



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

REINGENIERÍA DE PROCESOS COMO PREPARACIÓN PARA LA
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA RIPIUZ S.A.S.

Valentina Ipuz Gonzalez

Jorge Eliécer Gaitán Méndez

RIPIUZ S.A.S.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES

2023

Agradecimientos

A mis padres. Siempre han sido el motor que impulsa mis anhelos, nunca dudarón de mis capacidades y confiaron ciegamente en mis decisiones. Ahora, concluyendo mi pregrado, les dedico a ustedes este logro. Gracias por creer en mí.

A mi padre, jefe y amigo, que vio mi potencial, escucho mis recomendaciones y me brindó la oportunidad de conocer y crecer en la maravillosa empresa construida que es RIPUZ.

Introducción

El correcto desarrollo de los procesos dentro de una compañía es fundamental para su buen funcionamiento, gracias a ello, los colaboradores se encuentran alineados con la visión y misión que se tiene en la empresa y cuentan con una guía que los orienta cuando se encuentran en un momento difícil dentro de la operación. La falta de cumplimiento de ellos genera que las organizaciones tengan cuellos de botella dentro de su administración y su cadena de suministro, por ello, la correcta documentación de los procesos y el mantener estos archivos actualizados es de vital importancia para las organizaciones actuales.

Para ello, la buena gestión de la información es un punto crucial dentro del correcto desarrollo de procesos y generación de reportes, ya que sin una correcta administración de la información no se contaría con la facilidad de revisar el estado en el que se cuenta realmente la organización, además de que al momento de realizar proyecciones o análisis no se contaría con la información verídica y los reportes serían falsos e ineficientes.

Tabla de figuras

Mapa de ubicación RPUZ S.A.S.	7
<i>Figura 2</i>	7
Organigrama RPUZ S.A.S	7

Tabla de contenido

1.1 Aspectos generales.....	5
1.1.1 Misión, visión y valores organizacionales	6
1.1.2 Ubicación geográfica.....	6

1.1.3 Estructura organizativa	7
1.1.4 Departamento en el que se desarrolla el plan de mejora.	7
1.1.4.1 <i>Análisis DOFA.</i>	8
1.1.4.1.1 Fortalezas.....	8
1.1.4.1.2 Oportunidades.	8
1.1.4.1.3 Debilidades.	8
1.1.4.1.4 Amenazas.....	8
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.	9
2.2 Importancia, limitaciones y alcance de la práctica profesional.....	10
2.3 Objetivo general	11
2.3.1 Específicos.....	11
3.1 Propuesta de Mejora.....	12
3.2 Conclusiones.	12
3.3Bibliografía.	13
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización.....	14
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	14
4.1.1.1. Ciclo 1 – Junio, 2022 (Revisar y establecer los procesos y automatizaciones)	15
4.1.1.2. Ciclo 2 - Julio, 2022 (Revisión Año 2019 – 2020)	16
4.1.1.3. Ciclo 3 - Agosto, 2022 (Revisión Año 2021 – 2022)	17
4.1.1.4. Ciclo 4 – Septiembre, 2022 (Grupos de trabajo, mejoras y reportes).....	18
4.1.1.5 Ciclo 5 – Octubre, 2022 (Pruebas y desarrollo de KCV's y KPI's).....	19

1.1 Aspectos generales.

RIPUZ S.A.S. es una empresa especializada en transformación digital y gestión del cambio; Ofrece a los clientes las diversas herramientas para migrar toda una infraestructura empresarial al mundo digital ademas de brindar un acompañamiento durante todo el

proceso. Cuenta con personal experto en automatizaciones donde las metodologías ágiles son su gran pilar para que así las empresas logren disminuir tiempos y costos dentro de sus operaciones y logren mantener en una sola plataforma toda su infraestructura.

