



PRACTICANTE: Jaime Santiago Almeida Salazar

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

ASESORES: Claudia Correa, Valentina Vásquez

MODALIDAD DE LA PRÁCTICA: Semestre de Industria



Introducción



Grupo Bancolombia es una empresa líder en el sector bancario de Colombia, la práctica se desarrolló en la gerencia servicio a sucursales, que se encarga de garantizar la operabilidad y el servicio de las sucursales físicas de Bancolombia en Colombia.

Para desarrollar el dashboard, se realizó un análisis de los procesos de la gerencia, identificando oportunidades para definir KPI's en aquellos que no carecían de indicadores. Se presentó un prototipo inicial a los usuarios finales, cuya retroalimentación fue clave para la versión definitiva. El resultado fue un dashboard que incrementó los procesos con indicadores definidos del **29% al 87%**.



Metodología



Objetivos

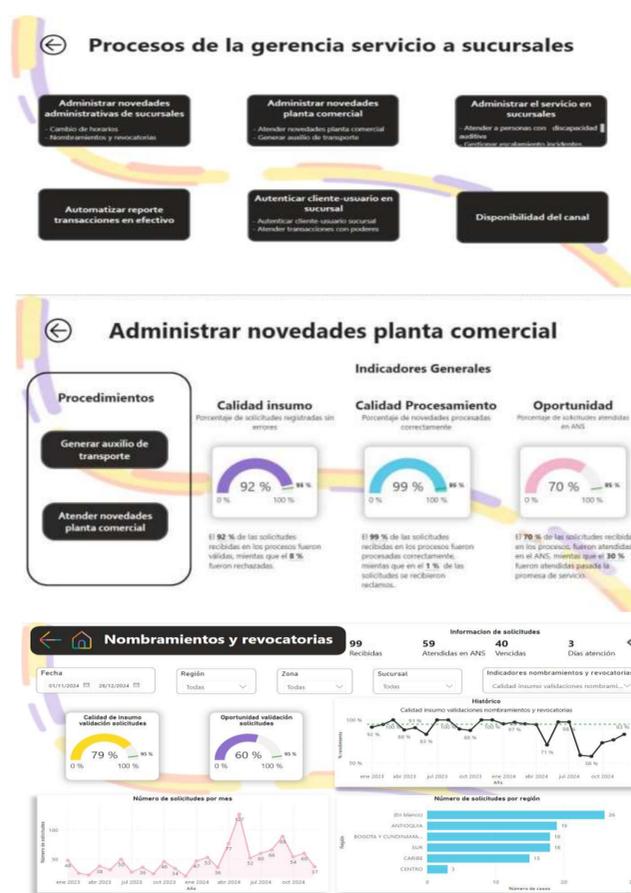
Diseñar y construir un dashboard analítico, que permita la centralización de información, monitoreo del estado y evolución de los indicadores de procesos asegurando la consistencia de la información y facilitando la toma de decisiones.

- ✓ Recopilar información y definir métricas/KPIs para los macroprocesos de la gerencia.
- ✓ Diseñar un modelo de datos eficiente e integral.
- ✓ Diseñar estructura y prototipar el dashboard para validación con líderes de procesos.
- ✓ Construir el dashboard en Power BI para visualización clara y en tiempo real.
- ✓ Realizar pruebas y validación con usuarios finales.
- ✓ Gestionar accesos y capacitar usuarios para uso efectivo del dashboard.
- ✓ Capacitar al equipo técnico para actualización y mantenimiento del dashboard
- ✓ Documentar guía técnico-funcional para uso, capacitación y soporte.



Resultados

- 87% de procesos con indicadores definidos.
- Mapeo del 100% de procedimientos de la gerencia e identificación de mejoras.
- El prototipado del dashboard y modelo de datos permitió identificar mejoras y conocer la retroalimentación de la gerencia.
- Centralización del 90% de los procesos de la gerencia.
- Automatización de elaboración del reporte de informes mensuales.
- El manual de usuario se incorporo a un botón en la portada del dashboard para que sea dinámico e intuitivo.



Conclusiones

- ✓ La recopilación de información tomó 2 meses, permitiendo definir indicadores para el 87% de los procedimientos
- ✓ Se diseñó un modelo relacional con 20 tablas, incluyendo 2 centralizadoras, asegurando buenas prácticas y eficiencia en consultas.
- ✓ El dashboard en Power BI es compacto, de fácil navegación y con estructura fija, optimizando la lectura e identificación de datos.
- ✓ Las pruebas y validaciones confirmaron la buena estructura del dashboard, con ajustes para mejorar la interpretación de indicadores.
- ✓ El equipo técnico fue capacitado en la obtención de visuales, cálculos de medidas y gestión del dashboard
- ✓ Se crearon manuales de usuario y técnico para guiar el uso, interpretación y mantenimiento del dashboard.

