

Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS	 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO	MIEMBRO DE LA RED ILUMNO
Versión formato: 2014-07-18	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	

PORVENIR SA

Propuesta e Implementación de indicadores de gestión para reducir tiempos de respuesta a solicitudes, requerimientos para el canal de venta externa (VEX)

PROYECTO DE GRADO

Bryan David Restrepo Sánchez
Facultad de ingeniería industrial

Bogotá DC Junio de 2015

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

Contenido

1. DATOS GENERALES - PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	4
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	4
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
3. PROPUESTA DE PRÁCTICA.....	8
3.1. JUSTIFICACIÓN.....	8
3.2. ALCANCE.....	10
3.3. OBJETIVO PRINCIPAL.....	8
3.4. OBJETIVOS SECUNDARIOS.....	9
4. METODOLOGÍA.....	9
4.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	9
5. RESULTADOS.....	9
5.1. DIAGRAMA DE PROCESOS.....	9
5.2. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES.....	9
6. CONCLUSIONES.....	9
7. RECOMENDACIONES.....	9
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXOS.....	25

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

1. DATOS GENERALES - PRÁCTICA EMPRESARIAL

Facultad:	Ingeniería y Ciencias Básicas
Departamento Académico:	Ingeniería Industrial
Nombre completo practicante:	Bryan David Restrepo Sánchez
Código estudiante:	1020012025
Cédula No.:	1013606251
Correo electrónico:	bryan-david10@hotmail.com
Cargo asignado:	1020012025
Empresa:	Porvenir
Fecha inicio:	19/01/2015
Fecha finalización:	18/06/2015
Jefe inmediato:	Constanza pinzón
Cargo Jefe inmediato:	Gerente sector público , vex
Asesor práctica empresarial:	Giovanny Baquero
Título del anteproyecto:	Propuesta e Implementación de indicadores de gestión para reducir tiempos de respuesta a solicitudes, requerimientos para el canal de venta externa (VEX)
Área de conocimiento:	Procesos, finanzas, servicio
Palabras clave:	Canal VEX Pensiones obligatorias (PO) Afiliaciones Reactivaciones de empresas Creaciones de empresas Corredores

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

2. INTRODUCCIÓN

Una de las áreas de la vicepresidencia comercial es el departamento canal vex (venta externa). La idea de negocio de venta externa fue creada por horizonte pensiones y cesantías, y desde hace un año este canal ha acompañado un modelo de negocio alterno en porvenir.

El modelo de negocio de venta externa está constituido por una cartera de 45 empresarios certificados, un practicante, un analista y practicante SENA, quienes trabajan colaborativamente con el objetivo de aumentar el nivel de ventas de productos en pensiones obligatorias. Este proyecto tiene por objeto realizar una propuesta de mejora del modelo de negocio de venta externa de pensiones obligatorias.

Los corredores en VEX son una fuerza comercial externa de porvenir con unos contratos especiales y definidos, pues son contratos unilaterales de prestación de servicios con pago especial por las vinculaciones iniciales que estos hagan de personas al AFP (Administradora de fondo de pensiones)

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Porvenir es una Administradora de fondos de pensiones voluntarias, pensiones obligatorias, cesantías y patrimonios autónomos. Inicio sus operaciones con la expedición de la ley 50 de 1990, administrando los fondos de cesantías, posteriormente con la expedición de la ley 100 de 1993, inicio la administración de los fondos de pensiones obligatorias.

En su trayectoria PORVENIR se ha consolidado como una sociedad administradora con la mayor cantidad de afiliados, y que maneja el mayor valor en recursos en cuanto a fondos de pensiones obligatorias y de cesantías.

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

De Gerencia. (11 de 06 de 2015). Obtenido de

http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

Guía De Calidad. (11 de 06 de 2015). Obtenido de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>

Ingeniería Industrial Online. (11 de 06 de 2015). Obtenido de

<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/procesos-industriales/>

Niebel-Freivalds Ingeniería Industrial: Métodos, E. y. (2015). *Ingeniería Industrial: Métodos, Estándares y Diseño Del Trabajo 11ª Edición.* Bogota.

Optimización De Recursos Empresariales. (s.f.). Obtenido de

<http://optimizacionderecursosempresariales.blogspot.com/>

Porvenir pensiones y cesantías. (2015). *Formato De Inducción General.* Bogota.

Porvenir, O. y. (29 de 05 de 2015). Tabla dinámica asociada a los rechazo del mes de mayo por el área de operaciones al canal VEX.

profesional Minitap 1, 7. (2015). *Minitap 1.7 profesional.* Bogota: Minitap.

pulido, humberto gutierrez. (s.f.). Control estadístico de calidad y seis sigma. En C. e. sigma, *pulido, humberto gutierrez.* Guadalajara, Mexico: Mac Graw Hill.

Render-Jay Heizer Principios De Administración De Operaciones Novena Edición Barry. (2015). *Principios De Administración De Operaciones Novena Edición Barry.* Bogota.

wikipedia. (s.f.). *Servicio Al Cliente.* Obtenido de

http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Situación actual

En el análisis de la situación actual del modelo de negocio de venta externa en la que se tiene como objetivo, ventas de afiliaciones en pensiones obligatorias iniciales se identificaron las siguientes problemáticas:

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

1. Los tiempos de respuesta para los corredores, en los procesos asociados para esta son muy demorados. Actualmente, cuando un corredor tienen inquietudes como: consultas de información de la empresa, verificación de los estados financieros de las empresas (si está en deuda o no), la asignación de la empresa (que corredor o fuerza comercial interna tiene asignada la empresa), etc. la respuesta que recibe no cumple con los tiempos esperados.
2. Algunos formatos de afiliación no son diligenciados correctamente. Frecuentemente no se diligencian todos los campos requeridos o la letra no es legible.
3. Inadecuados procesos manuales de visualización de afiliaciones sin indicadores de gestión

Áreas de conocimiento.

1. Procesos:

Un proceso es comprendido como todo desarrollo sistemático que conlleva una serie de pasos ordenados u organizados, que se efectúan o suceden de forma alternativa o simultánea, los cuales se encuentran estrechamente relacionados entre sí y cuyo propósito es llegar a un resultado preciso. Desde una perspectiva general se entiende que el devenir de un proceso implica una evolución en el estado del elemento sobre el que se está aplicando el mismo hasta que este desarrollo llega a su conclusión.

(Ingeniería Industrial Online, 2015)

2. Optimización De Recursos

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p>Version formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

La optimización de recursos no se refiere ahorrar o suprimir, se define como la mejor forma de realizar una actividad.

En el mundo empresarial la optimización de los recursos tiene que ver con la eficiencia (que utilicemos los recursos de la mejor forma posible, obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costes). La eficiencia tiene una estrecha relación con la eficacia (ya que esta hace énfasis en los resultados, lograr objetivos, crear valores) para optimizar recursos no tendría que ser solo eficiente sino que también ser eficaz.

(Optimización De Recursos Empresariales, s.f.)

3. Indicadores de gestión:

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y resultados,

Los indicadores de gestión suelen estar relacionados con datos cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura

(De Gerencia, 2015)

4. Mejora continua :

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.

- Planificar
- Hacer
- Comprobar
- Ajustar

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

(Guía De Calidad, 2015)

5. Servicio al cliente:

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

(wikipedia, s.f.)

3. PROPUESTA DE PRÁCTICA

3.1. JUSTIFICACIÓN

Al darle solución al problema va ser relevante para la empresa debido a que se van a lograr mejoras en los tiempos de respuesta que se le da al analista, el afiliado o cliente va a percibir un buen servicio de atención y van a mejorar tiempos que se van a traducir en dinero que ingresa a la compañía

3.2. OBJETIVO PRINCIPAL

Reducir los tiempos de respuesta de las solicitudes requerimientos asociados al proceso de servicio al cliente para los corredores, buscando mejoras en tiempos y

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

costos implementando indicadores de gestión como tabulación, tablas dinámicas macros en Excel levantamiento de procesos actualización de diagrama de actividades para que la respuesta dada hacia los corredores sea puntual eficaz y cumpla con las características necesarias para cumplir con los requerimientos y satisfacer el servicio dado por el practicante universitario encargado de este proceso de administrar la cartera de corredores

3.3. OBJETIVOS SECUNDARIOS

- Establecer criterios de respuesta asociados a requerimientos peticiones, quejas y reclamos emitidos por los clientes en este caso los corredores, criterios de relación en apoyo a las solicitudes y servir como guía para no dar una respuesta simple y dar una respuesta integral con mayores alcances en el asesoramiento de soluciones para los corredores
- Crear indicadores que permitan desarrollar control operacional, diagnósticos, seguimiento, pronósticos
- Disminuir la producción no conforme con estrategias de buenas prácticas en diligenciamiento, información y consultas para mitigar las devoluciones asociadas a este proceso

4. METODOLOGÍA

4.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Recopilación de información, obtener y presentar datos por medio de tablas dinámicas , tabulación de datos, registro de actividades , registro de tareas , control de tiempos
2. Análisis de datos dados por medio de la recopilación de información los cuales se presentaran en cartas de control, diagramas causa efecto y diagramas de actividades
3. Propuesta, Desarrollo de un método guiado por análisis de datos y tomando acción sobre los resultados de estos e implementación de acciones correctivas , como presentación del análisis de datos sensibilización de los casos e impacto que generan en tiempos y costos para la empresa

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

4. Dar seguimiento, medir tiempos asegurar calidad bajo unos estándares de funcionamiento , a pesar que una empresa como PORVENIR S.A maneja procesos automatizados de mejora continua y que una propuesta de mejora está sujeta a varias dependencias se da una propuesta de mejora.

4.2. ALCANCE

1. Identificación problemas y fallas que se presentan en el área.
2. Levantamiento de procesos actuales.
3. Elaboración de diagramas de Actividades mejorados.
4. Propuesta de KPIs (Key Performance Indicators).
5. Análisis de diagramas de causa-efecto, histogramas.

5. RESULTADOS

Dentro de la descripción de actividades y objetivos a implementar durante las practica, se pudo evidenciar las causales en la devoluciones (rechazos) de las afiliaciones que llegan al canal VEX, se pudo observar que la afiliaciones no se les hacía seguimiento , control, ni verificación además de un servicio de respuestas dada por el practicante impuntuales donde no se podía evidenciar un soporte para que los corredores tuvieran la oportunidad de recuperar sus afiliaciones dentro del proceso dado y no causar devoluciones.

Este proceso de verificación se realizó con la afiliaciones que capto el canal VEX en el mes de mayo de las cuales presentamos las siguientes causales en devolución y rechazo de afiliaciones

- Manual no Asignado
- Fecha de Expedición Errónea
- Fecha de Nacimiento Errónea
- CC Errónea
- CC Inferior Errónea
- Error en Nombres/Apellidos
- Firma

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

- Huella en Formato
- Huella (Colpensiones)
- Doble Marcación
- Enmendadura
- Enmendadura Nombre
- Enmendadura Apellido
- Enmendadura CC
- Enmendadura CC Inferior

Estas causales que se presentan son uno de los mayores indicadores a corregir, modificar, dar seguimiento, controlar y verificar, por medio de una herramienta de control estadístico como una carta control podremos verificar la calidad en el diligenciamiento en las afiliaciones dadas y las variables con causas especiales para eliminarlas.

Una carta de control estadístico P (proporción de defectuosos) Control estadístico de calidad y seis-sigma, muestra la fracción de artículos defectuosos por muestra o subgrupo, es altamente utilizada para para evaluar el desempeño de los procesos mostrando diferentes tipos de calidad de tipo pasa o no pasa dependiendo el criterio si cumple o no cumple con las especificaciones o criterios de calidad además es segregado y se le denomina articulo defectuoso, articulo defectuoso es un producto que no reúne ciertos tributos , por lo que no se permite que pase a la siguiente etapa del proceso puede ser reprocesado o de plano rechazado

La idea de la carta es la siguiente:

1. De cada lote se toma la totalidad para el análisis
2. De la totalidad del lote se inspecciona la producción de afiliaciones, es evaluada como incompleta o defectuosa
3. Si del lote inspeccionado se encuentran afiliaciones defectuosas entonces se gráfica y se analiza la variación de proporción p , de unidades defectuosas por subgrupos

fecha	Entradas	Incompletas y defectuosas
05-may	343	26
06-may	300	10
07-may	350	42

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

08-may	329	21
11-may	363	63
12-may	350	75
13-may	226	64
14-may	263	55
15-may	186	32
19-may	335	61
20-may	232	59
21-may	274	31
22-may	464	86
25-may	404	8
26-may	289	52
27-may	320	22
28-may	349	57
29-may	682	11
TOTAL	6059	775

El porcentaje de afiliaciones que se en el canal durante el mes de mayo es de 12% por lo que genera un impacto significativo en la calidad de las afiliaciones, generando reproceso y malas prácticas de diligenciamiento.

Los límites de control están dados por:

$$LCS_i = \bar{p} + 3\sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n_i}}$$

$$LC_i = \bar{p}$$

$$LCI_i = \bar{p} - 3\sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n_i}}$$

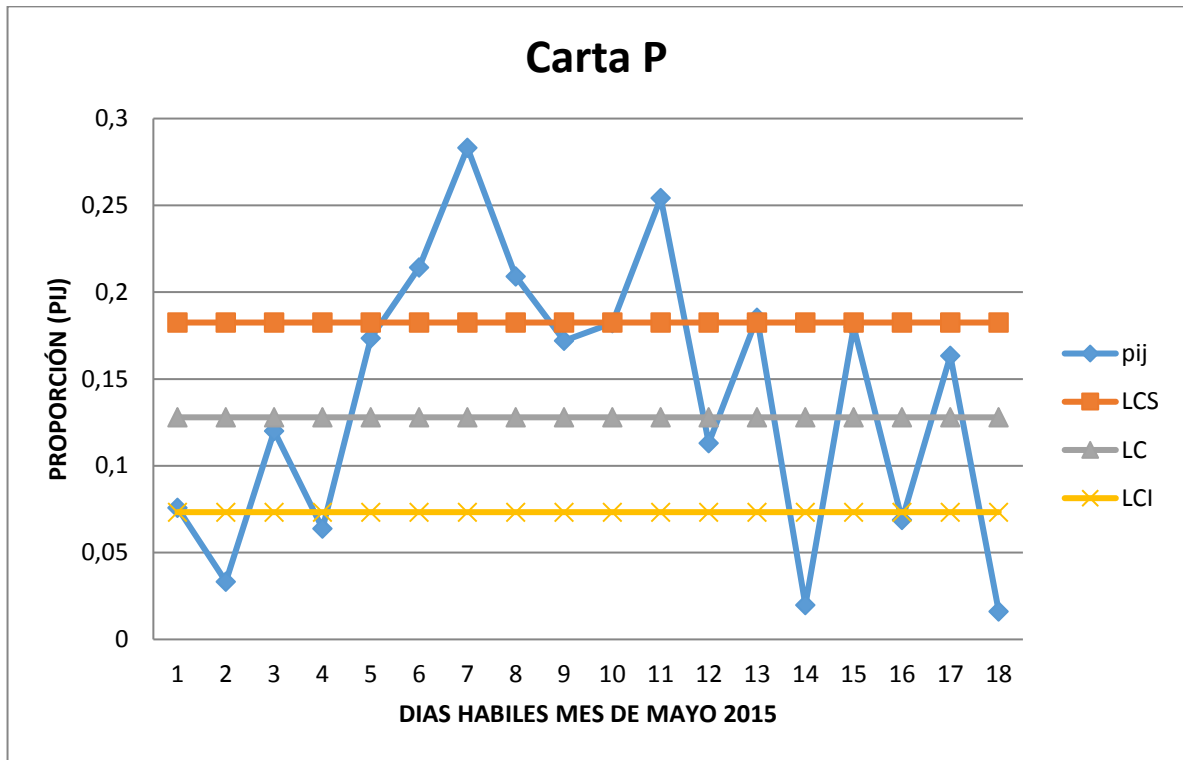
para $i = 1, 2, \dots, m$

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

Estos indican la variación esperada para la proporción de artículos defectuosos por lotes, se calculan a partir de distribución binomial y su aproximación a la distribución normal.

Tamaño de la muestra	336,61111
desviacion	108,58888
coficiente de variacion	0,3225945
p barra	0,1279089
n barra	336,61111
desviacion p	0,018204
limites de control	
LCS	0,1825209
LC	0,1279089
LCI	0,0732969

Análisis de datos



En la siguiente grafica se muestra los 18 días hábiles del mes de mayo, podemos observar que el porcentaje de rechazos al que queremos llegar es del 3% y está actualmente en promedio al 12%.

El proceso está fuera de control estadístico de la calidad y está siendo afectado por causas especiales, ya sea por el método de medición o por algún error en la toma de las muestras, no hay tendencia hacia ningún límite, si tuviera alguna tendencia se podría identificar las causas eliminarlas y tener un mejor control de la calidad en el servicio.

Con la persona encargada para este proceso de validación se sacaron las siguientes causales de devolución durante un turno de 3 a 4 horas diarias divididas en la mañana y tarde.

De acuerdo con los resultados arrojados en la gráfica de control estadístico donde no tenemos control, verificación y seguimiento de afiliaciones en estado de rechazo, y en las cuales estas pasan a otro proceso que se llama operaciones para asignar

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p>Version formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

cuentas individuales de los empleados afiliados, surge otro tipo de rechazos debido a mal diligenciamiento y falta de control operacional dentro de los procesos en las cuales la falta de información suministrada a los corredores es deficiente.

Pues la información administrada por el canal VEX, no es transmitida rápida y oportuna para la tramitología de estos procesos de afiliación, cabe resaltar que esta información implica muchas variables y es de suma importancia hacer llegar la información con claridad y servir de apoyo en los requerimientos solicitados, pues cada petición es un mundo diferente pues una afiliación en una AFP como porvenir lo definen ciertas características que establecen el tipo de vinculación a tener, entre otras variables están, edad, genero, tipo de empleador, semanas cotizadas, régimen de pensión actual.

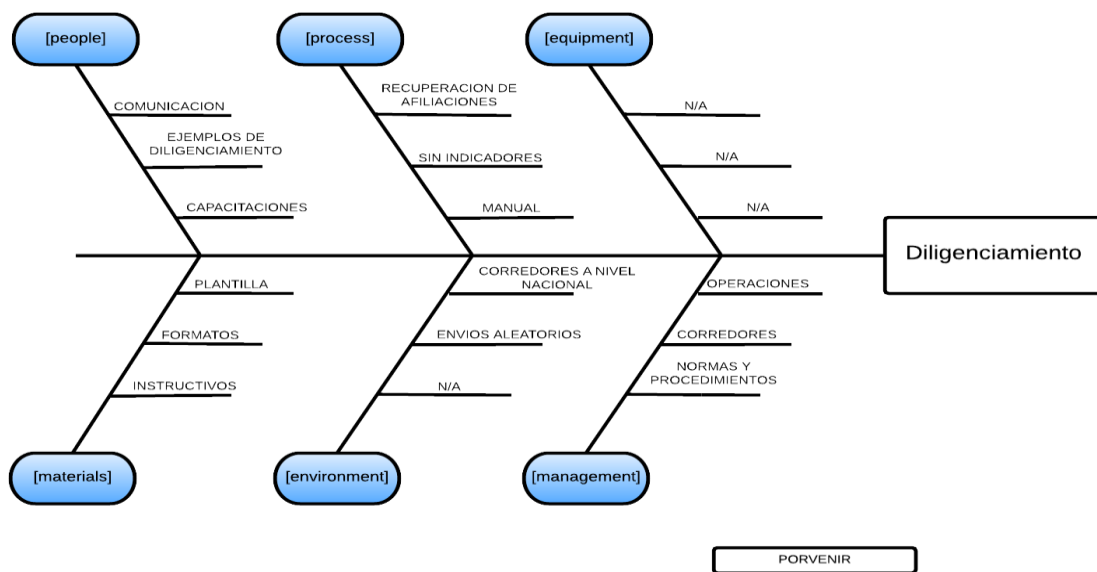
A continuación se presenta una Tabla dinámica asociada a los rechazos del mes de mayo por el área de operaciones al canal VEX donde 10 causas impactan en el 12% de los rechazos.

Causa de rechazo	Rechazada SIAFP	Rechazado Outsourcer	Total general
Doble afiliación y es afiliado activo	1	129	130
El documento diligenciado presenta alguna inconsistencia		22	22
El segundo apellido del formulario no coincide con la del anexo		19	19
Fecha de solicitud anterior a la afiliación de la entidad actual	19		19
El primer apellido del formulario no coincide con la del anexo		18	18
Fecha de nacimiento no corresponde con SIAFP	17		17
Afiliado a otro Fondo Traslado viable	16		16
Fecha de expedición del documento inconsistente		14	14
El segundo nombre del formulario no coincide con la del anexo		14	14
El primer nombre del formulario no coincide con la del anexo	1	13	14
Total general	82	268	352

(Porvenir, 2015)

<p>Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p>Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

Con el siguiente diagrama de Ishikawa donde relaciona un problema o efecto con sus causas que posiblemente lo generan, se da una mejor descripción y relación con el efecto que trae la causa en 6 tipos de relación, según el método de las 6M consiste en agrupar las causas especiales de 6 ramas principales, métodos de trabajo, mano de obra, materiales, maquinaria, medio ambiente cada uno de estos aporta una variabilidad del producto final



Para el análisis del diagrama se tomaron estos aspectos o factores a considerar, por medio de preguntas que se registraban en alguna de las ramas para contemplar la rama con mayor impacto en el mal diligenciamiento como, ¿la gente conoce su trabajo? ¿Los asesores están capacitados? ¿conocen la trazabilidad de una afiliación una vez llevada al área de operaciones? ¿Los procedimientos en el diligenciamiento de las afiliaciones están definidos? ¿Ha habido algún cambio reciente en las afiliaciones? dadas estas consideraciones se obligó a concentrar la atención en todos los elementos asociados al problema del mal diligenciamiento, y se concentró en el proceso mas no en el producto lo que hizo surgir varios detalles que no estaban contemplados y en los cuales tuvo gran incidencia en el momento de presentar este diagrama a los corredores

<p>Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p>Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

5.1. DIAGRAMA DE PROCESOS

Dentro de los objetivos y marco estratégico para las mejoras en estandarizaciones de procesos, se realiza tres diagramas definidos por la administración de cartera que el practicante universitario tiene a cargo, esto con el fin de identificar la secuencia del proceso, actualización de datos para el área y mejor control en indicadores que permitan mejor claridad en el momento de desarrollar alguna tarea con respecto a creación de empresa: empresas que no se encuentran en la base de PORVENIR, reactivación de empresa: empresas que están creadas en el sistema pero no asignadas a ninguna fuerza comercial de PORVENIR. Con la información anterior se crean los siguientes diagramas de procesos

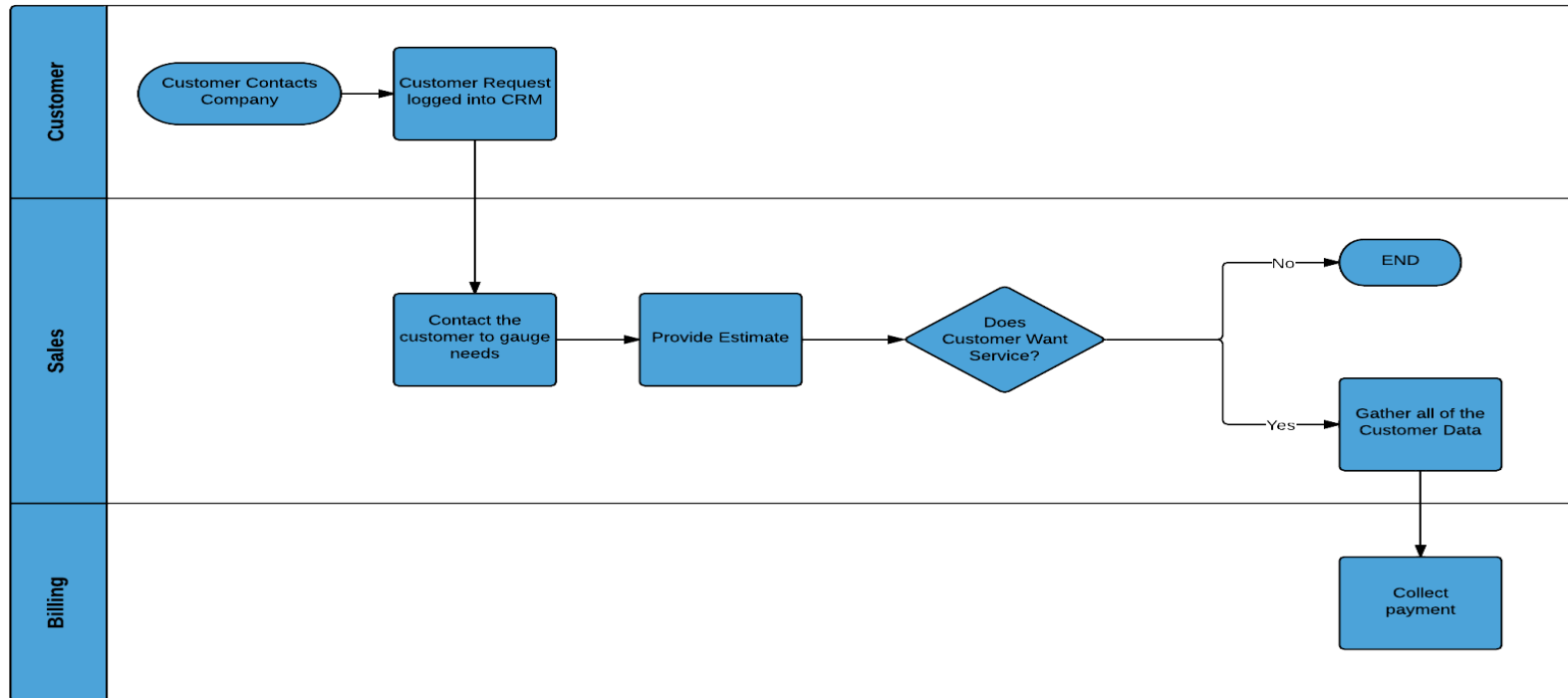
Diagrama de procesos para la creación de empresas para la administración de cartera del canal VEX



<p>Elaboro: Bryan David Restrepo</p>	<p>Verifico: Olga Lucia Rodríguez</p>	<p>Aprobó: Olga Lucia Rodríguez</p>
--	---	---

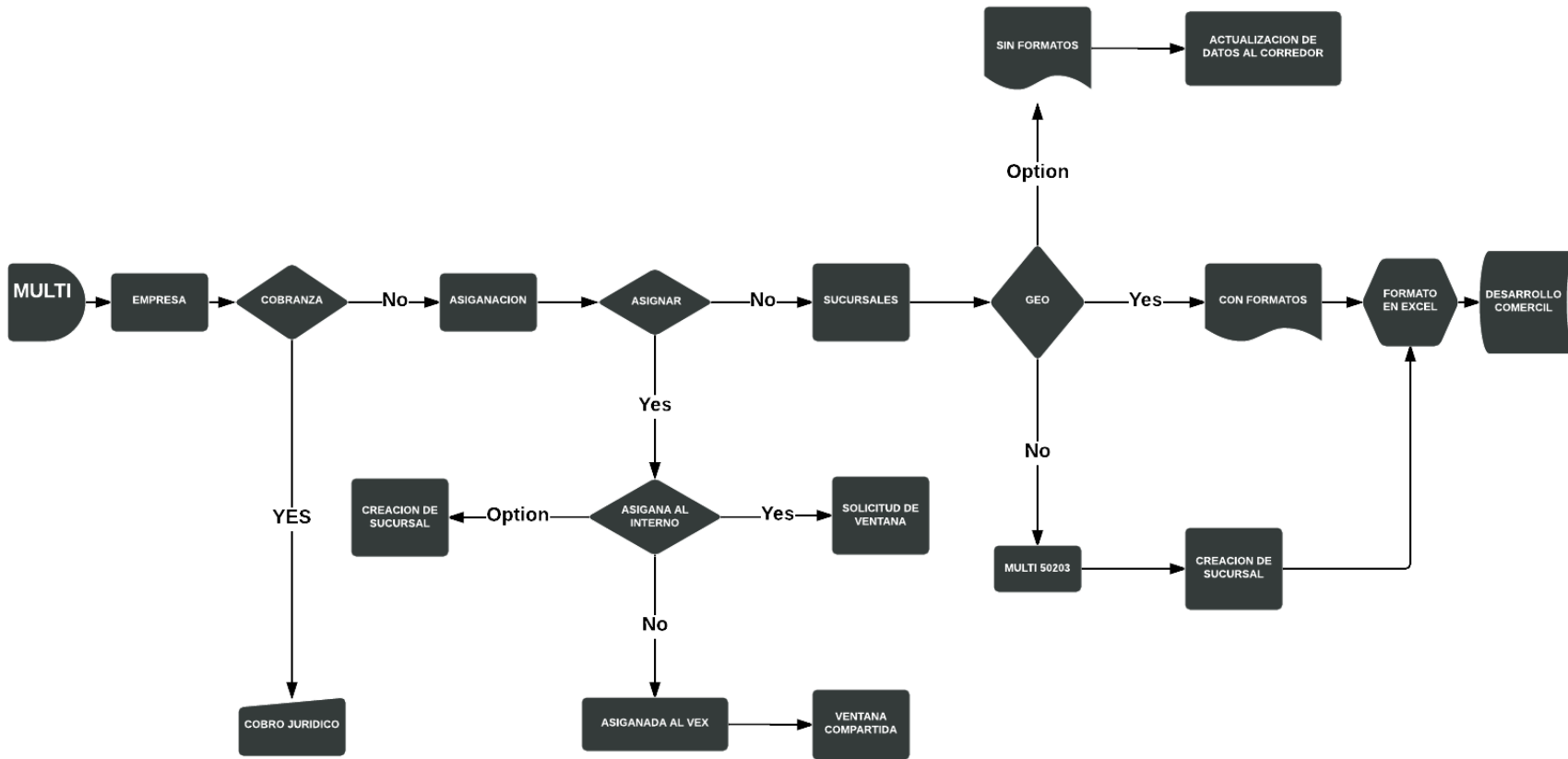
<p>Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p>Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano</p>	

Diagrama de proceso del modelo de negocio en la venta de afiliaciones



<p>Elaboro: Bryan David Restrepo</p>	<p>Verifico: Olga Lucia Rodríguez</p>	<p>Aprobó: Olga Lucia Rodríguez</p>
--	---	---

Diagrama de procesos de reactivaciones para la administracion de cartera del canal VEX



<p>Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p>Version formato: 2014-07-18</p>	<p>Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

5.2 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

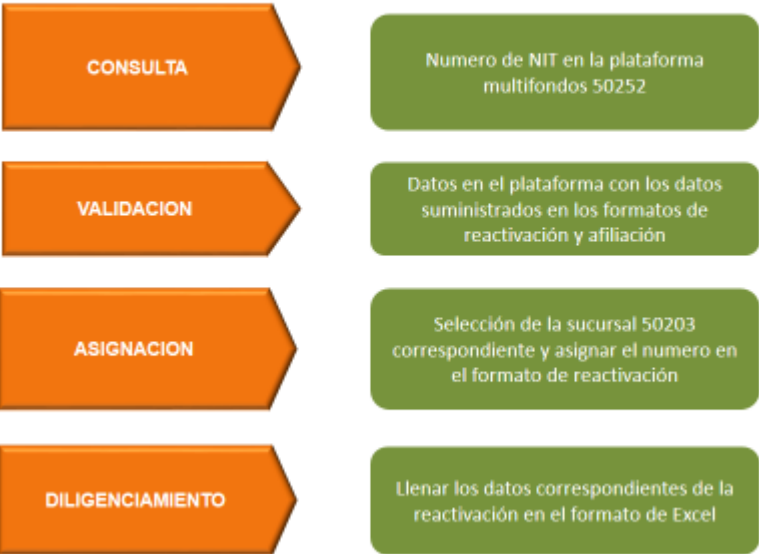
Como estrategias de buenas prácticas en el diligenciamiento y capacitaciones sobre los procesos asociados a este llevado por los corredores del canal VEX fue importante el levantamiento de los diagramas de actividades, pues no se tenía claro el circuito para el proceso de venta en afiliaciones.

Los diagramas de actividades sirven para representar el comportamiento dinámico de un sistema haciendo hincapié en la secuencia de actividades que se llevan a cabo y las condiciones del flujo que se genera para este caso desarrolla una descripción breve de los procesos más importantes y secuencia dada por las afiliaciones que vende el canal.

Diagrama de actividades canal VEX



REACTIVACIONES



CREACION



<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

PROPUESTA E IMPLEMENTACION

Atacar la fuente del problema en reducir los tiempos de respuesta a los corredores en solicitudes, requerimientos así como una respuesta contundente de apoyo más amplia y explícita en los procesos que se llevan a cabo para cada tipo de afiliación incurriendo en reproceso, costos asociados a estas solicitudes y eliminar el punto crítico de mal diligenciamiento y desconocimiento de procesos, se obtiene la siguiente información:

- El asesor no está capacitado para diligenciar el formato
- La persona encargada en la verificación de las afiliaciones los hace de forma manual
- La persona encargada de la verificación tiene un sobre esfuerzo en los ojos
- La persona encargada de la verificación no tiene pausas activas
- El trabajo de verificación se vuelve manual y monótono

PROPUESTA DE MEJORA

Durante la recolección de datos y el acompañamiento dado a la persona encargada de verificación se pudo evidenciar que el proceso manual se puede cambiar con una plantilla del formato con los campos requeridos para el diligenciamiento, además se puede dar un espacio para pausas activas debido al esfuerzo físico que este estaba desarrollando y lo más importante se pudo dar capacitaciones con los asesores para el manejo de las buenas prácticas de diligenciamiento

<p>Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p>Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

CONCLUSIONES

- La implementación de la propuesta redujo las asignaciones dadas por los rechazos a la otra fuerza comercial por mal diligenciamiento
- Al no presentarse rechazos por las mejoras realizadas por este trabajo le permitió a la empresa obtener mayores ingresos por afiliaciones.
- Al no presentarse rechazos por las mejoras realizadas por este trabajo le permitió a los asesores lograr alcanzar las metas comerciales mes a mes y obtener mejores ingresos con las comisiones
- Al generar políticas de buenas prácticas de diligenciamiento aseguro un proceso de calidad llevando acabo el recaudo de dinero por afiliación en los tiempos establecidos así como los pagos de comisión a la fuerza comercial
- Se cumplió con la promesa de servicio dada por provenir de 24 horas en respuesta por requerimientos o solicitudes, algo que anteriormente no se estaba cumpliendo
- Las respuestas dadas a los corredores son más amplias y más oportunas que las que se venias dando anteriormente, permitiendo una mejora en el tiempo de realización de la venta del servicio (afiliación)

Recomendaciones

Se recomienda que los procesos se manejen de una manera más directa en las áreas y no tan rígida por parte de desarrollo comercial, esto para realizar los cambios en procesos más rápidamente, mayor capacitación por medio de una metodología mystery shopping donde se de una inducción desde la venta de la afiliación para una mejor practica en los diligenciamientos de las afiliaciones, así como dar a conocer el diagrama de actividades en el canal, y los procesos asociados a cada petición, requerimiento o solicitud, esto depurara lo tiempos de respuesta y los corredores podrán hacer trazabilidad en los requerimientos, podrán ver donde se encuentra su petición por medio del mapa de procesos y sabrán en que parte de este proceso se encuentra la afiliación y no solicitar información innecesaria.

<p align="center">Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS</p>		<p align="center">MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>
<p> Versión formato: 2014-07-18</p>	<p align="center">Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano</p>	

BIBLIOGRAFÍA

(Niebel-Freivalds Ingeniería Industrial: Métodos, 2015)

(Render-Jay Heizer Principios De Administración De Operaciones Novena Edición Barry, 2015)

(profesional Minitap 1, 2015)

Trabajos citados

De Gerencia. (11 de 06 de 2015). Obtenido de http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

Guía De Calidad. (11 de 06 de 2015). Obtenido de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>

Niebel-Freivalds Ingeniería Industrial: Métodos, E. y. (2015). *Ingeniería Industrial: Métodos, Estándares y Diseño Del Trabajo 11ª Edición.* Bogota.

Porvenir pensiones y cesantías. (2015). *Formato De Induccion General* . Bogota.

Porvenir, O. y. (29 de 05 de 2015). Tabla dinámica asociada a los rechazo del mes de mayo por el área de operaciones al canal VEX.

profesional Minitap 1, 7. (2015). *Minitap 1.7 profesional.* Bogota: Minitap.

pulido, humberto gutierrez. (s.f.). Control estadístico de calidad y seis sigma. En C. e. sigma, *pulido, humberto gutierrez.* Guadalajara, Mexico: Mac Graw Hill.

Render-Jay Heizer Principios De Administración De Operaciones Novena Edición Barry. (2015). *Principios De Administración De Operaciones Novena Edición Barry.* Bogota.

Anteproyecto FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS	 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO	MIEMBRO DE LA RED ILUMNO
Versión formato: 2014-07-18	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano	

ANEXOS

ANEXO 1. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

[Control De Afiliaciones.xlsx](#)

[Mapa de actividades.pptx](#)

[Indicadores De Rechazos Mayo 2015 Canal VEX.xlsx](#)