tanto, para efectos del presente proyecto se tendrán como base los siguientes cuatro referentes normativos:

4.3.1 Constitución política de Colombia de 1991

La Constitución Política de Colombia en su Capítulo I de los Derechos Fundamentales, en su artículo número 15 trata el derecho a la intimidad y a la protección de los datos, debido a que estipula que todas las personas pueden conocer, actualizar y modificar en cualquier momento las informaciones que hayan sobre ellas en los archivos de las entidades tanto públicas como privadas.

4.3.2 Ley 594 de 2000

La ley General de Archivos en su título quinto comprende la forma apropiada en que las entidades públicas deberán implementar la gestión de documentos en sus procesos internos.

La ley 594 de 2000 en el artículo número 21 habla sobre los programas de gestión documental, haciendo referencia a lo siguiente: “Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016). Con base en lo anterior, la Gobernación de Antioquia maneja un sistema documental llamado Mercurio, este permite a las diferentes direcciones de la Secretaría de Minas administrar y custodiar la información y documentación necesaria para llevar a cabo sus funciones administrativas a diario.

El artículo número 22 de la presente ley comprende la gestión documental como un conjunto de procesos archivísticos “tales como la producción o recepción, la

distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016).

La ley General de Archivos en el artículo 23 abarca la clasificación de los archivos según el ciclo vital de los documentos, la entidad maneja tres tipos de archivo, estos se explicarán a continuación:

a) Archivo de gestión: “Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016).

b) Archivo central: “En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016).

c) Archivo histórico: “Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016).

Es importante aclarar que la Dirección de Titulación Minera maneja específicamente el archivo de gestión debido a que la información que maneja la entidad se requiere a diario para realizar consultas o estudios técnicos y jurídicos de los diferentes expedientes que conforman el archivo.

El artículo número 24 comprende la obligatoriedad de las tablas de retención, por lo cual menciona lo siguiente: “Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas tablas de retención documental” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016).

El artículo número 25 de la presente ley comprende la reglamentación de los tiempos de retención documental, además, de la organización y conservación de toda clase de documentos contables y no contables de toda organización pública.

La ley General de Archivos en el artículo 26 abarca el inventario documental, y dicta lo siguiente: “Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016)

4.3.3 Acuerdo 042 de 2002

El Acuerdo 042 de 2002 en el artículo número cuarto plantea siete criterios para la organización de archivos de gestión tanto en organizaciones públicas como privadas,

con el fin de velar por la conformación, organización, preservación y control de los documentos necesarios para el funcionamiento eficiente de las actividades de la entidad.

El numeral uno del presente acuerdo estipula la forma correcta en que se deben organizar los archivos, esta deberá basarse en la tabla de retención documental previamente aprobada y en concordancia con las funciones y procedimientos planteados por la entidad.

El Acuerdo 042 de 2002 en el numeral 2, 3, 4 y 5 habla sobre la forma en que se debe crear una carpeta, este plantea la importancia de reflejar las series y subseries de las mismas para su clasificación, además, dicho acuerdo propone la forma en que se debe anexar la documentación a cada expediente, esta debe realizarse de la siguiente manera: la información más antigua debe quedar al inicio de la carpeta, por lo tanto, la información más reciente quedará al final, realizar esta práctica facilita la consulta y actualización de los expedientes que conforman el archivo.

Así mismo, el presente acuerdo estipula que es fundamental la foliación de cada una de las hojas, pues, esto facilita la ubicación, consulta, control y recuperación de la información que conforman cada uno de los expedientes.

El numeral seis comprende que las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental y que para ello

deberá de realizar “un plan de transferencias y seguir la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación” (Archivo General de la Nación, 2016).

El Acuerdo 042 de 2002 en el numeral siete estipula la forma en que se deberán identificar las cajas que se utilicen para la transferencia de los expedientes de la siguiente forma: “Código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y fechas extremas de los mismos” (Archivo General de la Nación, 2016).

4.3.4 Circular 321 del 25 de agosto del 2010

Por medio de la cual se dan a conocer algunos criterios a los servidores públicos para lograr la organización de los archivos de gestión de la Gobernación de Antioquia.

La circular estipula que la apertura e identificación de las carpetas deberá realizarse por medio de la serie de los contratos, y que a la vez estos estarán conformados por los subcontratos. En el caso de la Secretaría de Minas, las carpetas están conformadas por contratos de concesión y propuestas de legalización mineras. Así mismo, la circular recalca que cada carpeta debe contener aproximadamente 200 folios.

Por otro lado, es importante mencionar que la documentación deberá numerarse consecutiva y cronológicamente en la esquina superior de cada hoja, de manera legible y sin enmendaduras, y en el caso de detectar algún error se procederá a cruzar una línea sobre el número incorrecto para así escribir nuevamente el consecutivo con el propósito de permitir al usuario o profesional realizar una fácil lectura del expediente y de la información que en él se encuentre.

Así mismo, la presente circular contempla que la documentación se debe archivar en carpetas de cartón tamaño oficio, y se recomienda a partir de la fecha el empleo de ganchos plásticos para mantener la conservación de la información.

5. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque de la Propuesta

La presente propuesta de mejora responde a un enfoque cualitativo, el cual consiste en “más que un conjunto de técnicas para recoger datos: es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales.” (Galeano, 2004, pág. 16) Así mismo, “la investigación cualitativa es multimétodo: es interpretativa, naturalística, estudia las personas en su ambiente natural tratando de entender el sentido, de interpretar el fenómeno en términos de los que significa para la gente, de lograr una aproximación más cercana al objeto que estudia.” (Galeano, 2004, pág. 20) Este enfoque se utiliza debido a que este ejercicio se basa en recomendar un sistema de gestión documental que se adapte a las necesidades de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia, por lo tanto, es indispensable caracterizar el actual proceso para posteriormente definir oportunidades de mejora que permitan la búsqueda y actualización permanente de la información y documentación requerida por los usuarios.

