

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

**PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA LEAN MANUFACTURING
PARA EL CONTROL DE RIESGOS ALTOS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y
PROTOCOLO DE LA UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SECCIONAL SANTA
MARTA**

**PRESENTADO POR:
ANGIE PAOLA SERRANO DIAZ
Código:
2015116037**

**PRESENTADO A:
LISNYES ROSELLON
Tutor de prácticas profesionales
JAIRO DE JESUS SANCHEZ QUINTERO
Jefe inmediato empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERIA INDUSTRIAL**

Fecha de entrega: 16/11/2021

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Contenido

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES	5
2.1.	Objetivo General:	5
2.2.	Objetivos Específicos:	5
2.3.	Funciones del practicante en la organización:	5
3.	JUSTIFICACIÓN.....	7
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA:	8
5.	SITUACIÓN ACTUAL	19
6.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	23
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES:	31
8.	CRONOGRAMA:	56
9.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS	57
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	58

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

1. PRESENTACIÓN

La Universidad Sergio Arboleda, sede santa marta. En su deseo de brindar el mejor servicio a la comunidad, mantiene una excelente comunicación interna y externa a los usuarios, asegurando así la mejor atención, buen trato, cohesión, participación y mejoramiento organizacional según sus objetivos de calidad.

Si bien, al tener un papel tan importante para el desarrollo institucional, la oficina de comunicación y protocolo se encarga de velar por su buen funcionamiento mediante canales de comunicación, propaganda, manejo de medios, diseños editoriales e imagen corporativa; así mismo, mediante la ejecución de eventos institucionales que generan posicionamiento, confianza y recordación de la marca, además de su sentido de pertenencia por la universidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, cada una de las actividades que se llevan a cabo para cumplir con este proceso, son previamente analizadas y evaluadas por medio de una matriz de riesgos que determina objetivamente cuales son los mayores riesgos por ocurrir en la ejecución de estas y de igual manera, mide y propone controles estratégicos encaminados a la reducción de su impacto y aumento de efectividad.

Por medio de este proyecto se propone la implementación de la metodología Lean manufacturing, que tiene como objetivo la mejora continua y optimización de procesos, para ser aplicada al control de riesgos extremos y moderados en el proceso de Comunicación y Protocolo y así, lograr mayor eficiencia y calidad en sus servicios; Con la aplicación de

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

diferentes métodos con los que cuenta la metodología, se analizarán los controles implementados actualmente y se propondrán los controles más efectivos que puedan mejorar tanto la comunicación interna como externa en la universidad.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

2.1. Objetivo General:

Diseñar propuesta de aplicación de la metodología lean manufacturing, para el control de riesgos altos en el proceso de Comunicación y Protocolo de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta

2.2. Objetivos Específicos:

1. Analizar los riesgos actuales que presenta el proceso e identificar los de más alto riesgo
2. Determinar las herramientas lean que puedan ser aplicadas para la prevención y tratamiento de riesgos
3. Proponer potenciales controles para el manejo y reducción del riesgo

2.3. Funciones del practicante en la organización:

1. Procesar, analizar y hacer seguimiento a los asuntos de sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones.
2. Seguimiento a las acciones de mejora, correctivas y servicios no conformes.
3. Apoyo para el control de la documentación de SGC.
4. Seguimiento al manejo de acciones correctivas y de mejora.
5. Apoyo en la realización de capacitaciones.
6. Apoyo en los acompañamientos realizados a los procesos y seguimiento a los registros.
7. Apoyo en el diseño de infografías para publicitar las actividades del SGC.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

8. Apoyo en la aplicación de la encuesta de satisfacción estudiantil.
9. Apoyo en la realización de las reuniones de Comité de Calidad.
10. Apoyo en las actividades varias que surjan en el quehacer de la oficina de Gestión de la Calidad.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, se sabe que la clave de una buena gestión empresarial es la comunicación organizacional tanto interna como externa que se pueda manejar; este tipo de comunicación llevada a cabo de la mejor manera garantiza que se ejecuten correctamente los procesos, que se conozca la percepción respecto a su calidad, que fomente el trabajo en equipo y que aumente la productividad.

Es por esto que, mediante el presente proyecto se busca mejorar las actividades de comunicación que realizan desde el proceso de Comunicación y Protocolo de la Universidad Sergio Arboleda sede Santa Marta; para así, lograr controlar los riesgos extremos, altos y moderados que se presentan en el proceso con el fin de reducir su probabilidad de ocurrencia.

Lo anterior, se llevará a cabo por medio de un análisis a cada uno de los riesgos con los que cuenta el proceso donde se identificarán aquellos que se encuentren en un nivel extremo, alto y moderado para aplicar la metodología lean manufacturing, la cual enfoca su sistema en la mejora continua y que mediante sus diferentes métodos permite realizar un estudio profundo para reducir el riesgo y proponer el control más efectivo para mejorar su funcionamiento.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

La Universidad Sergio Arboleda es una institución de educación superior de carácter privado y, según el artículo primero de sus estatutos, “una fundación sin ánimo de lucro y de utilidad común, cuyos objetivos consisten en la formación de profesionales en todos los campos, con énfasis en su moralidad y formación cultural, a fin de que puedan contribuir eficazmente al desarrollo y a la paz de la Nación Colombiana (*“Historia de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta”, s.f.*).

