



Implementación de un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico en la Gobernación de Antioquia

Sergio Andrés Rojas Ramírez

Para la Obtención del Título Profesional en: Ingeniería Industrial

Juan Camilo Sánchez Gil, PhD

Asesor interno

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Medellín

2023

Cita	(Rojas Ramírez Sergio, 2023)
Referencia	Rojas Ramírez, S. A. (2023). Implementación de un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico en la Gobernación de Antioquia [Semestre de Industria]. Universidad de Antioquia, Medellín UdeA (A-Z).
Estilo APA 7 (2020)	



Profesional especializado de la Subsecretaría de Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia: Diego Bedoya.



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Julio César Saldarriaga Molina.

Jefe departamento: Mario Alberto Gaviria Giraldo.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a las personas que más han influido en mi vida personal como profesional. A mi madre y padre que incondicionalmente me apoyaron desde la distancia en el alcance de mis metas, a mis hermanos que me acompañaron durante toda mi carrera profesional como apoyo emocional, psicológico, entre más. Mi tía que sin dudar me abrió las puertas de su hogar para vivir y hacerme sentir cómodo, a mis amigos que siempre me dieron aliento, motivación y consejos. Finalmente, a todos los profesores que desde sus conocimientos me hicieron el profesional integral que soy hoy.

Agradecimientos

Al término de esta etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Agradezco especialmente a la Gobernación de Antioquia por permitirme realizar mis prácticas profesionales en sus instalaciones, a Diego Bedoya mi tutor externo que no dudo de mis capacidades y me seleccionó para esta linda labor de servir a la sociedad. A mi tutor interno Juan Camilo Sánchez quien me aportó todos sus conocimientos para hacer posible la entrega de este trabajo, a mi colega y amiga Eliana Núñez que desde el inicio de la carrera me acompañó en cada uno de los tramos del pregrado. A mi familia que nunca dudaron de mis capacidades y que sin su acompañamiento, orientación y consejos no estaría donde estoy, a mis amigos de infancia que a pesar de la distancia siempre han estado apoyando mis proyectos, y finalmente a mi “*amiga de pandemia*” que durante tres años y a través de una pantalla me acompañó y apoyó en esa etapa tan difícil. ¡A TODOS MUCHAS GRACIAS!

Tabla de contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
1 Objetivos	14
1.1 Objetivo general	14
1.2 Objetivos específicos	14
2 Marco teórico	15
3 Metodología	17
4 Resultados	28
5 Análisis	37
6 Conclusiones	43
Referencias.	44
Anexos	45

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Inicio del Proyecto</i>	17
Tabla 2 <i>Actividades por Objetivos Específicos</i>	18
Tabla 3 <i>Presupuesto</i>	21
Tabla 4 <i>Matriz de Responsabilidades</i>	23
Tabla 5 <i>Matriz de Comunicaciones</i>	24
Tabla 6 <i>Matriz DOFA</i>	26
Tabla 7 <i>Lecciones Aprendidas</i>	42

Lista de figuras

Figura 1 <i>Mapa de Proceso de la gobernación de Antioquia.</i>	12
Figura 2 <i>Diagrama de Gantt. Cronograma de actividades.</i>	21
Figura 3 <i>Matriz de Riesgo</i>	26
Figura 4 <i>Matriz de las Partes Interesadas</i>	28
Figura 5 <i>Sitio de SharePoint antes del nuevo diseño.</i>	29
Figura 6 <i>Contenido del SharePoint antes del nuevo diseño.</i>	30
Figura 7 <i>Sub-sitios en el canal de SharePoint.</i>	30
Figura 8 <i>Interfaz de bienvenida a Sub-sitio Soporte Logístico</i>	31
Figura 9 <i>Sitios de interés Sub-sitio Soporte Logístico</i>	32
Figura 10 <i>Más información sobre Sub-sitio Soporte Logístico</i>	32
Figura 11 <i>Plan de Acción Servicios Generales 2023</i>	33
Figura 12 <i>Sub-sitio Sistema de Gestión Basura Cero.</i>	34
Figura 13 <i>Dashboard para el Sistema de Gestión Basura Cero.</i>	34
Figura 14 <i>Carpetas para el Sistema de Gestión Basura Cero.</i>	35
Figura 15 <i>Gestión de permisos para sitio de SharePoint.</i>	36
Figura 16 <i>Distribución de cargo de los asistentes</i>	38
Figura 17 <i>¿Conocía el Complemento de Office 365 SharePoint?</i>	38
Figura 18 <i>Conocimiento de SharePoint por Cargos</i>	39
Figura 19 <i>¿Considera que la explicación de cada uno de los temas fue acertada?</i>	40
Figura 20 <i>¿Considera que es una herramienta de fácil manejo?</i>	40
Figura 21 <i>Percepción del uso de la Herramienta por Cargos</i>	41
Figura 22 <i>¿La capacitación cumplió con las expectativas deseadas?</i>	41

Siglas, acrónimos y abreviaturas

MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
SIG.	Sistema Integrado de Gestión
SP.	Soporte Logístico
SGBC.	Sistema de Gestión Basura Cero
ISO	International Organization for Standardization
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
PMI.	Project Management Institute

Resumen

Dadas las exigencias competitivas del mercado, los nuevos avances tecnológicos entre otras innovaciones, la gobernación de Antioquia ha adquirido durante los últimos años el servicio de correo electrónico a través de la plataforma de Office 365; la cual cuenta con aplicaciones integradas que permiten el desarrollo de soluciones a la medida que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales; sin embargo, los usos de dichas aplicaciones en la entidad aún no se han generalizado. Es por esta razón que en el año 2022 la Subsecretaría de Servicios Administrativos tomó la iniciativa de crear un sitio de Sharepoint para la gestión de la información y la comunicación del proceso de Soporte Logístico, el cual permite almacenar, compartir y colaborar con la información generada en las actividades de dicho proceso. Sin embargo, se identifica que esta iniciativa requiere de mejoras en cuanto a su diseño y contenido; y finalmente, llevar a cabo su implementación y promover su apropiación por parte de los usuarios de la misma para una eficaz gestión de la documentación del proceso de apoyo Soporte Logístico.

Palabras clave: Gestión documental, gestión de proyectos, Soporte Logístico, SharePoint.

Abstract

Given the competitive demands of the market, the new technological advances among other innovations, the government of Antioquia has acquired the email service through the Office 365 platform in recent years; which has integrated applications that allow the development of customized solutions that contribute to the fulfillment of institutional objectives. However, the use of such applications in the institution has not yet become widespread. This is the reason why in 2022 the Under secretariat of Administrative Services took the initiative of creating a Sharepoint site for the management of information and communication of the Logistics Support process, which allows storing, sharing and collaborating with the information generated in the activities of such process. It is identified that this initiative requires improvements in terms of its design and content, as well as carrying out its implementation and promoting its appropriation by its users for an effective management of the documentation of the Logistics Support process.

Keywords: Document management, project management, document management, SharePoint

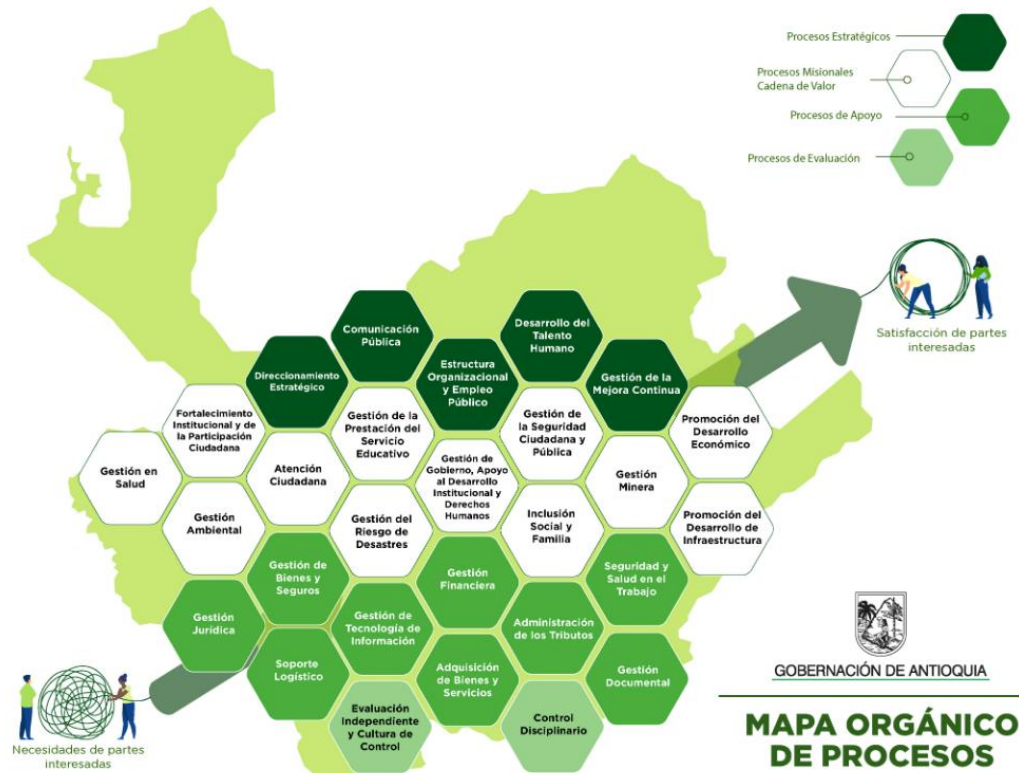
Introducción

Las tecnologías de información y comunicación hacen parte de las tendencias emergentes, todas ellas nacen de las necesidades que experimenta la sociedad con el paso del tiempo (Vega-Pérez & Reyes-Cañas, 2018). El evento más reciente que condujo al crecimiento tecnológico fue la pandemia del Covid-19, que cambió de manera radical la forma de vida de todos los individuos del planeta, con ella se introdujeron nuevas formas de aprender, comprar, trabajar, entre otras actividades. Como respuesta a esta situación, se desarrollaron nuevas herramientas que permitieran de manera virtual la posibilidad de almacenar, procesar, difundir, colaborar y gestionar cualquier tipo de información entre las distintas partes interesadas en un sistema organizacional determinado (Navarro-Hudiel, 2020).