5.2 Modalidad de la Propuesta

Este ejercicio se desarrolla a partir de la práctica en empresa, específicamente con plan de mejora, por el que se entenderá “un esfuerzo teórico-práctico por solucionar o mejorar algunos problemas o procesos administrativos que resultan afines al área de desempeño del practicante en la organización” (Reglamento de prácticas

Facultad de Administración, 2016) Esta modalidad se utiliza debido a que la idea central del presente ejercicio es proponer la mejora del proceso de gestión documental de la Organización, pues, este se encuentra desactualizado debido a la ineficiente administración de los flujos de información. Por tal motivo, la Dirección de Titulación minera requiere del adecuado manejo del sistema de información que permita a la entidad alcanzar un alto rendimiento y eficiencia al momento de realizar la búsqueda y actualización de los expedientes requeridos por los usuarios.

5.3 Estrategias de Acercamiento a los Actores

La presente propuesta de mejora se desarrolla a partir de unas técnicas, entre ellas:

La revisión documental, entendida como “el proceso dinámico que consiste esencialmente en la recogida, clasificación, recuperación y distribución de la información. Diferenciamos entre fuentes de documentación primarias (textos completos y originales) y fuentes de documentación secundarias (seleccionan, referencian y/o resumen la información primaria). No resulta funcional que un investigador utilice un número excesivo de fuentes de información, sino que debe ser capaz de seleccionar aquellas que mejor respondan a sus necesidades e intereses.” (Rodríguez Gómez & Valdeoriola Roquet, 2009, pág. 2) Esta técnica se utiliza con el objetivo de caracterizar el proceso actual de gestión documental que se lleva a cabo en la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia, al momento de manipular, administrar y controlar los flujos de información.

La matriz DOFA “es una herramienta de diagnóstico y análisis para la generación creativa de posibles estrategias a partir de la identificación de los factores internos y externos de la organización, dada su actual situación y contexto. Se identifican las áreas y actividades que tienen el mayor potencial para un mayor desarrollo y mejora y que permiten minimizar los impactos negativos del contexto.” (Universidad Nacional de Colombia, 2012) Esta técnica se utiliza debido a que permite la definición de oportunidades de mejora asociadas al proceso de gestión documental en la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia, por lo tanto, la estructuración de un sistema que se adapte a las necesidades de la entidad.

El diagrama de flujo de procesos “es una herramienta de planificación y análisis que se concentra en una función o actividad específica: constituye una representación más visual de un proceso” (Chang & Niedzwiecki, 1999, pág. 49), por lo tanto, es utilizada “para definir, estandarizar o encontrar áreas de un proceso susceptibles de ser mejoradas.” (Chang & Niedzwiecki, 1999, pág. 49) Esta técnica se utiliza en este ejercicio porque posibilita la caracterización de los procesos que se llevan a cabo en el archivo de la Dirección de Titulación minera y la definición de oportunidades de mejora que se puedan establecer e implementar en sus procedimientos administrativos y de gestión de información.

6. HALLAZGOS Y PROPUESTA

La presente propuesta se desarrolla en dos fases, las cuales corresponden al despliegue de los objetivos específicos.

6.1 Fase 1: Caracterización del Proceso de Gestión Documental

En esta fase se desarrolla el primer objetivo específico de la presente propuesta a través de la técnica de revisión documental que tiene como propósito caracterizar el actual proceso de gestión documental implementado en el Archivo de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia.

La Gobernación de Antioquia cuenta con un proceso de gestión documental definido y estructurado que se encarga de “gestionar el recibo y entrega de correspondencia, la administración, custodia, consulta y disposición final de los documentos y la asesoría y acompañamiento a los organismos de la Gobernación de Antioquia y entes territoriales del Departamento, en temas de gestión documental bajo criterios de calidad y oportunidad.” (Gobernación de Antioquia, 2016) Dicho proceso inicia con “la radicación de comunicaciones internas, externas y recibidas y, finaliza con las transferencias primarias y secundarias para su administración y custodia, de acuerdo al ciclo vital del documento.” (Gobernación de Antioquia, 2016)

Este proceso opera en los diferentes organismos de la entidad tales como: “la Secretaría General, Secretaría Agricultura Y Desarrollo Rural, Secretaría De Educación

De Antioquia, Secretaría De Medio Ambiente, Secretaría De Participación Ciudadana Y Desarrollo Social, Secretaría De Las Mujeres De Antioquia, Secretaría Gestión Humana Y Desarrollo Organizacional, Secretaría Gobierno, Secretaría Hacienda, Secretaría Infraestructura Física, Secretaría Productividad Y Competitividad, Secretaria Seccional De Salud Y Protección Social De Antioquia, Gerencia De Atención Al Ciudadano, Oficina De Comunicaciones, Gerencia De Control Interno, Gerencia De Infancia, Adolescencia Y Juventud, Gerencia De Negritudes, Gerencia De Seguridad Alimentaria Y Nutricional De Antioquia – Maná, Gerencia De Servicios Públicos, Gerencia Indígena, Departamento Administrativo De Planeación, Departamento Administrativo Del Sistema De Prevención, Atención Y Recuperación De Desastres, Despacho Del Gobernador y la Secretaría de Minas.” (Gobernación de Antioquia, 2016)

Así mismo, dicho proceso es responsabilidad de la Dirección de gestión documental de la Gobernación de Antioquia, esta se encarga de desarrollar las siguientes actividades: “realizar acompañamiento a la Implementación de las políticas de operación para la gestión documental, recepcionar y/o producir, radicar, escanear, indexar, distribuir y tramitar correspondencia, conservar y custodiar los archivos central e histórico, asesorar y capacitar en la organización de los documentos en los archivos de gestión, elaborar y actualizar las Tablas de Retención Documental- TRD, aplicar las Tablas de Retención y valoración Documental, contratar la actualización e implementación de las tablas de retención documental y contratar la aplicación de las tablas de valoración documental.” (Gobernación de Antioquia, 2016) El desarrollo de las anteriores actividades permite la “entrega de correspondencia generada por los

organismos de la Administración Departamental de Antioquia por correo certificado, la custodia de documentos en el archivo central e histórico, la asesoría y capacitación en la organización de los documentos en los archivos de gestión y seguimiento a la aplicación de las TRD y software Mercurio y por último, la realización y entrega de informes a los entes de control.” (Gobernación de Antioquia, 2016)

En esta línea de ideas, es importante aclarar que la Entidad Administrativa Departamental maneja un software llamado Mercurio y cada una de las dependencias lo utiliza de acuerdo a sus necesidades y funciones establecidas (véase Imagen 1).