La seccional Santa Marta nace en el año 1994 gracias al interés del Doctor Rodrigo Noguera Laborde, quien siendo Samario tuvo el ideal de establecer una universidad de gran calidad para que la gente de la región se preparara idóneamente es entonces cuando empezó a funcionar la Escuela de Derecho Rodrigo de Bastidas. En la actualidad la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta cuenta con siete programas a nivel de pregrado: Comunicación Social y Periodismo, Derecho, Marketing y Negocios Internacionales, Finanzas y Comercio Exterior, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Y Psicología. Además, con un amplio número de Programas a nivel de Postgrado en distintas áreas del saber tales como: Área Jurídica, Área Administrativa, Área de Comunicación y Área de Educación (*“Historia de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta”, s.f.*).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

4.1. Planeación estratégica

MISIÓN

La Universidad Sergio Arboleda, está comprometida con la formación integral de profesionales idóneos para la ciencia, la investigación y la cultura, estructurados de acuerdo con los principios de la filosofía cristiana y humanística, formados con espíritu ético y cívico, creativo y crítico, capaces además de liderar el desarrollo económico, social y cultural, tanto nacional como internacional (*“Mision”, s.f.*).

VISIÓN

En el 2026 la Universidad Sergio Arboleda será reconocida por su calidad, que desde el humanismo integral forma ciudadanos globales, íntegros, solidarios, innovadores, que trascienden abiertos para el mundo, dentro de un ambiente universitario internacional que acoge la evolución del conocimiento.

Logra impactar la dinámica social, productiva, cultural, humana y ambiental del país; a través de una mirada integrada y flexible de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la investigación y la extensión, soportado por un cuerpo profesoral que entiende el contexto nacional y es capaz de materializarlo en el desarrollo de sus actividades universitarias (*“Mision”, s.f.*).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

4.2. Filosofía y principios

La filosofía de la Universidad se basa en los siguientes principios fundamentales

- La formación en valores cristianos y humanísticos, como sello institucional,
- La cultura, como elemento de contexto general,
- La investigación, como actividad generadora del conocimiento,
- El ejercicio profesional, con vocación de liderazgo, como servicio a la comunidad,
- La honestidad y la ética, como actitudes del comportamiento,
- La autoevaluación permanente, como proceso continuo de actualización y mejoramiento.

(“filosofía y principios”, s.f.).

4.3. Políticas institucionales

Dada la definición de la Visión, la Misión, la Filosofía y los Principios en que se fundamenta, la Universidad se orienta de acuerdo con las siguientes políticas:

- Educar con pertinencia, para ofrecer a la sociedad profesionales idóneos, que participen con niveles de excelencia en todos los campos del servicio, la ciencia y la cultura.
- Educar con dimensión universal, para que sus profesionales sean capaces de validar y criticar diferentes paradigmas, con el fin de asumir retos, enfrentar y resolver problemas.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

- Educar con integralidad, para permitir el desarrollo de todas las facultades del individuo. El estudiante, en todo el proceso de formación profesional debe sentirse estimulado, dignificado y participe de éste para que pueda entregar lo mejor de sí mismo.
- Educar con estructura conceptual, para que el individuo pueda expresar con claridad, coherencia y conocimiento los temas objeto de su profesión en un lenguaje propio. La adecuada expresión permite el intercambio de ideas y enriquece la calidad de la interlocución.
- Educar con sentido cívico, para que individuo pueda convivir con los demás identificando su posición y la función que desempeña en la sociedad, y así pueda entender y acatar las normas y principios de comportamiento en la comunidad.
- Educar con sentido de equipo, para que el individuo consciente, de la importancia de la cooperación y la solidaridad, mediante el intercambio de experiencias, conocimientos y puntos de vista, tenga la capacidad de realizar el trabajo en equipo como instrumento para alcanzar objetivos comunes y lograr el mejoramiento de la calidad en los propósitos que se desarrollen.
- Educar con sentido de innovación, para estimular la creatividad profesional y científica.
- Educar buscando el equilibrio entre la teoría y la práctica, para que ambas se armonicen en el proceso enseñanza – aprendizaje.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

- Investigar en relación con el contexto socio – cultural. Es objetivo permanente de la Universidad identificar los problemas de la sociedad, estudiarlos y analizarlos, y presentar alternativas de solución o manejo, para realizar significativos aportes a la ciencia y a la tecnología, ampliando las fronteras del conocimiento.
- Contribuir con el desarrollo social, económico y cultural del País, mediante el desarrollo de la visión y la misión de la Universidad.
- Difundir y poner a disposición de la comunidad el resultado de las investigaciones que se realicen, así como el conocimiento y la cultura que en ella se desarrollen.

(“políticas institucionales”, s.f.).

