



PRACTICANTE: Dylan Andres Coutin Hernández

ASESORES: Marisol Yamile Marín Osorno

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de Industria

Solvo Global es una empresa especializada en la externalización de servicios empresariales, ofreciendo soluciones en áreas como finanzas, contabilidad, recursos humanos y atención al cliente. Su enfoque es mejorar la eficiencia operativa de sus clientes mediante personal calificado y tecnología avanzada.

El área de mejora continua emerge como una estrategia fundamental para incrementar la eficiencia operativa y asegurar la satisfacción del cliente interno. Desde esta área se busca la evaluación constante, identificación de oportunidades e implementación de medidas que generen valor agregado.



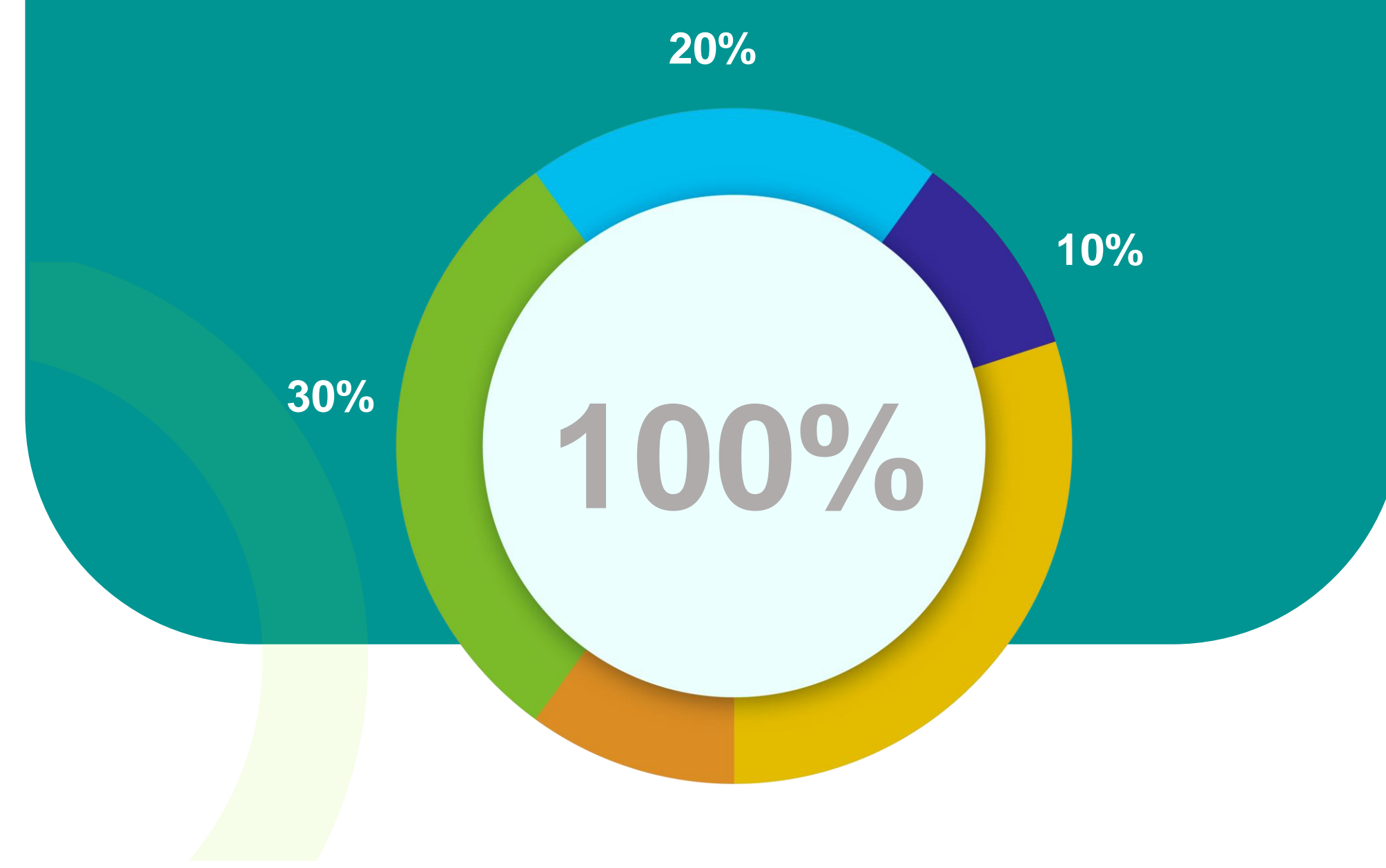
Introducción

El crecimiento de la industria del BPO en Colombia ha generado una competencia que cada vez exige una mayor eficiencia en las empresas, y esta es la función del área de mejora continua en la empresa Solvo Global S.A.S. Este trabajo se enfoca en la caracterización y estandarización de los procesos operativos del área con el objetivo de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015. A través de un enfoque metodológico que consta de 4 etapas y van desde la identificación hasta la implementación, destacando la importancia de un enfoque en la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.



Objetivos

- ✓ Analizar el estado actual del estándar del proceso de mejora continua.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora dentro del proceso operativo.
- ✓ Definir e implementar los estándares definidos para el proceso.
- ✓ Proponer un nuevo modelo de operación que permita eliminar ineficiencias y procesos que no aportan valor.



Conclusiones

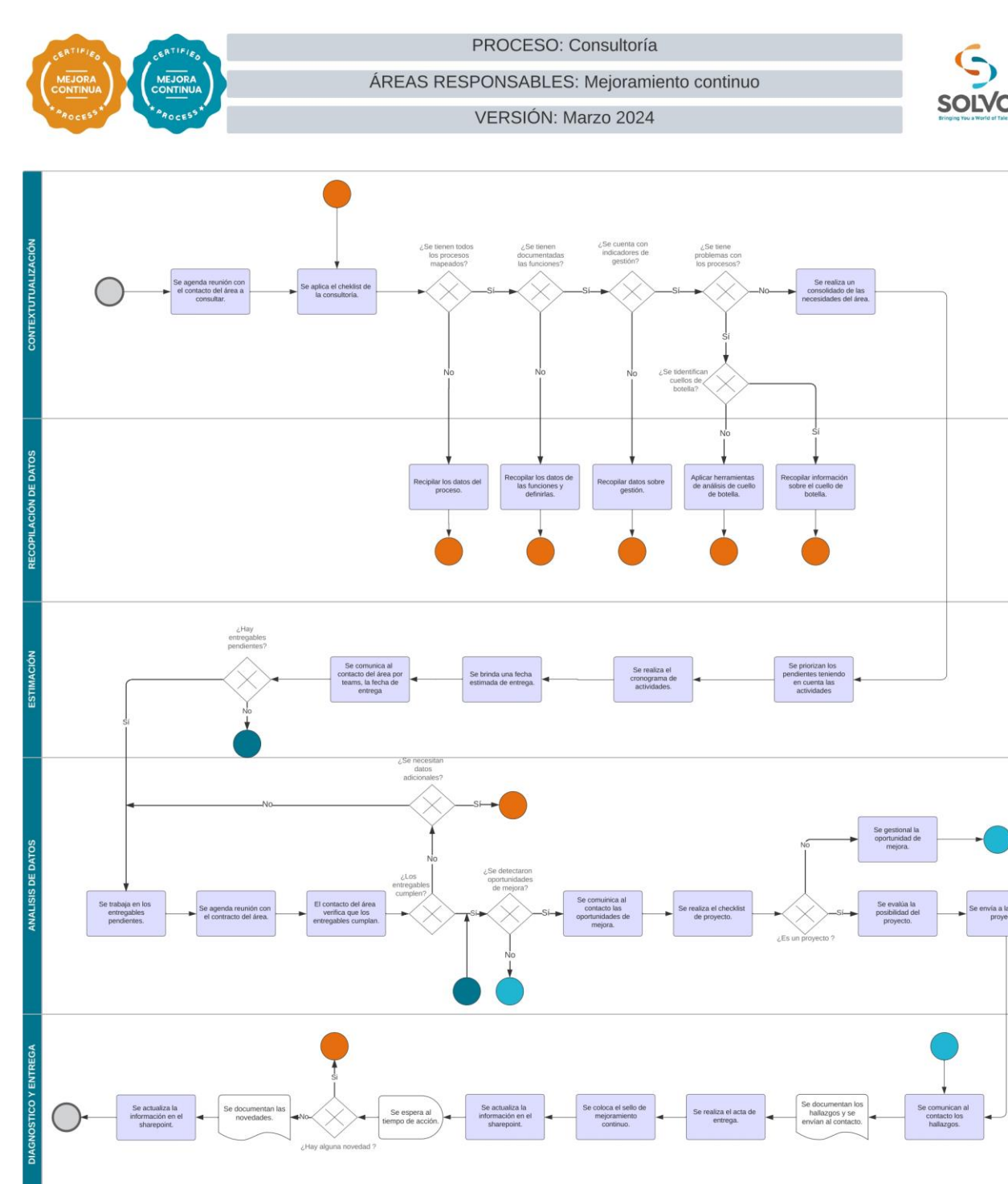
- ✓ El diagnóstico del estado actual del área sirvió como la base para establecer los criterios de la caracterización y estandarización del proceso.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en el proceso operativo del área, permitió desarrollar soluciones efectivas a las prácticas y procedimientos.
- ✓ Implementación efectiva de los estándares definidos en el proceso operativo del área de mejora continua.
- ✓ Durante el desarrollo y propuesta del nuevo modelo operativo, la definición del objetivo del área, fue vital para encaminar el proceso operativo del área.