1.1.1 Misión, visión y valores organizacionales

Misión

De acuerdo con la pagina web redactada en 2017, “Servir con estrategia humana y tecnología para transformar modelos de negocios y mejorar la calidad de vida de las personas” (RIPUZ 2017)

Visión

Según la pagina web redactada en 2017, “En el 2024 seremos reconocidos en América como un aliado estratégico en transformación de negocios, ayudando con el desarrollo humano y soluciones tecnológicas que generan crecimiento mutuo” (RIPUZ 2017)

Valores organizacionales

Basandonos la pagina web redactada en 2017, “Respeto, enseñar, ganar/ganar, honestidad, servicio y cuidar nuestro planeta” (RIPUZ 2017)

1.1.2 Ubicación geográfica.

La oficina central de RIPUZ S.A.S.se encuentra ubicada en Calle 127 Bis #46-46, Zona norte, Suba, Bogotá DC, Colombia. Gracias a que todos los procesos son desarrollados dentro de la nube se mantiene una presencia a nivel internacional de forma remota.

Actualmente, se esta llevando a cabo un proyecto de internacionalización RIPUZ en el cual se tiene proyectado abrir una sede en Estados Unidos.

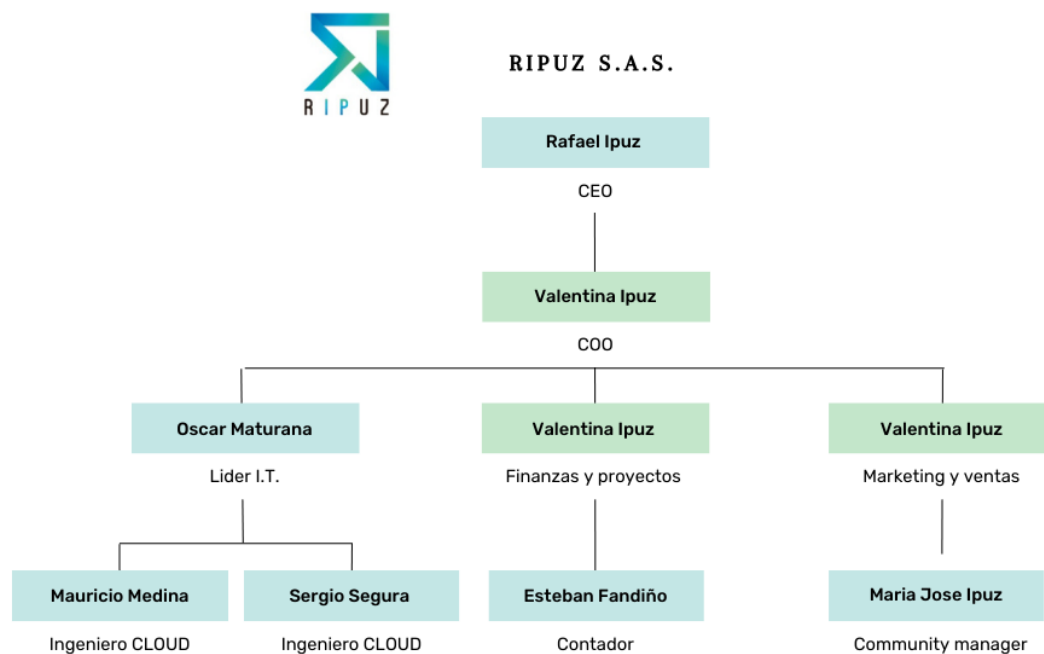
Figura 1
Mapa de ubicación RIPUZ S.A.S.