Imagen 1. Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Gobernación de Antioquia.



Imagen 1. Fuente: tomado del documento “Manual del usuario” creado por ServiSoft S.A.

Mercurio “es un sistema de gestión documental que permite administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización.” (ServiSoft S.A., 2011) Dicho software está “diseñado para apoyar la labor del Centro de Administración Documental, permitiendo llevar a cabo la administración de los documentos de una forma más eficiente, eficaz y con menores costos.” (ServiSoft S.A., 2011)

La aplicación Mercurio permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la Gobernación de Antioquia “en cuanto a servicios de consulta de información, organización, control y protección de los documentos.” (ServiSoft S.A., 2011) Así mismo, la implementación del sistema de gestión inteligente de la información ayuda a “minimizar los riesgos de pérdida de documentos, agilizar los trámites de los procesos documentales y por último, controlar el cumplimiento de los términos de vencimiento de los actos administrativos.” (ServiSoft S.A., 2011)

Para que un servidor público pueda ingresar al sistema de gestión documental Mercurio deberá comunicarse con la Dirección de gestión documental, el usuario y la contraseña deberá ser asignada por uno de los funcionarios de la misma con base en las funciones que desempeña la persona que requiere el servicio de consulta (véase Imagen 2).

Imagen 2. Ingreso al Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Gobernación de Antioquia.



Ingreso de Usuarios

Usuario:

Contraseña:

Ingresar

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Imagen 2. Fuente: tomado del documento “Manual del usuario” creado por ServiSoft S.A.

Una vez se accede a la página principal del sistema de gestión documental Mercurio, el funcionario podrá ver los nueve ítems (inicio, bandejas, radicación, consultas, reportes, seguridad, administración, ayuda y la opción salir) y podrá consultar la información requerida por un usuario de forma rápida y cómoda (véase Imagen 3).

Imagen 3. Página Principal del Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Gobernación de Antioquia.



Imagen 3. Fuente: tomado del documento “Manual del usuario” creado por ServiSoft S.A.

Por otro lado, es importante aclarar que el Archivo de la Secretaría de Minas se rige bajo el sistema de gestión documental implementado en los diferentes organismos que conforman la Gobernación de Antioquia. Este cumple diferentes funciones tales como: identificar y organizar la documentación correspondiente a los Títulos Mineros, clasificar los documentos para su posterior categorización: Cuaderno principal o Jurídico, FBM- Formato Básico Minero, Regalías, Informes Técnicos, Informes Técnicos IFI, Otras Actuaciones (Derechos de Petición, Tutelas, entre otros); legajar y foliar los documentos, digitalizar los expedientes conforme a la solicitud que se requiera, consultar información en el aplicativo SIMA correspondiente a los expedientes, actualizar información relacionada con los títulos, propuestas y Licencias Mineras en el sistema de gestión documental Mercurio, determinar los plazos conforme establece la ley a fin de notificar Actos Administrativos (Resoluciones, Autos,

Citaciones, Edictos, Estados, ejecutorias.), elaborar y fijar Edictos para su posterior publicación en la cartelera del Archivo de la Secretaría de Minas, suministrar de manera oportuna los expedientes requeridos por las diversas áreas pertenecientes a la Secretaría de Minas y externas a la Entidad, archivar los expedientes después de haber sido utilizados, custodiar los expedientes Mineros, realizar inventarios para establecer la cantidad de expedientes disponibles y evacuar expedientes inactivos conforme a la normatividad vigente, brindar información oportuna a los usuarios relacionada con los Títulos Mineros, capacitación, atención al usuario Sótano externo y en la Taquilla del Archivo de Minas.

El Archivo de la Secretaría de Minas cuenta con tres funcionarios (una auxiliar administrativa, una técnica operativa y un profesional universitario) los cuales se encargan de cumplir con las diferentes funciones anteriormente mencionadas, cabe destacar que los tres servidores públicos tienen unas responsabilidades definidas, sin embargo, no se logran cumplir a cabalidad los objetivos individuales por la falta de personal capacitado e idóneo en dicha dependencia.

Esta dependencia cuenta con aproximadamente 5000 expedientes los cuales tienen un crecimiento anual del 9% en promedio; por lo cual se requirió instalar un módulo adicional para el almacenamiento de estos, pasando así de tener 12 a 14 estantes cada uno con 7 peldaños para contener 15 metros lineales de documentación, estos estantes son carros de desplazamiento vertical operados manualmente. Sin embargo la dinámica y el crecimiento constante de las carpetas hacen que ni el espacio

ni la capacidad sean suficientes para satisfacer las necesidades de la gestión documental por lo que se deba proyectar a corto plazo la destinación de más espacio físico donde se puedan ubicar otros estantes adicionales que garanticen la capacidad de almacenamiento acorde con el crecimiento del volumen de los documentos.

En la atención integral a las necesidades de los usuarios fue implementada la sala de consultas de los expedientes, la cual está habilitada con una mesa para 8 personas que se facilita a los usuarios de lunes a viernes de 8 de la mañana a 12 del mediodía, esta sala está atendida por los funcionarios del Archivo de la Secretaría de Minas, quienes se encargan de atender las solicitudes de préstamo a los usuarios para consulta y las solicitudes de copias digitales.

