

Plan de acción de Mejoramiento 2019 Optimización y Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LUISA MARÍA RAMÍREZ VARELA

ÍNDICE

CONTENIDO

- 1. ÍNDICE**
- 2. RESUMEN EJECUTIVO**
- 3. INTRODUCCIÓN**
- 4. PRESENTACIÓN**
 - 4.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA**
- 5. OBJETIVOS**
 - 5.1 OBJETIVO GENERAL**
 - 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 6. JUSTIFICACIÓN**
 - 6.1 LÍMITES**
 - 6.2 METODOLOGÍA**
- 7. MARCO TEÓRICO**
- 8. ANÁLISIS Y DESARROLLO**
 - 8.1 MEDICIONES Y RESULTADOS**
 - 8.2 PLAN DE MEJORAMIENTO**
 - 8.3 DOFA**
- 9. CONCLUSIONES DE LA PRÁCTICA**
- 10. LINKS/BIBLIOGRAFÍA DEL DOCUMENTO**

2. Resumen ejecutivo

En el transcurso del desarrollo del siguiente proyecto se evidenciaron diferentes enfoques administrativos que apoyaron en la puesta en marcha de la propuesta de acción de mejoramiento, en el cual bajo el cargo que estaba desempeñando de Directora de Operaciones a Nivel Nacional, se pudo detectar un problema central y llegar a una posible solución.

Durante el planteamiento del problema, como se evidenció estaba enfocado directamente en el área de operaciones, específicamente en el tiempo que tomaba la realización del Programa de Control y Seguimiento, y Estadístico de las infracciones de tránsito de las empresas de transporte público, además de los recursos utilizados para hacer entrega de dicho proceso, el cual representa actualmente uno de los pilares más importantes para la empresa Dataservip-Inverthere S.A.S como entregable a sus clientes. Como planteamiento principal se propone una reestructuración de procesos del área de operaciones con la ayuda de nuevas tecnologías y optimizando recursos y disminuir los tiempos en la realización del Programa de Control y Seguimiento de las infracciones de tránsito.

1. Introducción

Dataservip – Inverthere se convirtió en la única central de riesgos especializada en el manejo y análisis de la información de las empresas de transporte público a lo largo de todo el territorio colombiano. No sólo ha traído beneficios para estas empresas, sino que convirtió en ese puente entre las empresas de transporte y las Secretarías de tránsito y transporte para la entrega oportuna de documentos requeridos por estas y por la Superintendencia de Puertos y Transporte, dando cumplimiento a una serie de acciones que deben cumplir la empresa que presta el servicio de transporte público de acuerdo a lo dictado en la Ley 1383 Artículo 17 párrafo 2, en el cual exige a las empresas a presentar un informe detallado acerca de las infracciones de sus conductores y las acciones que se deben tomar frente a esas infracciones cometidas, este informe debe realizarse mes a mes y debe ser entregado a la Superintendencia de Puertos y transporte, y de no cumplir dicho requerimiento, la empresa de Transporte será sancionada.

Es por ello que el Programa de Control y Seguimiento se ha constituido desde 16 de Marzo del año 2010 en uno de los servicios fundamentales para la organización Dataservip – Inverthere S.A.S, puesto que éste informe además de recopilar información precisa a sus clientes, está totalmente regido por la Ley y la cumple a cabalidad.

Gracias al trabajo que se venía realizando internamente en la organización acerca del Programa de Control y Seguimiento, se plantearon unas problemáticas que en

la medida de lo posible podrán ser solucionadas a lo largo de este proyecto “Optimización y Desarrollo” que va enfocada a la disminución de tiempo y recursos (monetario y humanos) en la empresa Dataservip – Inverthere S.A.S.

2. Presentación

Para entrar en contexto del proyecto se describe formalmente el cargo que desempeña la estudiante Luisa María Ramírez Varela junto con sus funciones y la descripción del Jefe inmediato con sus respectivas funciones:

Dentro de la organización es de Directora de Operaciones a nivel nacional. La vinculación a la empresa se realizó desde el 2014 en áreas relacionadas a las operaciones de la empresa, como su nombre lo indica el cargo se ubica en Operaciones.

ORGANIGRAMA INVERTHERE S.A.S



- ✚ Datos principales de jefe directo como responsable de la práctica en la compañía

Nombre: Alexander Villa Castaño

Fecha de vinculación: 20/06/2013 – Actualmente

Cargo: Director Administrativo Nacional

Funciones:

- ✓ Gestionar los procesos de selección para el personal a contratar.
 - ✓ Llevar control disciplinario del personal.
 - ✓ Coordinar los procesos de: Cartera, Post Venta, Área Administrativa, y Cobranzas garantizando la sinergia entre los mismos.
 - ✓ Capacitar a las empresas afiliadas en el uso de la plataforma empresarial.
 - ✓ Implementar mejoras tecnológicas para mejorar la productividad.
 - ✓ Apoyar estratégicamente a la Gerencia General
- Logro Destacado: Rediseño de la estructura empresarial para adaptarla a los nuevos requerimientos del mercado.

El principal objetivo de un director administrativo es coordinar a todos los departamentos de una organización o de un proyecto. El director administrativo asegura que cada departamento reciba la información importante y de que se mantengan al día con los acontecimientos futuros. El director administrativo tiene las listas de los correos electrónicos y los contactos de todos los departamentos, haciendo la difusión de información más rápida y eficaz.

4.1 Contextualización de la empresa

DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S. es una central de riesgos especializada, que brinda servicios de información oportuna y confiable para el transporte público. Integra información tanto laboral como comercial de los propietarios y/o conductores a través de tecnología avanzada, para satisfacer las necesidades de sus clientes y ayudar a la toma de decisiones.

DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S. cuenta con su certificado de registro de obra literaria inédita bajo el radicado N° 10-415-490 cuya fecha de registro fue el 8 de noviembre de 2013, además, certifica que la fecha de creación fue en el año 2004, igualmente cuenta con el certificado de registro de soporte lógico, en su versión original, bajo el radicado N° 13-39-489 cuya fecha de registro fue el 8 de noviembre de 2013, además, certifica que la fecha de creación fue en el año 2004 debidamente registrados en el ministerio del interior en la dirección nacional de derechos de autor unidad administrativa especial, oficina de registro.