4.4. Organigrama

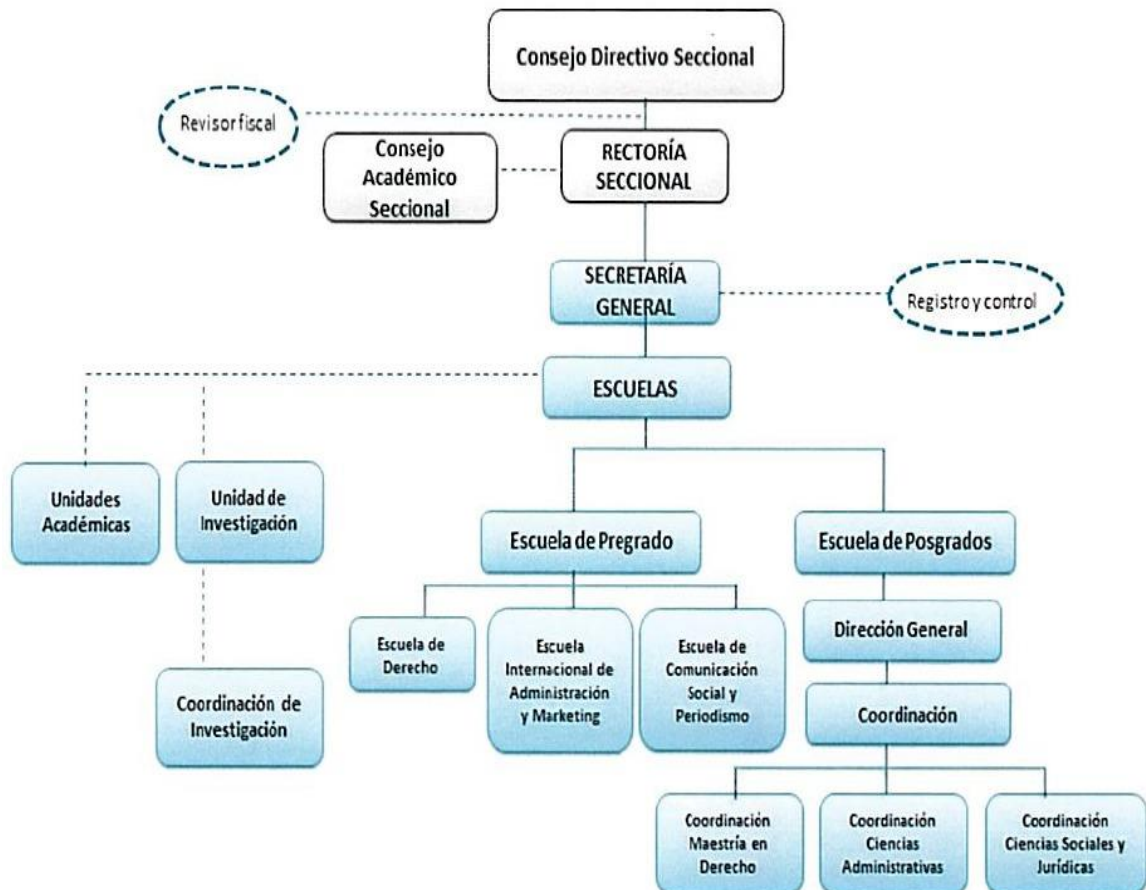


Imagen 1: Organigrama de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta

4.5. Mapa de procesos



Imagen 2: Mapa de procesos de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta

4.6. Procesos de la empresa

- PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD**

El proceso de gestión de la calidad tiene como objetivo Contribuir al mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad a través del control de documentos, manejo de quejas y reclamos, tratamiento de salidas no conformes, auditorías internas y externas, matriz de indicadores, identificación y monitoreo de riesgo y oportunidades y seguimiento a las acciones correctivas y de mejoramiento.

(“Sistema de gestión de la calidad”, s.f.).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Política de calidad

“La Universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta, está comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos, para el logro eficiente y eficaz de los propósitos institucionales, orientados a la satisfacción de sus estudiantes y la comunidad”

(“Sistema de gestión de la calidad”, s.f.).

Objetivos de calidad

1. Mejorar la calidad académica y humana de la Universidad a través del fortalecimiento de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad y de las actividades de bienestar.
2. Implementar actividades de planeación académica y administrativa de manera holística, realista y estratégica.
3. Asegurar la mejor atención y buen trato a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, proveedores y público en general.
4. Fortalecer las actividades de capacitación académica y administrativa para que se materialicen en mejores desempeños y resultados.
5. Establecer incentivos y mecanismos concretos para la realización de investigaciones formativa y en estricto sentido con impacto en el mejoramiento de la docencia, el aprendizaje y la proyección social.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

6. Satisfacer las prioridades de infraestructura física, dentro de un plan maestro de desarrollo armónico.
7. Dotar a las Escuelas y dependencias administrativas de los recursos bibliográficos, tecnológicos e informáticos necesarios para el desarrollo académico y administrativo.
8. Institucionalizar actividades formales de comunicación interna y externa que contribuyan a la cohesión, participación y mejoramiento organizacional.

(“Objetivos de calidad”, s.f.).

- **PROCESO DE COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO**

El proceso de comunicación y protocolo tiene como objetivo dirigir, coordinar, orientar y regular los canales de comunicación institucional, la propaganda y el manejo de los medios de comunicación, los diseños editoriales y la imagen corporativa; así mismo, planificar, proyectar y ejecutar los eventos institucionales para generar posicionamiento, confianza y recordación de la marca, además de unidad y sentido de pertenencia con la Universidad (*“Comunicación protocolo y eventos”, s.f.*).

Objetivo de calidad al cual contribuye el proceso

Asegurar la mejor atención y buen trato a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, proveedores y público en general. Institucionalizar actividades formales de comunicación interna y externa que contribuyan a la cohesión,

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

participación y mejoramiento organizacional (*“Comunicación protocolo y eventos”*, s.f.).

Alcance y factores claves de éxito

La Oficina de Comunicación y Protocolo, coordina todas las actividades de comunicación interna y externa, a través de canales y/o medios convergentes; la Propaganda Institucional (no oferta académica), teniendo en cuenta los Diseños Editoriales y la organización y/o apoyo de los eventos, según los requerimientos de los procesos. De igual manera, la Oficina vela por el manejo adecuado de la imagen corporativa (*“Comunicación protocolo y eventos”*, s.f.).

