

DOCUMENTACIÓN DE LOS FLUJOS DESCARGA AVISO Y RADICADA AVISOS DEL PROCESO DE NOTIFICACIONES POR AVISOS.

Automatización de procesos con Power Automate.

ÁREA GESTIÓN COMERCIAL - SOPORTE CLIENTES.

Resumen

La documentación presenta una guía completa para los bots de Automatización desarrollados en Power Automate. Estos bots se han diseñado para optimizar, mejorar la productividad y disminuir el error del proceso de Notificaciones por Aviso. En este documento se abarca la configuración, acciones claves, flujo de trabajo y recomendaciones, proporcionando de esta forma al usuario una comprensión detallada y facilitando la implementación efectiva de los bots.

Recomendación

Se recomienda que el usuario conozca y comprenda el flujo del proceso manualmente, incluso al utilizar bots o procesos automatizados, debido a la posibilidad de errores técnicos, interrupciones en la red o servidores, así como la necesidad de adaptarse a cambios en el flujo o procedimientos del sistema. El conocimiento del flujo manual es crucial para garantizar la seguridad, dar soluciones rápidas o realizar el proceso para que se cumplan las regulaciones específicas, equilibrando así la automatización con la capacidad humana de intervención y toma de decisiones.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ARQUITECTURA.....	3
2.1 Bot Descarga Avisos - Actividad 1.	4
2.1.1 Acciones antes de ejecutarlo.	4
2.1.2 Configuración.....	4
2.2 Bot Radicar Avisos - Actividad 2.	4
2.2.1 Acciones antes de ejecutarlo.	4
2.2.2 Configuración.....	4
2.3 Secuencia de ejecución.....	4
2.4 Diagrama de flujo del proceso.....	5
3. REQUISITOS.....	6
3.1 Power Automate.	6
3.2 Power BI.....	6
3.3 Mercurio.	7
3.4 Carpeta y archivos necesarios.	7
4. CONFIGURACIÓN DEL FLUJO.....	8
4.1 Paso 1: Generación de Avisos.	8
4.1.1 Inicio del proceso.....	8
4.1.2 Generación de avisos.....	8
4.1.3 Exportación de datos.....	9
4.1.4 Preparación para la ejecución del bot.	11
4.2 Paso 2: Descarga de Avisos.	11
4.2.1 Ejecucion del Bot - Descarga Avisos.	11
4.2.2 Revisión post ejecución.....	12
4.3 Paso 3: Radicación de avisos.	13
4.3.1 Ejecución del Bot - Radicar avisos.....	13
4.3.2 Revisión Post ejecución.	14
4.4 Paso 4: Proceso de Gestión documental.....	14
4.4.1 Verificación de aviso radicado.....	14
4.4.2 Acceso a iniciar Workflow externo.	14
4.4.3 Elección de ESSA distribución y alistamiento de correspondencia.	15
4.4.4 Elección de Gestión documental.....	15
4.4.5 Verificación del envío.	16
5. MANEJO DE ERRORES.....	16
5.1 Anexos con Error.	16
5.2 Detener ejecución.....	16
5.3 Radicado con doble dirección	17
6. MONITOREO.....	17

1. INTRODUCCIÓN

A continuación encontrará la documentación de los Bots de Automatización del Proceso Notificaciones por Avisos en Power Automate. Estos Bots tienen como objetivo facilitar un proceso específico después de que el usuario los ejecuta. Hemos desarrollado dos bots, cada uno con un enfoque distinto, para así mejorar la eficiencia y productividad en el manejo del proceso.

- Bot Descarga Aviso: es la primera parte donde se busca por número de radicado cada aviso, descarga la decisión empresarial y anexos, se ejecuta el día anterior.
- Bot Radicar Avisos: es la segunda parte donde se radica cada aviso con la información obtenida en el primer paso, este se ejecuta al iniciar la jornada laboral, ya que los avisos radicados se deben enviar antes de 12:00 pm.

Hay pasos manuales que incluyen la revisión de archivos y avisos y posteriormente el envío de estos.

2. ARQUITECTURA

El proceso tiene como estructura 2 bots que funcionan independientes. Estos bots se ejecutan en 2 flujos de Power Automate que están diseñados para utilizar localmente.

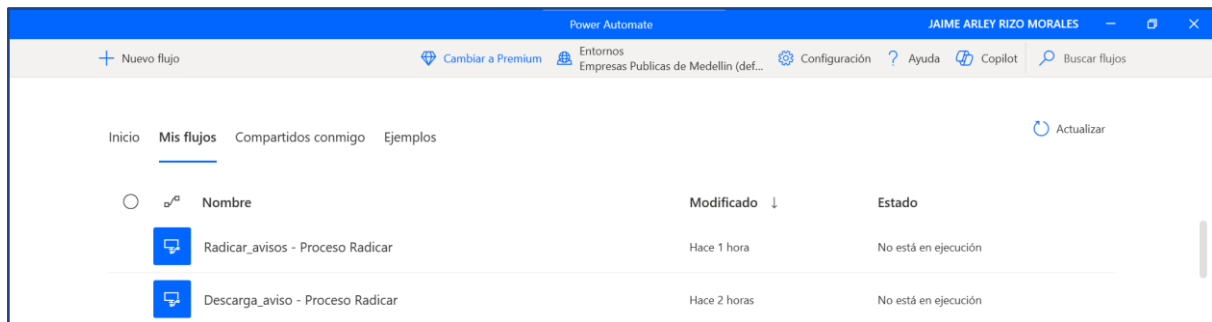


Imagen 1. Flujos de los bots en Power Automate.

2.1 Bot Descarga Avisos - Actividad 1.

Se activa cuando el usuario ejecuta el bot desde el flujo en Power Automate.

La actividad que cumple es la búsqueda, registro de datos y descarga de decisión empresarial y anexos.

2.1.1 Acciones antes de ejecutarlo.

Generar informe en Power BI.