También contamos con el registro de la marca ante la Superintendencia de Industria y Comercio bajo resolución N° 11639 del 27 de abril de 2017, y cuya radicación fue el número 06105284.

Para el año 2004 no existía una CENTRAL DE RIESGOS que suministrara la información de los conductores y/o propietarios a pesar de que el gremio transportador mueve en un alto porcentaje las transacciones laborales y comerciales, de compra de repuestos, servicio de mantenimiento para los vehículos,

compra de llantas y movimiento laboral en busca de nuevas contrataciones. Es por ello que se creó DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S. hace 14 años. Hoy en día tiene presencia en 18 ciudades del país y cuenta con más de 500 empresas vinculadas de todas las modalidades.

El impacto más notable que se ha dado con la introducción de los servicios de DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S. es la autorregulación en el gremio transportador colombiano. Las empresas transportadoras que han implementado DATASERVIP como su sistema de gestión para el manejo de su información han aumentado de manera significativa la recuperación de cartera en estos últimos años.

Un conductor que quedaba mal en alguna empresa, simplemente no volvía a ella y otra compañía de transporte no se daba cuenta de sus antecedentes al igual que los propietarios, porque el conductor simplemente no daba referencias donde había quedado mal, pero ahora con la implementación de la consulta del historial de antecedentes e idoneidad por medio de la plataforma de DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S., son las mismas empresas quienes vinculan la información al sistema en tiempo real.

En el gremio del transporte público se presentan conductores y/o propietarios con dudoso comportamiento laboral, que de manera indiscriminada se pasean de empresa en empresa sin ningún control, dando como resultado la mala reputación de los conductores del servicio público y un desgaste financiero entre los mismos.

La plataforma de DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S. ofrece el control para evitar esta situación, éste es el valor agregado que nos ha asegurado el éxito y el triunfo en el mercado por ser una empresa innovadora en el sector del transporte público.

Autor: Wilson Alberto Ramírez Valencia, Fundador de Dataservip-Inverthere la central de riesgos para el transporte público, 2004

Tomado de: <http://www.dataservip.com.co/quienes-somos/quienes-somos>

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

En función de la reestructuración de procesos garantizar una optimización en el área de operaciones relacionado con el Programa de Control y Seguimiento de las infracciones de tránsito a las empresas vinculadas a la compañía, de tal manera que se garantice el cumplimiento de las leyes que rigen la entrega de dicho programa.

5.2 Objetivos Específicos

- Diagnóstico del problema
- Medición de tiempos utilizados y tiempos muertos
- Elaboración de planes de mejora para el proceso
- Validación de resultados

6. Justificación

La idea a desarrollar para la empresa Dataservip- Inverthere S.A.S, es que a partir de los diferentes procesos que se realizan bajo la Dirección de operaciones, se requiere un cambio radical en los procesos en el área de operaciones queriendo así una reingeniería de la misma, de los procedimientos que se realizan actualmente y sin duda alguna, que represente una disminución de tareas y del recurso tiempo, para el óptimo funcionamiento del área y como consecuencia de éste, que el Programa de Control y Seguimiento que es uno de los productos que se le entregan a los clientes mes a mes, llegue al cliente con los mayores estándares de calidad y sobrepase las expectativas del cliente , de esto cabe aclarar que es éste informe mensual (Programa de control y seguimiento) es un VALOR AGREGADO¹ que la empresa Dataservip- Inverthere S.A.S entrega a sus clientes como estrategia de fidelización ² dándole la importancia y cumplimiento a la ley de dicho requerimiento para la entrega de este informe mensual a la Superintendencia de Puertos y Transportes.

Se pretende mejorar de manera sustancial dicho proceso por medio de conocimientos que como Administradora de Empresas he adquirido durante la

¹ El valor agregado es la característica extra que un producto o servicio ofrece con el propósito de generar mayor valor dentro de la percepción del consumidor. Éste término puede ser el factor determinante entre el éxito o el fracaso que una empresa tenga, debido a que se encarga, también, de diferenciarla de la competencia.

² Dick y Basu (1994) fueron precisos al sugerir que se requería una actitud favorable y la repetición de la compra para definir la lealtad. Ellos veían la lealtad como un concepto relacionado con el comportamiento repetitivo de compra y el alto gasto del consumidor. La literatura sugiere que la fidelización se encuentra en la gestión exitosa de la experiencia del cliente.

carrera profesional, esto no sólo integra planteamientos netamente conceptuales, sino que también conlleve a un análisis a profundidad del problema relacionado con la reingeniería de proceso³, manejo óptimo de recursos, considerando el más importante el tiempo y los recursos humanos que son utilizados en los procesos del área de operaciones y del Programa de Control y Seguimiento, todo esto con el fin de hacer entrega oportuna del mismo.

Para ello se creará un puesto de apoyo llamado “Optimización y Desarrollo” con el fin de como su nombre lo indica optimizar sustancialmente cada uno de los procesos que se realizan en el área de operaciones, teniendo impacto en la elaboración y entrega del Programa de control y seguimiento de infracciones que la empresa Dataservip- Inverthere S.A.S hace a sus clientes; Este puesto de apoyo permitirá que el área se convierta en uno de las áreas más eficaces, productivas, potenciales y que represente un impacto directo y positivo en la economía de la empresa. Se buscará la disminución de los costos de operación y se pueda utilizar el recurso humanos que actualmente ejecutan esta labor de forma manual, para otros procesos del área operativa.

³ Navarro (2003) Las organizaciones son tan eficaces y eficientes como lo son sus procesos. La mayoría han tomado conciencia de esto -además animadas por la nueva norma ISO 9000:2000 y EFQM- y se plantean cómo mejorar los procesos y evitar algunos males habituales como: bajo rendimiento de los procesos, poco enfoque al cliente, barreras departamentales, subprocesos inútiles debido a la falta de visión global del proceso, excesivas inspecciones, reprocesos, etc.