La Gobernación de Antioquia no es la excepción, pues ellas antes, durante y después de la pandemia se ha apropiado de las nuevas tecnologías que le permiten ser más eficiente al momento de gestionar la prestación de sus servicios a la comunidad. Estos beneficios se ven reflejados en la productividad y entre otros indicadores que se manejan de manera interna en la entidad, y reflejan los esfuerzos tanto tecnológicos como humanos para alcanzar esas metas.

Actualmente, la gobernación tiene como misión 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 (Gobernación de Antioquia, 2023). Esta misión se lleva a cabo a través de los diferentes organismos, conforme con sus funciones y competencias propias, soportados en modelos y sistemas de gestión como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el cual se contemplan los procesos que pueden observarse en la figura No. 1:

Figura 1
 Mapa de Proceso de la gobernación de Antioquia.



Nota. Fuente <https://antioquia.gov.co/>

Soporte Logístico es considerado un proceso de apoyo gestionado por la Subsecretaría de Servicios Administrativos y que tiene como objetivo gestionar la prestación de servicios generales y de soporte logístico, mediante acciones de mantenimiento de la infraestructura física, seguridad física y custodia de los bienes y las personas, prestación del servicio de transporte con los medios propios del Departamento y gestión de almacén, con el propósito de facilitar el normal funcionamiento de los procesos de la entidad en forma eficiente y oportuna. Además, en este proceso se encuentran incorporados el Sistema de Gestión Basura Cero (SGBC) y Servicios Generales (Gobernación, 2023).

Actualmente en dicha subsecretaría se tiene como iniciativa utilizar las herramientas de Office 365 para mejorar la gestión y la comunicación interna en el desarrollo de las actividades del proceso Soporte Logístico. Esta iniciativa tiene su desarrollo en SharePoint iniciado en 2022; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en cuanto a diseño, contenido y apropiación por parte de las personas que participan en dicho proceso.

Microsoft 365 es la nube de productividad, diseñada para ayudar a cada uno de nosotros a conseguir lo que importa, en nuestro trabajo y en nuestra vida, con las mejores aplicaciones de Office, servicios de la nube inteligentes y seguridad avanzada. SharePoint hace parte de las herramientas que constituye Microsoft 365, facilitando el trabajo colaborativo con sitios de grupo dinámicos y productivos para cada equipo de proyecto, departamento y división. Se comparte archivos, datos, noticias y recursos. Permite personalizar el sitio para simplificar el trabajo de tu equipo. También permite la colaboración sin esfuerzo y de forma segura en equipos PC y Mac o en dispositivos móviles con miembros del equipo que formen parte de la organización o que sean ajenos a ella, todas estas características la hacen perfecta para el objetivo del proyecto que se quiere desarrollar (Microsoft, 2023).

1 Objetivos

1.1 Objetivo general

Implementar un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico que permita a los responsables de las actividades del mismo almacenar y compartir información en un entorno de trabajo colaborativo.

1.2 Objetivos específicos

- Rediseñar el sitio interno de SharePoint de Soporte Logístico de la gobernación de Antioquia, a partir de las necesidades y flujos de información del proceso.
- Identificar y agregar información o contenido relevante de las actividades del proceso Soporte Logístico y Sistema de Gestión Basura Cero (SGBC).
- Capacitar y acompañar al personal de la Subsecretaría de Servicios Administrativos en el uso y actualización de la información en el sitio de SharePoint.

2 Marco teórico

La gestión documental debe responder a los procesos de negocio y de gestión que se realizan en las organizaciones, apoyar el análisis de los procesos o secuencias de las actividades que se llevan a cabo para crear un producto o prestar un servicio (Bravo, 2022). Esta información documentada según la ISO 9001 es aquella que una organización tiene que controlar y mantener, en el medio que se contiene (físicos, electrónicos, etc.), para facilitar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) (ISO, 2023). Es por esto que la gestión organizacional abre nuevas ventanas que brindan un panorama más actualizado en relación con el trabajo que se desarrolla desde los roles organizacionales y sus respectivos líderes (Navarro-Hudiel, 2020).

Estas nuevas oportunidades de implementación se extienden entre todos los tipos de organizaciones, tanto educativas, industriales, privadas, públicas entre otras, y que generan un impacto positivo en la gestión y transferencia del conocimiento. Teniendo en cuenta esos impactos positivos el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, asegura que se está buscando “plantear un cambio de paradigma en la gestión de tecnología del sector público, mediante la adopción de modelos de gestión estratégica de la información” (UNAL, 2013).

De lo anterior, las entidades públicas en Colombia deben innovar con tecnologías que le permitan ser competitivas, fortaleciendo el flujo eficiente de la información y favorecer la calidad de los servicios para el bienestar de la comunidad.

Estas nuevas ideas de innovación generan un mayor compromiso y entrega en las funciones que se desempeñan cambiando el estilo de trabajo individual por uno colectivo (OIT, 2020), por lo tanto, este nuevo estilo de trabajo requiere de estrategias que permitan una comunicación interna entre la organización o equipo de trabajo mucho más eficiente.

La comunicación interna constituye a un aspecto fundamental para las organizaciones debido a que esta permite atender el negocio y a sus trabajadores de manera oportuna, esta última identifica lo importante que es la comunicación interna en la organización. Esto implica entonces una estrategia para la comunicación interna que alinee los trabajadores, equipos de trabajo y dependencias en relación con los objetivos organizacionales (van Riel, 2012).

Conocer estrategias de comunicación interna es clave para gestionar de manera más eficiente la información, se recalca que existen tales herramientas como la intranet o las herramientas de gestión documental. Estas ayudan a las empresas a generar una comunicación digital sin necesidad de estar en el lugar físico de la organización. El correo electrónico según Dans es de uso normal en entornos corporativos, pero ofrece muchas desventajas e ineficiencias en los entornos colaborativos (Dans, 2017), esto último nos lleva a considerar otras herramientas para la comunicación interna en un entorno más colaborativo.

Las herramientas más conocidas y utilizadas para la gestión documental en las organizaciones son: Google Drive, MEGA, ICLOUD Drive, OneDrive y Microsoft SharePoint, dichas herramientas fueron evaluadas por Adriana Bravo para la selección de una de ellas. Estas fueron evaluadas teniendo en cuenta las siguientes características: acceso seguro de la información, actualización de forma segura, actualización sin necesidad de una conexión a Internet, trabajo simultáneo con los demás técnicos e ingenieros. Como resultado la herramienta que mejor se ajusta fue Microsoft SharePoint ofreciendo todas estas ventajas competitivas ante las otras herramientas evaluadas (Bravo, 2022).

Las implementaciones de herramientas tecnológicas suelen gestionarse como un proyecto y estas constituyen unas series de fases genéricas que comprenden una serie de actividades necesarias para alcanzar el objetivo. Las fases conocidas son: Inicio del proyecto, Planificación del proyecto, Ejecución del proyecto, Desempeño del proyecto y Cierre del proyecto (Asana, 2022). Para Project Management Institute (PMI) todos los proyectos deben gestionar la integridad, el alcance, el tiempo, los costos, la calidad, recurso humano, la comunicación, los riesgos y las partes interesadas aplicando diferentes metodologías para dichas gestiones (PMI, 2013).

En el inicio del Proyecto se identifican uno o varios problemas o necesidades que deban ser solucionadas o atendidas y que requieran de unos recursos internos o externos a la organización para cumplir con un objetivo planteado, en esta fase se constituye el alcance del proyecto y mecanismos de control que se deban implementar para asegurar la meta (Núñez, 2019), posteriormente en la Planificación del Proyecto se planean todas las actividades a desarrollar con sus respectivos responsables y en el tiempo en que se deben ejecutar, es decir, se crea un

cronograma y adicionalmente matrices que permitan una gestión correcta de los costos, la calidad, el recurso humano, la comunicación, los riesgos y las partes interesadas. En la Ejecución del Proyecto se realizan todas las actividades planeadas en el cronograma que deja como resultado todos los productos tangibles o intangibles como evidencia de la ejecución para el cumplimiento progresivo del proyecto, en conjunto se realiza la evaluación del Desempeño del Proyecto por medio de indicadores de calidad o ejecución que son analizados y el principal insumo para el cierre. Finalmente, en el Cierre del Proyecto se deja por escrito lo que se hizo bien, lo que se dejó de hacer las lecciones aprendidas y las recomendaciones para su seguimiento y trabajos futuros (PMI, 2013).

3 Metodología

Para el desarrollo de este proyecto se apuesta por la continuación de un trabajo que inició en el año 2022 con la intención de hacer uso de los complementos de Office 365 de Microsoft; dicho complemento se llama SharePoint, este pretende crear un canal de comunicación interna para la Subsecretaria de Servicios Administrativos para la gestión documental del proceso Soporte Logístico en la Gobernación de Antioquia.