Factores claves de éxito

1. Equipo de trabajo acorde a cada uno de los subprocesos
2. Capacitación constante de los colaboradores del proceso
3. Reconocimiento de la misión (alcances y competencias) y el cumplimiento de los procedimientos internos de la Oficina de Medios y Redes Sociales por parte de la Comunidad Sergista
4. Planeación, comunicación y requerimientos oportunos por parte de las Escuelas y Dependencias a la Oficina de Medios y Redes Sociales
5. Calidad en el servicio al cliente interno y externo
6. Planeación de actividades de la Oficina, según sus competencias

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

7. Relacionamiento con los periodistas y medios comunicación
8. Optimización de procesos en torno a la comunicación e imagen institucional
9. Administración estratégica de los recursos financieros con el objetivo de generar impacto y posicionamiento de la marca de la Universidad
10. Genera una memoria audiovisual institucional
11. Asignación de un presupuesto según los requerimientos del evento
12. Calidad y cantidad de servicios y/o productos que nos ofrecen los proveedores de la ciudad

(“Comunicación protocolo y eventos”, s.f.).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

5. SITUACIÓN ACTUAL

La Universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta, siendo una institución comprometida con su alta calidad, al recibir la auditoría externa del Sistema de Gestión de Calidad, llevada a cabo en febrero de 2021 y realizada por el ICONTEC, se halló una (1) no conformidad, al no evidenciar en la matriz de riesgos la evaluación de la eficacia de las acciones para abordar los riesgos, de acuerdo a lo estipulado en numeral 6.1.2.b.2 de la norma ISO 9001:2015, es por esto, que se implementaron acciones correctivas para subsanar la no conformidad, entre las cuales se encontraban: incluir una casilla en la matriz de riesgos para evaluar la eficacia de las acciones; revisar y recopilar las matrices de riesgos de todos los procesos para su respectivo análisis

Para el caso del proceso de Comunicación y Protocolo se identificaron un total de siete (7) riesgos: un (1) riesgo extremo, dos (2) riesgos moderados y cuatro (4) riesgos bajos. Los cuales están relacionados con la planeación de actividades, comunicación externa, comunicación interna, comunicación mixta, protocolo y eventos, la verificación de actividades y la implementación de acciones y planes de mejora.

Sobre el contexto general del proceso de Comunicación y Protocolo, se puede apreciar que cuenta con un personal altamente calificado, sin embargo, están distribuidos en tres oficinas, lo cual en ocasiones no permite una comunicación fluida y visibilidad del trabajo en equipo, aunque se mantiene un constante contacto virtual y telefónico.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

En cuanto al desarrollo de sus actividades y funciones, el proceso presenta una falencia por la falta de estandarización de algunos procedimientos y guías que requieren ser registrados, tal es el caso de las actividades de Protocolo y Eventos y el trabajo de redes sociales, esta última, se ha constituido como un riesgo extremo, ya que impacta directamente en la imagen institucional de la universidad. Así mismo, se requiere una actualización de los formatos que se utilizan en el ejercicio de sus actividades.

Otro de los problemas detectados, tiene que ver con el poco presupuesto asignado para la ejecución de algunas actividades relevantes, como la emisión de los boletines de prensa y demás concernientes a las comunicaciones externas.

Siguiendo con la parte de la medición del proceso, se aprecia que los indicadores de gestión no están dando los resultados esperados debido a que no se encuentran ajustados a la situación actual y las necesidades del proceso.

De acuerdo con el diagrama de Ishikawa se puede notar que hay:

- Falta de estandarización de procedimientos y actualización de documentos
- Pocos controles para el manejo de las comunicaciones mixtas
- Falencias en su infraestructura y distribución de personal que está afectando la comunicación interna
- Falencias en su medición de indicadores de gestión

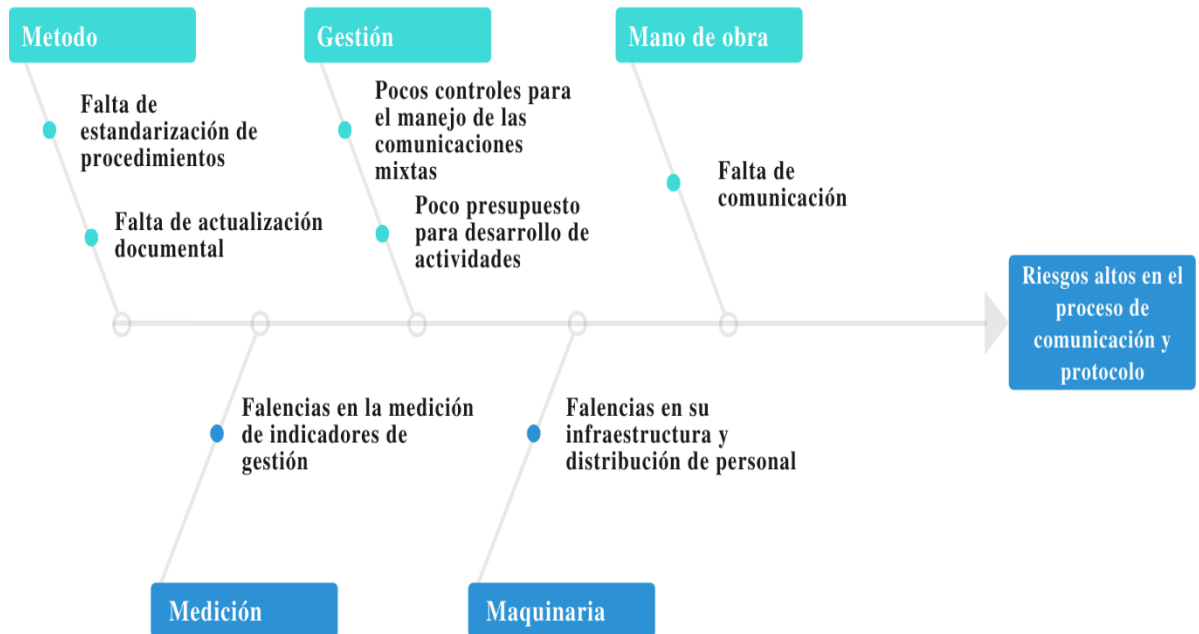


Imagen 3: Diagrama de Ishikawa, Fuente: elaboracion propia

Desde la oficina de Gestión de Calidad, se procedió a programar reuniones virtuales con la líder del proceso de Comunicación y Protocolo, para abordar cada uno de estos temas e implementar acciones de mejora.

