

Implementación de tableros de control para el área de Servicio al Cliente del Centro de Servicios Compartidos de Corona.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

Facultad de Ingeniería

PRACTICANTE: Sofía Valentina Quintero Reyes

Asesores: Yenny Alejandra Aguirre Alvares y Ana María Bedoya

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de Industria



Introducción

Este proyecto establece la hoja de ruta para migrar el sistema de indicadores de la USC Corona. Ante las fallas críticas de *ALPHASIG*, se decodificó su funcionamiento interno mediante ingeniería inversa en Excel, logrando estandarizar fórmulas y reglas de negocio. Se entrega la documentación técnica, la validación de grupos de indicadores y un prototipo funcional en *Power BI* para el seguimiento estratégico.



Metodología

Para garantizar la integridad técnica y la escalabilidad del sistema, se definió un proceso estructurado en tres fases secuenciales. Este flujo permitió transformar la complejidad del sistema legado en una herramienta de análisis moderna, asegurando que cada cálculo esté validado y alineado con los objetivos estratégicos de la USC.



Resultados

Mediante la simulación integral se identificaron hallazgos críticos que permitieron estandarizar los procesos y definir la hoja de ruta para la migración tecnológica. A continuación, se detallan los resultados clave y los entregables técnicos generados.

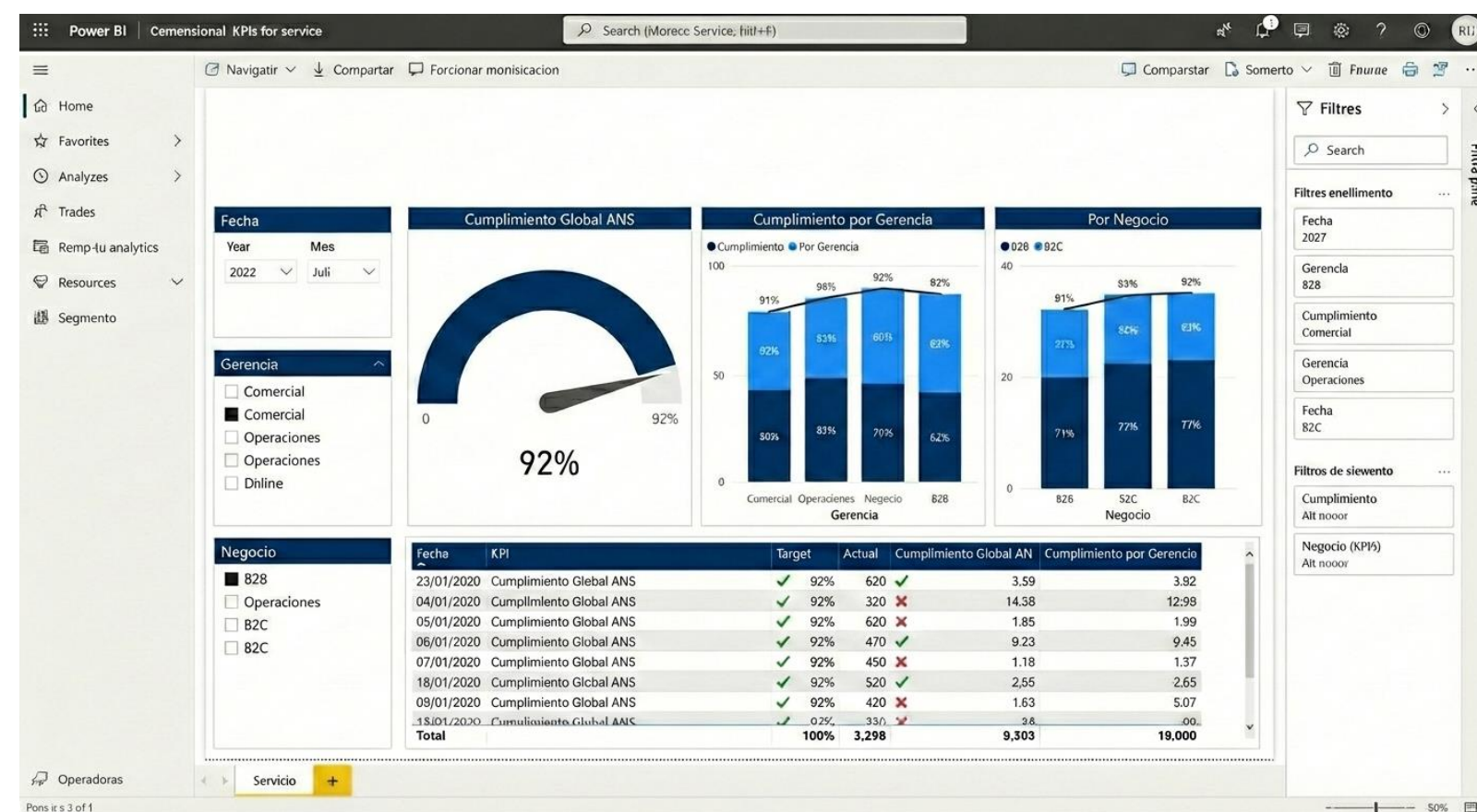
Hallazgos Críticos

- Se descubrió que *ALPHASIG* ocultaba deficiencias operativas al promediar segmentos de forma global; la nueva simulación corrige esto permitiendo análisis individuales y generales precisos.
- Se Identificó que los cumplimientos superiores al 100% distorsionaban los tableros. Implementé el "Cumplimiento Truncado" para normalizar la lectura sin afectar la categoría de sobresaliente.
- Se detectó la falta de una estructura universal (Numerador/Denominador), lo que generaba errores de interpretación en indicadores de tipo decreciente.

Resultados y Relevancia.

- Desarrollo de algoritmos dinámicos que recalculan niveles (Mínimo, Meta, Sobresaliente) según el peso jerárquico de cada servicio.

