



Modelos De Ventas & Canales Masivos: Análisis, diagnóstico y evaluación de los procesos de soporte para las ventas de pólizas de seguros voluntarios.

Luis David Gaviria López

Informe de práctica para optar al título de Ingeniero de Sistemas

Asesor

Jeysson Pérez Gómez, Especialista en Gerencia Integral

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería,

Pregrado

La Ceja, Antioquia

2023

| | |
|----------------------------|---|
| Cita | Gaviria López, 2023. |
| Referencia | Gaviria López, L. (2023). <i>Modelos De Ventas & Canales Masivos: Análisis, diagnóstico y evaluación de los procesos de soporte para las ventas de pólizas de seguros voluntarios</i> . [pregrado virtual]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral. |
| Estilo APA 7 (2020) | |



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: Jesús Francisco Vargas Bonilla.

Jefe departamento: Diego José Luis Botía Valderrama.

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

“Se dice que el dolor de saber abre las puertas más difíciles, y es verdad”. García Lorca (1931), Dime que lees y te diré quién eres. Con todo mi amor, a mis hermanos, Bibiana, Oswaldo y Ricardo.

Agradecimientos

Al concluir y observar los resultados que he logrado en este trabajo, se me hace una lista larga con todas las personas que me impulsaron a lo largo de estos últimos años para obtener con satisfacción esta recapitulación.

Los cimientos de mi desarrollo personal, todos y cada uno de ustedes - mi familia – quienes han invertido tiempo, esfuerzo en enseñarme la moralidad y aportes invaluable que me servirán en la práctica de mi vida personal y profesional el resto de mi vida. Gracias.

El apoyo laboral, la paciencia y la confianza. A mis jefes y líderes, que como guías me compartieron su conocimiento, para aprender y desarrollar de forma efectiva los compromisos. A mis colegas que, con su compañerismo, respeto y trabajo en equipo, fui capaz de superar cada meta propuesta. Gracias.

La inspiración, el consejo y ánimo de mis amigos, fue el sustento emocional y físico para continuar y finalizar con satisfacción este gran proyecto. Gracias. Especialmente a Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S, quien abrió las puertas y me brindó la oportunidad de materializar mi conocimiento y perfeccionar mi práctica en un área profesional, así mismo, donde comunicó a través de las personas sus valores corporativos que adoptaron éstas en la compañía; de igual importancia, a la Universidad de Antioquia, por el conocimiento que impartió en toda mi formación tanto académica, profesional y personal, las experiencias y las personas que me regaló. Gracias.

A cada persona que no menciono, pero que estuvo presente y aportando un grano de arena en la evolución de mi trabajo. Gracias.

Este es el resultado de un sinfín de esfuerzos y acontecimientos que desarrollaron dentro de mí los valores de la resiliencia, tolerancia y amor por lo que soy y por lo que seré.

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------|----|
| Resumen | 7 |
| Abstract | 8 |
| Introducción | 9 |
| 1 Objetivos | 11 |
| 1.1 Objetivo general | 11 |
| 1.2 Objetivos específicos | 11 |
| 2 Marco teórico | 12 |
| 3 Metodología | 16 |
| 4 Resultados | 17 |
| 5 Análisis | 20 |
| 6 Conclusiones | 22 |
| Referencias | 24 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Imagen 1: Diagrama gestión de incidentes año 2022. | 22 |
| Figura 2 Imagen 2: Datos relevantes raizales 2022. | 23 |
| Figura 2 Imagen 3: Resúmenes raizales 2022. | 23 |

Siglas, acrónimos y abreviaturas

| | |
|------------|--------------------------|
| DB | Base de datos, Data Base |
| DM | Daily Meeting |
| DT | Development Team |
| HU | Historia de usuario |
| OC | Orden de Cambio |
| PB | Product Backlog |
| PDN | Producción |
| PO | Product Owner |
| QA | Quality Assurance |
| SM | Scrum Master |
| SB | Sprint Backlog |

Resumen

Este documento describe el proceso de desarrollo de la práctica de semestre de industria llamado “Modelos de venta & canales masivos” en el cual se va a exponer el uso de la metodología SCRUM la cual es utilizada dentro las empresas del grupo suramericana para: analizar, diagnosticar y evaluar los procesos de soporte para las ventas de pólizas las cuales se expiden de forma masiva y las posibles problemáticas encontradas y presentadas a través de la célula de operaciones, estas son priorizadas dependiendo del impacto que puedan tener y son creadas como historias de usuario o raizal las cuales son enviadas a la célula de raizales con el fin de dar una solución de forma masiva a los problemas presentados y de esta manera poder brindar una solución rápida y eficaz, para darle una buena experiencia en la atención de seguros a los grupos empresariales.