La metodología a emplear busca establecer un enfoque cualitativo en el cual se desea entregar una herramienta funcional y con alta viabilidad para la gestión documental del proceso de Soporte Logístico. Se pretende realizar una capacitación una vez esté terminada la herramienta y cuantificar la percepción y la satisfacción de las personas en la implementación de la herramienta por medio de una encuesta. Dado el tiempo en el cual se ejecuta el proyecto es imposible aplicar otro tipo de indicadores que den cuenta del rendimiento de esta herramienta de gestión.

Teniendo en cuenta lo descrito en el marco teórico este trabajo se realizó bajo un enfoque de gerencia de proyectos basado en la metodología que propone el Project Management Institute (PMI), es decir que contaremos con las mismas 5 fases anteriormente descritas.

En Inicio de este proyecto se determinan aspectos claves para la ejecución de este mismo, dichos aspectos se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 1

Inicio del Proyecto

Nombre de la Compañía	Gobernación de Antioquia
Nombre de dependencia	Subsecretaría de Servicios Administrativos
Nombre del Proyecto	Implementación de un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico en la Gobernación de Antioquia
Líder del Proyecto	Sergio Andrés Rojas Ramírez
Problema identificado	Sistema de gestión ineficiente, no permite al personal obtener información oportuna y entorpece el flujo de información.
Objetivo	Implementar un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico que permita a los responsables de las actividades del mismo almacenar y compartir información en un entorno de trabajo colaborativo.
Nombre de Asesor	Diego Fernando Bedoya Gallo
Cronograma	Del 1 de febrero hasta el 30 de junio
Participantes	Sergio Andrés Rojas Ramírez , y responsables de distintas gestiones del proceso como apoyo.
Canales de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Reuniones virtuales o presenciales agendadas. • Llamadas telefónicas por sistema interno.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la eficiencia. • Almacenamiento físico reducido. • Mejor articulación de las gestiones. • Mayor trazabilidad en los flujos de documentación. • Mayor seguimiento.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguimiento por las partes interesadas. • Resistencia al cambio. • Capacidad de la nube.

Los aspectos anteriormente descritos se concretan en una reunión presencial con el asesor en donde se da inicio a este proyecto.

Una vez terminada esta fase se inicia con la Planificación del proyecto donde se implementan estrategias para gestionar el tiempo, los costos, la calidad, el recurso humano, la comunicación, los riesgos y las partes interesadas.

Esta fase inicia con la identificación de requisitos para el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos, para este caso se realizaron reuniones presenciales con el asesor interno donde se determinaron las actividades a desarrollar para el alcance de cada requisito siguiendo una secuencia lógica y con puntos de control para su desarrollo, en la siguiente tabla se identifica las actividades por objetivo específicos:

Tabla 2

Actividades por Objetivos Específicos

Tabla Marco Metodológico			
Objetivo específico	De:	1/02/2023	Hasta :
	Actividades		Método/Herramienta/Producto
1. Identificar y agregar información o contenido relevante de las actividades del proceso Soporte Logístico, Sistema de Gestión Basura Cero.	1.1	Conocer todos los procedimientos que se desarrollan en el proceso de Soporte Logístico, SGBC.	Revisión de la documentación actual en el repositorio de la Gobernación (Isolucion) identificando acciones de mejora en procedimientos. Bitácora con información relevante de los procedimientos y acciones de mejora.
	1.2	Conocer sitio de SharePoint actual.	Revisión del canal de SharePoint del proceso a desarrollar, Es necesario una licencia del Microsoft office 365. Bitácora con Información relevante del sitio actual, primeras acciones de mejora.
	1.3	Capacitarse de Manera individual sobre el funcionamiento de SharePoint.	Buscar Manuales, Referencias de otros sitios, visualización de videos y entrenamiento de la herramienta, como producto final de esta actividad una lista de ideas para aplicar.
	1.4	Realizar una lista del consolidado de documentos requeridos por procedimientos.	Check list de los documentos y anexos que necesita cada procedimiento para llevarse a cabo, esta lista inicial se realiza en formato Excel y sin acompañamiento de los expertos del proceso.
	1.5	Depurar Documentación que se encuentre actualmente en el sitio de SharePoint y no se requiere.	Con acompañamiento del experto identificar y eliminar del sitio información que no sea relevante tener, se establecen ideas iniciales en el diseño.
	1.6	Seleccionar de la lista realizada los documentos que requieran estar en el sitio de SharePoint.	Finalmente se seleccionan de la lista los documentos que se requieren, es necesario realizar entrevista personalizadas con los responsables para consolidar y verificar toda la información en la check list anteriormente realizada.
2. Rediseñar el sitio interno de SharePoint de Soporte Logístico de la gobernación de Antioquia, a partir de las necesidades y flujos de información del proceso.	2.1	Crear subsitios en el SharePoint por cada una de las gestiones, Soporte Logístico.	En el sitio de SharePoint del proceso de Soporte Logístico editar y agregar los subsitios por cada gestión.
	2.2	Agregar por cada subsitio la documentación anteriormente consolidada.	En el sitio de SharePoint por cada gestión agregar la documentación respectiva, en esta también darle acceso a los responsables y

		personal que pueda colaborar en la actualización de dicha documentación.
	2.3 Crear dashboard de bases de datos.	En el sub-sitio que requiera visualizaciones de indicadores, con PowerBi crear dashboard que ayude a esta visualización.
	2.4 Agregar videos instructivos y manuales para el uso de la herramienta.	De la capacitación individual seleccionar videos que ayuden a la fácil comprensión de la herramienta y agregarlos al sitio de SharePoint.
	2.5 Agregar sitios de información general.	Intención de crear un apartado de noticias de interés con actualización automática.
	2.6 Rediseñar aspecto de forma.	Esta actividad se hace con acompañamiento del líder del proceso en el que se concreta colores e imágenes y otros apartados para la interacción del personal.
	2.7 Diseñar un apartado del Funcionamiento de este sitio.	Apartado el sitio de SharePoint con manuales y videos para entender el funcionamiento del sitio.
	2.8 Realizar una verificación del sitio de SharePoint con el líder del proceso.	En una reunión verificar que todos los elementos se encuentren en un estado favorable para presentar el sitio del SharePoint terminado.
3. Capacitar y acompañar al personal de la Subsecretaría de Servicios Administrativos en el uso y actualización de la información en el sitio de SharePoint.	3.1 Diseñar un programa de capacitación.	Se establecen los temas prioritarios para el desarrollo de la capacitación con sus respectivos objetivos, también se desarrolla el cronograma de esta capacitación y la metodología a emplear.
	3.2 Capacitar al personal de la subsecretaria.	Por medio de reuniones por Teams realizar capacitaciones del funcionamiento de la herramienta, este con la intención de que aprendan a subir archivos, trabajo colaborativo por la red entre otras funcionalidades, Se realiza un cuestionario con el objetivo de captar la percepción de las personas ante la capacitación.
	3.3 Entregar la herramienta.	Hacer una entrega oficial de la herramienta del SharePoint a la subsecretaria de Servicios administrativos en una reunión final.

Gestión del Tiempo

Una vez enlistadas las actividades se procede a realizar un cronograma que permita identificar cuando inician y terminan las actividades, este cronograma también permitirá hacer seguimiento riguroso de las actividades. Se propone utilizar un diagrama de Gantt y como resultado obtenemos la siguiente figura:

Figura 2

Diagrama de Gantt. Cronograma de actividades.

Cronograma : Implementación de un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico en la gobernación de Antioquia																				
		De:				1/02/2023				Hasta:				30/06/2023						
Mes	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.1	■																			
1.2		■	■	■	■															
1.3		■	■	■	■															
1.4					■	■	■	■	■											
1.5							■	■	■											
1.6							■	■	■	■										
2.1										■	■	■								
2.2										■	■	■								
2.3										■	■	■	■							
2.4										■	■	■	■							
2.5										■	■	■	■							
2.6										■	■	■	■	■						
2.7													■	■	■	■				
2.8				■				■									■			
3.1																	■	■		
3.2																	■	■		
3.3																				■

Las actividades resaltadas en amarillo representan las del objetivo 1, las resaltadas en azul las actividades del objetivo específico número 2 y las grises el último objetivo, dicho proyecto inicia desde la primera semana de febrero hasta la última semana de junio con un total de 20 semanas para su entrega e implementación.

Gestión de Costos

El desarrollo del proyecto incurre en unos costos que son estimados a partir de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, para el cálculo de los costos se enlista en una tabla los recursos necesarios junto a los costos consolidados durante la duración del proyecto y una descripción u observación del recurso como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3

Presupuesto del proyecto.

Recurso	Descripción u observación	Costo
---------	---------------------------	-------

Líder del proyecto	Persona encargada de realizar el proyecto, es el responsable de entregar la herramienta funcional y hace parte de sus responsabilidades en el contrato; por lo tanto, este es un costo en el que incurre el proyecto.	\$8.500.000
Asesor	Es el profesional especializado que se encarga de realizar las validaciones mensuales con el líder; sin embargo, no se considera como un costo asociado al presupuesto, dado que la labor de este profesional es la realización de las tutorías.	\$0
Software Microsoft Office 365:	Este software contiene el complemento de SharePoint, en el cual se desarrolla el proyecto implementación del canal de comunicación interna para el proceso Soporte Logístico de la Gobernación de Antioquia. Este software es suministrado por la gobernación de Antioquia; por lo tanto, no es un costo a tener cuenta.	\$0
Oficina con equipo de cómputo:	Esta es suministrada por la gobernación de Antioquia y tampoco se tendrá en cuenta para los costos del presupuesto del proyecto Implementación de canal de comunicación interna para el proceso Soporte Logístico de la Gobernación de Antioquia.	\$0
Costos de Reserva	Los costos de reservas de contingencia representan un 10% del estimado del proyecto, este costo es un soporte ante alguna novedad durante el proyecto.	\$850.000
Total		\$9.350.000

De lo anterior se describe los costos asociado al proyecto con un total de \$9.350.500, donde el único recurso que representa un costo es el sueldo del líder del proyecto.