Elaborado a partir de Google Maps (2023)

1.1.3 Estructura organizativa

Figura 2
Organigrama RIPUZ S.A.S



1.1.4 Departamento en el que se desarrolla el plan de mejora.

El plan de mejora a desarrollar esta enfocado hacia el area administrativa en RIPUZ S.A.S, especificamente a la gestión de documentación y desarrollo de procesos. Este proyecto se dio gracias a que RIPUZ atravesaba una crisis en la trazabilidad, archivación y uso de la

herramienta, dentro de la visión que se plantea dentro del proyecto de internacionalización RPUZ se esta tomando en cuenta los pequeños detalles donde se crearon cuellos de botella y perdida de datos en una primera ocasión para evitarlos dentro de su posicionamiento en Estados Unidos.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

1.1.4.1.1 Fortalezas.

Amplio conocimiento y experiencia en el manejo de la herramienta Bitrix24, una plataforma de programación en un lenguaje sencillo que nos permite plasmar casi al 100% cualquier flujograma desarrollado por RPUZ S.A.S.

De frente al proceso de internacionalización RPUZ que se esta llevando a cabo, al momento de revisar las oportunidades que Denver, Estados Unidos nos brinda como organización si realizamos el proceso de registro dentro de la ciudad nos beneficia que ya se cumplen varios parametros, la representante legal de RPUZ es ciudadana estado unidense, lo que facilita su proceso de internacionalización hacia ese país.

1.1.4.1.2 Oportunidades.

La organización cuenta con un proveedor altamente confiable, cuya plataforma se ajusta a los requerimientos necesarios para su eficiente operación, donde las empresas pueden realizar la trazabilidad de todos los procesos dentro de esta.

Por otro lado, existen en el mercado varias empresas desarrolladoras que potencializan los atributos del aplicativo Bitrix24 las cuales son promocionadas dentro del Bitrix24 Market.

1.1.4.1.3 Debilidades.

RPUZ S.A.S. lleva operando desde el 2015, desde entonces esta ha manejado la herramienta Bitrix24. Desde sus inicios su información se ha registrado dentro de ella, sin embargo, existen faltantes de información y soportes de la empresa del periodo comprendido entre 2015 y 2019, situación que podría dificultar el proceso de internacionalización de la organización.

1.1.4.1.4 Amenazas.

El ingreso al mercado estadounidense representa retos importantes para la organización, especialmente en términos de trámites y requisitos, esto debido a que existe la posibilidad de no tener referencias funcionales para el proceso de internacionalización RIPUZ, dado que si alguna de las pautas solicitadas nos solicite contar con información específica del 2015 al 2018 es probable que no se logre conseguir y pueda que genere una pausa y reprocesos dentro del proyecto.

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

Desde la visión de profundizar en la gerencia de multinacionales, cada organización actual y/o emergente debe estar alineada con los avances que nos ha brindado la revolución industrial 4.0, la cual se enfoca en como desde la tecnología mejoramos nuestra cadena de suministro ya sea para un servicio o un producto. (Metalinspec 2022)

Basandose en este concepto, las empresas que hoy en día desean tener un impulso deben ir de la mano con la tecnología que nos permite llegar a nuestro cliente de una forma más eficiente con una excelente calidad; Teniendo en cuenta que RIPUZ mantiene un enfoque donde se busca transformar digitalmente a las empresas y brindarle las herramientas para que lo logren, deben ser los primeros en mantener su espacio actualizado, el hecho de que sea considerada una PYME no justifica que no se sigan los procesos planteados desde el comienzo internamente solamente por hacerlo “rápido”.

Por ello, dentro del manejo de cultura organizacional que lleva RIPUZ basada en la metodología kaizen, la cual nos muestra la importancia de manejar procesos que cuenten con mejoras continuas (Bizneo HR Software 2023) se decide realizar una gestión del cambio al personal alineandolos a todos desde el comienzo de la razón de ser de la práctica empresarial. Para ello, se requirió de hacer un proceso que se basara en los indicadores de crecimientos que RIPUZ vio pertinentes.