Palabras clave: Modelo de generación de valor, Sistemas, Desarrollo ágil, Equipo de desarrollo, Scrum, Sprint, Raizales, Operaciones.

Abstract

This document describes the development process of the industry semester practice called "Modelos de venta & canales masivos" in which the use of the SCRUM methodology will be presented. This methodology is used within the companies of the Suramericana group to analyze, diagnose, and evaluate the support processes for the sale of policies that are issued en masse, as well as the possible problems found and presented through the operations cell. These problems are prioritized depending on the impact they may have and are created as user stories or root causes, which are then sent to the root cause cell in order to provide a mass solution to the problems presented and thus be able to offer a quick and effective solution, providing a good experience in insurance services to business groups.

Keywords: Value generation model, Systems, Agile Development, Development team, Scrum, Sprint, Root causes, Operations.

Introducción

En este documento se va a describir el proceso de desarrollo de la propuesta de semestre de industria llamado “Modelos de venta & Canales Masivos”. El cual se desarrolla al interior del grupo suramericana, “que es filial especializada en la industria de seguros, que como gestora de tendencias y riesgos entrega capacidades a las personas y las empresas en nueve países. Es la tercera aseguradora de origen latinoamericano por primas emitidas en la región”. Cuyo propósito es: “Crear bienestar y desarrollo armónico para las personas, las organizaciones y la sociedad. En línea con esto, definimos el objetivo estratégico de obtener rentabilidad sostenible como guía de las decisiones de la compañía, el cual se fundamenta en la generación de valor económico y en la contribución al desarrollo armónico de la sociedad.” (GRUPO EMPRESARIAL SURAMERICANA DE SEGUROS SAS, 2016).

En la actualidad, las empresas se enfocan en una cadena de valor que busca ofrecer servicios o productos de calidad a sus clientes y consumidores. Es por eso por lo que formar parte del equipo de "Canales Masivos" y poner en práctica las habilidades y conocimientos para un correcto funcionamiento del servicio es fundamental para el desarrollo de las estrategias propuestas por el líder de este grupo.

El equipo de operaciones, encargado de dirigir el equipo y exponer las ideas, es fundamental en la solución de los problemas prioritarios planteados en los raízales. Se ha puesto en práctica tanto el conocimiento académico como las herramientas adecuadas para cumplir con los requisitos establecidos en las metas y objetivos.

Dentro de su sistema de ética y gobierno corporativo, Sura cuenta con tres requerimientos importantes: código de conducta, comité de ética y línea ética, este se enfoca en que todos los colaboradores opten por un desarrollo ético, el cual va más dirigido a un aprendizaje profesional y promueve dentro de la compañía un trato justo en cada departamento, por eso se posiciona como líder en para las empresas que buscan servicios financieros con experiencia y calidad en sus productos. Se traduce también en el desarrollo de dicho trabajo ya que las actitudes y aptitudes fueron acordes a los propósitos que se tuvieron contacto.

Las metas se desarrollaron de la siguiente forma descrita: desde la célula de operación se van identificando diferentes causas raíces de los incidentes que van llegando en el día a día, esas causas pueden ser dadas por diferentes motivos como lo pueden ser: salidas a producción con

alguna configuración incorrecta, mala parametrización de datos y otras que se pueden identificar en producción a medida que se van vendiendo las pólizas, por lo tanto, se procede a recopilar esta información y a detectar cuales de estos incidente son los que generan un mayor impacto ya sea por cantidad, tiempo o experiencia del cliente y de acuerdo a esto se va trabajando desde la célula de raizales, por lo tanto la idea de raizales es disminuir esa operatividad y darle una mejor experiencia a los clientes, generando así un mayor valor al interior de la compañía.