Gestión de calidad y recurso humano

Con el fin de gestionar el aseguramiento de la calidad en los objetivos propuestos y la distribución en la asignación del recurso humano, se plantean realizar encuentros periódicos con el asesor para validar cada uno de los logros conseguidos mediante listas de chequeo y observaciones en la realización de las actividades, a continuación, se encuentra la matriz de responsabilidades como plan te gestión al recurso humano y calidad:

Tabla 4*Matriz de Responsabilidades*

Matriz de Responsabilidades			
Enumeración	Desglose del Trabajo	Líder del proyecto	Asesor
1	Identificar y agregar información o contenido relevante de las actividades del proceso Soporte Logístico, Sistema de Gestión Basura Cero.	R	A
1.1	Conocer todos los procedimientos que se desarrollan en el proceso de Soporte Logístico, SGBC y Gestión Aeronáutica.	R	
1.2	Conocer sitio de SharePoint actual.	R	
1.3	Capacitarse de Manera individual sobre el funcionamiento de SharePoint.	R	
1.4	Realizar una lista del consolidado de documentos requeridos por procedimientos.	R	
1.5	Depurar Documentación que se encuentre actualmente en el sitio de SharePoint y no se requiere.	R	
1.6	Seleccionar de la lista realizada los documentos que requieran estar en el sitio de SharePoint.	R	A
2	Rediseñar el sitio interno de SharePoint de Soporte Logístico de la gobernación de Antioquia, a partir de las necesidades y flujos de información del proceso.	R	A
2.1	Crear subsitios en el SharePoint por cada una de las 3 gestiones, Soporte Logístico, SGBC	R	
2.2	Agregar por cada subsitio la documentación anteriormente consolidada.	R	
2.3	Crear dashboard de bases de datos.	R	

2.4	Agregar videos instructivos y manuales para el uso de la herramienta.	R	
2.5	Agregar sitios de información general.	R	
2.6	Rediseñar aspecto de forma.	R	
2.7	Realizar una verificación del sitio de SharePoint con el líder del proceso.	R	A
3	Capacitar y acompañar al personal de la Subsecretaría de Servicios Administrativos en el uso y actualización de la información en el sitio de SharePoint.	R	A
3.1	Crear un instructivo del funcionamiento de este sitio.	R	
3.2	Diseñar un programa de capacitación.	R	
3.3	Capacitar al personal de la subsecretaria.	R	
3.4	Entregar la herramienta.	R	A

* Roles/Responsabilidades: **R:** Responsable, **A:** Aprobador.

Gestión de la Comunicación

Se realiza una matriz de comunicaciones que permite identificar fácilmente qué información se va a divulgar, quién será el responsable, quien recibirá la información y el método que se utilizará para realizar estas acciones.

Tabla 5

Matriz de comunicaciones

Matriz de Comunicaciones				
Objetivo	Información	Emisor	Receptor	Método
1. Identificar y agregar información o contenido relevante de las actividades del	Bitácora con información del proceso Soporte Logístico	Repositorio de la Gobernación (Isolucion)	Líder	Página Web y Bloc de notas personal.

proceso Soporte Logístico, Sistema de Gestión Basura Cero.	Consolidado de Videos y Manuales de SharePoint	YouTube, y Microsoft	Líder	Página Web y Documento Word
	Check list de documentos que requiere cada procedimiento	repositorio de la Gobernación (Isolucion	Líder	Página Web y Documento Excel
	Consolidado de Documentos	Líder	Asesor	Reunión y Documento Excel
2.Rediseñar el sitio interno de SharePoint de Soporte Logístico de la gobernación de Antioquia, a partir de las necesidades y flujos de información del proceso.	Diseño del sitio de SharePoint	Líder	Asesor y Partes interesadas	Reuniones Virtuales y Pagina de SharePoint
	Documento Almacenados	Líder	Asesor y Partes interesadas	Reuniones Virtuales y Pagina de SharePoint
	Videos y Manuales de funcionamiento	Líder	Asesor y Partes interesadas	Reuniones Virtuales y Pagina de SharePoint
	Diseño de Dahnboard	Líder	Asesor y Partes interesadas	Reuniones Virtuales y Pagina de SharePoint
3.Capacitar y acompañar al personal de la Subsecretaría de Servicios Administrativos en el uso y actualización de la información en el sitio de SharePoint.	Programa de Capacitación	Líder	Asesor	Entrega presencial y Documento en Word
	Capacitación	Líder	Asesor y Partes interesadas	Reunión Virtual
	Entrega de la herramienta	Líder	Asesor y Partes interesadas	Reunión Virtual y Pagina de SharePoint

Como se observa en la matriz anterior la mayoría de veces el líder toma el rol de receptor y el asesor y las partes interesadas son las que reciben y aprueban la información recibida.

Gestión del Riesgo

Se realiza una matriz DOFA con el objetivo de identificar las fortalezas y debilidades que se tienen de cara al proyecto a desarrollar, y también identificar esos factores externos que nos permiten obtener oportunidades a explotar y amenazas que debemos evitar o tratar con estrategias para mitigarlas, en la siguiente imagen se muestra el resultado de esta DOFA.

Tabla 6

Matriz DOFA

DOFA	
Fortalezas	Oportunidades
Se cuenta con habilidades de diseño y lógica de Gestión de la Documentación.	Es un proyecto que se viene desarrollando hace un tiempo, por lo tanto, se aprovecha sobre lo trabajado para realizar mejoras.
Debilidades	Amenazas
El desarrollo de la herramienta es algo totalmente nuevo dado que nunca se ha trabajado en la extensión de SharePoint	El equipo o Responsables de cada gestión que hace parte del proceso de Soporte Logístico se oponga al cambio y se le dificulte la gestión por la herramienta

Posteriormente de la DOFA se procede a realizar la matriz de riesgos de las oportunidades y amenazas.

Probabilidad: Se entiende la posibilidad de ocurrencia del evento. Esta se mide con criterios de frecuencia.

Impacto: Se entiende las consecuencias que pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo o la oportunidad. Escala de medida cualitativa establecida.

Las escalas de probabilidad e impacto son de 1-3, siendo 1 una probabilidad e impacto muy bajos y 3 una alta probabilidad de ocurrencia e impacto muy alto, y la Severidad se calcula de la multiplicación del impacto y probabilidad.

Figura 3

Matriz de riesgo.

Descripción	Probabilidad	Impacto	Severidad
Líder del Proyecto abandona el proyecto	1	3	3
Los gestores no se adaptan a la herramienta entregada.	2	3	6
Los gestores se resista a realizar cambios en el funcionamiento de sus procesos.	3	3	9
No sea clara las capacitaciones	2	3	6
Cancelación del proyecto	1	3	3
No se encuentre la documentación requerida para la Gestión	2	2	4

Nota. Fuente elaboración propia

De lo anterior se identifica que el riesgo con mayor severidad es que los gestores se resistan al cambio, pues ellos son los receptores finales del proyecto y quienes gestionaran la herramienta, su probabilidad es alta dado que son personas que están acostumbradas a su forma de trabajo y una nueva herramienta se les puede dificultar.

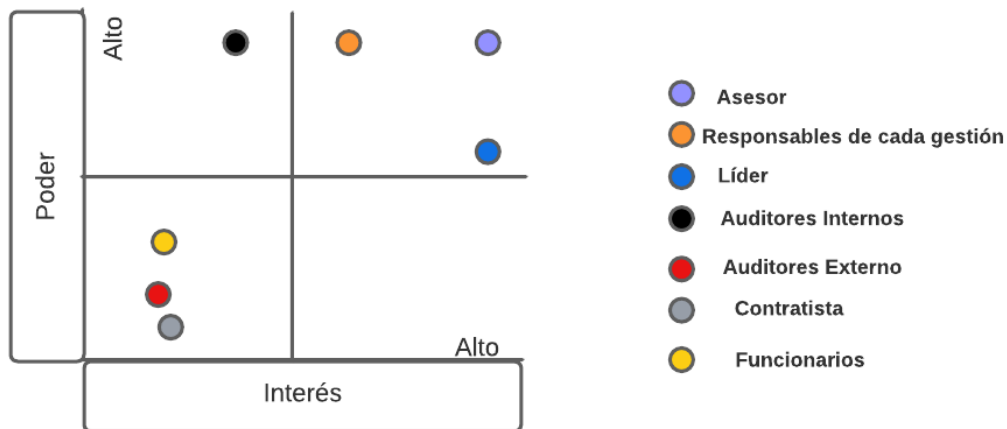
Gestión de los Interesados

Esta matriz es indispensable para poder determinar los actores interesados en la ejecución del proyecto. Poder determinar y entender qué intereses tienen, qué les motiva, con el fin de identificar el grado de influencia que tienen sobre el proyecto y de esta manera poder tomarlos en cuenta en las fases que cada uno tendrá relevancia. Por lo tanto se determinan los siguientes grupos de interés:

- Actores directos: Asesor, Responsables de cada Gestión, Líder.
- Actores indirectos: Auditores Internos, Auditores Externo, Contratistas y Funcionarios

Figura 4

Matriz de las partes interesadas



Nota. Fuente elaboración propia

En la anterior matriz se evalúa el interés y el poder que tienen todos los actores tanto internos como externos en la ejecución del proyecto, se observa claramente que el asesor es quien tiene un mayor poder al igual que los responsables de cada gestión y los editores internos, pues ellos son los que ponen las directrices de la documentación que se quiere gestionar.