Además, se implementó la metodología just in time, cuyo objetivo es el de contar únicamente con la cantidad necesaria de producto, en el momento y lugar justo, para así eliminar cualquier desperdicio o elemento que no aporte (AR Racking 2023) a los procesos internos de la empresa y así evitar que a futuro se generen cuellos de botella en la información suministrada a la herramienta y así hacer más eficaz el análisis de resultados de los indicadores de crecimiento (KPI's)

Con la implementación de procesos basados en el cumplimiento de tareas, se desarrolló la correcta planificación, organización, dirección y control de los avances dentro del área de

ventas y gestión documental. RPUZ, organización con un modelo de negocio B2B, ha mantenido transacciones comerciales con empresas por varios años, gracias a ello se especificó empezar a filtrar con los datos generales de cada uno de los clientes desde el año 2018 y así llegar a los documentos e información necesaria con más facilidad, teniendo en cuenta los correos intercambiados con los contactos de cada una de las empresas.

Dentro del proceso de internacionalización RPUZ es de vital importancia contar con todos los procesos correctamente documentados, clasificados y con el personal capacitado en el manejo de la herramienta, esto con el fin de implementar los procesos más eficaces y efectivos en la nueva sede desde la apertura para que así se mantenga siempre la información completa y actualizada para su uso.

2.2 Importancia, limitaciones y alcance de la práctica profesional

El nivel de eficiencia al recolectar información relacionada a clientes y documentos propios es bajo, ya que no se contaba con la ubicación de la información ni de como estaba tipificada, esto generó procesos con tiempos fuera de parámetro, malas experiencias con los clientes y reprocesos. RPUZ implementó el mismo manejo del cambio que brinda a sus clientes dentro de la organización y así lograr alinear a los empleados con el proceso.

Es de vital importancia definir las tablas de retención documental y los flujogramas de procesos **dentro** de RPUZ, estos se deben mantener por escrito y actualizados dentro de su base de conocimiento, la falta de entrenamiento en el manejo del cambio genera reprocesos dentro de las áreas internas de la organización. El mantener la documentación desde el 2018 correctamente tipificada y clasificada, contar con la información relevante dentro de los leads y deals del CRM, revisar los reportes mensuales basados en los indicadores de crecimiento que RPUZ hacen parte del proceso de transformación digital implementado en la organización.

RPUZ ofreció una oportunidad valiosa dentro de la práctica profesional ya que se ingresó a este proyecto brindando un alto nivel de toma de decisiones, por lo que al momento de llegar a proponer estrategias se presenta una duda y/o posible desconfianza en la viabilidad de la propuesta lo que generaba limitaciones en la libertad de implementar la solución tal como se tenía planeada, sin embargo, cuando se empezaron a evidenciar los primeros avances se tomaban las propuestas de una forma más asertiva y con más confianza.

Gracias a ello el alcance de la practica aumento durante todo el proceso de actualización y estructuración digital de la empresa, ademas de que durante el desarrollo se encontraron puntos a mejorar en otras áreas y procesos, los cuales fueron analizados, mejorados y ejecutados, manteniendo así siempre la posibilidad de implementar la metodología Kaizen a la organización en 360°; Dentro del proyecto de internacionalización RPUZ es de vital importancia tener referencias de años anteriores y procesos, gracias a la experiencia vivida en años anteriores, se pueden evitar situaciones que no sean eficientes para la nueva sede en Estados Unidos.

2.3 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora enfocado a la gestión de la reorganización de flujos y la optimización de los recursos actuales, especialmente manteniendo la información de la organización actualizada a tiempo real, donde los factores principales son el estado de las ventas y clientes de RPUZ por medio del CRM de la plataforma Bitrix24. Para así facilitar dentro del proceso de internacionalización RPUZ el manejo de la información necesaria y nutrir la base de conocimiento volviendola más solida y robusta.

2.3.1 Específicos.

1. Reorganizar los flujos de procesos y las etapas de las líneas de negocios según los procesos actuales manejados dentro de RPUZ para así mantener las herramientas, información y personal alineadas.
2. Segmentar los documentos digitales y fisicos de RPUZ desde el 2019 al 2023 en el gestor documental dentro de Bitrix24 para obtener así un estado real de la organización y mantener una trazabilidad de toda la información anual y/o correctamente clasificada y archivada según las tablas de retención documental.
3. Clasificar la información, documentación encontrada que sea útil para el proceso de internacionalización RPUZ para al momento de realizar la entrega de documentación sea más eficaz lograr facilitar la creación y posicionamiento de RPUZ dentro de Estados Unidos.

3.1 Propuesta de Mejora.

El plan de mejora propuesto para la organización RPUZ se llevó a cabo mediante la programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales. Se implementó un modelo KAVAN, con Rafael Ipuz, C.E.O y jefe inmediato, revisando el estado de los objetivos en tiempo real y aprobando las etapas que contaban con verificación adecuada.

Se establecieron seis objetivos mensuales a cumplir, que incluyeron la revisión de correos, CRM, chats, grupos de trabajo, feed y consolidación de la información financiera con los extractos bancarios mensuales en Bitrix24. Se llevó a cabo un análisis y actualización de diferentes módulos, incluyendo BSC, CRM, Recursos Humanos y RPUZ Technology, con el objetivo de mejorar la funcionalidad y eficiencia de la plataforma.

Se realizaron tareas específicas en cada módulo, como la trazabilidad de la información de RPUZ desde 2019 hasta 2022 en el módulo de BSC, la revisión de ciclos de facturación y estados financieros en CRM, el análisis de documentos esenciales en Recursos Humanos, y la revisión de workflows y automatizaciones en RPUZ Technology.

Además, se propuso un plan estratégico para incentivar la mejora continua en la organización mediante la herramienta "I HAVE AN IDEA!" y se implementó un control interno en RPUZ Technology para tener una trazabilidad adecuada de las actividades realizadas por los trabajadores de RPUZ en el ITSM.

3.2 Conclusiones.

Durante el tiempo recorrido en RPUZ se evidencio la importancia de la logistica en los procesos de cada organización ya sean internos o externos, ademas de entender por medio de la practica importantes metodologias enseñadas en la academia.

A partir de los objetivos planteados se realizo todo un proceso de manejo del cambio en RPUZ soportandose en la metología KAIZEN, esto con el fin de lograr una transición limpia al desarrollo de los nuevos procesos propuestos, gracias a ello, se logro tener un control de la información de toda la organización, cumplimiento de los tiempos estimados en las actividades, mejoras en los tiempos de respuesta entre cargos y de frente al cliente, reprotes en tiempo real con información veridica, manejo detallado de la cartera mensual, evitar el

pago de costos adicionales por MORA, cumplimiento de las tabla de retención documental y el correcto funcionamiento del gestor archivador.

En el primer ciclo del proyecto se presentaron diversas barreras para el cumplimiento de objetivos, ya que al momento de realizar la recolección de datos se complicaba la consolidación de la información a recolectar. A la mitad de este y al comienzo del segundo ciclo se lograba con mayor facilidad ubicar y archivar los datos gracias ya se contaba con una base guía que fue el resultado del primer ciclo, a medida que se iba realizando esta gestión se logro aprender y conocer más a detalle de donde viene, quien es y para donde va RIPUZ, por ello, el resultado del cumplimiento de estos objetivos motivo aun más el poder seguir fomentando el potencial que se tiene y llevarlo al siguiente nivel donde la organización cree su primera sede internacional, gracias al trabajo realizado, la gestión de la solicitud de papeles para ubicar a RIPUZ como una empresa de los Estados Unidos se encuentra en curso, donde ya se enviaron los documentos para proceder con el proceso de internacionalización.

3.3 Bibliografía.

Davenport, T. H., & Kirby, J. (2018). Only humans need apply: Winners and losers in the age of smart machines. Harper Business.

Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2015). How smart, connected products are transforming competition. *Harvard Business Review*, 93(10), 64-88.

Rifkin, J. (2014). The zero marginal cost society: The internet of things, the collaborative commons, and the eclipse of capitalism. St. Martin's Press.