Para mayor comprensión de la situación actual del proceso, se llevó a cabo un árbol del problema que planteó lo siguiente:

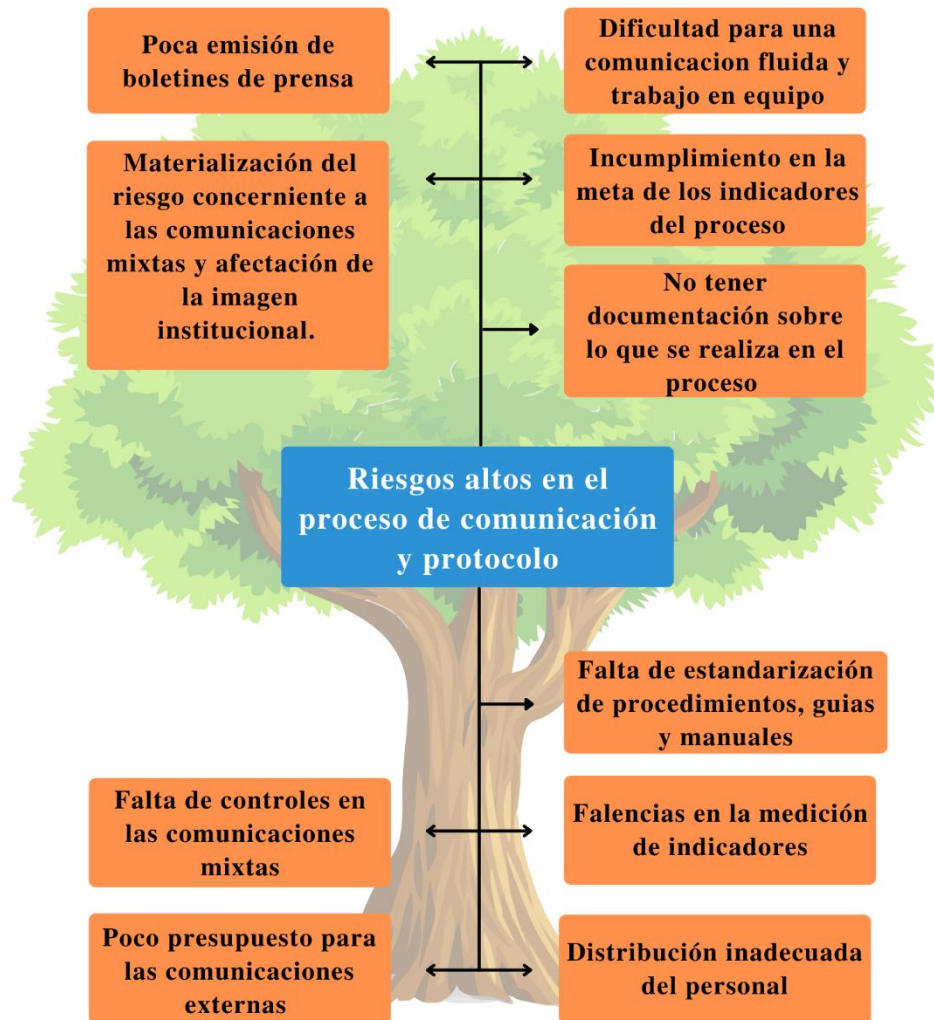


Imagen 4: Arbol de problemas, Fuente: elaboracion propia

Según el árbol del problema planteado, sus causas y efectos pueden estar aportando una alta significancia a los riesgos altos con lo que actualmente cuenta el proceso

6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

Para el desarrollo del proyecto y funciones se manejaron las bases teóricas de

ASIGNATURA	TEMAS
6.1 Gestión de la calidad	Ciclo PHVA Análisis DOFA y PESTEL Diagrama de Ishikawa Matriz de riesgos Indicadores de gestión Gestión documental Árbol de problemas
6.2 Análisis de procesos	Lean manufacturing Estandarización de procesos Kanban AMEF
6.3 Seminario 1,2,3	Identificación de proyectos Formulación de proyectos

Tabla 1: Bases teóricas, Fuente: elaboracion propia

6.1 Gestión de la calidad

- Ciclo PHVA

El PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio. (Zapata Gomez, 2015)

- Análisis DOFA o FODA

“El análisis FODA, consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas” (Talancón, 2007).

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- **Análisis PESTEL**

“El análisis PESTEL es una herramienta de planeación estratégica que sirve para identificar el entorno sobre el cual se diseñará el futuro proyecto empresarial, de una forma ordenada y esquemática” (Torres Arriaga, M. G. 2019).