6.1 Límites

El Proyecto “Optimización y Desarrollo” tiene como función principal ejecutar una reingeniería de los procesos que se realizan en el área de operaciones, viéndose reflejado en las actividades que realizan los colaboradores, en la entrega de productos y servicios a tiempo, y de calidad y en la elaboración y entrega del **Programa de Control y Seguimiento de las infracciones de tránsito**. Este proyecto como puesto de apoyo se aplicará únicamente al área de procesos, es decir, va directamente relacionada con la operatividad de la empresa.

6.2 Metodología

A continuación se plasmarán cada una de las actividades que se realizarán durante la implementación del proyecto “Optimización y desarrollo” para la empresa DATASERVIP-INVERTHERE S.A.S:

- A. Diagnóstico del área y de los procesos que se realizan en la misma.
- B. Establecer objetivos dirigidos a la reingeniería de procesos
- C. Aplicación de etapas de la reingeniería de procesos Navarro (2003)
- D. Planteamiento y puesta en marcha de las estrategias
- E. Reunirse con el equipo de trabajo para implementar las debidas acciones para la mejora del área de operaciones y por ende para el Programa de Control y Seguimiento.
- F. Medición de resultados

7. Marco teórico

Para entrar en contexto, el **Área de operaciones** está compuesto por un conjunto de recursos y procedimientos que se centran, como su nombre lo indica, en las operaciones principales de la empresa que involucran a los productos y servicios entregados al cliente. El **Programa de Control y Seguimiento de Infracciones de Tránsito** hace parte de los procedimientos que se realizan en el área, éste es un informe que se ejecuta y se entrega a los clientes mes a mes, cabe aclarar que este informe es un VALOR AGREGADO que se le da a los clientes, actualmente en la compañía se realiza de forma manual, por lo cual se requiere de una larga cadena de recurso humano que realice los procedimientos necesarios, para llegar finalmente a consolidar lo que es llamado el Programa de Control y Seguimiento de las infracciones de tránsito.

Para obtener el Programa de Control y seguimiento de infracciones de tránsito hay una serie de procedimientos que se realizan cuidadosamente ya que se asegura de la información de cada cliente sea totalmente confidencial por lo que están regidos bajo la ley del Habeas Data, esto quiere decir que cada procedimiento está bajo condiciones de seguridad informática que consten de una información totalmente verídica y particular de cada cliente.

Es importante describir que el cargo de Dirección de operaciones se compone de las siguientes funciones:

EN CUANTO AL PROGRAMA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Coordinar a nivel nacional el proceso del PCS.
- Coordinar con la persona encargada (Postventa), las solicitudes de las BD's de conductores cada mes a las empresas que tienen contratado el servicio en las fechas estipuladas.
- Verificar y controlar la recepción de las BD's
- Enviar las BD's recibidas a la Subgerencia.
- Recepción de parte del personal operativo de los consolidados de cada mes.
- Verificar y controlar la recepción de todos los consolidados de las empresas cada mes.
- Coordinar el ingreso de la información de las empresas al sistema vigía con ayuda del personal operativo.
- Verificar el ingreso de toda la información al sistema vigía.
- Colocar en la nube las evidencias del proceso e ingreso al sistema vigía.
- Recepción de los procesos del PCS y de los Histórico Estadísticos de parte de los operadores.
- Recibir y verificar los radicados ante la Supertransporte de parte de los operadores de Bogotá.
- Verificar los envíos del PCS físicos a todas las empresas en la fecha establecida.
- Velar por el buen funcionamiento del proceso PCS y del proceso de ingreso al sistema vigía.

- Evaluación del proceso y enviar los informes correspondientes a la Gerencia y Subgerencia.

EN CUANTO AL PERSONAL ASIGNADO A LOS PROCESOS DE LA ELABORACION DEL PC Y S Y DEL PESV.

- Hacer auditorías de acompañamiento constantes al personal asignado a los procesos, con el propósito de encontrar No Conformidades antes de ser remitidos a los afiliados.
- Llevar procesos disciplinarios de primera instancia (faltas desde leves hasta moderadas); aplicando las amonestaciones correspondientes a estas:
 - a. Llamados de atención verbal.
 - b. Llamados de atención por escrito.
- Escalar procesos disciplinarios de faltas graves o en las que haya reincidencia al administrativo que se encuentre en el nivel superior ascendente en el organigrama.

Habiendo dicho esto, es importante aclarar que el centro de la operación del área es el Programa de Control y seguimiento de infracciones de tránsito, a pesar de ser un valor agregado, es uno de los procesos más importantes dentro de DATASERVIP-INVERTHERE S.A.S, ya que es uno de los servicios que mayor rentabilidad le retorna a la empresa, por ello es importante tener los ojos puestos sobre este proceso, estar en constantes mejoras relacionadas con calidad, cumplimiento, satisfacción del cliente que es el pilar más importante de una empresa de servicios.

El informe que la plataforma de DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S. genera es para dar cumplimiento al requerimiento del Artículo 17. Parágrafo 2° de la ley 1383 del 16 de marzo de 2010. El cual dice así: *“las empresas de transporte público terrestre automotor deberán establecer programas de control y seguimiento de las infracciones de tránsito de los conductores a su servicio. Dicho programa deberá enviarse mensualmente por las empresas de transporte público a la Superintendencia de Puertos y Transporte. Las empresas que no cumplan con lo antes indicado serán sancionadas con una multa equivalente a 100 SMMLV”.*

Dicho programa tiene beneficios grandísimos tanto para las empresas afiliadas, propietarios, administradores, conductores, como para Dataservip, puesto que nuestro propósito es establecer nuevos valores agregados a nuestros clientes y de esta manera presentarles soluciones de alto impacto a los requerimientos de las nuevas disposiciones de ley que presenta el gobierno nacional a las empresas de TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE AUTOMOTOR.

- La empresa contará con la opción de mantener actualizado el listado de los conductores a su servicio a través de la plataforma de DATASERVIP - INVERTHERE S.A.S.
- Ejecución del proceso de consulta masiva con la conexión directa que tenemos con los organismos de Tránsito a Nivel Nacional para obtener el consolidado de conductores que fueron reportados con infracciones de tránsito en el mes inmediatamente anterior, el cual es el resultado que le

suministramos desglosado a la empresa para facilitarle la carga al SISTEMA VIGIA con base en los parámetros de la Circular Externa N°14 emitida por la Superintendencia de Puertos y Transporte el 15 de julio del 2014 y la resolución 15681 de 2017.