Validar datos en los libros de excel.

Validar datos de archivos descargados.

2.1.2 Configuración.

Configuración carpeta 'AVISOS': debe contener los archivos Word descargados de POWER BI del día correspondiente.

Configuración 'FORMATO_DE_CREACION_AVISOS': debe contener los datos radicado y fecha del día correspondiente en la hoja uno, la hoja dos no debe contener datos.

Configuración 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS': no debe contener datos en sus dos hojas.

2.2 Bot Radicar Avisos - Actividad 2.

Se activa después de que el Bot Descarga Avisos cumple su actividad, cuando el usuario ejecuta el bot desde el flujo en Power Automate.

La actividad que cumple es radicar avisos con la información que se obtiene del bot Descarga Avisos y luego los firma.

2.2.1 Acciones antes de ejecutarlo.

Validar datos registrados.

Validar datos archivos descargados.

2.2.2 Configuración.

Configuración carpeta Avisos: debe contener los archivos Word descargados de POWER BI del día correspondiente y los archivos decisión empresarial y anexos de cada uno de los avisos.

Configuración 'FORMATO_DE_CREACION_AVISOS': no debe contener datos.

Configuración 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS': debe contener la misma cantidad de avisos por generar en el día de manera correcta.

2.3 Secuencia de ejecución.

Se debe ejecutar el día anterior a notificar avisos el bot Descarga Avisos para que registre los datos con los que se podrá ejecutar el bot Radicar avisos el día siguiente, se debe tener en cuenta que los avisos radicados deben ser enviados antes de mediodía y firmados el mismo día que se envíen.

2.4 Diagrama de flujo del proceso.

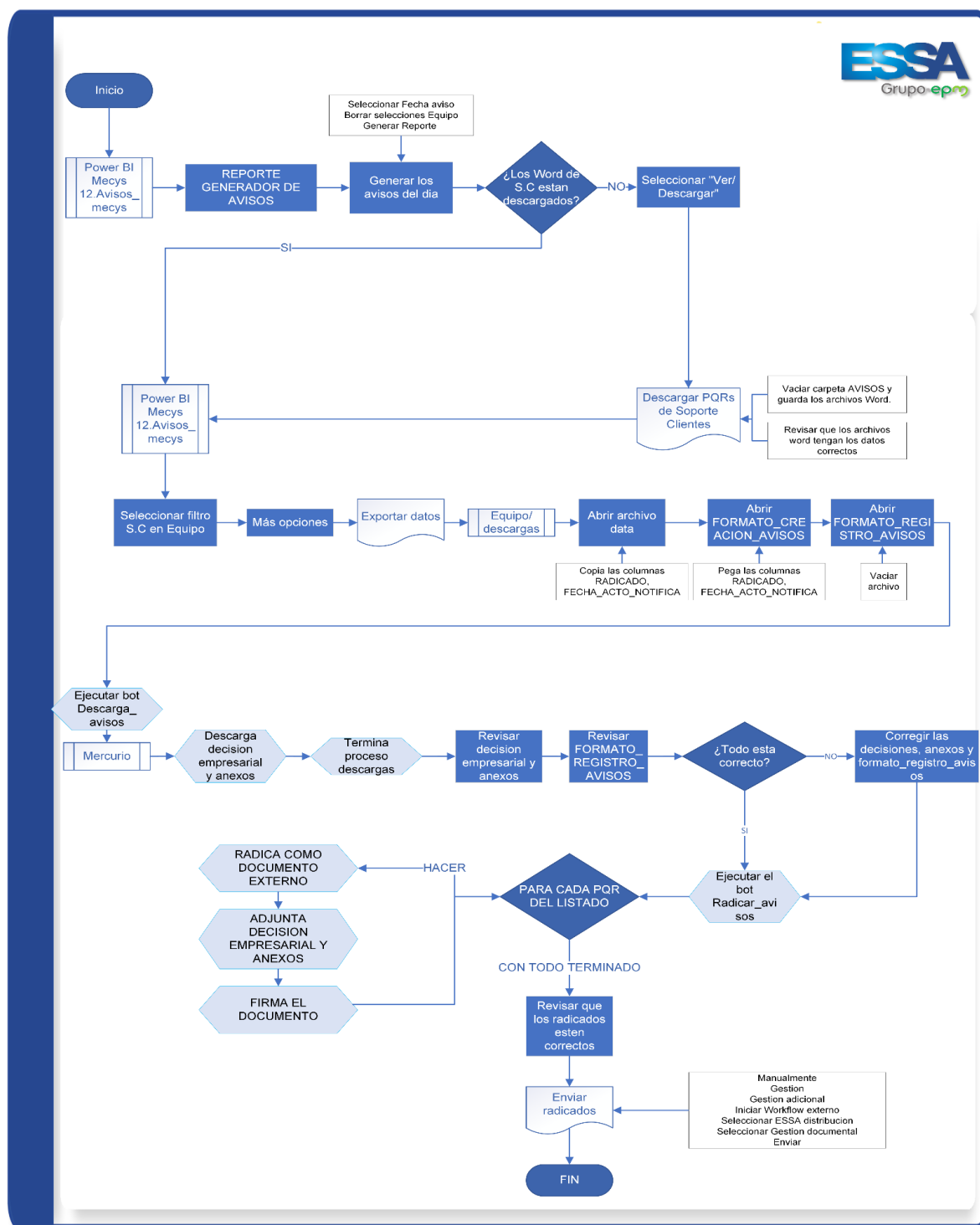


Imagen 2. Diagrama de flujo del proceso Notificaciones por aviso.

3. REQUISITOS

3.1 Power Automate.

Licencia de Power Automate, los flujos están desarrollados en esta herramienta.

