

Departamento de Ingeniería Industrial

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN SAGY CO S.A.S.:
MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA A TRAVÉS DE LA
IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA E
IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

Facultad de Ingeniería

PRACTICANTE: Alanis Álvarez Fernández

ASESORES: Luz Marcela Restrepo Tamayo – Melissa Galeano Ruiz

PROGRAMA: Ingenieria Industrial

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de Industria



Introducción

Sagy CO S.A.S. es una startup tecnológica que ayuda a las empresas a optimizar el consumo y los costos de servicios públicos mediante análisis de datos e inteligencia artificial, facilitando su gestión inteligente, ahorrando tiempo y dinero, y contribuyendo a la sostenibilidad.

Dentro de la organización, el proceso de recuperación de cartera es fundamental para la sostenibilidad financiera de la empresa. Sin embargo, este proceso presentaba una alta dependencia de tareas manuales, uso de múltiples plantillas, gestión descentralizada de la información y ausencia de un sistema unificado de seguimiento lo que generaba reprocesos y riesgos de errores. Por ello, se planteó la mejora de la eficiencia operativa del proceso mediante la caracterización del flujo de trabajo y la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a la automatización, el análisis de indicadores y la estandarización de actividades.

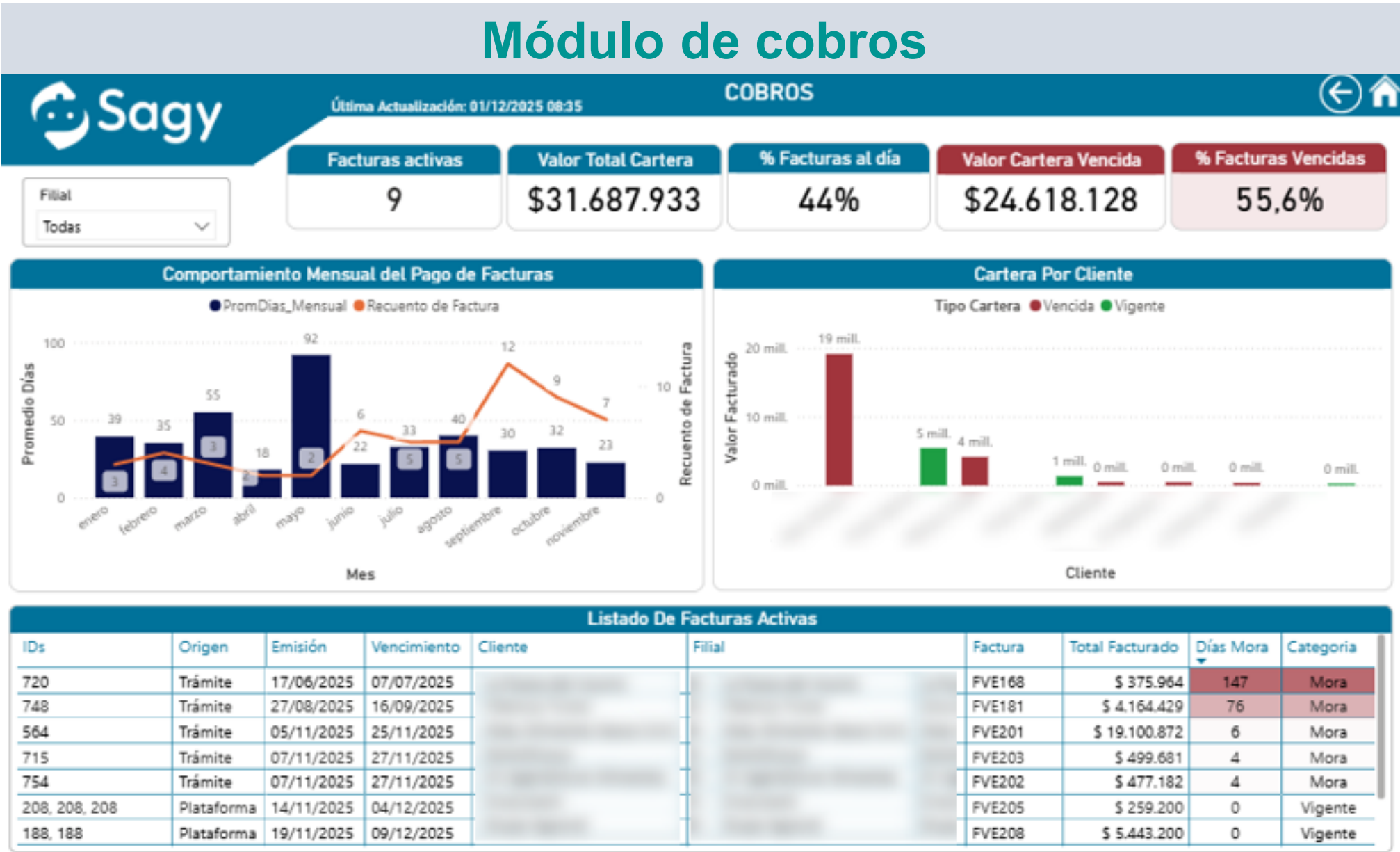
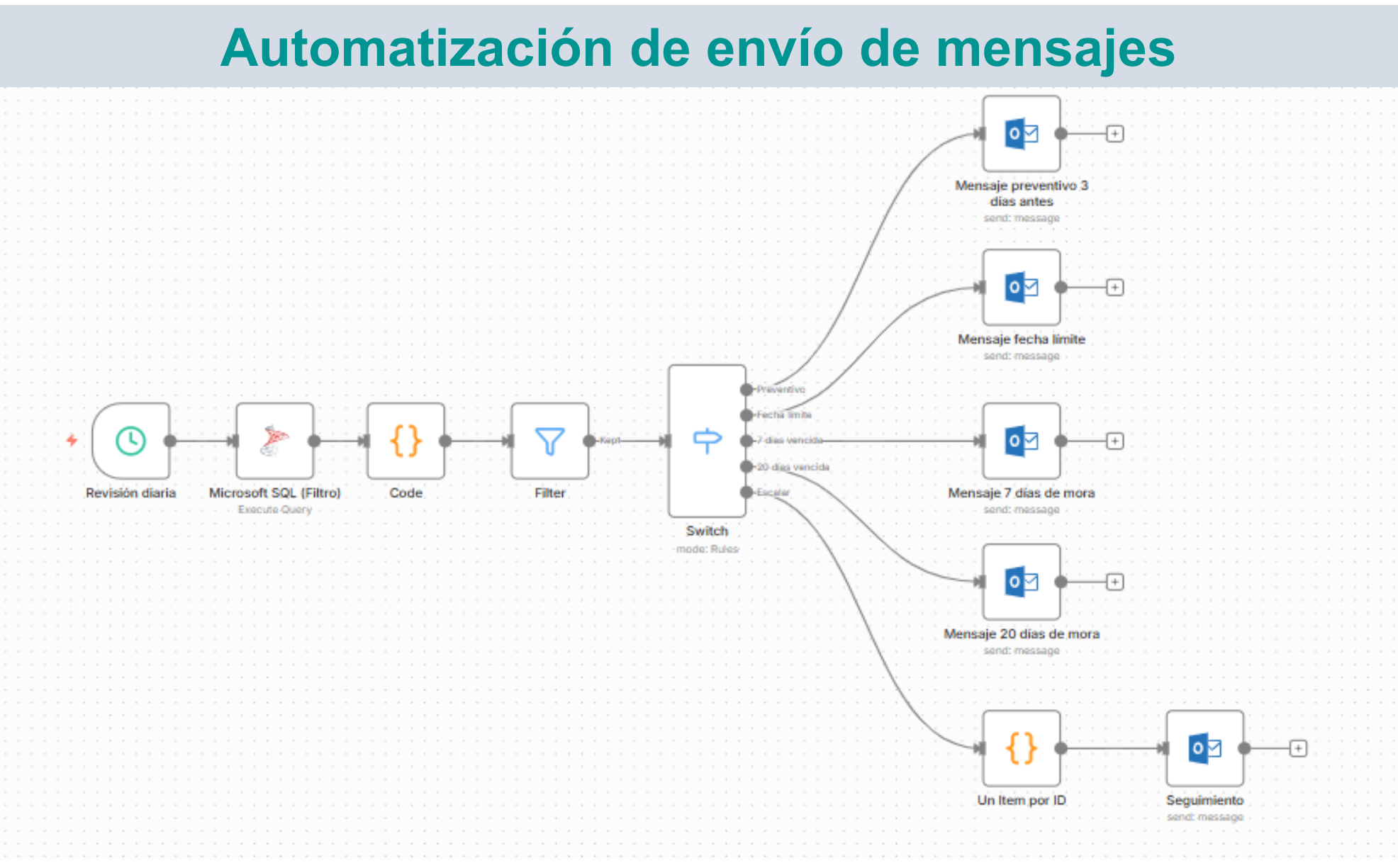