4 Resultados

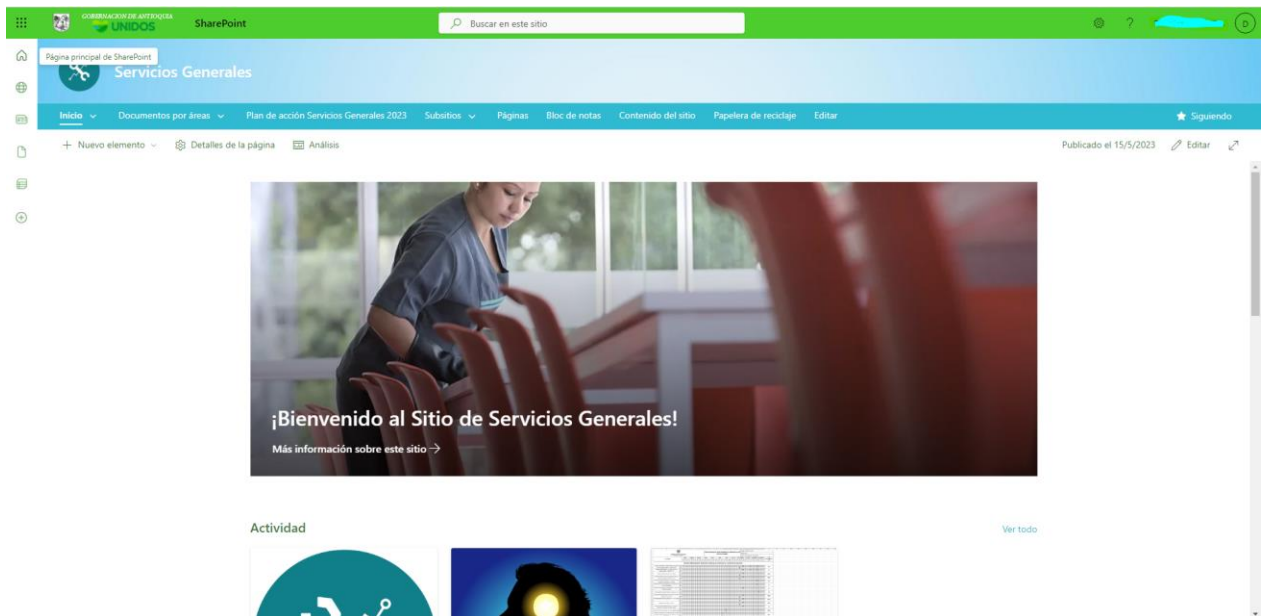
La ejecución del proyecto representa los resultados de este mismo, como se describió anteriormente este proyecto tiene como objetivo implementar un sitio interno en SharePoint para el proceso de Soporte Logístico de la gobernación con el fin de gestionar la documentación de los procedimientos que se llevan a cabo. Actualmente el proceso de Soporte Logístico es responsable de gestionar 9 procedimientos que cada uno de ellos requiere de constancia en documentos como los Planes de Acción que están en constante dinamismo y actualización con el estado de las actividades y también, se requiere que se diligencien los formatos que representan la ejecución

correcta de cada procedimiento. Además, en Soporte Logístico se gestiona otra documentación como manuales, inventarios, matrices de riesgo e impacto, entre otros. Todos estos están descritos en el documento Bitácora Soporte Logístico (Anexo1) como resultado de la primera actividad para la ejecución del proyecto.

Esta caracterización inicial permitió entender el funcionamiento del proceso Soporte Logístico y toda la documentación que requiere para su gestión. Una vez identificada la caracterización del proceso se procede a conocer la página interna de SharePoint con la que se había iniciado el año pasado el proyecto, en donde solamente contaba con un sitio inicial de Servicios Generales y cierta documentación por las distintas áreas del mantenimiento locativo, Área civil, Aseo y Cafetería, Administración del Parque Automotor, Telecomunicaciones, Eléctrica y Mecánica, también tenían un apartado para al plan de acción de este año sin embargo no contaba con contenido.

Figura 5

Sitio de SharePoint antes del nuevo diseño.



Nota. Tomado del sitio interno de SharePoint

Los documentos por áreas también se encontraban desactualizados y algunas carpetas vacías y sin la posibilidad que colaboradores pudieran actualizar dado que no estaban los permisos activos.

Figura 6

Contenido del SharePoint antes del nuevo diseño.

 Nombre	Tipo	Elementos	Modificado
 Activos del sitio	Biblioteca de documentos	19	26/10/2022 13:49
 Adm. Parque Automotor	Biblioteca de documentos	4	23/09/2022 14:37
 Área Civil	Biblioteca de documentos	11	02/02/2023 14:42
 Aseo y Cafetería	Biblioteca de documentos	4	28/09/2022 14:22
 Documentos	Biblioteca de documentos	0	27/10/2022 16:33
 Eléctrica	Biblioteca de documentos	2	28/09/2022 14:28
 Mecánica	Biblioteca de documentos	2	23/09/2022 14:43
 Telecomunicaciones	Biblioteca de documentos	1	23/09/2022 14:40

Nota. Tomado del sitio interno de SharePoint

Como se observa, el contenido se encuentra desactualizado hasta la fecha, dado que cada uno de estas carpetas han generado nuevos documentos o elementos.

Las acciones de mejora claramente eran necesarias, la primera es darle una categorización a toda la documentación como lo explica la caracterización del proyecto, por lo tanto, era importante crear un sub-sitio por cada una de las gestiones (Soporte Logístico, Servicios Generales y Sistema de Gestión Basura Cero) con el fin de asegurar que cada una de ellas cuente con un espacio para la gestión documental.

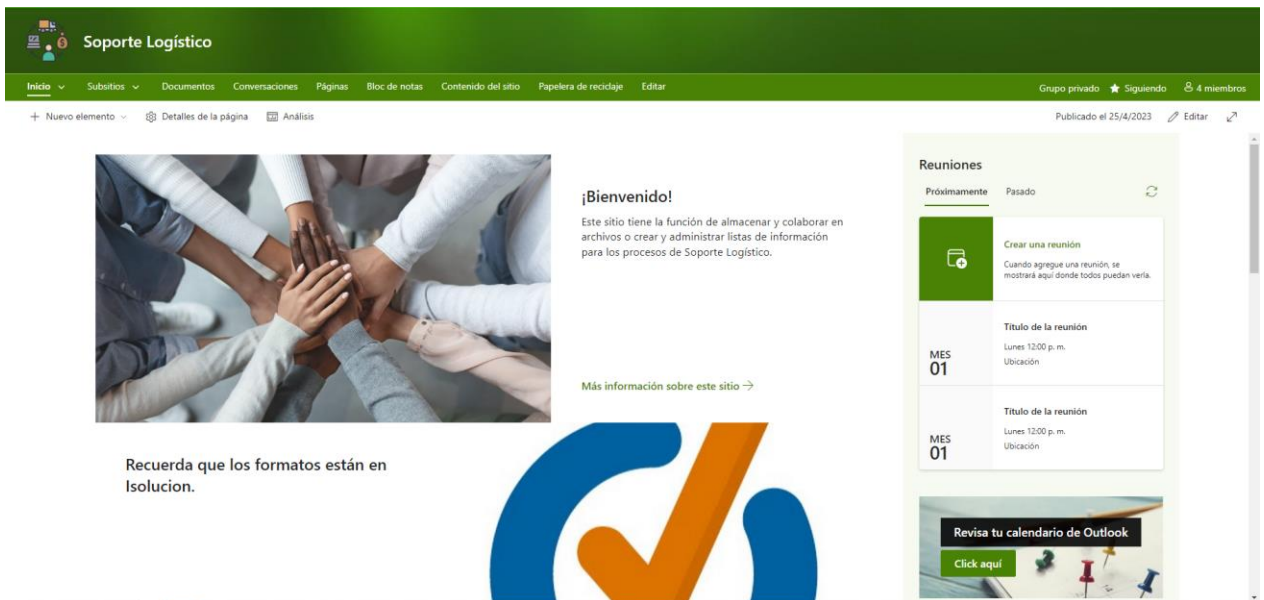
Figura 7

Sub-sitios en el canal de SharePoint.



El siguiente paso era crear una interfaz de bienvenida por cada uno de los subsitios, incluyendo videos o manuales del funcionamiento del SharePoint, como: ¿Qué es SharePoint?, y otros manuales diseñados por Microsoft.

Figura 8
Interfaz de bienvenida a Sub-sitio Soporte Logístico



Nota. Tomado del sitio interno de SharePoint

Esta interfaz además de dar la bienvenida al proceso Soporte Logístico permite gestionar una agenda de reuniones con todo el equipo. Adicionalmente cuenta con acceso rápido a sitios de interés para los funcionarios como: Mercurio, Centro de prácticas y Isolucion. También a mantenerse al tanto de lo que publican en la página oficial de Twitter de la Gobernación de Antioquia.

Figura 9

Sitios de interés Sub-sitio Soporte Logístico



The image shows a Twitter post from the Gobernación de Antioquia, retweeted by Anibal Gaviria Correa. The tweet is in Spanish and mentions the 'Premios Maestros y Maestras para la VIDA' ceremony. Below the text are four small images showing the event. To the right of the tweet is a weather widget for Medellín, Colombia, showing a temperature of 26°C and a link to 'Vínculos de interés'. This widget contains three links: 'Mercurio' (document management system), 'Centro de Prácticas' (practical center), and 'Isolución' (software).

En Soporte Logístico también podemos encontrar información sobre la herramienta, videos cortos y un pequeño instructivo con links de manuales de Microsoft.

Figura 10

Más información sobre Sub-sitio Soporte Logístico



The figure shows a banner with the text 'Más información sobre el sitio' and 'CAD PROFESIONAL ESPECIALIZADO ENCARGO'. Below the banner is a section titled '¿Qué es?' which describes the site as a SharePoint group for the Subsecretaría de Servicios Administrativos. To the right is a diagram titled 'Arquitectura del Sitio' showing a hierarchy from 'Suministros y Servicios' down to 'Archivos'. Below the diagram is the text 'Arquitectura del Sitio', 'prezi.com', and 'Jerarquía secretaría de suministros y servicios.' To the right of the diagram is a section titled '¿Para qué es?' which lists the site's purpose: to store and manage information. It includes a bulleted list of functions: tracking progress, staying updated, and co-authoring content. An 'Importante' note states that most members can contribute by adding or editing content.

Soporte Logístico es un sitio con intención de ser introductorio como se puede visualizar en las figuras anteriores. Sin embargo, se pretende agregar ciertos documentos que requieren ser gestionados con el equipo de mejoramiento, todos los documentos por procedimiento anexados en el sitio de SharePoint se encuentran en el archivo “Consolidado de Documentos” (Anexo 2) junto

con los sitios, videos y links de interés en el documento: “Listado de Ayudas visuales en SharePoint” (Anexo 3). En estos documentos se puede observar la asignación de la documentación por cada sub-sitio junto a la ruta para encontrarlo en la herramienta.

Para el subsitio de Servicios generales no hubo grandes cambios en diseño, solamente se actualizó la documentación y se crea una lista para el Plan de Servicios Generales 2023. Este plan comprende la contratación de las distintas prestaciones de servicios que se requieren para el cumplimiento de sus funciones. La lista permite gestionar de manera oportuna el estado en que se encuentra el contrato, el presupuesto, la documentación precontractual, contractual y postcontractual, una vez el estado del contrato cambie a “Terminado” este mismo almacena toda la documentación en su carpeta correspondiente entre las distintas áreas (Civil, Aseo y Cafetería, Administración del Parque Automotor, Telecomunicaciones, Eléctrica y Mecánica).

Figura 11

Plan de Acción Servicios Generales 2023

N°	Título	Responsable	Recursos financieros	Prioridad	Estado
1	Prestación del servicio de transporte terrestre	Jorge Andrés Córdoba Chaverra / Auxiliar Administrativo	\$ 0	Alta	En proceso
2	Contratación del mantenimiento correctivo y preventivo del parque automotor	Diana Maritza Tejada Zapata / Profesional Universitaria	\$ 1.418.659.678	Alta	Terminado
3	Contratación del mantenimiento correctivo y preventivo de las motocicletas	Yuly Andrea Taborda / Profesional Universitaria	\$ 52.773.668	Alta	En proceso
4	Adquisición de vehículos para renovación del parque automotor	Diana Maritza Tejada Zapata / Profesional Universitaria - Luis Guillermo Aranzazu Hernández / Director de Servicios Generales	\$ 3.124.053.044	Alta	En proceso
5	Contratación del suministro de combustible	Yuly Andrea Taborda / Profesional Universitaria	\$ 652.403.724	Alta	Terminado

Además, esta lista permite gestionar el tiempo, puesto que envía alertas dependiendo de las fechas límites en las que se deben realizar los contratos, ya sea finalización o inicio del proceso de contratación.

Finalmente, para el subsitio de SGBC se crea una interfaz de bienvenida como al resto de subsitios, pero en esta se encuentra información de interés extraída de la página oficial de la iniciativa Basura Cero, tales como: tips, presentaciones y la manera en cómo conseguir la certificación y videos de interés.

Figura 12

Subsitio Sistema de Gestión Basura Cero.

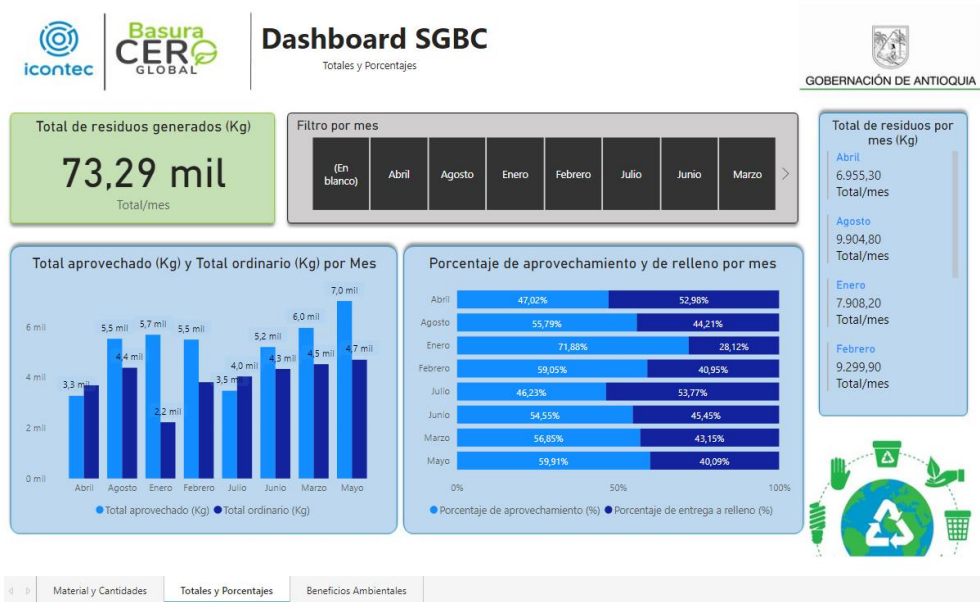


Nota. Tomado del sitio interno de SharePoint

Para el SGBC es indispensable tener en cuenta los indicadores actualizados con periodicidad mensual del manejo de residuos sólidos, por lo tanto, se crea un dashboard con el consolidado de la información y que se puede gestionar de manera fácil agregando los datos a la carpeta asignada para el indicador.

Figura 13

Dashboard para el Sistema de Gestión Basura Cero.

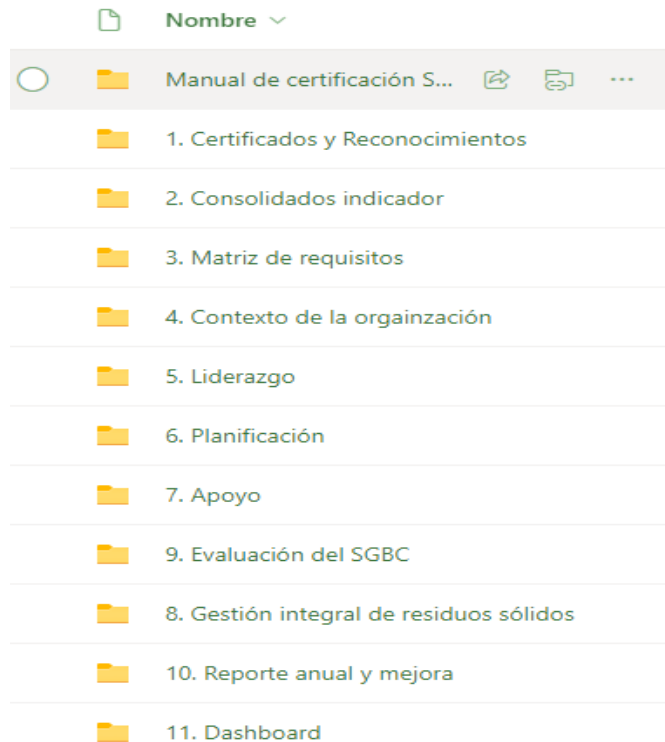


Nota. Tomado del sitio interno de SharePoint

Por último, se generan las carpetas que requiere el SGBC para la gestión de sus documentos como se muestra en la siguiente figura:

Figura 14

Carpetas para el Sistema de Gestión Basura Cero.



Una vez aprobada la herramienta con el seguimiento del asesor y partes del grupo de interés, se procede a gestionar los permisos a los líderes de cada equipo de gestión como se observa en la siguiente figura:

Figura 15

Gestión de permisos para sitio de SharePoint.



Nota. Tomado del sitio interno de SharePoint

Inicialmente se propone solo este número de miembros y cada uno de ellos gestione según las necesidades y roles de los miembros de su equipo y así iniciar y articular un trabajo colaborativo para cada uno de los subsitios. Por practicidad no se agregan todas las imágenes de las interfaces de la herramienta, todas estas imágenes se encuentran en el documento “Imágenes del sitio de SharePoint” (Anexo 4).

Finalizadas las actividades de identificación y que dejan como producto los anexos 1 2 y 3 y el rediseño de la herramienta en el sitio interno de SharePoint (Anexo 4), se inicia con las actividades que representan el último tramo del proyecto que corresponden a la capacitación del

personal en el uso del sitio interno de SharePoint para la gestión documental del proceso Soporte Logístico y a responder las preguntas que surjan de dicha capacitación.

El objetivo de realizar esta capacitación es dar a conocer a los integrantes de las distintas gestiones el SharePoint para la gestión documental y capacitarlo en el uso de la herramienta para el trabajo colaborativo indicando la información que contiene cada subsitio y el adecuado uso de las listas de planes de acción para el seguimiento a la contratación, esta capacitación va dirigida a las 13 personas responsables de las distintas actividades de la gestión y se desarrollará de manera virtual por medio de una reunión en Teams. Esta capacitación tiene una duración total de 2 horas dada la disponibilidad de los funcionarios y al final se pretende realizar una encuesta para captar la percepción de lo presentado. El documento Programa de Capacitación (Anexo 5) contiene más información sobre los temas, la distribución de los tiempos, los recursos necesarios y el presupuesto para el desarrollo de esta actividad.

5 Análisis

Evidentemente, se presenta una herramienta más robusta para la gestión documental en comparación con lo recibido. Como se observa en las figuras anteriores, se cumple con el objetivo de crear un sub-sitio para cada una de las gestiones del proceso de Soporte Logístico. Además, se tiene en cuenta la matriz de las partes interesadas y de comunicación para consolidar y validar cada uno de los pasos en la ejecución del proyecto, lo que permitió cumplir cada una de las actividades antes de lo programado en el cronograma, posibilitando realizar la capacitación antes de lo establecido. También se evidencia en los resultados de la capacitación cómo se encuentran presentes los riesgos registrados en la matriz DOFA, especialmente las amenazas debido a la resistencia al cambio que puedan presentar los integrantes del grupo. Este riesgo es el que mayor severidad para el proyecto, por lo tanto, se recomienda acompañar a los gestores para fortalecer sus conocimientos en nuevas herramientas.

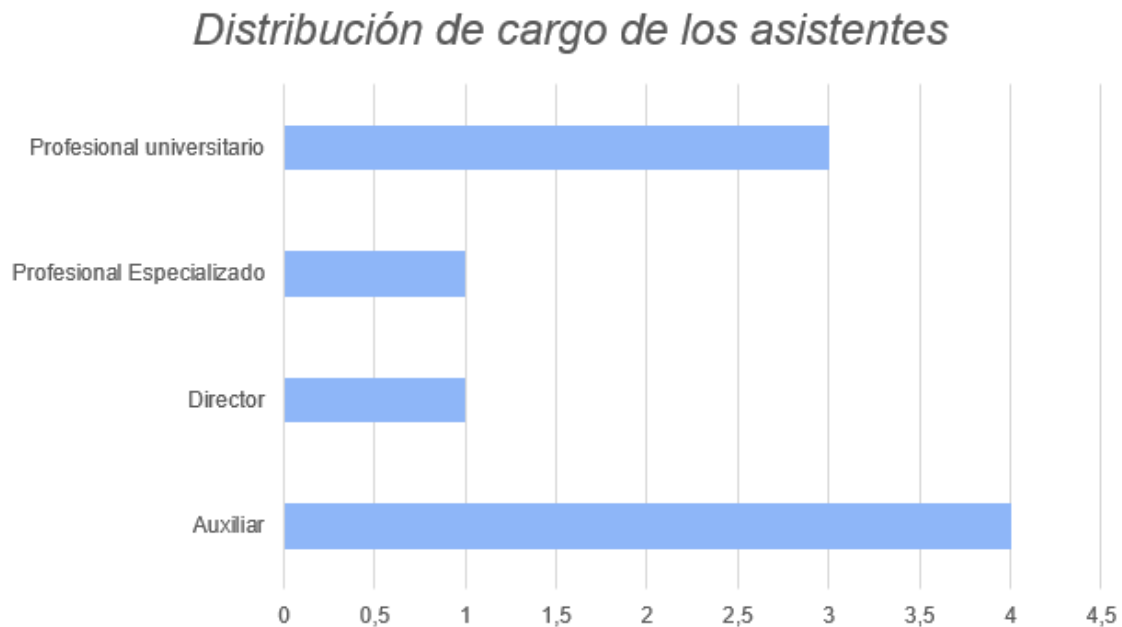
Una vez terminada la capacitación se pretende realizar un análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta realizada en formato de Google Forms ([Encuesta de Satisfacción](#)), esta

capacitación tuvo la participación de 9 integrantes de 13 invitados, el resto de ellos no pudieron asistir por actividades relacionadas con sus funciones.

Los nueve integrantes que asistieron tienen la siguiente distribución de cargos:

Figura 16

Distribución de cargo de los asistentes



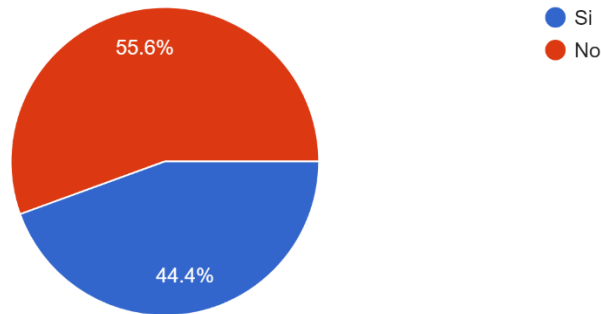
Se puede observar que la mayor participación son los de los auxiliares y profesionales universitarios y esto es importante dado que ellos son los que cumplen las funciones de la gestión de la documentación, mientras que los directores supervisan el desarrollo de las actividades. También era importante registrar si los asistentes tenían algún conocimiento en lo que es SharePoint o habían utilizado esta extensión de Microsoft en algún momento de sus labores.

Figura 17

¿Conocía el Complemento de Office 365 SharePoint?

¿Conocía el complemento de Office 365 SharePoint?

9 respuestas

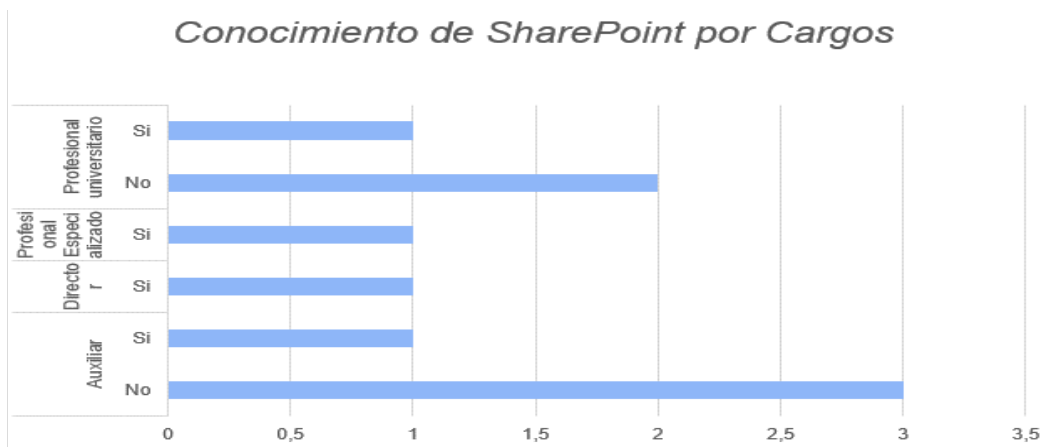


Nota. Elaboración propia.

El 55.6% de los asistentes, es decir, 5 participantes no conocían este complemento. Sin embargo, es importante realizar un cruce entre el cargo y esta pregunta para realizar un análisis más detallado.

Figura 18

Conocimiento de SharePoint por Cargos

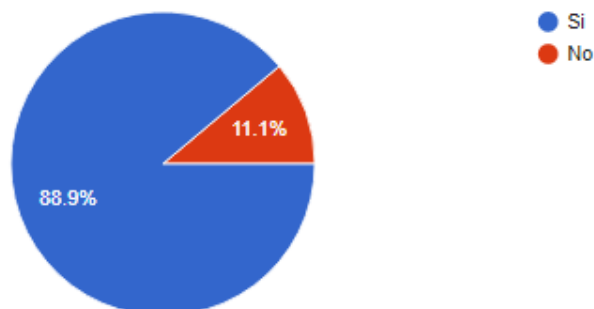


De lo anterior se observa que los auxiliares y profesionales universitarios son los que desconocen este complemento, cabe resaltar nuevamente que ellos son los responsables de la gestión de los documentos. Esto quiere decir que ellos serán las personas que mayor interacción tendrán con la herramienta propuesta. Por lo tanto, se debe reforzar el conocimiento y la capacitación para este grupo de personas.

Figura 19

¿Considera que la explicación de cada uno de los temas fue acertada?

¿Considera que la explicación de cada uno de los temas fue acertada?
9 respuestas

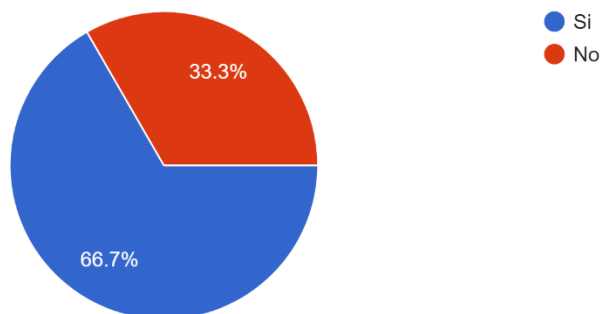


Para la mayoría de participantes los temas tratados en la capacitación fueron acertados. Es decir que los temas vistos son suficientes para un uso adecuado y básico de la herramienta para la gestión documental. Sin embargo, tres de 6 participantes consideraron que la herramienta no es de fácil manejo como se evidencia en la siguiente figura:

Figura 20

¿Considera que es una herramienta de fácil manejo?

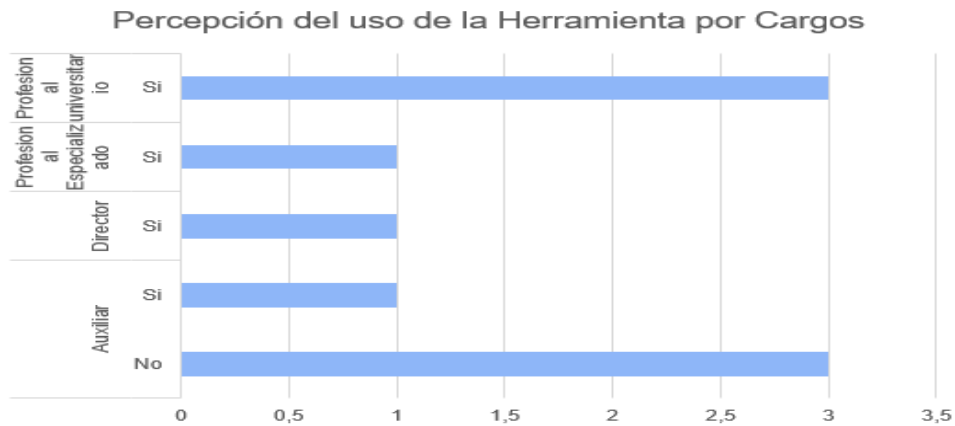
Posterior a la explicación del uso de la herramienta ¿Considera que es una herramienta de fácil manejo?
9 respuestas



Cifra un poco alarmante, pero con todo el sentido, dada la media de edad de los asistentes. Varios de ellos se encuentran en edades cercanas a la edad de pensión y tienden a resistirse al cambio, entre ellos se encuentran varios en el cargo de auxiliares y la siguiente gráfica da respuesta a ello.

Figura 21

Percepción del uso de la Herramienta por Cargos

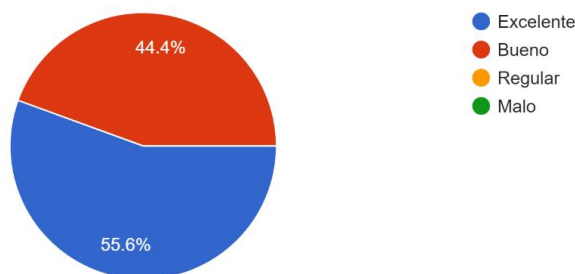


Podemos observar que las 3 personas que consideran que no es fácil el uso de la herramienta tienen el cargo de auxiliar, además, estos mismo fueron los que respondieron que no conocían el complemento de SharePoint. También son personas con una edad avanzada y que suelen resistirse ante nuevos cambios, y todo esto supone un reto para la gestión documental dado que este cargo es el responsable de realizar esta actividad.

Figura 22

¿La capacitación cumplió con las expectativas deseadas?

En términos generales ¿ La capacitación cumplió con las expectativas deseadas?
9 respuestas



A pesar de algunas percepciones negativas la capacitación tuvo una gran calificación entre buena y excelente, y algunas observaciones finales por partes de los integrantes por medio de una pregunta abierta, consideran que tiene gran potencial este sitio interno para la gestión documental sin embargo esperan tener más información sobre su uso y mayor capacitación y acompañamiento para su uso.

Para cierre del proyecto se realiza y entrega un formato con las lecciones aprendidas como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 7

Lecciones Aprendidas

Información General: Lecciones Aprendidas.		
Nombre del proyecto	Implementación de un sitio de SharePoint para la gestión de la información y comunicación del proceso Soporte Logístico en la Gobernación de Antioquia	
Líder del Proyecto	Sergio Rojas	
Asistentes		
	Nombre	Rol
Equipo de proyecto	Sergio Rojas	Líder del Proyecto
Cliente	Diego Bedoya	Asesor
¿Qué se hizo bien?		
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó una consolidación robusta de la documentación correspondiente a los procedimientos del proceso Soporte Logístico, que permitió eliminar y actualizar formatos que se encontraban obsoletos. • Se cumple con todos los objetivos planteados para la realización del proyecto antes del tiempo estipulado. • Se entrega la herramienta en el sitio de SharePoint con los subsitios de cada uno de las gestiones del proceso de Soporte Logístico. • La herramienta cuenta con la funcionalidad de las listas de trabajo para la gestión de los planes de acción de la contratación. • La herramienta guarda la identidad de la gobernación, usando sus colores, símbolos y entre otros elementos que se tuvieron en cuenta al momento de diseñar. • Todo el tiempo se estuvo validando la información y el accionar con el asesor. • Se realiza la capacitación con una gran acogida por los participantes. • El sitio interno está habilitado solo para los usuarios de la gobernación que estén invitados a participar, lo que permite generar seguridad en el sitio. 		
¿Qué se dejó de hacer?		
<ul style="list-style-type: none"> • No se dio acceso para el trabajo colaborativo a todos los integrantes, la idea es que cada líder de grupo gestione estos accesos de acuerdo a los roles de cada uno de sus integrantes. • Por cuestiones de tiempo no se calcularon otros indicadores sobre el manejo con la herramienta, que demuestren el funcionamiento para las distintas gestiones. • También por terminación de contrato no se acompañará al equipo mientras se adapta al funcionamiento de esta herramienta. 		
¿Qué se debería hacer en trabajos futuros?		
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe hacer acompañamiento técnico a los funcionarios que lo requieran mientras se adaptan al funcionamiento de la herramienta. 		

- Se necesita un compromiso de cada uno de los integrantes para darle funcionalidad a esta herramienta para la gestión documental.
- Integrar nuevas funciones con otras extensiones del Office 365 como Power Automate, Power Apps

6 Conclusiones

Finalmente, como conclusiones, se cumple el objetivo de implementar un sitio interno en SharePoint para el proceso Soporte Logístico de la Gobernación de Antioquia teniendo en cuenta su caracterización, sus procedimientos y la documentación en las distintas gestiones (Soporte Logístico, Servicios Generales y SGBC). Este desarrollo se hace sin descartar los avances realizados en la vigencia anterior y con la participación constante del asesor para la aprobación de cada una de las actividades realizadas dentro del sitio interno. La implementación de la metodología de la gestión de proyectos propuesta por el PMI permitió gestionar aspectos importantes para la consolidación de dicho objetivo y que se ven reflejados en el resultado de la encuesta realizada en la capacitación, con una aceptación del 100% como herramienta con gran potencial para la gestión documental y una buena aceptación de la capacitación realizada.

Se deja evidencia en cada uno de los anexos utilizados para la consolidación del proyecto y se afirma que para un éxito rotundo de la herramienta en un futuro se requiere que los integrantes se apropien de ella con un acompañamiento técnico en nuevas capacitaciones y se integre con otras extensiones del Office 365 como Power Automate, Power Apps.

Referencias.

- Asana, T. (20 de noviembre de 2022). Las 5 fases de la gestión de proyectos para que mejores el flujo de trabajo de tu equipo. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/project-management-phases>
- Bravo, A. (2022). Gestión Documental Para Equipos Biomédicos En La Empresa Soporte Vital S.A. UNIVERSIDAD ECCI.
- Dans, E. (30 de agosto de 2017). Repensando el correo electrónico corporativo. Obtenido de Enrique Dans: <https://www.enriquedans.com/2017/08/repensando-el-correo-electronico-corporativo.html>
- Gobernación. (2023). Isolucion. Obtenido de solución: <https://isolucion.antioquia.gov.co/PaginaLogin.aspx>
- Gobernación de Antioquia. (2023). Gobernación de Antioquia. Obtenido de Gobernación de Antioquia: <https://antioquia.gov.co/>
- ISO. (2023). Norma ISO 9001. Obtenido de ISO Tools: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Microsoft. (2023). Microsoft/SharePoint. Obtenido de <https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/sharepoint/collaboration>
- Navarro-Hudiel, S. (2020). TENDENCIAS EN EL USO DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DE LA TECNOLOGÍA EDUCATIVA EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA ANTE LA PANDEMIA COVID-19. EL HIGO, 111-122.
- Núñez, J. (2019). Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental. Universidad Tecnológica del Perú.
- OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- PMI. (2013). GUÍA DE LOS FUNDAMENTOS. Newtown Square, Pensilvania: Guía del PMBOK Quinta edición.
- UNAL. (6 de noviembre de 2013). Sector público sería más eficiente con un buen uso de las TIC. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/sector-publico-seria-mas-eficiente-con-un-buen-uso-de-las-tic>
- van Riel, C. B. (2012). Alinear para ganar. LID.
- Vega-Pérez, L., & Reyes-Cañas, L. (2018). Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. Revista Interfaces, 47 - 65.

Anexos

Anexo 1. [Bitácora Soporte Logístico](#)

Soporte de primera actividad donde se registra breve descripción de la caracterización del proceso de soporte Logístico de la Gobernación de Antioquia extraído de la página web de la gobernación de Antioquia para la gestión de documentos: [Isolución](#).

Anexo 2. [Consolidación de documentos](#)

Soporte de actividades de depuración de documentos, se realiza una consolidación de la documentación que se quiere gestionar desde el sitio interno de SharePoint, se asigna responsables y se clasifica entre las distintas gestiones. (SGBC, Subsecretaria de Servicios Administrativos y Servicios Generales).

Anexo 3. [Listado de Ayudas visuales en SharePoint](#)

Lista de ayudas visuales (Videos, instructivos, manuales, páginas web, entre otros) que fueron fundamentales para la capacitación individual como para agregarlos como sitios de interés en el SharePoint.

Anexo 4. [Imágenes del Sitio de SharePoint](#)

Consolidado de imágenes del sitio interno de SharePoint, cuenta con más imágenes que las usadas en el documento.

Anexo 5 [Programa de Capacitación](#).

Programa de la capacitación realizada, en él se encuentra los temas, la distribución del tiempo, los invitados, los objetivos, las estrategias, y los recursos necesarios para realizar la capacitación.

Anexo 6. [Resultados de la encuesta](#).

Consolidado de las respuestas y resultados de los funcionarios que asistieron a la capacitación realizada.