En particular, el Archivo de la Secretaría de Minas lleva a cabo su función administrativa y es responsable de gestionar los siguientes procesos: radicación, consulta de expedientes, notificaciones, elaboración de copias digitales y la actualización de los expedientes. En esta primera fase se hace una revisión de cuáles son los procesos que más se llevan a cabo en esta dependencia para posteriormente realizar una descripción general de cada una de las actividades desarrolladas al interior de la Dirección de Titulación Minera, éstos aparecen descritos en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Caracterización del actual proceso de gestión documental del archivo de la secretaría de minas de la gobernación de Antioquia

PROCESO	DESCRIPCIÓN
RADICACIÓN	Recibir y registrar la correspondencia que va dirigida a la secretaría de Minas por medio de un sistema de Gestión Documental.
CONSULTA DE EXPEDIENTES	Un usuario busca, consulta y verifica la información contenida en un determinado título minero.
NOTIFICACIONES	Un usuario se presenta al Archivo de la Secretaría de Minas para dar respuesta a algún tipo de requerimiento por parte de la Entidad pública.
ELABORACIÓN DE COPIAS DIGITALES	Se hace una réplica en medio magnético-digital de la información que es requerida por algún usuario y que reposa en los expedientes.
ACTUALIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	Clasificar y anexar la correspondencia que llega al Archivo de la Secretaría de Minas a los respectivos expedientes.

Fuente: Elaboración propia.

En el Archivo de la Secretaría de Minas se llevan a cabo cinco procesos importantes, sin embargo, tres de ellos (radicación, consulta de expedientes y notificaciones) son fundamentales para el desarrollo de las funciones de los diferentes servidores públicos que conforman dicha dependencia.

El proceso de radicación es de vital importancia para la Secretaría de Minas, pues, los usuarios requieren o entregan información relevante a los funcionarios, esto permite que los expedientes tengan la documentación necesaria para que los abogados e ingenieros puedan realizar los estudios correspondientes, y de esta forma, para que los procesos internos funcionen adecuadamente en la entidad.

El proceso de consulta de expedientes es fundamental debido a que permite que los usuarios estén informados y actualizados en cuanto a las actuaciones que desarrollan los profesionales al interior de la Secretaría de Minas, además, la entidad está comprometida en velar por el derecho que tienen todos los ciudadanos al permitirles el acceso a la información pública.

El proceso de notificación es esencial debido a que los usuarios necesitan estar en constante comunicación con los funcionarios de la taquilla porque las personas solicitan información relevante sobre las decisiones que se toman al interior de la dependencia sobre sus contratos de concesión o sus propuestas, de no estar al tanto, los usuarios podrían perder privilegios y derechos al dejar vencer los plazos estipulados por la entidad administrativa.

Se puede concluir que los procesos que se desarrollan en el Archivo de la Secretaría de Minas no cuentan con una persona que se haga responsable específicamente de esa actividad porque no hay una planeación establecida ni el

personal adecuado, por lo tanto, en el momento que se requiera, cualquier persona que integra el Archivo puede dejar de realizar sus funciones para poder dedicarse a desarrollar otras actividades. Esto podría generar mucha incertidumbre en la Dirección de Titulación Minera porque no se tienen unas metas definidas, por consiguiente, no se podrían alcanzar los objetivos que se pretenden. Además, dicha situación traería efectos negativos tanto en la eficiencia de la gestión administrativa en la entidad como el incremento de los costos por el deficiente manejo en los procesos y en consecuencia la poca satisfacción de los usuarios, así mismo, se podría evidenciar el desconocimiento de las posibilidades de la Organización dentro de su ámbito de acción porque hoy en día es de vital importancia conocer cuáles son las necesidades de los ciudadanos y cuál es la capacidad de la administración departamental de cubrirlas.

La revisión documental en la primera fase permitió conocer el proceso de gestión documental llevado a cabo por la gobernación de Antioquia y por ende, la Secretaría de Minas, además, arrojó que de los cinco procesos desarrollados en el Archivo de la Secretaría de Minas, tres de ellos (radicación, consulta de expedientes y notificaciones) son indispensables debido al impacto que tienen en el logro de los objetivos de dicha dependencia. Así mismo, en esta fase se encontró que hay unas amenazas y por consiguiente el reconocimiento de unas oportunidades de mejora que podrían permitir el mejoramiento continuo de la entidad administrativa del Estado.

6.2 Fase 2: Recomendar un Sistema de Gestión Documental

En esta fase se desarrolla el segundo y tercer objetivo de la presente propuesta a través de las técnicas de matriz DOFA y diagrama de flujo, estas tienen como propósito definir oportunidades de mejora asociadas al proceso de gestión documental en el Archivo de la Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia. Así mismo, dicha fase permite recomendar un sistema de gestión documental que se ajuste a las necesidades de la entidad, específicamente la Dirección de Titulación Minera.

La matriz DOFA es un método que provee información útil para la toma de decisiones debido a que permite analizar de manera completa el proceso de gestión documental llevado a cabo en el Archivo, lo que posibilita además, establecer y examinar los factores determinantes y de riesgo contemplados en las actividades desarrolladas por los integrantes del mismo para establecer posibles mejoras que permitan la optimización de dicho proceso. A continuación se presenta la matriz mencionada anteriormente:

La información que aparece evidenciada en el cuadro 4 es el resultado de la observación directa, reuniones de equipo de trabajo y también del ejercicio de revisión documental expresado en la fase anterior.

Tabla 3. Matriz DOFA del proceso de gestión documental de la secretaría de minas de la gobernación de Antioquia

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
-------------	---------------

<p>Infraestructura física limitada.</p> <p>Falta de personal capacitado.</p> <p>Alta rotación del personal.</p> <p>Insuficiente delegación de tareas.</p> <p>Uso inadecuado del tiempo laboral (tiempo muerto)</p> <p>Falta de tecnología para el procesamiento de la información.</p> <p>Carencia de implementos para la salud, seguridad e higiene laboral en el puesto de trabajo.</p>	<p>Procesos de gestión documental optimizados.</p> <p>Adquisición de tecnología de punta.</p> <p>Permanente actualización y digitalización de la información.</p> <p>Mejora en la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Mayor productividad.</p>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<p>Personal comprometido.</p> <p>Sistema de gestión documental práctico y útil.</p>	<p>Pérdida o deterioro de la documentación.</p> <p>Problemas jurídicos.</p> <p>Retroceso en los procesos.</p> <p>Inestabilidad laboral del personal.</p> <p>Desactualización de los sistemas de información.</p> <p>Retraso en la actualización de los expedientes.</p> <p>Poca confianza por parte de los usuarios.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia, la Secretaría de Minas tiene los siguientes retos internos por afrontar y superar: en la Dirección de Titulación se puede implementar algunas estrategias que permitan la optimización constante de sus procesos y la mejora de su productividad. Es importante definir unas metas para desarrollar los planes que posibiliten el correcto funcionamiento del Archivo y el logro de los objetivos organizacionales. Además, es indispensable contar con un personal fijo y capacitado para que los procesos no se atrasen y puedan mejorar constantemente. Así mismo, adquirir tecnología (escáner y fotocopiadoras) de buena calidad para digitalizar la información y preservar este activo fundamental.

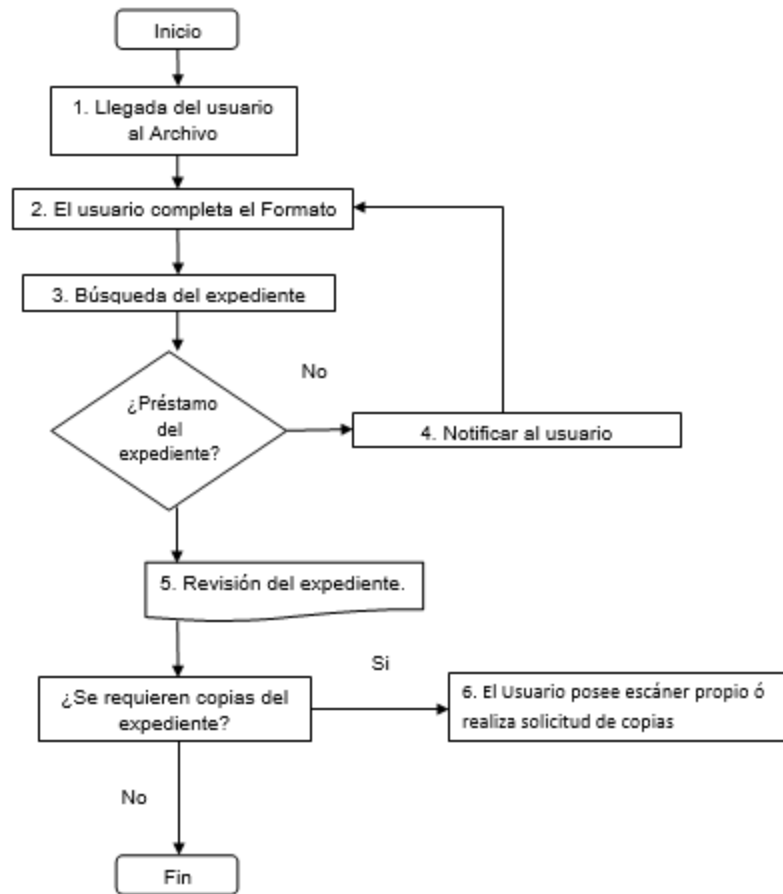
En esta misma línea de ideas, la matriz DOFA arroja las oportunidades de mejora que hay frente a los diferentes procesos desarrollados en el Archivo de la Secretaría de Minas, así mismo, se evidencian algunas problemáticas que pueden ser trabajadas y superadas de manera práctica, por ello es necesario descubrir y analizar cada uno de los tres procesos en su totalidad, para lo cual se hace uso de los diagramas de flujo presentados a continuación:

El diagrama de flujo es una representación que permite analizar un proceso en su totalidad, lo que posibilita la comprensión de las actividades llevadas a cabo y la posterior definición de oportunidades de mejora que puedan optimizar el procedimiento realizado por parte del personal del Archivo de la Secretaría de Minas.

Para el desarrollo de la presente propuesta de mejora se escogieron los tres procesos más demandados por los usuarios y más desarrollados por el personal del Archivo de la Secretaría de Minas, los cuales son los siguientes: el proceso de consulta de expedientes, el proceso de radicación y por último, el proceso de notificación.

El proceso de consulta de expedientes es uno de los más importantes para el Archivo porque los usuarios requieren constantemente información para llevar a cabo de manera apropiada la actividad minera en el Departamento, en el confluyen diversas actividades que deben ir direccionadas como aparece en el siguiente diagrama de flujo:

Gráfica 1. Diagrama de flujo del proceso de consulta de expedientes



Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento detallado del proceso actual:

El proceso de consulta de expedientes del Archivo de la Secretaría de minas se realiza de la siguiente manera:

1. Llegada del usuario al Archivo: el usuario llega al Archivo de la Secretaría de Minas y realiza su respectiva solicitud a la persona encargada de la taquilla en ese momento.

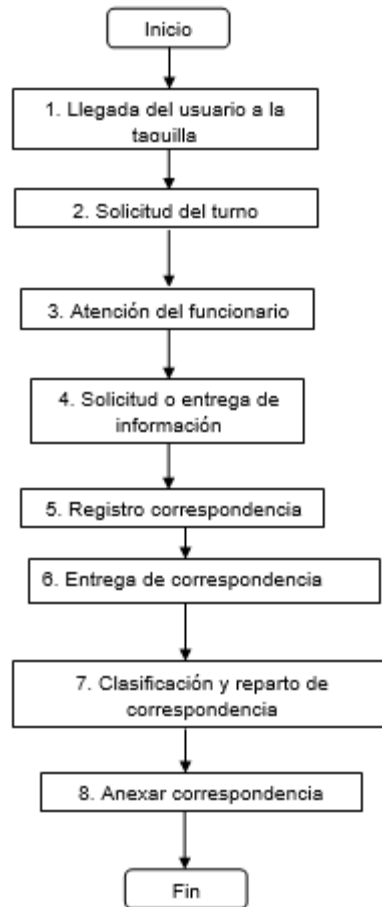
2. El usuario completa el formato: el usuario completa el Formato de solicitud de préstamo de expedientes, se sienta y espera su respectivo turno.
3. Búsqueda del expediente: el funcionario del Archivo de la Secretaría de Minas realiza una búsqueda del expediente solicitado por el usuario tanto en el módulo físico como en el sistema de gestión documental llamado Mercurio.
4. Notificar al usuario: el funcionario del Archivo presta el expediente solicitado por el usuario si este se encuentra disponible en el módulo respectivo, en este caso, al no tenerlo disponible se le informa al usuario que el expediente se encuentra en estudio técnico o jurídico.
5. Revisión del expediente: el usuario procede a revisar el expediente.
6. El usuario posee escáner propio o realiza solicitud de copias: cuando el usuario requiere de una gran cantidad de copias del expediente (más de 10) tendrá dos opciones para lograr su objetivo: llevar un escáner propio para sacar las copias ó realizar una solicitud de copias por medio de un oficio físico, el usuario deberá llevar el oficio al Sótano externo de la Gobernación de Antioquia taquilla 25 para radicarlo y posteriormente llevarlo al Archivo de la Secretaría de Minas y entregarle al funcionario encargado la solicitud de copias, esta persona tendrá 15 días hábiles para dar respuesta a dicho requerimiento.