De esta manera, en el presente trabajo se propone, implementa y se dan pruebas de soluciones desde la célula de raizales, quienes son los encargados de solucionar los problemas prioritarios, detectados por el equipo de operaciones el cual va ligado con el trabajo de raizales; ya que estos se encargan de encontrar un problema masivo, que se prioriza dependiendo del impacto y las consecuencias que este pueda traer si no se soluciona de manera rápida.

1 Objetivos

1.1 Objetivo general

Analizar, diagnosticar y evaluar los procesos de soporte para las ventas de pólizas, a través del estudio y análisis de viabilidad basado en el uso de las metodologías ágiles y procesos de desarrollo para el sostenimiento de la plataforma.

1.2 Objetivos específicos

- Analizar y hacer propuestas para los procesos de asesoría y ventas de pólizas, que estén afectando los procesos del equipo de operación.
- Identificar los procesos orientados a las vulnerabilidades, que aportan un mayor beneficio a la empresa conociéndola como tal y al entorno donde se desenvuelve.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de asesoría y venta de los canales masivos para poder así identificar si hay necesidades y las prioridades que los usuarios tienen identificadas, proponiendo diferentes alternativas de solución.
- Evaluar las distintas alternativas, a partir del análisis de la viabilidad técnica, operativa y económica, recomendando así una solución para lo que este priorizado

2 Marco teórico

En la actualidad la complejidad de los sistemas va en aumento, dado que se está presentando un crecimiento en la aparición de nuevas tecnologías. Es por esto, por lo que la Ingeniería de Sistemas se puede definir como:

“La aplicación efectiva de métodos científicos y de ingeniería para transformar una necesidad operativa en una configuración determinada del sistema mediante un proceso de arriba-abajo iterativo (top-down) de establecimiento de requisitos, selección del concepto, análisis y asignación funcional síntesis, optimización del diseño, prueba y evaluación. Está orientado al proceso y utiliza procedimientos de realimentación y control” (Katya & Carla, 2011).

También va muy ligada a las metodologías que se emplean en los diferentes puestos de trabajo, para de esta manera poder obtener un resultado eficiente, un ejemplo de estas metodologías es la SCRUM, que se define como un “proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto.” (proyectosagiles.org, 2015).

Scrum es un marco que permite el trabajo colaborativo entre equipos, esta metodología ayuda a los equipos a animarse a aprender a través de las experiencias, a ser capaces de abordar un problema dándole solución de manera eficiente y a buscar mejoras en sus procesos mediante realización de reuniones, herramientas y funciones que ayudan a los equipos a ordenar su trabajo para así de esta manera tener una buena gestión de estos mismos. (CLAIRE, 2011)

“En el año 2013 según Schwab, Sutherland SCRUM se fundamenta en la teoría empírica de control de procesos, o empirismo. El empirismo asegura que el conocimiento procede de la experiencia y de tomar decisiones basándose en lo que se conoce. SCRUM emplea una aproximación iterativa e incremental para optimizar la predictibilidad y controlar el riesgo.” (METODOLOGIA SCRUM, 2013).

Se hace uso de la metodología SCRUM aplicada en el desarrollo de software

- 1. El equipo SCRUM:** Esta conformado por el dueño del producto (*Product Owner o PO*), el equipo de desarrollo (*Development team*) y un SCRUM Máster. Los equipos son auto organizados y multifuncionales, cada miembro del equipo cuenta con las competencias necesarias para llevar a cabo su trabajo esto con el fin de no depender de otros que no hagan parte del equipo.

2. **El dueño del producto (PO):** Es el responsable de maximizar el valor del producto y del trabajo en el equipo, además, es la persona encargada de gestionar la pila del producto (*Product Backlog*) la cual incluye:
 - Expresar claramente los elementos del Product Backlog
 - Ordenar los elementos del Product Backlog con el fin de alcanzar los objetivos y misiones de la mejor manera posible.
 - Asegurar el valor del trabajo desempeñado en el equipo de desarrollo
 - Hay que asegurar que el equipo de desarrollo entienda los elementos del Product Backlog.