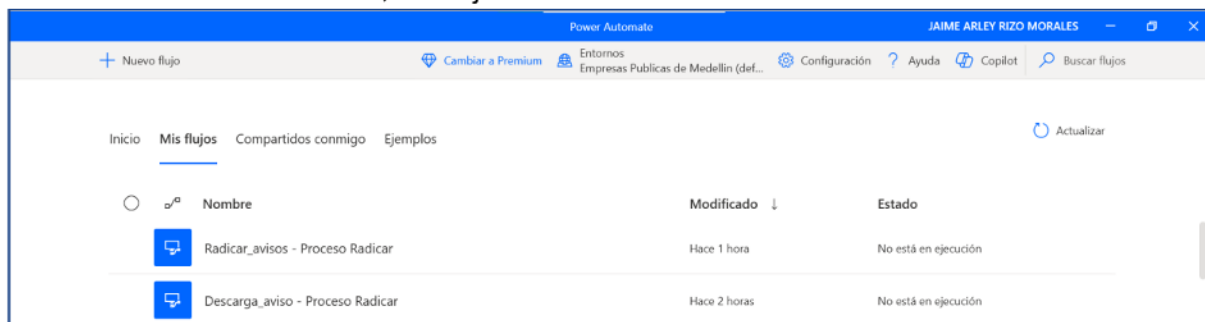


Imagen 3. Flujos de los bots en Power Automate.

3.2 Power BI.

Acceso a Power BI - mecys. '12.Avisos_mecys', de aquí se podrán descargar los datos previos a la ejecución de los bots.

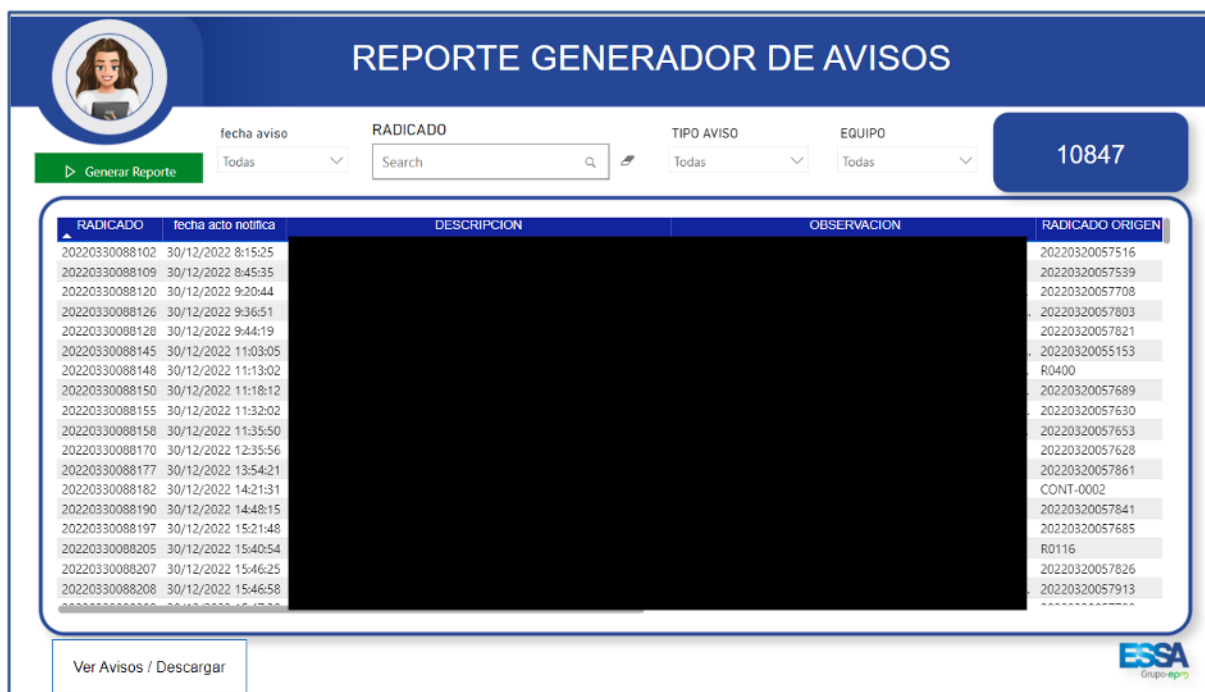


Imagen 4. Reporte generador de avisos de Power BI.

3.3 Mercurio.

Acceso a mercurio en Google Chrome, en este sistema de información se podrán llevar a cabo las acciones para las que están desarrollados los bots.



Imagen 5. Mercurio en Google Chrome.

3.4 Carpeta y archivos necesarios.

Se debe tener la siguiente estructura en la ruta 'C:\Users\atencionclientes\Downloads\' carpeta llamada 'AVISOS'.

Libro de Excel llamado 'FORMATO_DE_REGISTRO_DE_AVISOS'.

Libro de Excel llamado 'FORMATO_DE_CREACION_AVISOS'.

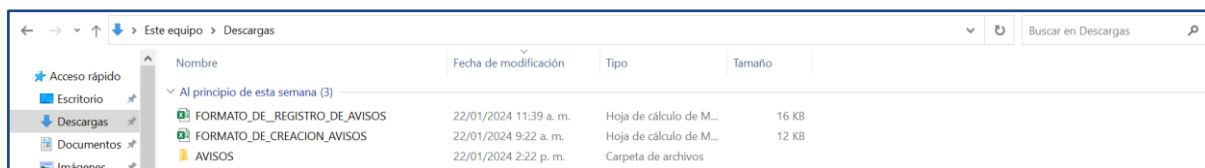


Imagen 6. Carpeta y archivos Excel para funcionamiento de los bots.

4. CONFIGURACIÓN DEL FLUJO

4.1 Paso 1: Generación de Avisos.

4.1.1 Inicio del proceso.

El usuario debe iniciar el proceso ingresando a Power BI en el informe '12.Avisos_mecys'.