- Entrega de Transferencia de conocimiento exitosa, empoderando al equipo en el análisis de datos para una transición fluida hacia la automatización. Una primera versión en *Power BI* que vincula bases de datos dinámicas, permitiendo actualizaciones en tiempo real.
- Se formalizó una hoja de ruta técnica (Manual) que permite a la USC culminar la automatización total del escalamiento, basándose en la lógica ya validada y aprobada por la gerencia.



Las imágenes de este poster es una representación gráfica de las reales, este contenido fue generado por IA.



Objetivos

- ✓ Implementar tableros de control para el área de Servicio al Cliente del Centro de Servicios Compartidos de Corona, a partir del análisis de sus procesos e indicadores, con el fin de facilitar la gestión, el seguimiento y la toma de decisiones.
- ✓ Caracterizar los procesos e indicadores implementados en la unidad de servicios compartidos, con el propósito de recolectar y organizar la información necesaria para el desarrollo de herramientas de análisis.
- ✓ Diseñar y estructurar bases de datos y tableros dinámicos para el área de servicio al cliente, que faciliten la visualización y seguimiento de los indicadores clave de gestión.
- ✓ Brindar acompañamiento y capacitación a los usuarios en el uso de los tableros dinámicos implementados, promoviendo una cultura de análisis de datos para la toma de decisiones.

Conclusiones

- ✓ Implementación de tableros y simulación en Excel que transformaron datos complejos en procesos de gestión intuitivos y transparentes.
- ✓ Creación de la matriz "Búsqueda de ANS", consolidando una fuente única de verdad y trazabilidad para la migración de datos.
- ✓ Diseño de algoritmos de normalización y truncamiento que garantizan visualizaciones precisas, escalables y libres de distorsiones.
- ✓ Transferencia de conocimiento exitosa, empoderando al equipo en el análisis de datos para una transición fluida hacia la automatización.

* USC (Unidad de Servicios Compartidos)

DATOS DE CONTACTO DEL AUTOR:

3158130693

+57 3158130693

sofia.quinteror@udea.edu.co

sofivquintero

<https://www.linkedin.com/in/sofia-valentina-quintero-reyes-a3b531357/>