Schallmo, D., Williams, C. A., & Boardman, L. (2017). Industry 4.0 and the digital twin: A concise definition. *Journal of International Studies*, 10(1), 1-10.

Raza, S. A., Standing, C., Karim, A., & Barraclough, S. (2018). Internet of Things and supply chain management: A literature review. *Benchmarking: An International Journal*, 25(4), 1141-1162.

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2019). *Operations and process management: Principles and practice for strategic impact*. Pearson.

Ahuja, V., & Gupta, A. K. (2019). Just-in-time management of operations: An overview. *Business Perspectives and Research*, 7(1), 22-33.

Spear, S. (2005). Fixing healthcare from the inside, today. Harvard Business Review, 83(9), 78-91.

Ohno, T. (2013). Toyota production system: Beyond large-scale production. CRC Press.

Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation. Free Press.

Deming, W. E. (1982). Out of the crisis: Quality, productivity and competitive position. MIT Press.

ISO 9001:2015. (2015). Quality management systems - Requirements. International Organization for Standardization.

Project Management Institute. (2017). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide). Project Management Institute.

Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business Review Press.

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

Para llevar a cabo el plan de mejora propuesto se debe realizar primero el análisis y recolección de toda la información de RIPUZ desde el año 2019 al 2022; El desarrollo tiene una duración de 5 meses en donde se deben cumplir 6 objetivos mensuales, cada mes está destinado a un año específico, al llegar al quinto mes se realizarán las pruebas correspondientes para asegurarse que la información haya quedado correctamente distribuida y archivada en el sistema y que las automatizaciones elegidas se encuentren operando funcionalmente.

El plan de mejora se llevará a cabo bajo un modelo KAVAN donde Rafael Ipuz, C.E.O y jefe inmediato, revisará el estado de los objetivos en tiempo real y aprobará las etapas que cuenten con verificación si esta se encuentra correctamente finalizada.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.

Los 6 objetivos mensuales a cumplir son:

1. Revisión Correos (ADMINISTRATIVO, RAFAEL, SALES, CUSTOMER, TECHNOLOGY)
2. Revisión CRM
3. Revisión Chats
4. Revisión Grupos de trabajo
5. Revisión Feed

6. Consolidación de la información financiera con los extractos bancarios mensuales dentro de Bitrix24

4.1.1.1. Ciclo 1 – Junio, 2022 (Revisar y establecer los procesos y automatizaciones)

En la primera fase del proyecto se realizo un acercamiento con los lideres Rafael Ipuz y Oscar Maturana para plantear el desarrollo del mismo tomando en cuenta la prioridad que tenia cada uno de los modulos a actualizar reconociendo cuales son de carácter urgente.

Se decidio que el primer modulo a revisar sea el BSC, para posteriormente continuar con el modulo de CRM, recursos humanos y RIPUZ Technology, adicionalmente, se revisaron los workflows de cada proceso dentro de cada modulo para evaluar su funcionalidad y eficiencia dentro de la plataforma Bitrix24.

Por medio del modulo de BSC, en el grupo de Gestión Documental se realizo toda la trazabilidad de la información de RIPUZ desde el año 2019 al 2022, para dejar el registro de cada una de las actividades a desarrollar se maneja por medio de una tarea dentro del modulo, en ella se registra las respectivas notas y documentos.

Para el modulo de CRM se realizo una revisión a todos los ciclos de facturación y estados financieros del 2019 al 2022 para poder realizar todo el registro de las ventas, con ellas, se realizo un actualización en el reporte para que en el muestren los datos más relevantes para poder realizar un analisis financiero a la empresa dependiendo el periodo seleccionado, los datos son:

- Valor facturado neto
- Impuestos
- Retenciones
- Utilidad
- Costo por producto

Por medio de una automatización en la plataforma de Bitrix24 se realizaron los calculos de la utilidad desde el inventario, teniendo en cuenta el costo por producto y las unidades solicitadas por deal.

En el modulo de Recursos Humanos se realizo un analisis a cada listado de documentos esenciales a contar para que la organización cuente con toda la documentación solicitada

por los entes gubernamentales en caso tal de ser solicitada, por medio de los correos empresariales y el correo de recruitment@ripuz.co se realiza el sondeo de los trabajadores que estuvieron vinculados a RIPUZ durante el 2019 al 2022, se realiza la actualización de los documentos en la carpeta de cada empleado.

Adicionalmente, se revisa el modulo de KAIZEN, se realizan pruebas dentro de I HAVE AN IDEA! Para revisar el correcto funcionamiento de la herramienta, esto con el fin de insentivar a los trabajadores de RIPUZ a manejar una mejora continua dentro de la organización a toda hora. Se propuso un plan estrategico donde se realicen chequeos cada cuatro (4) meses en los cuales se logre analizar cuantos aportes realizo cada empleado, de ahí se hace un reporte de cuantos han sido implementados y eficaces, cuales han sido considerados ideas a futuro y cuantos han sido descartados.

Dentro del modulo de IPUZ TECHNOLOGY se revizo el workflow de la automatización de la Mesa de ayuda – RIPUZ, las alertas tempranas que estan activas y su correcto funcionamiento. Se decidio implementar un control interno dentro de la organización donde cada una de las actividades realizadas por los trabajadores de RIPUZ tengan una trazabilidad dentro del ITSM.

4.1.1.2. Ciclo 2 - Julio, 2022 (Revisión Año 2019 – 2020)

Durante el ciclo dos (2) se realizo la recopilación de todos los documentos referentes a los años 2019 y 2020 que se encontraran dentro de la plataforma Bitrix24 y los demas partners de RIPUZ tales como 3CX, BR24, Digital Ocean, Amazon Web Services, Google, Freshdesk y WAZZUP, los correos empresariales y los chats registrados.

Se implemento una estrategia para dejar trazabilidad por grupos y así evitar cuellos de botella a la documentación a recopilar, se crearon tablas de excel en las cuales se evidenciaba cada periodo y la información a recopilar clasificada en documento financiero, documento tecnico, documento area legal, documento WE ARE RIPUZ y cartas/comunicaciones clientes junto con un detallado de a quien corresponde cada documento ya sea persona natural, persona juridica o record interno.

Documento financiero – Facturas RIPUZ, Facturas proveedores, Cuentas de cobro, Documentos soporte, Notas credito, Notas debito, Legalización de gastos, Caja menor, Orden de compra

Documento tecnico – Soporte mensual mesa de ayuda RIPUZ, acta de entrega proyecto, acta de inicio

Documento area legal – Contrato, poliza, Versión modificada de los contratos, Camara de comercio, RUT (y actualizaciones, si aplica)

Documento WE ARE RIPUZ – Contrato freelance, contrato empleado RIPUZ, Job description, Cedula de ciudadanía, Ingreso a EPS, Pensión, cesantías y ARL.

Se realizo la creación de 2 carpetas en el drive de BSC de RIPUZ, una para el año 2019 y otra para el año 2020 donde se crearon 4 sub-carpetas para guardar la documentación encontrada según la clasificación y así poder realizar más facil su registro en cada una de las areas.

Al terminar de archivar todos los documentos encontrados se realizo la revisión de ambos periodos con Rafael Ipuz para mostrar el avance dentro del ciclo 2.

Siendo años con un poco más de tiempo, se registro un total de seis (6) documentos faltantes en total, sin embargo, con Rafael Ipuz se llego a la conclusión de que afortunadamente estos documentos no representan un riesgo para la gestión documental de RIPUZ.