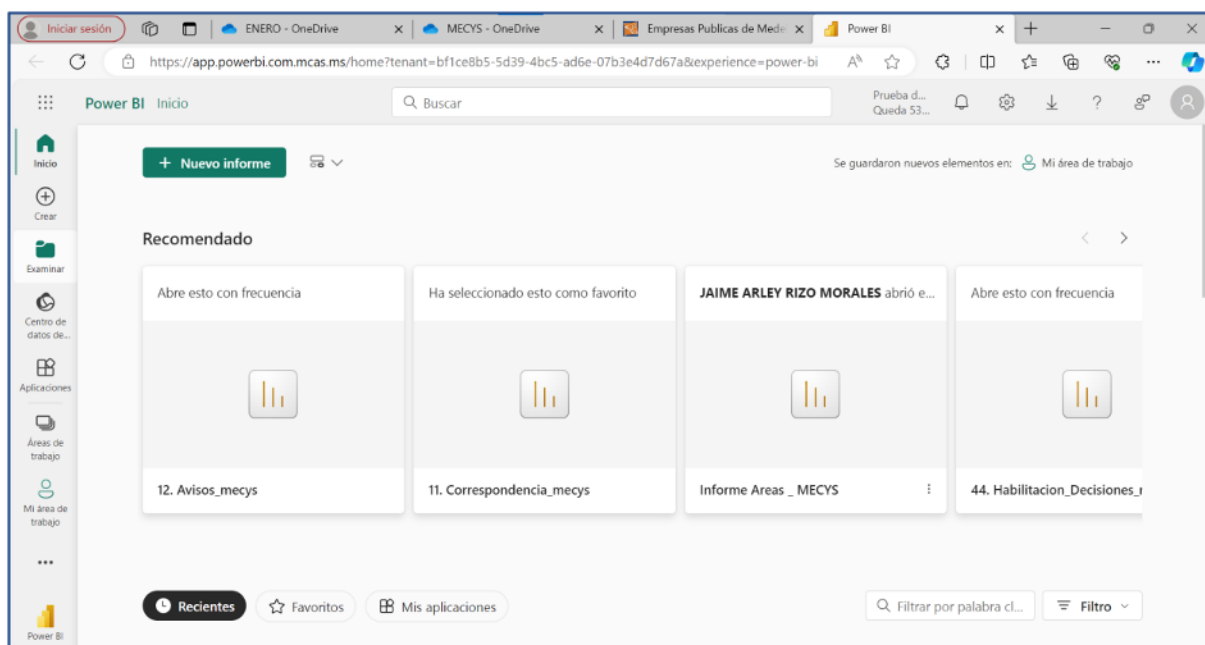


Imagen 7. Power BI - mecys.

4.1.2 Generación de avisos.

En el reporte, el usuario selecciona la fecha en el filtro de fecha y deja los demás filtros en blanco.

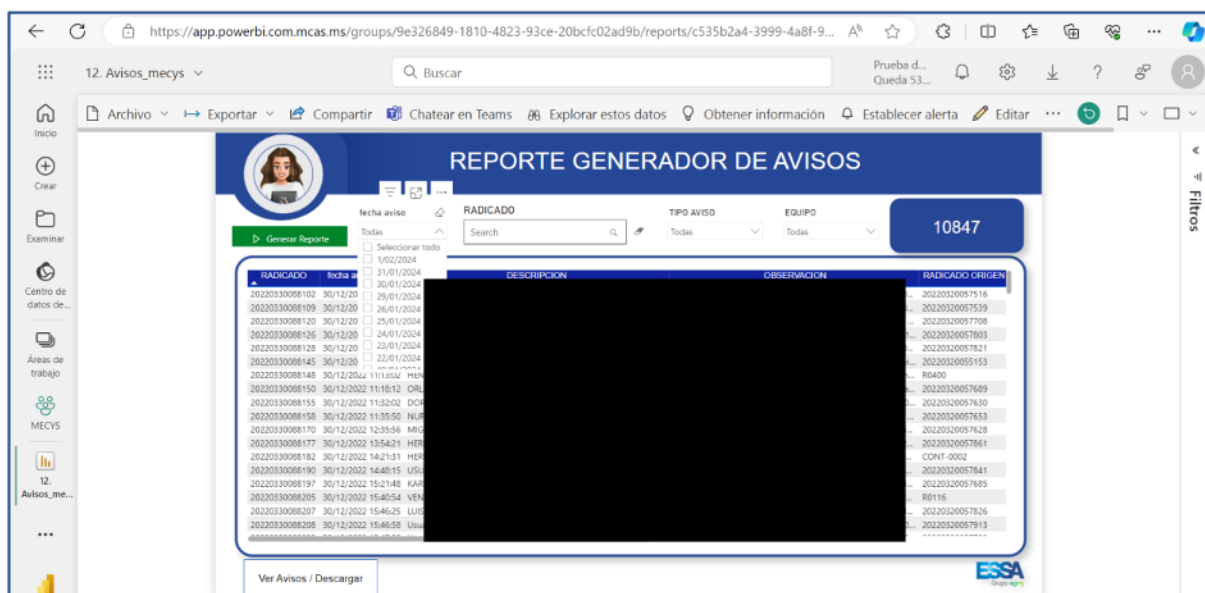


Imagen 8. Reporte generador de avisos.

Selecciona 'Ver/Descargar Avisos' y verifica que todos los avisos están generados en la carpeta.

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...
24-01-2024	Ayer a las 1:18 p. m.	Atencion Clientes	2 elementos
24-08-2023	21/08/2023	Atencion Clientes	3 elementos
24-10-2023	19/10/2023	Atencion Clientes	4 elementos
24-11-2023	22/11/2023	Atencion Clientes	3 elementos
25-01-2024	Hace una hora	Atencion Clientes	3 elementos
25-08-2023	21/08/2023	Atencion Clientes	4 elementos
25-09-2023	21/09/2023	Atencion Clientes	4 elementos
25-10-2023	24/10/2023	Atencion Clientes	4 elementos
26-09-2023	21/09/2023	Atencion Clientes	3 elementos

Imagen 9. Avisos generados por Reporte generador de avisos.