- La posibilidad de obtener la información de manera OPORTUNA, SISTEMÁTICA Y DE LA FUENTE DIRECTA A NIVEL NACIONAL.
- Ahorro de tiempo y desgaste de los funcionarios que en un momento dado se le pueda pasar por alto o por ausencia en el sitio de trabajo.

El servicio cubre lo siguiente:

- El envío del informe completo de la totalidad de los conductores adscritos a la empresa.
- Cada informe contiene los siguientes datos:
 - Infracciones
 - Comparendos
 - Acuerdos de pago
 - Cobros coactivos
 - Licencias suspendidas y canceladas

- El informe llevará además un HISTÓRICO ESTADÍSTICO GERENCIAL con la siguiente información:
 - Total en pesos de las infracciones pendientes de los conductores al servicio de la empresa.
 - Listamiento de los conductores infractores en escala descendente.
 - Los códigos de las infracciones más comunes de sus conductores.
 - Listado discriminado de las infracciones por SECRETARÍA DE TRÁNSITO a nivel nacional.
 - Listado de conductores que hayan realizado ACUERDOS DE PAGO, de esta manera es posible realizar un chequeo completo cada mes para verificar los abonos parciales cada mes.
 - Listado de conductores que presentan COBROS COACTIVOS.
Recordar artículo 18 de la ley 1383 del 16 de marzo de 2010

Esto con el fin de evitarles dificultades futuras con la Superintendencia de Puertos y Transporte, dado que, en las visitas que han estado realizando a las empresas transportadoras les han solicitado dichos informes desde la fecha de la expedición de la ley 16 de marzo de 2010 hasta la fecha.

Este programa consiste en la conexión con todas las secretarías de tránsito y transporte de todo el país, quiere decir con esto que la empresa DATASERVIP-

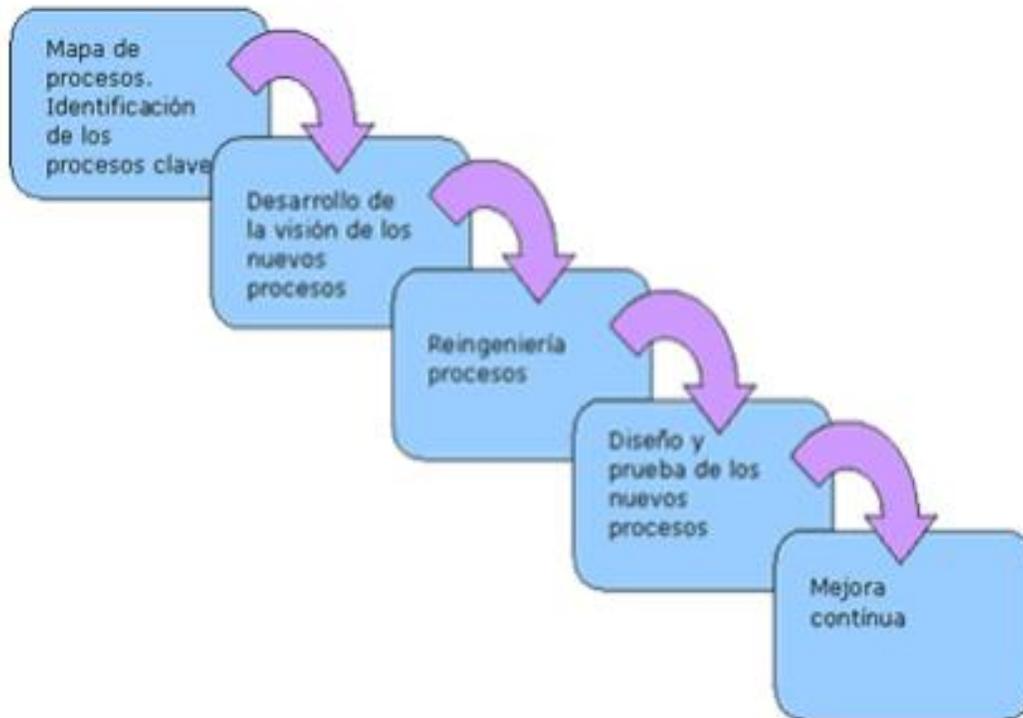
INVERTHERE S.A.S es quien le dirá de manera oportuna a las empresas vinculadas cuales de los conductores tuvieron infracciones durante el mes inmediatamente anterior; es así como el programa de CONTROL Y SEGUIMIENTO se construye y se presenta ante la Supertransporte.

Es el informe que la plataforma de Dataservip-Inverthere S.A.S genera para dar cumplimiento al requerimiento del Artículo 17. Parágrafo 2° de la ley 1383 el cual dice así: que las empresas de transporte público deberán establecer programas de control y seguimiento de las infracciones de tránsito de los conductores a su servicio. Dicho programa deberá enviarse mensualmente por las empresas de transporte público a la Superintendencia de Puertos y Transporte. Las empresas que no cumplan con lo antes indicado serán sancionadas.

Autor: Wilson Alberto Ramírez Valencia, Fundador de Dataservip-Inverthere la central de riesgos para el transporte público, 2004

8. Análisis y desarrollo

Para realizar una reingeniería en el área de las operaciones, se analizan los procesos uno por uno para determinar las variables que impedían un óptimo desarrollo de las operaciones. Siguiendo con el planteamiento que realizó *Navarro (2003)* que hace referencia a la gestión y reingeniería de procesos, se habla de 6 etapas con los cuales se implementa de manera correcta la reingeniería en un proceso o procesos determinados. La metodología gráfica sería la siguiente:



Para comenzar con el proceso es importante analizar las etapas una por una de la reingeniería de los procesos:

1. **Mapa de procesos:** Realizar el mapa de procesos del área de operaciones, permitió identificar los procesos claves de ésta y así comprender el porqué de cada procedimiento, esto con el fin de llevarlos a una mejora dentro del área y así mismo se refleje de alguna manera en la compañía en sí.

Ver [Procedimiento Elaboración del P C y S](#)

2. **Desarrollo de la visión de los nuevos procesos:** Balanced Score Card (Cuadro de mando integral) Para desarrollar la visión de nuevos procesos y el enfoque al cuál se llevaría este proyecto por medio de la reingeniería de procesos, se realiza el Balanced Score Card o Cuadro de Mando Integral con el fin de canalizar las ideas por medio de objetivos con sus respectivos indicadores y así ver plasmada la información de manera concreta y precisa para su posterior mejora.

Ver [CUADRO DE MANDO INTEGRAL OPERACIONES](#)

3. **Reingeniería de procesos**

La reingeniería de procesos se compone de cinco diferentes metodologías que pueden ser utilizadas por separado, teniendo presente que el método que se elija será el que se considere acorde a las necesidades para las cuales se planteó la reingeniería de procesos para este proyecto; En este caso en particular se propone utilizar las siguientes metodologías planteadas por Navarro:

- a) Los sistemas de información que soporten los nuevos procesos
- b) Una visión global de los procesos que consigue no sólo optimizar los procesos de una manera local sino de manera global

Para darle forma correcta a la reingeniería de procesos en el cual se basa este proyecto, específicamente con los procesos que se realizan en el área de operaciones, se desarrollan las metodologías de sistemas de información y visión global de los procesos que puedan darle un soporte a los nuevos procesos entrantes al área y sus procedimientos actuales.

Inicialmente este proyecto se centraba en el desarrollo de un software en el cual se pretendía una automatización del Programa de Control y Seguimiento de infracciones en el cual optimizara tiempo, dinero y entregable al cliente, donde éste pudiera generarlo en cualquier momento, pudiendo tener accesibilidad a la información de manera más rápida y confiable, calificando los procesos garantizando niveles máximos de calidad, porque además de que le permitiría al cliente obtenerlo de manera inmediata, representaría una disminución de factores como el tiempo utilizado para realizar este proceso (el cual tenía un tiempo de realización por parte del encargado de aproximadamente 20 días durante el mes), además de los recursos físicos como el uso de papel, CD's, carátula para llevar el CD.

Se plantea la metodología a utilizar con el equipo encargado, supliendo los requerimientos que debía tener el Software para desarrollar correctamente el proceso, además de darle solución a la problemática encontrada en el área de operaciones que no se estaban optimizando al máximo los recursos con los que contaba y representando una brecha económica a la organización. Lamentablemente dicho software no se pudo desarrollar por distintos factores aun

así se continúa con objetivo de optimizar el área de operaciones en su máxima expresión.

Aun así se siguen evaluando las opciones de manera que no se pierda el foco del proyecto, llevando al equipo a una lluvia de ideas de manera que garantizara un cambio efectivo en el área y sus procesos; el principal factor que se evalúa es el **Tiempo** que utiliza el empleado encargado en la realización de las actividades que llevan al Programa de control y seguimiento de las infracciones como entregable a nuestros clientes.

La mejor manera de analizar el factor tiempo por medio de metodología de sistemas de información para nuevos procesos integrados a la organización, es considerando que para minimizar el tiempo de utilización para la realización de los procesos del área de operaciones debe existir una inyección de tecnología y procesos operativos de cierta manera automatizados para sustentar dicha metodología. Desde el área de operaciones se propone que junto con un desarrollador encargado iniciar con una herramienta con la cual optimizara la realización del Programa de control y seguimiento y la cual en unas cuantas semana se logró realizar un pilotaje para que se implementara en el transcurso del mes en el cual se estaba realizando este proceso.

Es así como durante el mes de Febrero se inicia con el desarrollo de una herramienta web que permita ingresar información y arroje un resultado automático del Programa de Control y Seguimiento, esto tiene un efecto inmediato en la reducción de tiempo de realización de dicho proceso, cumpliendo con el objetivo

relacionado con la reducción del tiempo en la realización de este proceso que realiza la empresa. De igual manera analizando el segundo factor **recursos**, surge la propuesta de digitalizar la entrega de dicho Programa de control y seguimiento evitando el uso de materiales de oficina y envío, ya que había una fuga de capital evidente. Por medio de la creación de carpetas digitales en la herramienta Google Drive, Dataservip-Inverthere S.A.S podría darle a sus clientes en un mínimo tiempo y a bajo costo, el mismo beneficio que obtenían al obtenerlo de manera física; esta propuesta debía implementarse por etapas ya que los clientes acostumbraban a tener dicho proceso de manera física mes a mes.

A manera de pilotaje tuvo una excelente aceptación por parte de los clientes, estuvieron de acuerdo con este cambio y para la organización tuvo un gran impacto de avance en nuevos métodos para la entrega de los productos y/o servicios, en la parte económica se disminuye en un 98% los recursos de oficina utilizados para la elaboración y entrega del proceso, y sin duda mejora la imagen de la empresa ante los clientes, evidenciando un salto a la era digital, a los procesos menos mecánicos y más automatizados, productos y/o servicios de calidad y finalmente un cliente más satisfecho y fidelizado a la empresa.

A continuación se muestra evidencia:



jue 02/05/2019 09:59 a.m.

Soporte Técnico <soporte@invertthere.com.co>

RV: DTS - INVERTHERE SAS Avanza Hacia La Transformación Digital

Para iramirez@invertthere.com.co; iramirez@dataservip.com.co

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

INFORMACIÓN DE SU INTERÉS REFERENTE AL ENVÍO DEL INFORME HISTÓRICO Y ESTADÍSTICO DEL P C Y S

Sres. Empresarios, Gerentes, Directores Departamentales, Coordinadores de Área de Empresas, Administradoras y /o Cooperativas del Sector del Transporte Público Terrestre Automotor.

Reciban un Cordial Saludo de la Central de Riesgos Especializada en el Sector del Transporte Público Terrestre Automotor DATASERVIP, marca registrada de la sociedad INVERTHERE S.A.S.

Nos encontramos en un proceso de Transformación Digital, entendida esta como *la reinención de una organización a través de la utilización de la tecnología digital para mejorar la forma en que la organización se desempeña y sirve a quienes la constituyen.*

Es por esta razón que en un pasado muy cercano tomamos la decisión de pasar de la facturación física a la facturación por computador, lo cual **nos permitió agilizar el proceso en un 200%**.