En conclusión, para el Archivo de la Secretaría de Minas este diagrama de flujo permite determinar oportunidades de mejora asociadas al proceso de consulta de expedientes debido a que si los expedientes estuvieran digitalizados y los sistemas de

gestión de la información actualizados los usuarios no tendrían que estar acudiendo a la taquilla a diario para revisar cualquier movimiento dentro del expediente, lo que permite a futuro la satisfacción de los usuarios y la optimización de los procesos de la entidad.

El proceso de radicación al igual que el de consulta de expedientes es uno de los más importantes para el Archivo porque los usuarios requieren constantemente información o por otro lado entregan documentación a los funcionarios de la taquilla para ponerse al día y dar respuesta a los requerimientos que realizan los profesionales de la Secretaría de Minas, en el confluyen diversas actividades que deben ir direccionadas como aparece en el siguiente diagrama de flujo:

Gráfica 2. Diagrama de flujo del proceso de radicación



Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento detallado del proceso actual:

El proceso de radicación en la taquilla de la Secretaría de Minas se realiza de la siguiente manera:

1. Llegada del usuario a la taquilla: el usuario llega a la taquilla de la Secretaría de Minas y realiza su respectiva solicitud o por otro lado, hace entrega de la

documentación requerida a la persona encargada de la taquilla en ese momento.

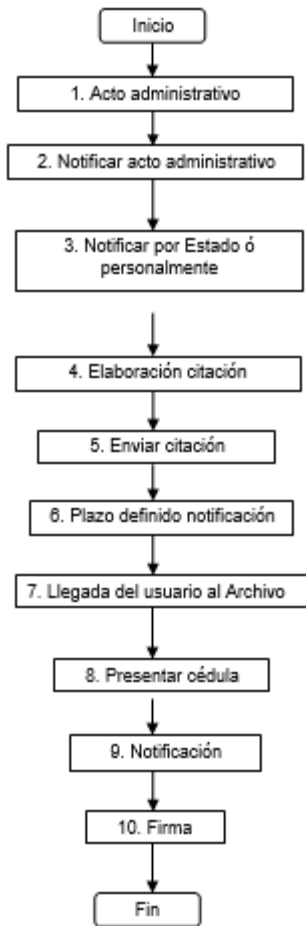
2. Solicitud del turno: el usuario solicita un ficho en la recepción para poder ser atendido por el funcionario encargado.
3. Atención del funcionario: cuando llega el turno del usuario, éste es atendido por el funcionario de la Secretaría de Minas.
4. Solicitud o entrega de información: el usuario solicita o hace entrega de algún tipo de documentación que requiere ser radicada por el código que arroja el sistema de gestión documental de la Gobernación de Antioquia llamado Mercurio.
5. Registro correspondencia: el funcionario recibe la documentación y la registra por el sistema de gestión documental Mercurio o por CMC (Catastro Minero Colombiano), dependiendo el tipo de requerimiento que haga el usuario.
6. Entrega de correspondencia: la correspondencia recibida en la taquilla 25 del sótano externo de la Gobernación de Antioquia llega al día siguiente al Archivo de la Secretaria de Minas por medio de sus funcionarios.
7. Clasificación y reparto de la correspondencia: un funcionario del Archivo clasifica la correspondencia, separando y guardando cada número y letra en su respectiva caja o AZ, además, hace el reparto a los ingenieros y abogados de la Secretaría de Minas para que ellos puedan contestar derechos de petición, sacar certificados de uso de explosivos y crear propuestas nuevas en el plazo de tiempo establecido.

8. Anexar correspondencia: la correspondencia se debe anexar a los respectivos expedientes cronológicamente y de manera ordenada.

En conclusión, para el Archivo de la Secretaría de Minas este diagrama de flujo permite determinar oportunidades de mejora asociadas al proceso de radicación debido a que es importante anexar la documentación a los respectivos expedientes a diario porque esto retrasa los demás procedimientos, por consiguiente, afecta de manera significativa el desarrollo de las actividades de los otros funcionarios de la Secretaría de Minas, esto genera altos costos administrativos, problemas legales, baja productividad y poca satisfacción de los usuarios con la entidad y los servidores públicos.

El proceso de notificación al igual que el de radicación y el de consulta de expedientes es uno de los más importantes para el Archivo porque los usuarios necesitan ser partícipes de los procedimientos llevados a cabo por la Secretaría de Minas, además, los ciudadanos tienen el derecho a estar informados constantemente sobre todo lo que pasa con su título minero. En este proceso confluyen diversas actividades que deben ir direccionadas como aparece en el siguiente diagrama de flujo:

Gráfica 3. Diagrama de flujo del proceso de notificación



Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento detallado del proceso actual:

El proceso de notificación del Archivo de la Secretaría de minas se realiza de la siguiente manera:

1. Acto administrativo: un abogado genera un acto administrativo: un resolución o un auto que debe ser anexada al respectivo expediente.

2. Notificar acto administrativo: el acto administrativo debe notificarse de acuerdo a los términos que establezca la ley.
3. Notificar por Estado o personalmente: el auto que genera el abogado debe notificarse por Estado y las resoluciones deben notificarse personalmente.
4. Elaboración citación: el abogado que realice el acto administrativo debe elaborar la respectiva citación para que el usuario pueda proceder a notificarse.
5. Enviar citación: un funcionario del Archivo de la Secretaría de Minas se encarga de enviar la citación al usuario para que este pueda proceder a notificarse.
6. Plazo definido notificación: el usuario tiene un plazo definido para proceder a notificarse, este plazo dependerá del tipo de acto administrativo que genere el abogado encargado.
7. Llegada del usuario al Archivo: el usuario llega al Archivo de la Secretaría de Minas a notificarse.
8. Presentar cédula: el usuario presenta la cédula al funcionario del Archivo de la Secretaría de Minas y procede a notificarse.
9. Notificación: el funcionario notifica al usuario y procede a colocar el respectivo sello en el acto administrativo.
10. Firma: el usuario procede a firmar el acto administrativo.

En conclusión, para el Archivo de la Secretaría de Minas este diagrama de flujo permite determinar oportunidades de mejora asociadas al proceso de notificación

debido a que la búsqueda de expedientes es un tema fundamental en dicho proceso, pues sin el expediente es imposible notificar a un usuario porque no se tiene un soporte, en este caso, la actualización constante del sistema de gestión documental Mercurio permite la localización exacta y rápida del expediente y por consiguiente la espera o no por parte de la persona pendiente por notificar, lo que conlleva a la satisfacción del cliente y la optimización del proceso de gestión administrativa y documental.

Es importante aclarar que el sistema de gestión documental Mercurio utilizado actualmente por la Gobernación de Antioquia es práctico y útil, sin embargo, su manejo es inadecuado, por lo tanto, se recomienda que sólo una persona del Archivo de la Secretaría de Minas sea la responsable de dicho software porque si éste es administrado por diferentes funcionarios de la entidad seguirá teniendo falencias. Dichas problemáticas podrán traer consigo las siguientes consecuencias: ineficiencia en los procesos, incumplimiento en el logro de los objetivos organizacionales, expedientes e información pérdida, desactualización del sistema de gestión, dificultad en la búsqueda de la información y los expedientes, posibles demandas, insatisfacción de los usuarios y el retraso en el trabajo de los profesionales y por ende, de la entidad administrativa.

El desarrollo de la matriz DOFA y de los diagramas de flujo en la segunda fase permitieron la definición de oportunidades de mejora asociadas al proceso de gestión documental llevado a cabo en el Archivo de la Secretaría de Minas, pues, se pudo

conocer dicho proceso en su totalidad, lo que posibilita el establecimiento y análisis de posibles mejoras en dicho proceso, así mismo, se logró determinar que el problema no es el sistema de gestión documental Mercurio, sino la forma en que es manejado el software actualmente.

7. RECOMENDACIONES

Un programa de gestión documental aplicado correctamente permite optimizar tiempo, recursos, simplificar procesos, controlar la recepción de los documentos en el área del Archivo, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos institucionales.

Para llevar a cabo la presente propuesta de mejora se hace necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones que se esbozan en tres aspectos fundamentales: talento humano, Tics e infraestructura.

La Secretaría de Minas de la Gobernación de Antioquia requiere de la contratación de personal capacitado e idóneo en el Archivo, debido a que los tres funcionarios que actualmente prestan sus servicios no son capaces de suplir todas las responsabilidades y necesidades que tiene dicha dependencia.

Así mismo, la entidad necesita contar con una persona que se encargue específicamente de digitalizar la información contenida en los diferentes títulos mineros, debido a que es necesaria la actualización permanente de la base de datos de la Secretaría y la protección de la información.

Es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales la adquisición de equipos informáticos y tecnología de punta (impresoras, fotocopadoras, escáner, entre otras) que permitan la realización de las funciones de los servidores públicos de manera oportuna, eficiente y eficaz.

El Archivo de la Secretaría de Minas requiere un espacio locativo más amplio y unos módulos de almacenamiento en buen estado para administrar, custodiar y hacer la respectiva búsqueda de los expedientes de forma más cómoda tanto para los funcionarios de esta dependencia como de los usuarios que requieren de manera inmediata la información.

Para el Archivo de la Secretaría de Minas es importante definir unas metas y desarrollar algunos planes que permitan el correcto funcionamiento de la dependencia y el logro de los objetivos organizacionales, además, es indispensable contar con un personal fijo y capacitado para que los procesos no se atrasen y puedan mejorar constantemente. Así mismo, adquirir tecnología (escáner y fotocopiadoras) de buena calidad para digitalizar la información y preservar este activo fundamental.

Además, se recomienda que sólo una persona del Archivo de la Secretaría de Minas sea la responsable de manejar el software Mercurio porque si éste es administrado por diferentes funcionarios de la entidad seguirá teniendo falencias.

8. CONCLUSIONES

La Secretaría de Minas tiene retos internos por afrontar y superar; sin embargo, en la Dirección de Titulación se puede implementar algunas estrategias que permitan la optimización constante de sus procesos y la mejora de su productividad.

Uno de dichos retos es que la Gobernación de Antioquia no cuenta con los expedientes mineros en medio digital dispuestos en sistemas de información, de manera que se pueda consultar, confrontar, procesar, cargar, y trabajar en tiempo real y simultáneamente con el sistema de gestión documental Mercurio, para la recepción, seguimiento, y evaluación de las solicitudes mineras.

Los expedientes mineros son el principal insumo para realizar, de manera efectiva y oportuna, la gestión minera, evaluación de las Solicitudes y la fiscalización de los títulos mineros en Antioquia, pues en ellos se encuentra la información que soportan tanto las acciones y determinaciones adoptadas por la autoridad minera, como los pagos de contraprestaciones económicas y regalías que este sector le aporta al país para inversión social.

La pérdida o deterioro de los expedientes podría conllevar no solamente a acciones penales frente a la Entidad y sus servidores públicos, sino que causa problemas e incertidumbre para la ejecución de sus funciones misionales y la función delegada de la titulación minera, pues sin ella no hay información sobre la cual actuar como autoridad minera frente a un título o solicitud minera.

Por lo tanto, una de las estrategias a tener en cuenta por la Entidad es tener los expedientes mineros completos, ordenados y digitalizados para su consulta en tiempo real, y aprovechar el hecho de que aquella adquirió un software (llamado Mercurio) que administra, controla y gestiona la información electrónica y digital de dichos expedientes. El manejo adecuado del sistema de gestión documental Mercurio permite mantener a los usuarios actualizados y a la vanguardia de todo lo que pasa en su entorno.