3. **El equipo de desarrollo (Development Team, DT):** Esta conformado por los profesionales que desarrollan el trabajo que debe ser entregado, cuentan con un número de integrantes que varía entre 3 y 9 personas para desarrollar con agilidad los procesos, el equipo normalmente debe contar con las siguientes características:
 - Son auto organizados. Nadie indica al equipo de desarrollo cómo convertir elementos de la Pila de Producto en Incrementos de funcionalidad potencialmente entregables.
 - Los Equipos de Desarrollo son multifuncionales, contando como equipo con todas las habilidades necesarias para crear un incremento de producto.
 - Miembros individuales del Equipo de Desarrollo pueden tener habilidades especializadas o áreas en las que estén más enfocados, pero la responsabilidad recae en el Equipo de Desarrollo como un todo.
 - Los equipos de desarrollo no contienen sub-equipos dedicados a dominios concretos como pruebas o análisis de negocio.

4. **El SCRUM Máster (SM):** Es el responsable del proceso SCRUM, de cumplir la meta y resolver los problemas, además, de asegurar de que el proyecto se lleve a cabo cumpliendo con las buenas prácticas y reglas de SCRUM, se encarga de coordinar los encuentros diarios, dar solución a los posibles obstáculos presentados y trabajar a la par con todo el equipo.

5. **Eventos de SCRUM:** Existen eventos prescritos con el fin de crear regularidad y minimizar la creación de reuniones no definidas, se utilizan eventos en forma de bloques de tiempo, los cuales tienen una duración máxima ya definida en el equipo, esto para asegurar de que se emplee una cantidad de tiempo apropiada y evitar el desperdicio de tiempo en este proceso.

-
6. **El Sprint:** Un Sprint es el periodo de tiempo durante el cual se desarrolla un incremento de funcionalidad, de esta forma divide el desarrollo de un proyecto en un conjunto de pequeñas actividades. Cada Sprint tiene una duración no mayor a un mes y posee una definición de qué va a ser construido, un diseño, y un plan flexible que guiará la construcción, el trabajo y el producto resultante. El Sprint proporciona al Equipo de Desarrollo algo de flexibilidad, a medida que el equipo va trabajando, mantiene este objetivo en mente.
 7. **SCRUM Diario (Daily SCRUM, Daily Meeting, DM):** Es una reunión diaria con un bloque de tiempo de al menos 15 minutos, con el fin de que el equipo socialice las actividades desarrolladas hasta el momento y cree un plan para las siguientes 24 horas de trabajo.
 8. **Retrospectiva de Sprint (Sprint Retrospective, Sprint Review):** Es una reunión con el fin de que el equipo se inspeccione a sí mismo, y cree un plan de mejoras para ser abordadas durante el siguiente Sprint. La Retrospectiva de Sprint tiene lugar después de la Revisión de Sprint y antes de la siguiente reunión de planificación de Sprint. Se trata de una reunión restringida a un bloque de tiempo de al menos dos horas las cuales pueden variar dependiendo de lo corto o largo que sea el Sprint.
 9. **Pila de producto (Product Backlog, PB):** Es una lista ordenada de todo lo que podría ser necesario en el producto y es la única fuente de requerimientos para cualquier cambio a realizarse. El “PO” es el responsable de esta pila
 10. **Pila de Sprint (Sprint Backlog, SB):** Es el conjunto de elementos del “*Product Backlog*” seleccionados para el Sprint, es una predicción hecha por el equipo de desarrollo acerca de que funcionalidad formará parte del próximo incremento y el trabajo necesario para entregar dicha funcionalidad y así conseguir el objetivo del Sprint.
 11. **Refinamientos raizales:** Es un espacio conformado por la célula de operaciones, con el fin de realizar una lista de criterios para los raizales próximos a desarrollar, además, se les asigna una prioridad a estos dependiendo del impacto que traiga su solución.
 12. **Analista QA (Quality Assurance):** Es el profesional responsable de asegurar la calidad del software, realizando pruebas para prevenir fallos en él, se encargar de garantizar el correcto funcionamiento de los productos desde el inicio y asegurar que cumpla con las expectativas que solicitan los usuarios.

13. Entregables: Si los entregables cumplen con los criterios de aceptación definidos por la célula de operaciones y el PO los acepta se procede a dar el paso a producción y una vez ahí se hacen pruebas postimplantación para probar el correcto funcionamiento.

Toda esta metodología trae consigo ciertos beneficios como lo son:

- Cumplimiento de expectativas.
- Flexibilidad a cambios.
- Mayor calidad de software.
- Incremento en la productividad.
- Mejora en los tiempos de entrega.
- Reducción de costos y riesgos.