Descarga la carpeta con el nombre correspondiente a la fecha, de esta carpeta solo se tienen en cuenta los archivos que están en carpetas 'SOPORTE CLIENTES', estos archivos se deben guardar en la carpeta 'AVISOS' en la ubicación de descargas.

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido p...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
CANAL PRESENCIAL_RECLAMO	Carpeta de archivos					
SOPORTE CLIENTES_PETICION	Carpeta de archivos					
SOPORTE CLIENTES_RECLAMO	Carpeta de archivos					
SOPORTE CLIENTES_RECURSO	Carpeta de archivos					

Imagen 10. Carpeta con avisos generados y descargados.

4.1.3 Exportación de datos.

En el mismo informe, deja la fecha seleccionada, elige 'Soporte Clientes' en el filtro de equipo y selecciona más opciones en la columna radicado.

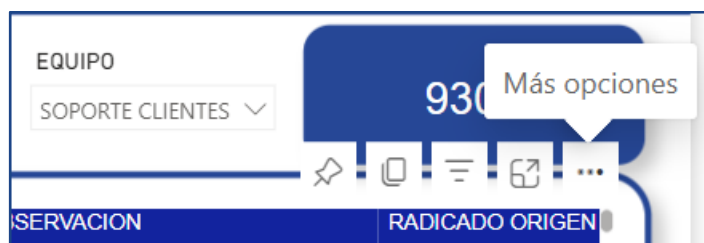


Imagen 11. Selección para exportar datos.

Exporta los datos a un archivo llamado 'data' que descarga.

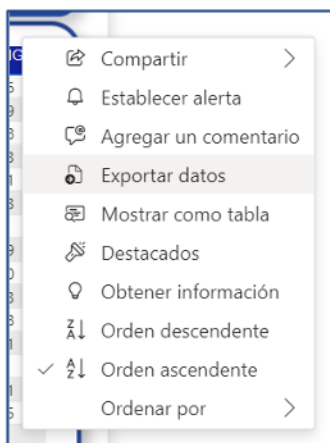
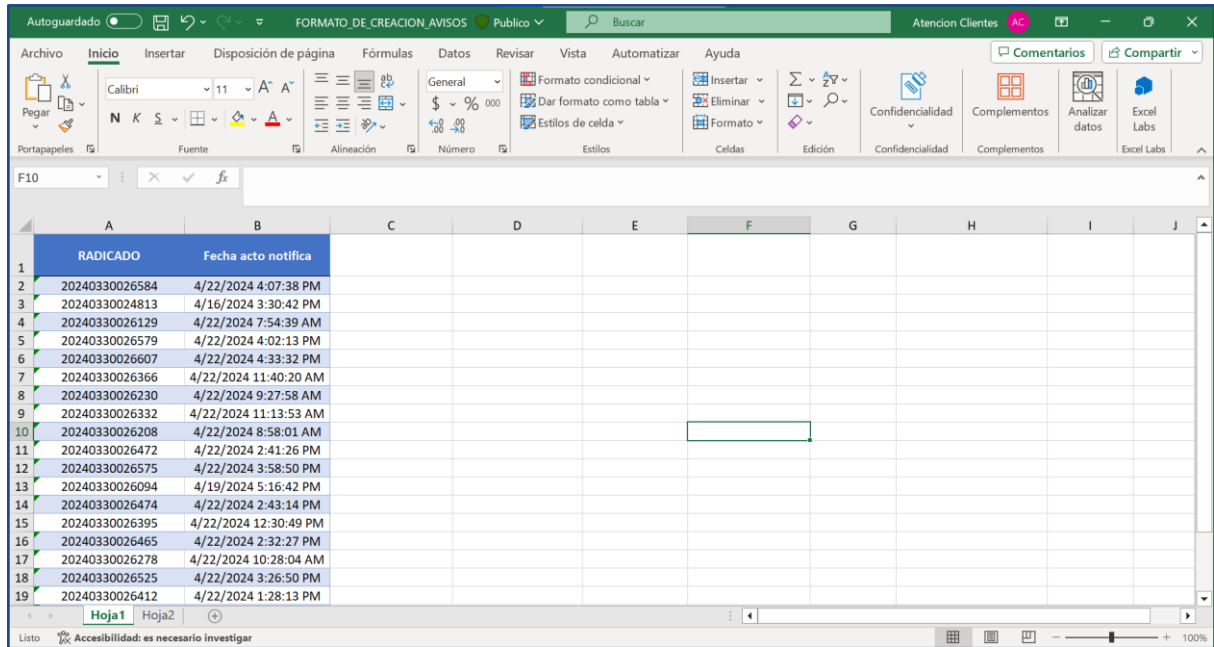


Imagen 12. Exportar datos.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	RADICADO	fecha acto notifica									BO	FECHA
2	20240330026584	4/									2/05/2024	23/04/2024
3	20240330024813	4/									2/05/2024	23/04/2024
4	20240330026129	4/									2/05/2024	23/04/2024
5	20240330026579	4/									2/05/2024	23/04/2024
6	20240330026607	4/									2/05/2024	23/04/2024
7	20240330026366	4/2									2/05/2024	23/04/2024
8	20240330026230	4/									2/05/2024	23/04/2024
9	20240330026332	4/2									2/05/2024	23/04/2024
10	20240330026208	4/									2/05/2024	23/04/2024
11	20240330026472	4/									2/05/2024	23/04/2024
12	20240330026575	4/									2/05/2024	23/04/2024
13	20240330026094	4/									2/05/2024	23/04/2024
14	20240330026474	4/									2/05/2024	23/04/2024
15	20240330026395	4/2									2/05/2024	23/04/2024
16	20240330026465	4/									2/05/2024	23/04/2024
17	20240330026278	4/2									2/05/2024	23/04/2024
18	20240330026525	4/									2/05/2024	23/04/2024
19	20240330026412	4/									2/05/2024	23/04/2024
20	20240330026491	4/									2/05/2024	23/04/2024
21	20240330026483	4/									2/05/2024	23/04/2024
22	20240330026586	4/									2/05/2024	23/04/2024
23	20240330026369	4/2									2/05/2024	23/04/2024
24	20240330026448	4/									2/05/2024	23/04/2024

Imagen 13. Archivo 'data' con radicados y fecha.