En esta línea de ideas, es importante tener en cuenta que las condiciones actuales de administración de los archivos son un factor de riesgo que no permite el acceso oportuno, y en tiempo real, a la información por parte de los usuarios internos (personal administrativo) y externos (mineros o titulares, entes de control y ciudadanía en general) que requieran consultar la información contenida en los expedientes mineros, de acuerdo con su perfil y permisos. Igualmente, al existir expedientes con la información desactualizada o incompleta la Autoridad Minera puede estar tomando decisiones erradas frente a la aceptación o rechazo de una propuesta, así como una fiscalización con información inexacta.

Otro reto es que a pesar de que el sistema de gestión documental Mercurio utilizado actualmente por la Gobernación de Antioquia es práctico y útil, su manejo es inadecuado. Es por ello que se deben hacer mejoras para contrarrestar, en un futuro, problemáticas que imposibiliten el adecuado funcionamiento de la Entidad

administrativa. Dicho software se debe manejar, de forma responsable, por una persona únicamente, debido a que su adecuado uso permitirá a la entidad cumplir con las exigencias mínimas de las demás entidades de control y por ende, posibilitará el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría de Minas. Adicionalmente, es apropiado sugerir la adquisición de tecnología (escáner y fotocopiadoras) de buena calidad para digitalizar la información y preservar este activo fundamental.

Finalmente, se observa que la Secretaría de Minas carece de personal suficiente, capacitado y/o idóneo para realizar los procesos asociados a la digitalización de expedientes; y de infraestructura física, hardware, software y demás insumos requeridos para llevar a cabo esta actividad. Es por ello que es indispensable contar con un personal fijo y capacitado para que los procesos no se atrasen y puedan mejorar constantemente.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Agencia Nacional de Minería. (2016). *Agencia Nacional de Minería*. Recuperado el 2016, de <https://www.anm.gov.co/?q=agencia-vicepresidencias-contratacion-titulacion>

Archivo General de la Nación. (2016). Recuperado el 2 de noviembre de 2016, de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO_42_DE_2002.pdf

Arévalo, J. A. (noviembre de 2007). *Gestión de la Información, Gestión de Contenidos y Conocimiento*. Recuperado el 2016, de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf

Arias, J. I., & Arias, H. I. (2011). Propuesta Metodológica para el Desarrollo de SIG Mineros en Colombia. *Ventana Informática*, 14.

Asociados, J. A. (2003). *Guía práctica para la implementación de un sistema de archivo y la gestión de documentos*. Obtenido de <http://www.guiagestiondocumental.com/documental/modulo1/cap1-1.html>

Buitrago, D. Y., & Castrillón, M. A. (septiembre de 2006). *La Gestión del Conocimiento*. Recuperado el 2016, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf>

Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1999). *Las herramientas para la mejora de la calidad volumen 2*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit.

Gallo, P. R. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. UOC.

Gobernación de Antioquia. (6 de abril de 2016). *Gobernación de Antioquia*. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://isolucion.antioquia.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=SucursalSeleccion.asp&CargaPagina=ModuloProcesos&IdModulo=3>

González, J. A. (1999). Introducción al Estudio de la Información y la Documentación. *Investigación Bibliotecológica*.

González, M. R. (2006). *El Negocio es el Conocimiento*. Madrid España: Díaz de Santos, S.A.

Jordi Amado y Consultores Asociados. (2003). *Guía práctica para la implementación de un sistema de archivo y la gestión de documentos*. Obtenido de <http://www.guiagestiondocumental.com/documental/equipo-autores.html>

Ministerio de Educación. (2012). Recuperado el 12 de noviembre de 2016, de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_-Mejora1.pdf

Ministerio de Minas y Energía. (abril de 2016). *Ministerio de Minas y Energía*. Recuperado el 13 de octubre de 2016, de

<https://www.minminas.gov.co/documents/10180/698204/Pol%C3%ADtica+Minera+de+Colombia+final.pdf/c7b3fcad-76da-41ca-8b11-2b82c0671320>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2016). *Ley 594 de 2000*. Recuperado el 21 de octubre de 2016, de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf

Molina, L. M. (2002). *Gestión de Documentos: el caso del Consorcio SMS*. Recuperado el 2016, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Tesis/human/Landa_M_L/cap2.htm

Nonaka, I. (2000). *La Empresa Creadora de Conocimiento*. Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/280018698/1-IKUJIRO-NONAKA-La-Empreasa-Creadora-Del-Conocimiento>

Posada, V. V., & Sepulveda, G. F. (2 de julio de 2013). *Diagnóstico Minero y Económico del Departamento de Antioquia*. Recuperado el 2016, de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/rbct/article/view/35048/45878>

Rodríguez Gómez, D., & Valdeoriola Roquet, J. (Julio de 2009). *Métodos y técnicas de investigación en línea*. Obtenido de bernal.pro: <http://bernal.pro/informatica/educaciononline/finish/9-educacion-online-y-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/94-metodos-y-tecnicas-de-investigacion-en-linea>

Ruesta, C. B., & Iglesias, R. A. (marzo de 2001). *Gestión del Conocimiento y Gestión de la Información*. Recuperado el 2016, de

http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-Amarillalglesias.pdf

ServiSoft S.A. (11 de julio de 2011). *Mercurio Gestión Documental*. Recuperado el 21 de diciembre de 2016, de <http://www.servisoft.co/servisoft/mercurio-gestion-documental-2/>

Universidad Autónoma Latinoamericana. (2016). *Reglamento de prácticas Facultad de Administración*. Medellín: Ediciones UNAULA.

Universidad Nacional de Colombia. (julio de 2012). Recuperado el 11 de noviembre de 2016, de http://www.bogota.unal.edu.co/planeacion/download/herramientas-metodologia/Guia_Analisis_DOFA.pdf

Valderrama, L. D. (2005). *Gestión Documental*. Recuperado el 2016, de <http://sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>

Woodman, I. (1985). *Information Management in Large Organizations*.