4.1.1.3. Ciclo 3 - Agosto, 2022 (Revisión Año 2021 – 2022)

Dentro del ciclo 3 se manejo el mismo proceso dentro del ciclo 2 ya que esta basado en la misma recolección de datos para los años 2021 y 2022 que se encontraran dentro de la plataforma Bitrix24 y los demas partners de RIPUZ tales como 3CX, BR24, Digital Ocean, Amazon Web Services, Google, Freshdesk y WAZZUP, los correos empresariales y los chats registrados.

Ademas, se utilizo la misma clasificación de documentos para realizar su respectivo archivo.

Documento financiero – Facturas RIPUZ, Facturas proveedores, Cuentas de cobro, Documentos soporte, Notas credito, Notas debito, Legalización de gastos, Caja menor, Orden de compra

Documento tecnico – Soporte mensual mesa de ayuda RIPUZ, acta de entrega proyecto, acta de inicio

Documento area legal – Contrato, poliza, Versión modificada de los contratos, Camara de comercio, RUT (y actualizaciones, si aplica)

Documento WE ARE RIPUZ – Contrato freelance, contrato empleado RIPUZ, Job description, Cédulas de ciudadanía, Ingreso a EPS, Pensión, cesantías y ARL.

Dentro del drive de RIPUZ se realizo la creación de otras dos (2) carpetas para los años 2021 y 2022 con cuatro (4) sub-carpetas donde se evidenciaba la clasificación del listado de documentos.

Al terminar de archivar todos los documentos encontrados se realizo la revisión de ambos periodos con Rafael Ipuz para mostrar el avance dentro del ciclo 3.

Afortunadamente, siendo años recientes se logro obtener la totalidad de los documentos por lo que RIPUZ quedo actualizado en su totalidad en la gestión documental desde el año 2021 y cuenta con una base de los documentos a tener en caso tal que sean solicitados, por medio de esta nueva clasificación y las respectivas tablas de retención documental los empleados de RIPUZ deben realizar la gestión documental.

4.1.1.4. Ciclo 4 – Septiembre, 2022 (Grupos de trabajo, mejoras y reportes)

Durante el ciclo 4 se realizo la revisión de todos los modulos y grupos de trabajo dentro de la plataforma Bitrix24 para realizar un analisis de su estado actual, revisar los procesos, workflows, automatizaciones y alertas tempranas configuradas dentro de cada uno de estos para así revisar cuales siguen teniendo utilidad dentro de la organización y cuales se pueden discontinuar o mejorar.

Se realizaron mejoras en dos (2) procesos, dentro de los modulos de CRM y BSC, dentro del CRM se realizo una actualización en las etapas del proceso de venta para hacerla más eficaz y se agregaron nuevos campos a los deals para poder realizar los respectivos reportes propuestos en el ciclo 1. Dentro del BSC, se realizo una actualización al proceso de gestión documental aumentando su eficiencia y se implementaron alertas tempranas para la trazabilidad de los documentos recurrentes mensualmente.

Para el proceso de ventas dentro del CRM se realizo la revisión del reporte actual que arroja la plataforma Bitrix24 y se modifico para que el sistema brinde un reporte según el periodo solicitado donde se evidencien los siguientes KPI.

- Valor facturado neto
- Impuestos
- Retenciones
- Utilidad
- Costo por producto

4.1.1.5 Ciclo 5 – Octubre, 2022 (Pruebas y desarrollo de KCV's y KPI's)

Dentro del ciclo 5 se realizo una reunión con Rafael Ipuz donde se entrego lo implementado dentro del ciclo 4 y se realizaron pruebas y ajustes a cada una de las mejoras y así darle cierre a este ciclo. Durante el acercamiento se realizo un feedback de todo el proyecto y cada uno de los 4 ciclos de trabajo que se tuvieron y se entrego la propuesta de la estrategia a manejar luego de realizar el plan de mejora dentro de RIPUZ.

Ademas, se genero una lista con KCV diarios, semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales para mantener cada una de las mejoras alineadas y actualizadas para así evitar nuevamente cuellos de botella dentro de la organización.