Copia las columnas 'RADICADO' y 'fecha acto notifica' del archivo 'data' al archivo Excel 'FORMATO_DE_CREACION_AVISOS'.



RADICADO	Fecha acto notifica
20240330026584	4/22/2024 4:07:38 PM
20240330024813	4/16/2024 3:30:42 PM
20240330026129	4/22/2024 7:54:39 AM
20240330026579	4/22/2024 4:02:13 PM
20240330026607	4/22/2024 4:33:32 PM
20240330026366	4/22/2024 11:40:20 AM
20240330026230	4/22/2024 9:27:58 AM
20240330026332	4/22/2024 11:13:53 AM
20240330026208	4/22/2024 8:58:01 AM
20240330026472	4/22/2024 2:41:26 PM
20240330026575	4/22/2024 3:58:50 PM
20240330026094	4/19/2024 5:16:42 PM
20240330026474	4/22/2024 2:43:14 PM
20240330026395	4/22/2024 12:30:49 PM
20240330026465	4/22/2024 2:32:27 PM
20240330026278	4/22/2024 10:28:04 AM
20240330026525	4/22/2024 3:26:50 PM
20240330026412	4/22/2024 1:28:13 PM

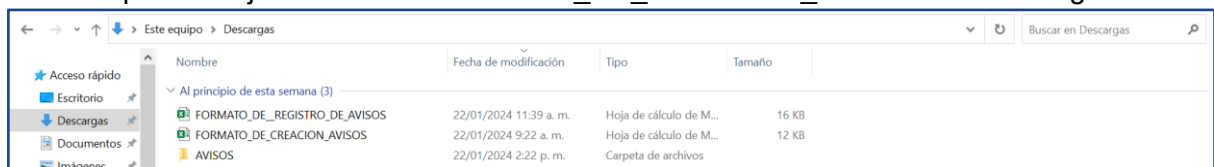
Imagen 14. Archivo 'FORMATO_DE_CREACION_AVISOS' con radicados y fecha.

4.1.4 Preparación para la ejecución del bot.

Asegurarse que todas las descargas en la carpeta 'AVISOS' están correctas.

Verifica que la segunda hoja del Excel 'FORMATO_DE_CREACION_AVISOS' no contenga datos.

Verifica que las hojas del Excel 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS' no contengan datos.



Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
FORMATO_DE_REGISTRO_DE_AVISOS	22/01/2024 11:39 a. m.	Hoja de cálculo de M...	16 KB
FORMATO_DE_CREACION_AVISOS	22/01/2024 9:22 a. m.	Hoja de cálculo de M...	12 KB
AVISOS	22/01/2024 2:22 p. m.	Carpeta de archivos	

Imagen 15. Carpeta y archivos Excel para funcionamiento de los bots.

4.2 Paso 2: Descarga de Avisos.

4.2.1 Ejecucion del Bot - Descarga Avisos.

El usuario ejecuta el bot 'Descarga aviso - proceso radicar'

Este bot descarga la decisión empresarial y anexos de cada aviso y los guarda en la carpeta 'AVISOS'.

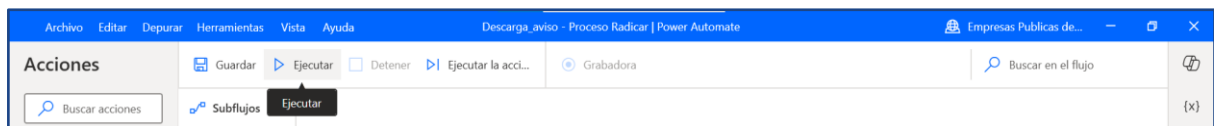


Imagen 16. Ejecutar flujo 'Descarga_aviso - Proceso Radicar'.

Extrae la información de la búsqueda y la guarda en el Excel 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS'.

El bot Descarga Aviso que cumple la actividad 1, notifica cuando terminan las descargas de decisiones empresariales y anexos de los avisos.

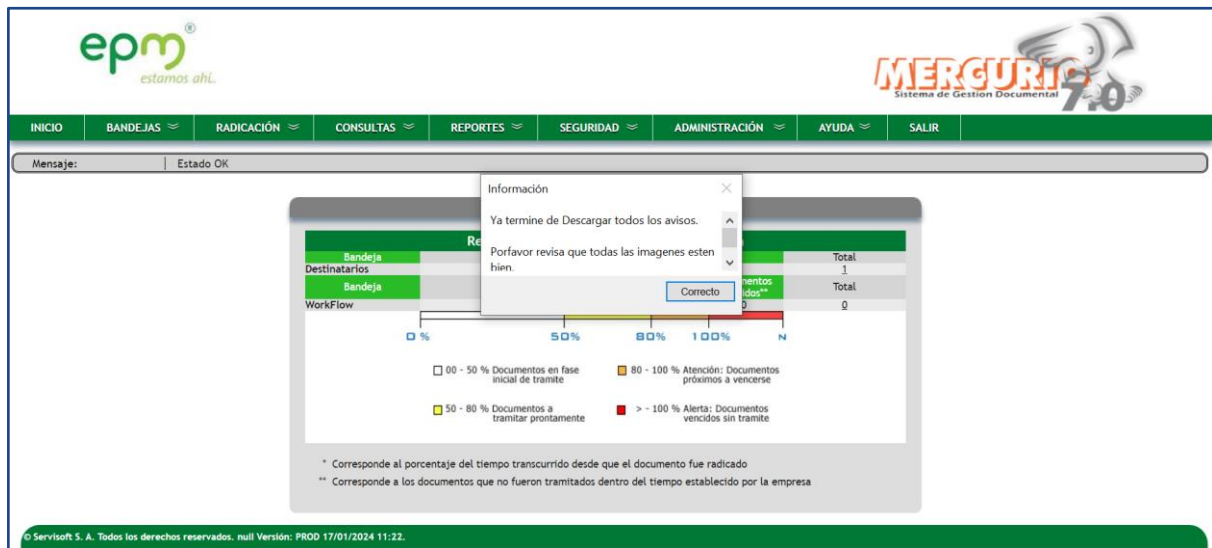


Imagen 17. Notificación finalizada bot Descarga Avisos.