Dentro del grupo suramericana se maneja la venta de pólizas que son un contrato entre un asegurador y un asegurado. La póliza de salud de seguros SURA entrega oportunidad y agilidad en la atención, un servicio superior acompañado con tecnología de punta y expertos calificados para el cuidado de la salud; éstas se expiden de forma masiva ya que se manejan para grupos empresariales con una gran cantidad de empleados, a lo que se le conoce como canales masivos. (GRUPO EMPRESARIAL SURAMERICANA DE SEGUROS SAS , 2016)

3 Metodología

Dentro de la célula de raizales del grupo suramericana se hace un escalamiento de la metodología SCRUM, aplicando a su vez una metodología propia de la empresa que es basada en SCRUM, donde se cuenta con un equipo conformado de la siguiente manera:

- **Un Product Owner (PO):** Es la persona responsable del valor del producto y del trabajo en equipo.
- **Un Scrum Master o facilitador:** Se encarga del dialogo y la organización de las Daily Meeting, los Sprints y dar solución a cualquier eventualidad que se pueda presentar.
- **Tres desarrolladores:** Son los encargados de dar solución a los diferentes problemas presentados por los PO o a las prioridades que se presenten a través de la célula de operaciones.
- **Diseñador técnico:** Es la persona encargada de todo el proceso relacionado a la creación y diseño de nuevos sistemas.
- **Analista QA:** Es la persona encargada de realizar pruebas a los raizales que se están solucionando para luego dar paso a producción.

Se planearon Daily Meetings, las cuales tuvieron duraciones aproximadas entre 15 y 20 minutos, solo excedieron este tiempo cuando fuese necesario para hablar sobre inquietudes y resolver dudas con los demás compañeros los cuales gracias a sus explicaciones y conocimientos brindaron consejos y guías para llegar a la solución del raizal, todas las dailys se realizaron con el fin de exponer lo avanzado en el día anterior y lo que se iba a realizar durante el día.

Además, se realizaron Sprints Review cada 11 días hábiles, estos con el objetivo de mostrar los avances de cada proyecto trabajados por los desarrolladores y dar contexto a la célula de operaciones de lo que se llevaba hasta el momento y el planteamiento que se le estaría dando a cada raizal, también se propondría un tiempo estimado para dar solución y paso a producción.

Las dailys estuvieron conformadas siempre por el Scrum Máster o facilitador, los desarrolladores, el QA y el diseñador técnico, mientras que los sprints fueron conformados tanto por la célula de raizales como por la célula de operaciones, la presencia de la PO no fue necesaria en las reuniones ya que esta se comunicó a través del Scrum Master, facilitador o a través de mensajes internos para solicitar los cambios, mejoras o preguntar por el avance del proyecto.

4 Resultados

Como objetivo principal se tiene analizar, diagnosticar y evaluar los procesos de soporte para las ventas de pólizas, a través del estudio y análisis de viabilidad basado en el uso de las metodologías ágiles y procesos de desarrollo para el sostenimiento de la plataforma.

Teniendo en cuenta esto y para poder cumplir con el objetivo se realizó una asignación de una raizal o historia de usuario (HU) a través de la célula de operaciones, quienes se encargan de la priorización de estos, el raizal a trabajar se asignó con el nombre de: “Modificar número de suscriptor”, al tener conocimiento del entorno en el cual se desenvuelve la empresa e identificando los procesos de soporte para la venta de pólizas y el uso de la metodología escalada que se utiliza en la empresa, se realizó una reunión y un análisis con la célula de operaciones y la PO asignada por el canal Affinity, canal encargado de la venta de pólizas masivas para diferentes empresas, esta reunión se realiza con el fin de brindar la información necesaria para comenzar con un análisis técnico, económico y poder así recomendar una solución a la problemática planteada en la raizal priorizada, la cual consistía en que se deseaba incluir un número de suscriptor en dos campos específicos los cuales son: “Anexos y clave única”, para los productos ofrecidos, estos campos se usan para poder realizar el cambio de número de suscriptor y manejar el recaudo de las pólizas ya que al no aparecer este número se están viendo afectados estos dos procesos y debido a esto se deben generar incidentes los cuales deben ser solucionados manualmente por la célula de operaciones afectando su tiempo el cual debe ser enfocado en incidentes de mayor priorización y brindar un soporte adecuado.