Metodología

La metodología se estructura en cuatro fases:



Resultados



Objetivos

Mejorar la eficiencia operativa del proceso de recuperación de cartera en Sagy CO S.A.S., mediante la implementación de soluciones tecnológicas que permitan disminuir la gestión manual y fortalezcan la gestión de cobranza.

- ✓ Caracterizar el proceso de recuperación de cartera, usando herramientas de análisis de procesos, con el propósito de proponer soluciones de transformación digital para aquellas actividades repetitivas, manuales, o que representan cuellos de botella.
- ✓ Implementar soluciones tecnológicas que permitan automatizar las tareas que se realizan de forma manual o que sean repetitivas dentro del proceso de recuperación de cartera.
- ✓ Evaluar el efecto de las soluciones implementadas mediante el análisis de nuevos indicadores de desempeño, a través del desarrollo de un módulo de cobros integrado en el dashboard de operaciones de Sagy, que permita el monitoreo y la toma de decisiones sobre el proceso.
- ✓ Diseñar un marco de estandarización para las actividades, formatos y rutas del proceso de recuperación de cartera con el fin de unificar procedimientos y mejorar el flujo de trabajo.

Conclusiones

- ✓ A partir de la **caracterización**, se identificaron actividades repetitivas y operativas, como la selección de plantillas, envío de correos y movimiento de archivos, que son candidatas claras para tomar acción con soluciones tecnológicas.
- ✓ La automatización del envío de mensajes de cobro con **n8n** y la **macro en Excel** redujo la intervención manual, mejoró la oportunidad de contacto y fortaleció la gestión preventiva frente a la mora, al estandarizar el envío de recordatorios y automatizar el diligenciamiento de información.
- ✓ La definición de nuevos indicadores y la creación del **módulo de cobros en Power BI** fortalecieron el monitoreo del proceso. La visualización centralizada permitió analizar el estado de la cartera, identificar patrones de pago, evaluar la mora y priorizar los casos que requieren atención.
- ✓ El **marco de estandarización** consolidó las mejoras y facilitó la ejecución del proceso, asegurando su comprensión y aplicación por parte del equipo.

DATOS DE CONTACTO DEL AUTOR: