

Nombre: Julio Cesar Santos Martinez		Matrícula: 3063416
Nombre del curso: Optativa Práctica	Nombre del profesor: Kendy Yarozlov Ramirez Acevedo	
Módulo: Módulo 2	Actividad: Actividad 2	
Fecha: 27/08/2025		
Bibliografía:		

Parte 1

1. Recolección y análisis de KPIs

- Reafirma con el líder empresarial cuáles son los KPIs más relevantes asociados al problema diagnosticado en la fase 1.
 - El problema principal que se diagnosticó en la fase 1 fue que la página principal de la compañía estaba desactualizada y necesitaba varios cambios de seguridad, eficiencia y visualización. Según los objetivos SMART que desarrollamos en la primera fase de los problemas diagnosticados estos serían los KPIs de cada uno:

Objetivo SMART: Reducir en un 84% el tamaño del código base del sitio web.

KPI → Tamaño del repositorio: medir antes y después.

Objetivo SMART: Riesgo de fraude por uso compartido de credenciales.

KPI → Número de accesos directos a portales externos eliminados (Usar más API's de aseguradoras).

KPI → (Alternativo) Crear una sección de analíticas para poder saber quien entra a un portal externo junto con su

fecha y hora (De esta manera se puede deducir el culpable de algún fraude al crear una emisión).

Objetivo SMART: Reducir 50% las tareas operativas redundantes mediante automatización.

KPI → Tiempo promedio dedicado por empleado a tareas repetitivas (antes y después de la automatización).

Objetivo SMART: Rediseñar al menos 3 secciones clave del sitio web.

KPI → Índice de satisfacción de usuarios internos sobre la apariencia y usabilidad.

Objetivo SMART: Reducir el tiempo de atención a fallas técnicas.

KPI → Tomar el tiempo promedio de resolución de incidentes (Antes no tenían técnico y usaban uno de terceras a comparación con ahora, yo dando servicio técnico).

- Establece una línea base (estado actual) de cada KPI mediante datos históricos o actuales.

-KPI: Tamaño del repositorio

Antes: 5.2 GB

Ahora: 1.5 GB

-KPI: Riesgo de fraude

Antes: No había ninguna medida de seguridad.

Ahora: Existe una sección de analíticas creada al 60%. Pero no está terminada, entonces todavía no hay progreso real.

-KPI: Procesos internos eficientes y redundantes

Antes: 0 procesos automatizados

Ahora: 3 Procesos automatizados

-KPI: Sitio web poco atractivo

Antes: 0 apartados cambiados

Ahora: 3 apartados cambiados y una encuesta de satisfacción al 100% del área operativa y ejecutiva.

-KPI: Soporte tecnico lento

Antes: Tiempo promedio de resolución de problemas 1-2 días.

Ahora: 1-2 horas.

- Presenta gráficamente estos datos (tablas, gráficas de barras, tendencias temporales, etc.) y realiza una interpretación del estado actual.

KPI	ANTES	AHORA	MEJORA (%)
Tamaño del repositorio	5.2 GB	1.5 GB	71%
Riesgo de fraude	0 medidas de seguridad	Seccion de analiticas al 60%	0% (Bajo desarrollo)
Procesos internos redundantes	0 procesos automatizados	3 procesos automatizados	100% del plan implementado
Sitio web	0 apartados	3 apartados +	100% del plan

poco atractivo	cambiados	encuesta de satisfacción al 100%	implementado
Soporte técnico lento	1-2 días	1-2 horas	Reducción de espera de ~90%

- Relaciona cada KPI con los objetivos SMART definidos: ¿cuál indicador evidenciará el logro de cada objetivo?

2. Herramientas de análisis estratégico

- Aplica al menos dos herramientas estratégicas (explicadas en el tema 2), tales como:
 - Análisis FODA del problema/proceso.
 - Matriz de Eisenhower para priorización de tareas.
 - Matriz de Impacto-Esfuerzo para evaluar propuestas de mejora.
 - Benchmarking interno o externo.

**FORTALEZAS**

- Capacidad técnica interna para resolver problemas.
- Capacidad de automatización
- Conocimiento en herramientas digitales (Google Workspace, PHP, JS, etc.)

**DEBILIDADES**

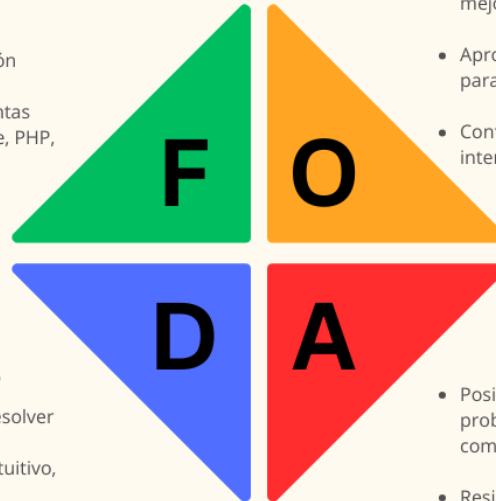
- Riesgo de fraude aún sin resolver
- Sitio web poco atractivo, intuitivo, eficiente y responsivo.
- Código base pesado y desorganizado.

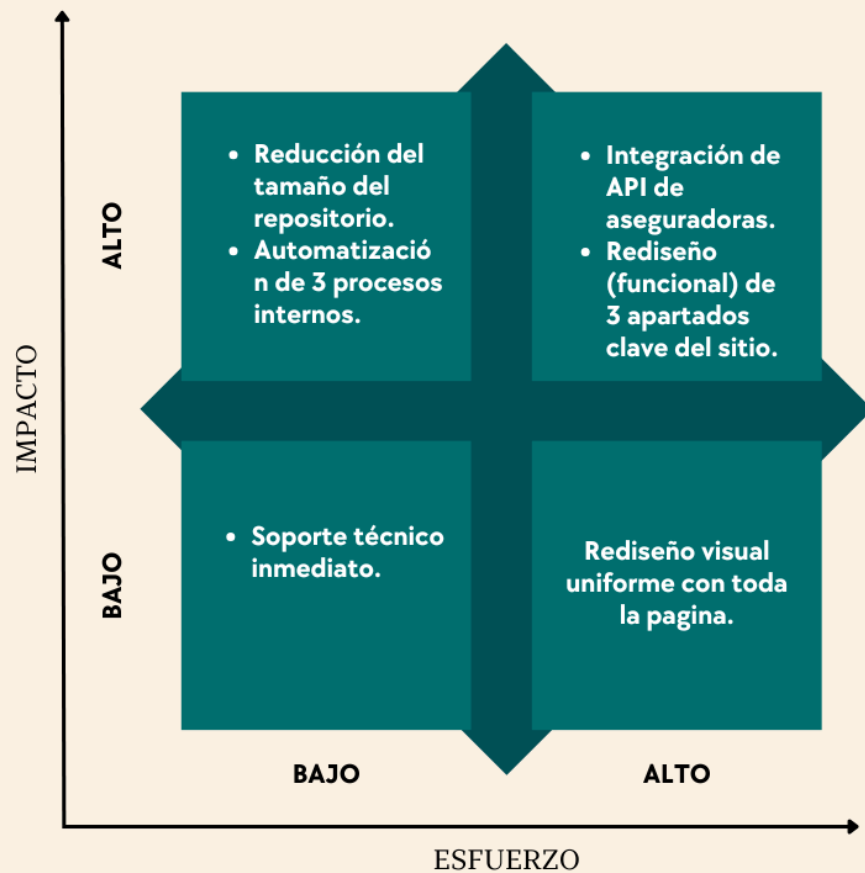
OPORTUNIDADES

- Integrar API's de aseguradoras para mejorar la seguridad
- Aprovechar el rediseño del sitio web para mejorar imagen corporativa.
- Continuar automatizando procesos internos para ahorrar tiempo

AMENAZAS

- Posibilidad de poner a la empresa en problema por causa de las contraseñas compartidas.
- Resistencia al cambio de parte de algunos agentes que no están acostumbrados a los nuevos procesos.
- Limitación de recursos para completar todos los proyectos en el tiempo estimado





- Usa los resultados para identificar brechas clave y oportunidades concretas de mejora.
- 1. Claramente hay un problema en la sección de portales por causa de las contraseñas compartidas.
 - Una solución sería obtener los API's para que los agentes puedan cotizar y emitir directamente desde el portal de la empresa. El problema es que se tendría que conseguir los APIs de cada una de las aseguradoras, eso se podría tomar varios meses y no es garantizado que nos lo van a dar.
 - Otra solución más rápida sería crear una sección en la página de analíticas para que se pueda filtrar por usuarios para saber quienes son los que usan cada portal y a que hora lo hizo. De esta manera se puede deducir quien hace que.

2. Gestión del cambio y adopción de nuevas soluciones.

- Aunque todos los funcionarios operativos y los jefes ejecutivos están satisfechos con los cambios en la página para agilizar los procesos, algunos de los agentes tienen problemas acostumbrándose a los nuevos cambios. La solución que se le dio a este problema (Para que los operativos no pierdan mucho tiempo explicando a los agentes como se hace el proceso con el nuevo sistema) fue que hice tutoriales y los puse en una sección llamada “Tutoriales” para que todo quede claro con instrucciones desarrolladas.