Metodología

Realizado en cuatro etapas:

1. Diagnóstico: recopilación y análisis de información.
2. Identificación de oportunidades: realización de diagramas de flujo.
3. Establecimiento de estándares y se desarrollan los nuevos protocolos.
4. Implementación documental.



Resultados

El enfoque se basó en mantener la documentación visible y accesible, resaltando la importancia de mantener los procesos estandarizados y caracterizados, asegurando una fácil comprensión de los cambios implementados. Se tiene en cuenta la visión de los involucrados para lograr una caracterización que supla las necesidades del área.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO												
MAPA DE PROCESOS												
OBJETIVO	ALCANCE	LÍDER DEL	PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN/ACTIVIDAD	CICLO	SALIDA	CLIENTE/ BENEFICIARIO	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN	RECURSOS
Representar gráficamente las entradas, actividades y salidas de los procesos intervenidos en todas las áreas de la empresa Solvo S.A.S.												
Analista de Mejora Continua												
1	Contacto del área de mejora continua	Solicitud de área interna o identificación por parte del área de mejora continua	Identificación de necesidad de mapeo	Determinar la necesidad de mapeo proceso para mejorar la eficiencia y efectividad	Identificación de necesidad de mapeo	Registro de solicitud de mapeo de procesos	P	Datos recopilados	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	N/A
2	Contacto del área	Reunión agendada, primer entendimiento del área	Reunión de contextualización	Contextualizar al contacto del área sobre la importancia de mapear el proceso	Identificar las actividades que agregan valor al proceso del área a contextualizar	Datos recopilados	P	Datos recopilados	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	Orbitación de la reunión
3	Contacto del área	Información recopilada en reuniones y análisis de documentos	Recopilación de información	Elaborar un primer esquema gráfico del proceso	Identificar las actividades que agregan valor al proceso del área a contextualizar	Datos recopilados y documentados	H	Datos recopilados y documentados	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	Contextualización en el diagrama
4	Contacto del área	Entradas, actividades y salidas de los procesos	Construcción del primer bosquejo	Elaborar un primer esquema gráfico del proceso	Construcción del primer bosquejo	Primer bosquejo del proceso	H	Primer bosquejo del proceso	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	Bosquejo del proceso
5	Analista de mejora continua	Primer bosquejo del proceso	Validación del bosquejo	Confirmar la precisión y claridad del bosquejo	Validación del bosquejo	Bosquejo validado o lista de ajustes necesarios	V	Bosquejo validado o lista de ajustes necesarios	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	Bosquejo validado, lista de correcciones
6	Contacto del área	Lista de ajustes necesarios	Realización de ajustes	Corregir el bosquejo según las observaciones	Realización de ajustes	Bosquejo ajustado	A	Bosquejo ajustado	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	Bosquejo ajustado
7	Analista de mejora continua	Bosquejo validado	Socialización del bosquejo	Comunicar el bosquejo finalizado al contacto del área solicitante	Socialización del bosquejo	Bosquejo socializado y aprobado	A	Bosquejo socializado y aprobado	Área a auditar	Analista de Mejora Continua	N/A	Finalización del proceso
RECURSOS			MEDICIÓN DEL PROCESO									
TECNOLOGÍAS / VIRTUALES			Herramienta de mapeo de procesos, sharepoint, sharepoint de mejora continua, internet.				INDICADORES				FORMULAS	
INFRAESTRUCTURA FÍSICA			Equipos de oficina, computadores, oficinas, área de trabajo				Tasa de mapeos actualizados				# de procesos actualizados	
							Número de correcciones por bosquejo				# de procesos totales	
							Encuesta de satisfacción				# de ajustes realizados	
											Calificación de 1 a 5 con la satisfacción del cliente durante el proyecto	