4.2.2 Revisión post ejecución.

Verifica que las descargas estén correctas.

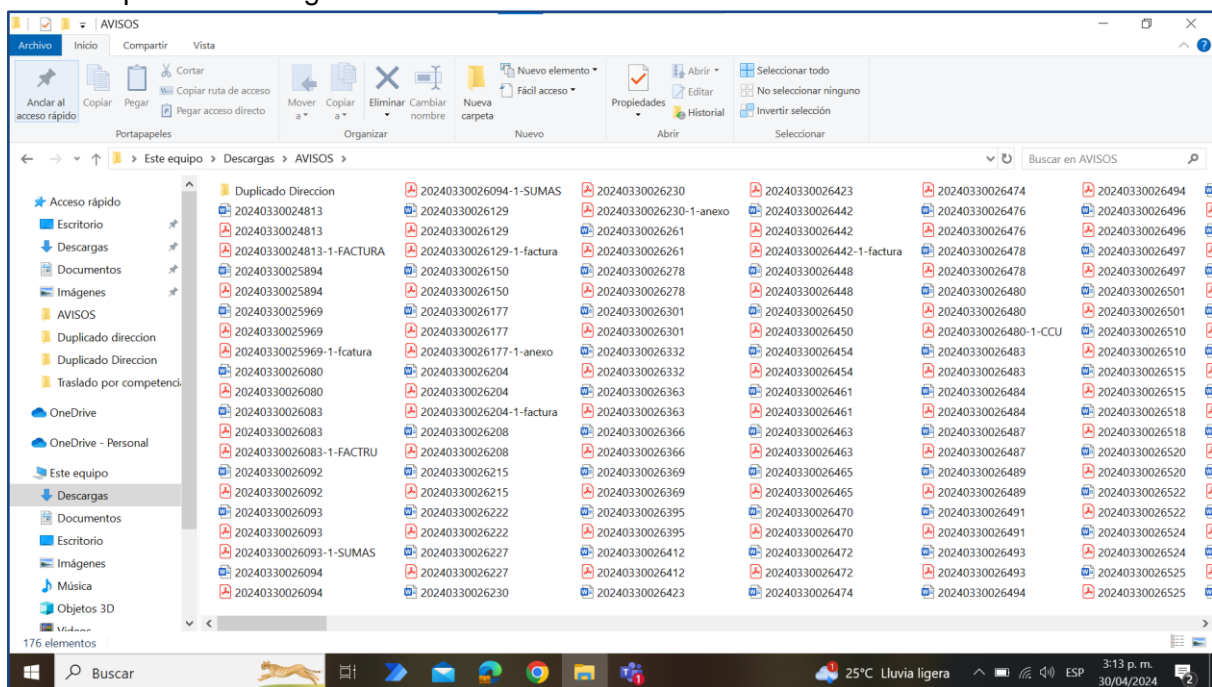


Imagen 18. Carpeta 'AVISOS' con descargas.

Verifica que el Excel 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS' se encuentre correcto.

RADICADO	REFERENCIA	OBSERVACION	DIA	MES	ANEXO
20240330026150		[Redacted]	22	4	0
20240330026548		[Redacted]	22	4	0
20240330026093		[Redacted]	19	4	1
20240330026487		[Redacted]	22	4	0
20240330026301		[Redacted]	22	4	0

Imagen 19. Archivo 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS'.

RADICADO	REFERENCIA	OBSERVACION	DIA	MES	ANEXO
20240330026093		[Redacted]	19	4	1
20240330026204		[Redacted]	22	4	1
20240330025969		[Redacted]	19	4	1
20240330026177		[Redacted]	22	4	1
20240330026617		[Redacted]	22	4	1

Imagen 20. Archivo 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS' datos de anexos.

4.3 Paso 3: Radicación de avisos.

4.3.1 Ejecución del Bot - Radicar avisos.

El usuario ejecuta el bot llamado 'Radicar_avisos - proceso radicar'.

Este bot radica, indexa decisión empresarial y anexos, y firma para cada radicado que extrae de 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS'.

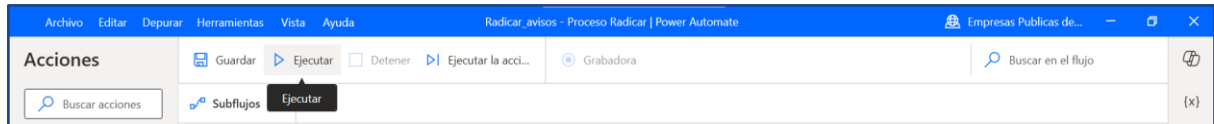


Imagen 21. Ejecutar flujo 'Radicar_avisos - Proceso Radicar'.

El bot Radicar Aviso que cumple la actividad 2, notifica cuando termina de radicar y firmar cada aviso generado para su posterior envío.



Imagen 22. Notificación finalizada bot Radica Avisos.

4.3.2 Revisión Post ejecución.

El usuario verifica que los avisos radicados se encuentren correctos.

4.4 Paso 4: Proceso de Gestión documental.

4.4.1 Verificación de aviso radicado.

El usuario verifica que la imagen se generó de forma correcta, esto se observa en el acceso directo 'Ver Imagen'.



Imagen 23. Accesos Directos del aviso radicado.