- **Diagrama de Ishikawa**

El diagrama de Ishikawa se utiliza para recoger de manera gráfica todas las posibles causas de un problema o identificar los aspectos necesarios para alcanzar un determinado objetivo (efecto). También se le denomina diagrama causa-efecto o diagrama de espina de pescado. (Camisón, C., González Cruz, T., Cruz, S, 2006)

- **Matriz de riesgos**

Es una herramienta que determina objetivamente cuales son los mayores riesgos por ocurrir en la ejecución de un proceso y de igual manera, mide y propone controles estratégicos encaminados a la reducción de su impacto

- **Indicadores de gestión**

Un indicador es una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas. También es la conexión de dos medidas relacionadas entre sí, que muestra la proporción de una con la otra.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Para medir el desempeño de una organización en cuanto a la calidad y productividad, se debe disponer de indicadores que permitan interpretar en un momento dado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. (Mora Garcia, 2012)

- **Gestión documental**

“Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2013).

- **Árbol de problemas**

“Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican” (Martínez & Andrés, 2010).

Aplicación de gestión de la calidad en mi práctica laboral

Se realizó junto con el equipo de Gestión de Calidad, la actualización de las herramientas del sistema de gestión de la calidad (DOFA y PESTEL, matriz de riesgos e indicadores de gestión) de cada uno de los procesos de la seccional Santa Marta. Además, por medio de capacitaciones del uso de las herramientas y seguimientos en su elaboración, los procesos lograron entender su manejo e importancia.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

6.2 Análisis de procesos

- Lean manufacturing

El lean manufacturing tiene por objetivo la eliminación del despilfarro, mediante la utilización de una colección de herramientas (TPM, 5S, SMED, kanban, kaizen, heijunka, jidoka, etc.), que se desarrollaron fundamentalmente en Japón. Los pilares del lean manufacturing son: la filosofía de la mejora continua, el control total de la calidad, la eliminación del despilfarro, el aprovechamiento de todo el potencial a lo largo de la cadena de valor y la participación de los operarios. (Rajadell Carreras, 2012)

Los pilares del lean manufacturing

La implementación de lean manufacturing en una planta industrial exige el conocimiento de unos conceptos, unas herramientas y unas técnicas con el objetivo de alcanzar tres objetivos: rentabilidad, competitividad y satisfacción de todos os clientes.

Tal como se ha escrito, los pilares del lean manufacturing son:

- La filosofía de la mejora continua: el concepto kaizen
- Control total de la calidad: calidad que se garantiza para todas las actividades
- El just in time

(Rajadell Carreras, 2012)

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

- Estandarización

El trabajo estándar se basa en la excelencia operacional. Sin el trabajo estandarizado no se puede garantizar que en las operaciones siempre se elaboren los productos de la misma manera. El trabajo estandarizado hace posible aplicar los elementos de lean manufacturing, ya que define de la manera más eficiente los métodos de trabajo para lograr la mejor calidad y los costos más bajos. (Socconini, 2019)

¿Para qué se implementa?

Al estandarizar las operaciones se establece la línea base para evaluar y administrar los procesos y evaluar su desempeño, lo cual será el fundamento de las mejoras. La documentación del trabajo estándar sirve para:

- Asegurar la secuencia de las acciones
- Ofrece una ayuda para comparar la documentación con los procesos actuales
- Es una herramienta para iniciar acciones de mejora
- Ayuda a mantener un alto nivel de repetitividad
- Asegura operaciones más seguras y efectivas
- Mejora la productividad

(Socconini, 2019)

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

- Kanban

“Kanban es una palabra de origen japonés y que significa “tarjetas visuales”. Aplicando este método se consigue mostrar permanentemente y de forma muy visual el estado del proyecto a todos los implicados” (las Heras del Dedo & Alvarez Garcia, 2017).

¿Para qué se implementa?

Este método es implementado para ayudar a:

- Visualizar las tareas pendientes, en proceso y terminadas
- Definir la máxima cantidad de tareas por ciclo
- Medir el tiempo estimado en realizar las actividades
- Reducir las mudas

(las Heras del Dedo & Alvarez Garcia, 2017)

- AMEF

“El AMEF es una herramienta muy poderosa que permite identificar errores en productos y procesos y evaluar objetivamente sus efectos, causas y elementos de detección para evitar su ocurrencia y tener un método documentado de prevención” (Socconini, 2019).

¿Para qué se implementa?

Este método estructurado de prevención sirve básicamente para:

- Conocer a fondo un proceso

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

- Identificar los posibles errores de un proceso o producto
- Establecer los efectos de cada error que pudiera producirse
- Evaluar el nivel de gravedad de los efectos
- Identificar las posibles causas de los errores
- Establecer nivel de fiabilidad de los mecanismos de detección de errores
- Evaluar objetivamente la relación de gravedad, ocurrencia y detectabilidad
- Documentar acciones para reducir riesgos
- Entender la mecánica que crea los defectos y los errores
- Almacenar conocimiento generado en una empresa
- Detectar oportunidades para iniciar proyectos de mejora.

(Socconini, 2019)

Aplicación de análisis de procesos en mi práctica laboral

Las herramientas lean manufacturing fueron la base del presente proyecto para su análisis, desarrollo y mejoras aplicadas según el objetivo planteado inicialmente.