Con base en los objetivos planteados se pudo comprender la situación actual de los procesos de asesoría y venta del canal y así identificar las prioridades de los usuarios, después de varias reuniones se decidió que la solicitud del canal debe ser presentada como una mejora evolutiva la cual tendrá un costo que debe asumirse tanto por el canal y por la empresa para beneficio de ambos ya que estos costos se tienen que analizar y presentar al canal para su aceptación, sin embargo, se decide organizar tres productos específicos para realizarles la asignación a los campos anteriormente mencionados, estos productos se conocen por los siguientes subramos: “CVE, EAP y RRE”; con base en esto pudo comenzarse con el planteamiento de una solución a la problemática evaluada, por medio del análisis realizado y con la ayuda de la PO se comprendió y conoció la funcionalidad de que este número de suscriptor apareciera en los campos solicitados, luego de

indagar más a fondo y como solución se propone realizar cambios en los Jolts del ambiente de laboratorio para revisar la ejecución de estos productos para que así el número que solicitan se vea reflejado en los campos faltantes, esto se realiza con el fin de que esta modificación garantice el correcto funcionamiento para el cambio de suscriptor y sea visualizado de forma correcta este cambio se realiza para las pólizas que se vayan a expedir desde cero, para las pólizas ya existentes se realiza un barrido con unos queries los cuales se encargaran de hacer un insert y un update a las pólizas para que estas vean reflejados dichos cambios, gracias a que estos cambios no verán implicada información detallada de los propietarios de las pólizas y no se modificará el FrontEnd de la plataforma no es necesario realizar pruebas de seguridad ni vulnerabilidades.

Gracias a estos cambios en los Jolts se logra realizar un gran avance con la solución planteada para el raizal, sin embargo, un obstáculo o dificultad que se presentó a la hora de realizar pruebas fue una migración de un servidor 12.1 a uno 12.2, el servidor migrado correspondía al integrador core y sura masivos, a pesar de que estos cumplen funciones diferentes trabajan juntos, el integrador core expide las pólizas y sura masivos se comunica a través de mensajes, estos dos están interconectados por colas de rabbit y por medio de unos Json se expiden las pólizas, debido a esto se presentaron varias fallas, retrasando un poco el proceso de expedición de pólizas de prueba para poder verificar que los cambios realizados en los Jolts de los productos funcionaran adecuadamente. Sin embargo, una vez organizada esta migración se pudieron retomar las pruebas y ajustar los últimos detalles en los Jolts, se realizan pruebas para verificar su correcto funcionamiento y se le informa al analista QA para realizar una reunión, esta con el fin de darle una contextualización sobre el raizal que se está llevando a cabo, él se encarga de expedir pólizas para cada producto y realizar pruebas para verificar su funcionamiento, una vez terminadas las pruebas y la documentación realizada por el QA, este se encarga de dar su aprobación, una vez dada la aprobación del QA se hace una revisión con el diseñador técnico, con el fin de revisar los queries para realizar el barrido, además de revisar también las pruebas realizadas.

Una vez aceptadas todas las pruebas por el QA y la revisión con el diseñador técnico, se le informa a la facilitadora del equipo, para que su haga una respectiva revisión de las pruebas y verificar que todo se cumpla para dar el paso a producción.

Para poder comenzar con el paso a producción (PDN) debe llevarse a cabo el diligenciamiento de una orden de cambio (OC).

Esta OC debe ser aprobada por el gerente, el líder del área y el diseñador técnico, en esta se deben especificar los cambios que se van a realizar, la HU que se trabaja, las bases de datos (DB) que se verán modificadas, un plan de acción en caso tal de que los cambios realizados no funcionen correctamente, en este caso como plan de acción se tenía devolver los cambios realizados y está también debe llevar los archivos con los nuevos Jolts y los querys del barrido para las pólizas ya existentes.

En este caso las bases de datos que se verían implicadas son en nube por lo tanto la ejecución de estos Jolts y estos querys correspondía a otro equipo, este equipo informa a que horas se realizará el despliegue y solicita atención en caso tal de que algo salga mal con la ejecución.

Una vez realizado correctamente el paso a PDN, se le informa a la PO para que esta pueda realizar pruebas post implantación en el ambiente de producción, verificar el correcto funcionamiento del cambio de suscriptor y poder dar su aprobación, cuando se tiene su aprobación se puede dar por finalizado el raizal.

Gracias a los análisis realizados durante el desarrollo de la HU, se logra tener una mayor velocidad en la gestión de raizales (identificación, priorización, estimación e implementación de solución) con el espacio de sincronización de operación.

Como evaluación de los logros obtenidos desde el 1 enero del 2022 al 19 de diciembre del 2022, ingresaron 3402 incidentes (Teniendo 332 incidentes del año 2021) y se resolvieron 3263 incidentes sin embargo aún se cuentan con 75 casos en estado de vencimiento.

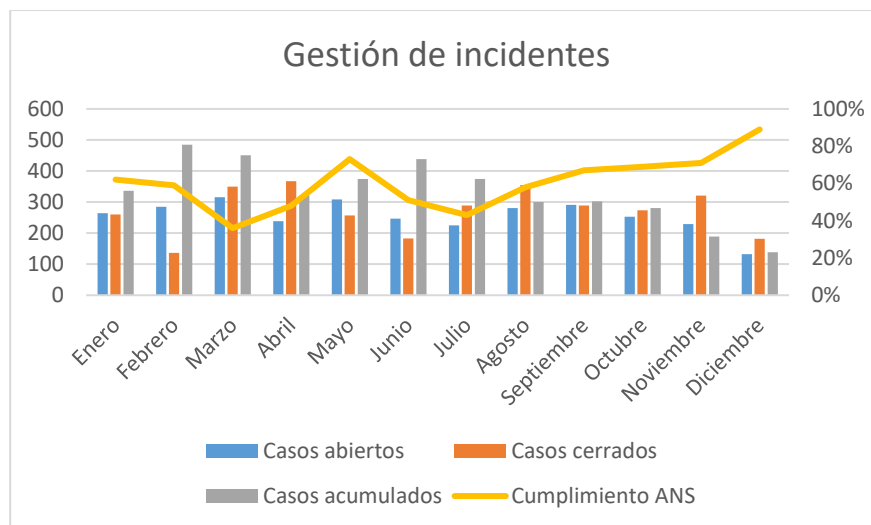


Imagen 1: "Diagrama gestión de incidentes año 2022".



Imagen 2: “Datos relevantes raizales 2022”.



Imagen 3: “Resúmenes raizales 2022”.

Como puede verse en las imágenes anteriores “Datos relevantes raizales 2022” y “resúmenes raizales 2022”, podemos ver que se contaban con 154 raizales definidas, las cuales

tuvieron un incremento de 3 más para un total de 157 de las cuales se tenían 16 finalizadas más un incremento de 7 para un total de 23 raizales finalizadas.

En cuanto a los incidentes asociados a cada raizal, se tenía un total de 420 más un incremento de 57 para un total de 477 incidentes finalizados, lo cual traducido a tiempo se tenía un total de 64.5 horas semanales recuperadas más un incremento de 8 horas para un total de 72.5 horas semanales, equivalente al tiempo que manejan dos personas en la célula de operaciones, se cuenta además con otras dos raizales en procesos las cuales cuentan con 380 incidentes asociados planeándose recuperar una capacidad de 9 horas semanales.

Como evaluación de los logros obtenidos a través de la solución del raizal, se logra ver un gran impacto medido en cantidad de tiempo, ya que una persona en la célula de operaciones solía llevarse aproximadamente entre 5 y 10 minutos solucionando este problema para una sola póliza, tomándose el tiempo de realizar un insert, un update y obtener los datos correctos para modificar la base de datos y así poder dar solución a un solo incidente en el cual se solicitara agregar el número de suscriptor a los campos solicitados, en un día se podían reportar entre 2 y 5 incidentes asociados con la misma raizal, por esto al solucionarlo de una forma masiva se logra liberar a la célula de operaciones de aproximadamente 50 minutos en un día lo cual podría convertirse en 250 minutos o 4.16 horas semanales, por esto, al solucionar esta raizal la célula de operaciones puede invertir este tiempo solucionando otros incidentes de mayor prioridad y complejidad.

Por lo tanto, puede apreciarse el fuerte impacto que se obtuvo en la compañía con la solución de los raizales planteados por la célula de operaciones y como este se puede medir en escalabilidad de tiempo.