Otra razón por la cual estamos implementando estrategias de transformación digital, es porque hemos incluido en nuestra Planeación Estratégica, ser una Empresa 100% amigable con el medio ambiente.

Por las razones anteriormente expuestas, hemos tomado la decisión **poner a su servicio** la [descarga digital de los archivos del Programa de Control y Seguimiento](#).

Esta información estará disponible 24 / 7 (Las 24 horas del día los 7 días a la semana) mediante un enlace de descarga que le será asignado exclusivamente a las personas encargadas del proceso en cada empresa.

Este servicio estará disponible a partir del proceso del mes de diciembre de 2018 el cual se presenta mes vencido en enero del 2019.

Estos beneficios **NO les van a generar ningún sobre costo** referente al proceso, pero implica que, para cumplir con la estrategia digital y medio ambiental, **suspenderemos el envío en formato FÍSICO del Programa de Control y Seguimiento (P C y S), es decir, el sobre con el CD y el radicado.**

Hacemos énfasis en que a partir del proceso del mes de diciembre de 2018 que se presenta en enero de 2019, dispondrán de esta información para ser descargada en línea 24/7.

Por favor copie y pegue el siguiente enlace en la barra de direcciones de su navegador para acceder a la información mensual del PC y S: https://drive.google.com/open?id=1HworfCyo3Ihdt_ix1ekLCYt33U_GYJd

A continuación, nos permitimos transmitirles una infografía en donde se muestran 7 factores para saber si una compañía está lista para iniciar su proceso de transformación digital.

No se puede mostrar la imagen en este momento.

Ver [Manual para realizar el proceso PCYS-Estadístico](#)

4. Diseño y prueba de los nuevos procesos

La manera más adecuada de representar esta etapa es utilizando herramientas que permitan plasmar la información obtenida en la reingeniería de procesos, en este caso particular se decide utilizar la metodología de Diagrama de flujo⁴ ya que permite sin duda alguna representar de manera gráfica y más explícita la información resultante de este nuevo proceso y su impacto sobre todo en el área y evidentemente en la organización en general.

Ver [Diagrama de flujo nuevos procesos](#)

5. Mejora continua

La mejora continua dentro una reingeniería de procesos es un concepto implícito, puesto que necesario que la implementación de nuevos procesos siga un proceso de seguimiento y control de lo realizado, esto con el fin de potencializar los mismos procesos. Ninguna organización es exenta a una mejora continua tanto de procesos que involucran a sus empleados que representa un cambio en los procesos internos y que se refleja potencializando los productos y/o servicios que se le entregan a los clientes.

Es así como la organización **Dataservip-inverthere S.A.S** está convencida de la importancia de los cambios relacionados con la reingeniería de sus procesos,

⁴ El diagrama de flujo o también *diagrama de actividades* es **una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso** de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo.

Fuente: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz5moJDWXZi>

puesto que hay impacto en este momento de sus procesos, empleados, clientes y nuevos clientes, pero no hay que dejar de mencionar que los cambios hoy, tendrán un impacto mañana y es lo que buscaba la empresa.

8.1 Mediciones y resultados

A partir del análisis realizado durante todo el proyecto enfocado a los factores observados, se efectúan las mediciones necesarias para determinar si lo desarrollado cumple o no con los objetivos planteados.

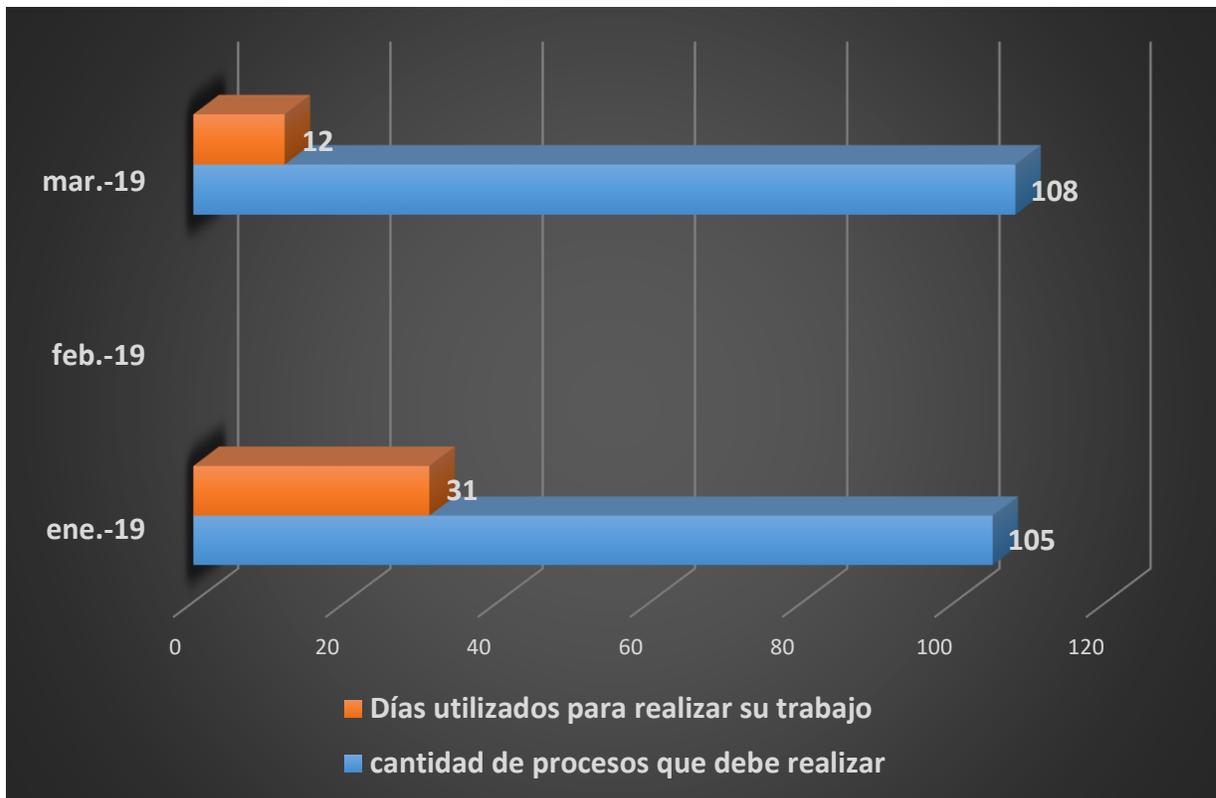
Como bien se explica durante el proyecto, el factor **tiempo** es fundamental para la implementación de la reingeniería, por ello fue el factor que más tuvo la atención de todo el equipo de trabajo puesto que representaba un impacto en los procesos que llevan a los productos y/o servicios de la empresa.

La manera como se midió el tiempo utilizado en el proceso de Programa de Control y Seguimiento es realizando un comparativo del proceso de antes sin utilizar la herramienta creada por el desarrollador (Antes del mes de Febrero), y el ahora utilizando dicha herramienta para el desarrollo de los procesos a partir de Febrero.

Se evalúa de la siguiente manera:

Enero 2019	Encargado	Fecha en la que comienza con su trabajo (Mes vencido)	cantidad de procesos que debe realizar	Fecha en que termina su labor	Días utilizados para realizar su trabajo
	Jeison Salamanca	10 febrero 2019	105	25 de marzo de 2019	31

Marzo 2019	Encargado	Fecha en la que comienza con su trabajo (Mes vencido)	cantidad de procesos que debe realizar	Fecha en que termina su labor	Días utilizados para realizar su trabajo
	Jeison Salamanca	3 de abril de 2019	108	25 de abril de 2019	12



Como bien se puede evidenciar en el cuadro anterior, se realiza un comparativo del mes de Enero de 2019 y de Marzo 2019, en el cuál se ve claramente como en Enero 2019 sin tener la herramienta automatizada para generar el Programa de control y seguimiento, se realizaban 105 PCyS con una duración de 31 días, y para Marzo 2019 ya haciendo uso de la herramienta tecnológica creada por el desarrollador, se realizan 108 PCyS (por clientes nuevos) con una duración tan solo de 12 días. Evidentemente hay una reducción del tiempo usado para generar el PCyS por parte del encargado que cabe aclarar que esta persona realiza un “maquillaje” del resultado que arroja dicha herramienta anteriormente mencionada, ya que llega como un archivo plano y sin ningún filtro aplicado al Excel, entonces es el empleado quien es el encargado de colorear este documento, visiblemente más agradable para la lectura del cliente y de manera personalizada.

El análisis respectivo a la optimización de **recursos** utilizados relacionado con el Programa de Control y seguimiento, se puede evidenciar en el gasto operativo que conllevaba realizar envíos mensuales a cada uno de los clientes con su respectivo PCyS y además del uso de materiales de oficina y papelería destinado al proceso.

Se hace un comparativo del gasto obtenido de los envíos del primer trimestre del año 2018 y primero trimestre de 2019, es posible determinar que de hacer un pago (Enero, Febrero y Marzo de 2018) por \$1'901.550, a sólo el 3,15% es decir el equivalente a \$60.600 (Enero, Febrero y Marzo de 2019) representando una reducción del 96,85% del gasto de envío relacionado con el Programa de Control y Seguimiento de infracciones.

De igual manera se realiza un análisis comparativo de los materiales de oficina y papelería del primer trimestre de 2018 respecto al primer trimestre de 2019, encontrando que el gasto operativo de Enero, Febrero y Marzo de 2018 fue \$625.824 y para Enero, Febrero y Marzo de 2019 \$216.600, representando un 34,61% reduciendo en un 65,39% el gasto operativo relacionado con la papelería y materiales de oficina, utilizados para la realización del Programa de control y seguimiento de infracciones a Nivel nacional para la empresa **Dataservip-Inverthere S.A.S.**

8.2 Plan de acción de mejoramiento

El enfoque principal del proyecto “Optimización y Desarrollo” iba dirigido precisamente como su nombre lo dice, a conseguir la máxima optimización de todos los recursos del área de operaciones y reducción de tiempos de operación, y esto verse reflejado igualmente en las demás áreas de la organización, esto con el fin de crear mayores beneficios tanto interna como externamente. Es así como éste proyecto se convirtió en el ente auditor que pondría un ojo crítico sobre las sobre las funciones de los empleados involucrados en la realización del Programa de Control y Seguimiento, un proceso fundamental para la empresa Dataservip - Inverthere S.A.S creando así un vínculo más efectivo para la entrega del mismo a sus clientes, aumentando su satisfacción y dando cumplimiento a la Ley.

Una vez realizado el recorrido acerca de todos los componentes que constituyen el Programa de Control y Seguimiento, se parte del análisis de tiempos y de los

recursos, su relación con la productividad de la empresa y el nivel de satisfacción del cliente cuando se le hace entrega del proceso.

Es por eso que durante la aplicación de los objetivos de este proyecto, se determina que es fundamental la reingeniería de procesos para un cambio definitivo para sobretodo, potenciar el área de operaciones, entregar productos y/o servicios de máxima calidad, mejorando la confianza y la satisfacción de los clientes.

Una vez realizado un análisis completo de todos los componentes relacionado con la reingeniería de procesos que fue el concepto que sustentó el proyecto “Optimización y Desarrollo”, se determina que gracias a este planteamiento y sus diferentes componentes, hubo una reducción en tiempos y recursos, esto demostrado anteriormente, teniendo un altísimo impacto en la percepción de los clientes de los productos y/o servicios que la empresa Dataservip-Inverthere S.A.S entrega a sus clientes; también de permitir distribuir el tiempo del empleado encargado en generar el PCyS apoyando en otras actividades de la empresa y finalmente a nivel económico, pudo verse una reducción promedio del 81% de los gastos operativos involucrados en el envío, elementos de oficina y papelería representando un balance alentador para la organización.

Ver [Información envios-papeleria](#)

8.3 DOFA

El siguiente DOFA ESTRATÉGICO se realizó de toda la empresa **Dataservip – Inverthere S.A.S**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. Recurso humano capacitado y con experiencia</p> <p>F2. Procesos operativos generando servicios de alta calidad</p> <p>F3. Fortalecimiento de recurso financiero</p>	<p>O1. Ausencia de nuevas competencias y el posicionamiento en el mercado nacional e internacional</p> <p>O2. Innovación de servicios y desarrollo</p> <p>O3. Mejora de la imagen de la empresa en el sector de transporte.</p>
AMENAZAS	DEBILIDADES
<p>A1. Ingreso de nuevos competidores al sector</p> <p>A2. Variación en el TLC</p> <p>A3. Cambios en el entorno tales como el alza o decaída del dólar</p>	<p>D1. Tecnología informal (Excel) y no especializada</p> <p>D2. Falta de publicidad en redes sociales</p> <p>D3. Tamaño empresarial reducido.</p>

	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de nuevos competidores y posicionamiento en el mercado nacional e internacional. 2. Innovación de servicios y desarrollo 3. Mejora de la imagen de la empresa en el sector de transporte. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso de nuevos competidores al sector. 2. Variación en el TLC 3. Cambios en el entorno; alza o decaída del dólar.
Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso humano capacitado. 2. Procesos operativos generando servicios de alta calidad. 3. Fortalecimiento de recurso financiero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de nueva tecnología. (F3+O2) 2. Desarrollo de nuevos servicios, acordes con las necesidades de nuestros clientes (F1+F2+O1) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación de alta calidad. (F1+F2+A1) 2. Programas de desempeño que estimulen la permanencia del personal. (F1+F3+A1) 3. Penetrar en nuevos mercados nacionales y extranjeros innovando y expandiendo nuestro portafolio de servicios. (F1+F3+A1)
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnología informal (Excel) y no especializada. 2. Falta de publicidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer relaciones comerciales. de apoyo funcional del sector y otras entidades. (D2+O3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Optimizar y ampliar la cantidad de clientes (empresas) para capitalizar la empresa. (D3+A3)

<p>3. Tamaño empresarial reducido.</p>	<p>2. Desarrollar y diseñar nuestro propio software de trabajo que se adapte a los requerimientos del sector. (D1+O2+D3)</p>	<p>3. Optimizar nuestros servicios a tal punto de hacer un mercado más difícil para los nuevos competidores que quieran entrar. 4. (D2+D1+A1)</p>
---	--	---

9. Conclusiones de la práctica

Para el proyecto “Optimización y Desarrollo” se puede concluir que se cumplieron los objetivos planteados al inicio del proyecto, para el equipo de trabajo que ha estado involucrado en el desarrollo de cada uno de los nuevos procesos que iniciaron en la empresa y especialmente en el área de operaciones, es gratificante hacer un comparativo de los procesos del área de operaciones del antes y el después de implementar este proyecto ya que se evidenció un cambio de 360° principalmente en el área y sin duda un cambio para la organización.

Era importante para la empresa Dataservip-Inverthere S.A.S que el proyecto tuviera un impacto positivo viéndose manifestado en sus empleados y en los procesos, puesto que esto permite un progreso como área y como empresa reflejándose en la llegada de nuevos clientes y sobretodo conservar a sus clientes actuales, brindándoles mayores beneficios con sus productos y/o servicios, confianza, fidelidad y satisfacción de utilizar las herramientas que la empresa Dataservip-Inverthere S.A.S le ofrece a sus clientes.

Gracias a la inyección de tecnología, la empresa puede decir que está trabajando y trabajará en pro de la automatización de sus procesos operativos, esto incentivando a sus empleados a lluvias de ideas donde todos ellos puedan dar aportes de todo

tipo para la mejora continua cómo áreas y finalmente como organización. La empresa además podrá estar más cerca de sus clientes con procesos que puedan mejorar la percepción de la misma y que siga en el top of mind de sus clientes, esto sabiendo que es la única central de riesgos especializada en el manejo de información del transporte público a Nivel nacional.

Se consiguió que como Administradora de empresas sacara a flote todos los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional, en donde se integraron para sacar el proyecto adelante.

Uno de los campos requeridos para realización de las funciones asignadas fue el área de distribución correcta de los recursos, investigación de operaciones, los ámbitos financieros y de planeación.

Particularmente considero que los temas que necesitan modificarse en el plan de estudios es lo relacionado a la introducción e implementación de proyectos, ya que considero que es un tema que debe de tenerse en cuenta a lo largo de la carrera universitaria, a pesar de que parece un tema que debe ser inherente y que se va desarrollando a lo largo de la carrera profesional, sería gratificante que los conocimientos acerca de proyectos y producción fueran temas que se pudieran desarrollar desde un inicio.

En general la principales labores desarrollada en la práctica es lo que dispone a un administrador en calidad de administrador, la gestión y administración de todos los recursos existentes dentro de una organización, es así como dentro del plan de

acción de mejoramiento, se evidenciaron labores relacionadas a esta gestión de los recursos, todo aquello relacionado a la estructura organizacional y por último a la importante de la innovación de los procesos dentro de las organizaciones y su influencia en la productividad y la competitividad ya que esto no sólo califica a sus empleados como empleados competitivos y aptos para realizar tareas extras sino también ante su competencia en el mercado.

La experiencia de trabajar en la empresa familiar me permitió conocer más allá de los procesos y procedimientos que se realizan a simple vista, gracias a que llevo trabajando en esta empresa desde el año 2014 me permitió realizar un análisis más allá de lo visible y realmente dejar a un lado el rol que tenía dentro de la empresa que me vinculaba más como “familia” y realizar labores administrativas, que los empleados me relacionaran como la encargada de este proceso, es decir, me vieran como una modelo de autoridad sin dejar de lado que la comunicación y la relación trabajador-empleador no debe desvirtuarse y por lo contrario, debe fortalecerse.

Considero que como este, tendré la capacidad de emprender cualquier tipo de proyecto en la organización, haciéndome cargo de toda la gestión administrativa que conlleva y sobresaliendo de mí las grandes virtudes que se evidenciaron como de liderazgo, principalmente.

10. Links/Bibliografía del documento

DATASERVIP-INVERTHERE S.A.S, (2018), Productos y Servicios. Recuperado de:

<http://www.dataservip.com.co/productos-y-servicios/productos>