6.3 Seminario 1,2,3

- Identificación de proyectos

La identificación de un proyecto es establecer un problema que se presenta en un determinado sector, cual es la causa que origina e intentar resolverlos con probabilidades de éxito. Detectada la causa, surgen alternativas para corregirla: los

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

proyectos. La identificación de proyectos no surge de ninguna técnica en particular, es un proceso que combina imaginación, información y sentido común. En general, el proyecto “surge” de la causa a corregir. (Cordoba Padilla, 2011)

- **Formulación de proyectos**

La formulación es el conjunto de actividades orientadas a levantar y procesar información sobre los diferentes aspectos que tengan relación con un proyecto, para luego producir un documento donde se plasme de manera sistemática sus principales características, definiendo clara y coherentemente sus objetivos en relación con la generación de bienes y servicios que satisfagan las necesidades sobre la base de optimización de recursos. (Cordoba Padilla, 2011)

Aplicación de seminarios en mi práctica laboral

Los conocimientos en seminario fueron aplicados para la identificación y formulación del presente proyecto de prácticas laborales.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

Para el desarrollo del proyecto, se analizó la matriz de riesgos del proceso de Comunicación y Protocolo con el fin de identificar los riesgos extremos, altos y moderados que se están presentando según la evaluación de probabilidad vs impacto.

Para la evaluación del nivel del riesgo, se tomó como base el siguiente mapa de calor:

		Consecuencia o Impacto				
		1	2	3	4	5
Probabilidad		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
1	Improbable	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
2	Raro	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
3	Posible	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
4	Probable	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
5	Casi Seguro	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo

Zona no admisible del riesgo	Extremo	Riesgo Extremo - Debe ponerse en conocimiento de los Gerentes y ser objeto de seguimiento continuo. Tipos de respuesta al riesgo: reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
	Alto	Riesgo Alto - Requiere atención de directores de Departamento o Decanos y recibir seguimiento periódico. Tipos de respuesta al riesgo: reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Zona admisible del riesgo	Moderado	Riesgo Moderado - Debe ser objeto de seguimiento adecuado por parte de los niveles medios de Dirección (Jefes de Departamento). Tipos de respuesta al riesgo: asumir el riesgo, reducir el riesgo
	Bajo	Riesgo Bajo - Debe ser objeto de Seguimiento por parte de los niveles de supervisión Tipos de respuesta al riesgo: asumir el riesgo.

Tabla 2: Mapa de calor , Fuente: Documentacion Gestion de Calidad

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Se identificaron: 1 riesgos extremo, 2 riesgos moderados y 4 riesgos bajos según la evaluación de riesgos, que corresponden a:

RIESGOS ALTOS - COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO						
ACTIVIDADES	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES
Comunicación externa	Divulgar información errada y no estratégica	Divulgación imprecisa, errada y no estratégica, que afecte la imagen institucional	Gestión: -Falta de planeación e información por parte de las escuelas y dependencias de la Institución. -No confirmar la fuente o veracidad de la información. -No socialización de las campañas de comunicación implementadas por escuelas o dependencias. Talento Humano: Errores de digitación de la información.	Divulgación imprecisa y no estratégica sobre actividades, logros y sucesos de la Universidad por la inadecuada información y comunicación institucional en medios externos. Sanciones por parte de entidades reguladoras. Afectación en las matrículas académicas.	Moderado	Revisión gramatical por parte del Departamento de Humanidades y Gramática de los boletines de prensa Entrevistas a la fuente de información Comité de Comunicación Institucionales Seguimiento del PECI
Comunicación mixta	Crisis de comunicación e impacto negativo en la marca de la Universidad	Afectación de la imagen institucional derivada de situaciones internas y externas, expuestas en redes sociales	Método: Uso errado de las estrategias de comunicación. Talento Humano: Personal poco capacitado. No apropiación de los lineamientos del uso de marca. Gestión: Poca gestión y falta de estrategias de comunicación en dichos canales. Medio ambiente: Personas insatisfechas y con intención de afectar la imagen institucional.	Afectación en la imagen institucional, derivada de transgiversar la información en las redes sociales. Insatisfacción del usuario. Falta de credibilidad en la oferta académica y servicios de la Institucional.	Extremo	Contratación outsourcing de RRSS Reuniones y consolidación de parrillas de contenido Manual de RRSS Manual de imagen institucional y uso de marca

Protocolo y eventos	Incumplimiento de los requerimientos de los eventos institucionales, tanto presencial como virtual	Los eventos solicitados no se ejecuten de manera correcta, y que no cumplan con los requerimientos solicitados	Talento Humano: Errores en los requerimientos solicitados Gestión: No confirmación del pedido y elementos logísticos Incumplimiento, por parte de los proveedores, en la logística contratada. Retraso en la entrega de insumos o productos Ambiente: Situaciones ambientales que impidan el desarrollo del evento. Maquinaria: Recursos limitados que impidan el desarrollo de los mismos Dinero: Presupuesto	Insatisfacción del usuario Pérdidas económicas Afectación en la imagen institucional. Cancelación o postergación del evento Evento sin las contingencias ambientales y gubernamentales (emergencias sanitarias, COVID-19)	Moderado	Seguimiento constante a las solicitudes realizadas. Actualización base de datos de proveedores, con el fin de suplir eventualidades Lista de chequeo Protocolos de bioseguridad
----------------------------	--	--	---	---	-----------------	--

Tabla 3: Matriz de riesgos comunicación y protocolo, Fuente: Documentacion Gestion de Calidad

Una vez identificados los riesgos extremos y moderados, sobre los cuales se sustenta el presente trabajo, se llevó a cabo un análisis de los métodos que hacen parte de la metodología Lean Manufacturing, con el fin de identificar los más viables para su aplicación en los potenciales controles, de los cuales se escogieron los métodos de estandarización, KANBAN y AMEF.

7.1 Propuesta aplicación del método kanban

Para mejorar la comunicación y trabajo en equipo del proceso, se implementó el método kanban basado en visualizar las tareas, realizar un seguimiento al flujo de cumplimiento y por último aplicar mejoras que ayuda a reducir mudas de tiempo, espera, movimiento, entre otras.