6 Conclusiones

Gracias a todo lo anterior, se ha logrado hacer análisis profundo de incidentes, utilizando herramientas compartidas por el equipo en el cual se desarrolló gran parte de los objetivos, Canales Masivos, de la misma forma, realizar diagnósticos acordes al reto presentado, es así como se puede solucionar de la forma correcta, siempre teniendo un control y evaluación de estos en su estado de finalización (producción). La metodología Scrum parte esencial para lograr un despliegue exitoso en las problemáticas presentadas, gracias a esta y la forma en cómo se adapta en la compañía, exactamente en las células de operaciones y raizales, que puede ser una metodología que se adapta a los colaboradores presentes en el equipo, y que a su vez los colaboradores se adaptan a esta.

Como proceso de soporte o apoyo, dentro del cuadro de mando integral de la organización, es importante que el impacto sea significativo en sus tareas propuestas, puesto que el poder cumplir con las responsabilidades dentro del plazo en cada sprint visualiza una efectividad de los personas dentro de esta área, en primer lugar este fue un aporte a mi vida profesional y también me permito mencionar personal, ya que el desarrollar capacidades como el orden, paciencia, creatividad y resiliencia, para la solución de problemas en metas laborales se van absorbiendo y adaptando a la vida cotidiana, lo que permite que la vida personal y profesional se vea desde ángulos diferentes, abrir la mente a empatizar con colegas, pero también con amigos y/o familia, permite ser más flexible y contar la competencia de generar sinergia en ambientes donde sea necesario un aporte personal- laboral. Una formación académica firme, rígida y constante ha permitido que mis capacidades se fortalezcan y que hoy día las pueda reflejar en las tareas que me fueron asignadas y que con éxito se lograron cumplir, como ya se ha mencionado la metodología utilizada Scrum se adapta a cualquier área, esta permite establecer y modificar en el tiempo y según los objetivos propuestos, una metodología para obtener resultados en plazos cortos o medianos, también como aplicada a metas con más elaboración y plazos largos.

Finalmente, para obtener los resultados propuestos y esperados, es importante conocer las herramientas y recursos necesarios que se utilizan y a su vez, optimizar el tiempo de forma correcta y asertiva, el génesis del éxito parte del análisis, que suscita un esfuerzo constante con un nivel alto para participación en las actividades grupales, que es allí donde se aborda gran parte del aprendizaje necesario para la práctica. Lograr aportar a la ejecución victoriosa de los procesos raizales y de producción en Canales Masivos es de un impacto positivo para la organización, en primer lugar,

porque la capacitación en tiempo y recursos es importante en una sola persona, pero las retribuciones que le puede brindar son recíprocas con dicha inversión, mejorar los procesos y cumplir con su objetivo organizacional de brindar bienestar y desarrollo armónico para la sociedad, se logra cumplir con gran interés. Así Steve Jobs lo mencionó “el único modo de hacer un gran trabajo es amar lo que haces”.

Referencias

CLAIRE, D. (16 de Abril de 2011). ¿Qué es scrum? Obtenido de Atlassian: <https://www.atlassian.com/es/agile/scrum>

GRUPO EMPRESARIAL SURAMERICANA DE SEGUROS SAS . (18 de Septiembre de 2016). GRUPO SURA. Obtenido de GRUPO SURA: <https://www.gruposura.com/nuestra-compania/sobre-grupo-sura/>

GRUPO EMPRESARIAL SURAMERICANA DE SEGUROS SAS . (23 de Mayo de 2016). SURA. Obtenido de Mejor Seguros : <https://mejorseguros.co/2021/08/17/3-razones-para-elegir-poliza-salud-sura/>

Katya, L. P., & Carla, I. E. (10 de Marzo de 2011). CONCEPTOS Y METODOLOGÍA DE LA INGENIERÍA DE SISTEMAS. Obtenido de virtual.usalesiana.edu.bo: <http://virtual.usalesiana.edu.bo/web/contenido/dossier/22011/694.pdf>

METODOLOGIA SCRUM. (1 de Agosto de 2013). Metodología ágil y SCRUM. Obtenido de Library article: <https://1library.co/article/metodolog%C3%ADa-scrum-marco-te%C3%B3rico-marco-te%C3%B3rico-marco-conceptual.zx5mkvdq>

proyectosagiles.org. (3 de Enero de 2015). Qué es SCRUM. Obtenido de Proyectos Agiles: <https://proyectosagiles.org/que-es-scrum/>