3. Extender la automatización de procesos internos

- Aunque ya se han automatizado varios procesos, queremos hacer mucho más. Los trabajos de un operador son muy repetitivos y todavía hay mucho espacio de mejora para agilizar y optimizar el tiempo. Ya sea a gran escala creando una aplicación aparte, o, a menor escala como crear apartados de la página principal y pequeños scripts para agilizar procesos.

3. Generación y priorización de propuestas de mejora

- Redacta propuestas de mejora directamente vinculadas con los hallazgos de los KPIs y herramientas estratégicas.
- Justifica cada propuesta con evidencia (datos, análisis, experiencia del área).
- Prioriza las propuestas usando los resultados de las herramientas aplicadas. Clasifica: alta prioridad, media, baja.

1. Propuesta: Crear una sección en la página de analíticas para registrar y filtrar accesos por usuario, con fecha y hora de uso de cada portal.

Justificación: Ya que los API's de las aseguradoras pueden tardar mucho tiempo en llegar, tenemos que tomar medidas que estén a nuestro alcance por el momento, de esta manera aseguramos que un agente no cometa fraude.

Prioridad: Alta

2. Propuesta: Obtener APIs de aseguradoras para cotización y emisión directa

Justificación: Resolvería de manera definitiva la debilidad de la sección de portales, evitando tener que estar buscando al culpable en una sección de analíticas.

Prioridad: Media (Pero tiene impacto alto)

3. Propuesta: Extender la automatización de procesos internos.

Justificación: Todavía hay mucho tiempo que podemos optimizar en el área operativa.

Prioridad: Alta

4. Actualización del plan de trabajo

- Integra las propuestas seleccionadas al plan de trabajo original (de la fase 1), detallando:
 - Nuevas actividades o subtareas.
 - Ajustes de tiempo o recursos.
 - Cambios en responsables o indicadores de seguimiento.
- El plan actualizado debe mostrar claramente la evolución de un documento operativo a una hoja de ruta estratégica.

https://utmedu-my.sharepoint.com/:x/r/personal/ky_ramirez_tecmilenio_mx1/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BBBA58FA4-625D-4E4D-A8BB-EEE3DB3AA23A%7D&file=Plan%20de%20trabajo%20del%20proyecto%20en%20la%20empresa.xlsx&action=default&mobileredirect=true

5. Ejecución y seguimiento inicial

- Inicia formalmente las actividades del proyecto (si no han comenzado ya).
- Registra el progreso de tareas clave y el cumplimiento de fechas planificadas.
- Reporta avances iniciales (porcentaje de avance por tarea, barreras encontradas, apoyos requeridos).

Parte 2

Como parte de las acciones para asegurar una mejor experiencia en la Universidad Tecmilenio, deberás completar el curso **Comunidad Segura**, disponible en la plataforma **Canvas**.

1. Ingresa a la plataforma Canvas y localiza el curso **Comunidad Segura**.
2. Revisa todo el contenido del curso.
3. Responde los exámenes y/o cuestionarios correspondientes hasta obtener el estatus de curso concluido.
4. Toma una captura de pantalla que muestre tu nombre y la confirmación de curso finalizado.
5. Adjunta la captura junto con el documento solicitado para esta actividad.

Calificaciones para Julio César Santos Martínez

Curso

Organizar por

Comunidad Segura

Fecha de entrega

Aplicar

Nombre	Fecha de entrega	Entregado	Estado	Puntaje
Quiz Accidente vehicular dentro del campus Evaluaciones		25 de ago en 14:27		100 / 100
Quiz Adicciones_consumo de sustancias Evaluaciones		25 de ago en 14:29		100 / 100
Quiz Amenaza de bomba Evaluaciones		25 de ago en 14:31		80 / 100
Quiz Amenazas alrededor del campus Evaluaciones		25 de ago en 14:39		80 / 100
Quiz Bullying Evaluaciones		25 de ago en 14:42		100 / 100
Quiz Derivación Emocional Crisis Mayor Evaluaciones		25 de ago en 14:17		100 / 100
Quiz Derivación Emocional Crisis Menor Evaluaciones		25 de ago en 14:24		100 / 100
Quiz Emergencias médicas Evaluaciones		25 de ago en 14:45		100 / 100

Mejora tu curso

Imprimir calificaciones

Total: 94.67%

Mostrar todos los detalles

Tareas del curso no ponderadas.

☐ Calcular basándose solo en las tareas calificadas

Usted puede ver sus calificaciones, según las puntuaciones "qué pasa si", a fin de conocer cómo afectarán las próximas tareas o las tareas reenviadas. Usted puede poner a prueba los puntajes de una tarea que ya posea un puntaje o de una tarea que no se haya calificado todavía.