4.4.2 Acceso a iniciar Workflow externo.

Teniendo el aviso seleccionado, en la interfaz del sistema el usuario accede a la barra en 'GESTIÓN', selecciona 'Gestión Adicional' para ingresar a 'Iniciar Workflow Externo'.

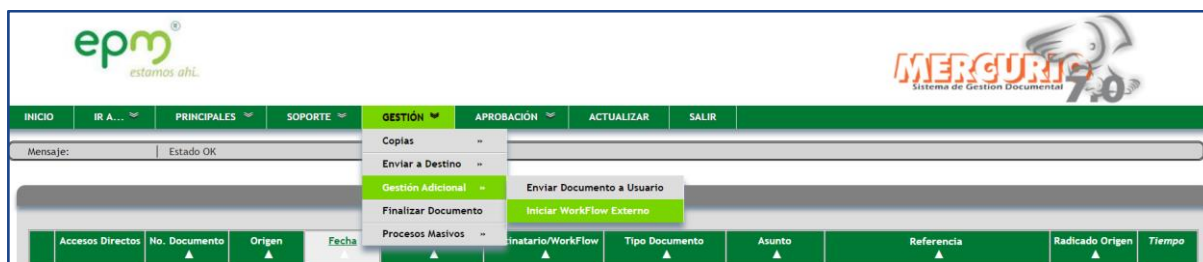


Imagen 24. Acceso a Workflow externo.

4.4.3 Elección de ESSA distribución y alistamiento de correspondencia.

Se presenta una lista de opciones de Workflow externo y el usuario elige 'ESSA distribución y almacenamiento de correspondencia' entre las opciones disponibles, finalmente acepta esta elección.



Imagen 25. Elección ESSA distribución y almacenamiento de correspondencia.

4.4.4 Elección de Gestión documental.

El usuario selecciona 'Gestión documental Bucaramanga' en las opciones y acepta esta elección, de esta manera ya se envía el documento.



Imagen 26. Elección Gestión documental Bucaramanga.

4.4.5 Verificación del envío.

Por último el usuario verifica el envío correcto cuando aparezca el mensaje 'Documento enviado a Ana Martina Sierra Acevedo - Essa'



Imagen 27. Verificación del envío.

5. MANEJO DE ERRORES

5.1 Anexos con Error.

Cuando se presenta un error con anexos el bot deja un mensaje de error en la columna anexos específica. En caso de error se deben revisar los libros excel para asegurar que no existan datos faltantes.

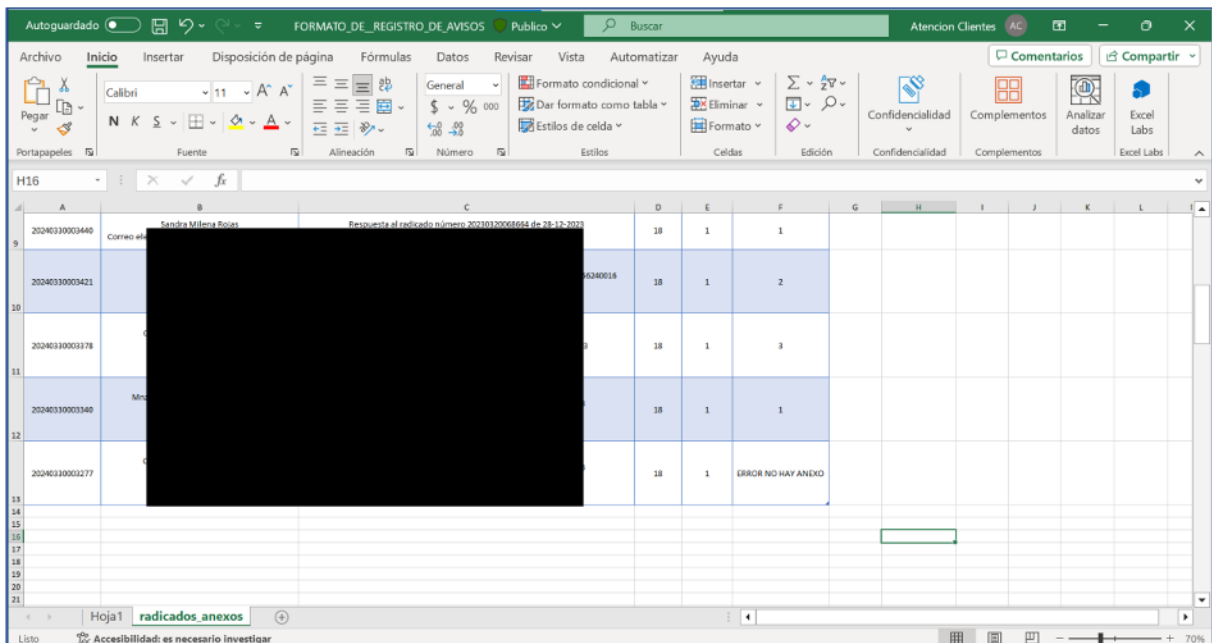


Imagen 28. Mensaje error con anexos.

5.2 Detener ejecución.

El bot puede errar su funcionamiento por problemas con la red o por problemas del sistema de información mercurio, en caso de que detenga su funcionamiento, se debe volver a ejecutar, no sin antes revisar la 'Bandeja de radicados' y el 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS'.

5.3 Radicado con doble dirección

En la validación de los datos de los radicados, si alguno presenta doble dirección, es necesario radicar por cada una de esas direcciones. Sin embargo, la decisión empresarial y

sus anexos, en caso de existir, serán idénticos para cada radicado generado. Esta operación debe realizarse de manera manual, eliminando la información correspondiente del documento Excel denominado 'FORMATO_DE_REGISTRO_AVISOS', con el fin de evitar que el bot radique los datos incorrectamente.

6. MONITOREO

Se debe hacer un monitoreo en tiempo real de la ejecución de cada bot desde el panel de administración de Power Automate, esto le permite ver en qué paso se encuentra y si se genera algún error.