- Se dejaron planteados los pasos para su implementación:
 1. Visualizar el flujo de trabajo mediante un tablero kanban
 2. Identificar los tipos de trabajo que se realiza
 3. Escribir las actividades y ubicarlas en el tablero
 4. De acuerdo al avance de las actividades, se van desplazando en el tablero
 5. Asignar fechas límites para realizar las actividades
 6. Realizar seguimiento al cumplimiento de actividades
 7. Realizar un estudio y análisis de acuerdo a los resultados de las actividades



Imagen 5: Metodo kanban, Fuente: Internet

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

Ya que la principal razón de falta de comunicación entre el proceso es el no disponer de zonas de trabajo en conjunto u horarios similares, se buscó una alternativa virtual para llevar a cabo la aplicación de la herramienta.

Opción 1: Trello

“Trello es un software flexible de administración de proyectos con interfaz web y con cliente para iOS y Android” (*Joel Spolsky, 2016*), ayuda a gestionar y organizar proyectos de manera visual, agregar y compartir actividades con un equipo de trabajo, además dispone de 12 tableros gratis para adjuntar y organizar las actividades pendientes en proceso y listas. Enlace página: <https://trello.com/es/home>



Imagen 6: Logo trello, Fuente: Internet

Pasos a seguir en la pagina

1. Realizar una inscripción gratis para el inicio de sesión
2. Crear un tablero nuevo: asignar nombre y tema
3. Enviar invitación: la persona que reciba e ingrese en el enlace, podrá ser parte del tablero
4. Añadir tres listas: asignar nombres de, que hacer, haciendo y hecho
5. Añadir una tarjeta: añadir las tareas que corresponden a la lista seleccionada

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6. Configuración tarjetas: editar etiquetas según color que indique su importancia, editar fecha que debe ser realizada, cambiar miembros si desea asignar la tarjeta a alguien en específico
7. Actualización de tareas: La tarjeta irá avanzando en las listas de acuerdo al estado en el que se encuentre (por hacer, haciéndola o hecha).

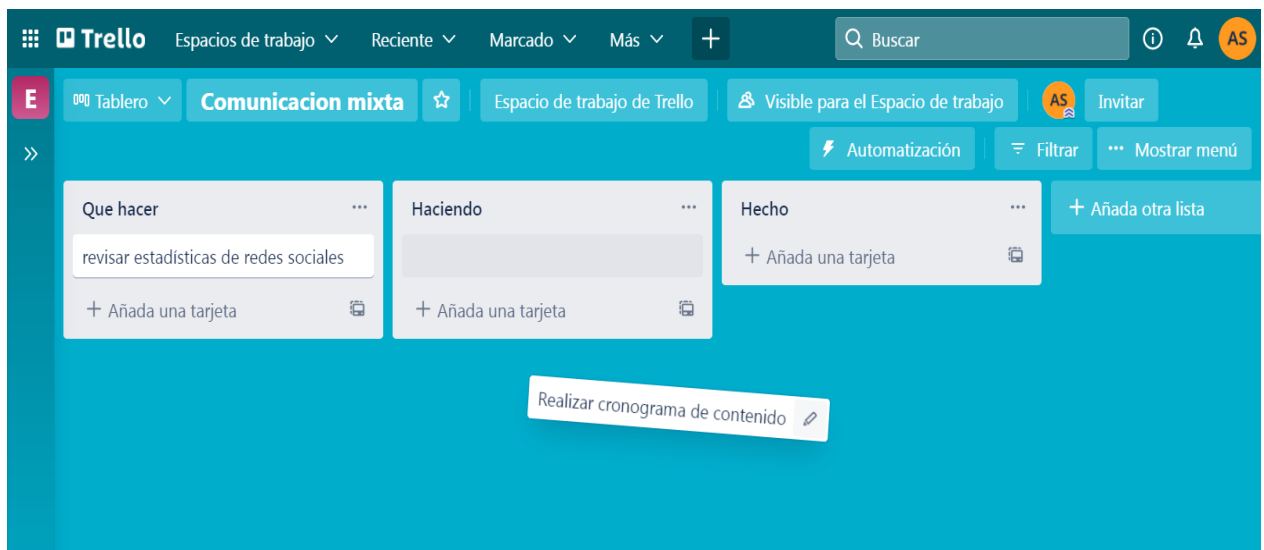


Imagen 7: Página web trello, Fuente: Internet

7.2 Aplicación método AMEF en los riesgos

Se aplicó el método AMEF para los dos riesgos moderados: Divulgar información errada y no estratégica, e Incumplimiento de los requerimientos de los eventos institucionales, tanto presencial como virtual, para examinar en cada etapa del proceso posibles fallos.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Para la evaluación de las actividades del proceso, se tomó como base los criterios de calificación ya establecidos por el método.

- Criterios de calificación de la severidad

Calificación de la severidad		
Gravedad	Criterio	Valor
Muy baja	No es razonable esperar que este fallo de pequeña importancia origina efecto real algunos sobre el rendimiento del sistema. Probablemente, el cliente ni se daría cuenta del fallo	1
Baja	El tipo de fallo originaria un ligero inconveniente al cliente. Probablemente, este observara un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable	2.3
Moderada	El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en el cliente. El cliente observara deterioro en el rendimiento del sistema	4.6
Alta	El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema, produce un grado de insatisfacción elevado	7.8
Muy alta	Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del producto o proceso y/o involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias. Si tales incumplimientos son graves corresponde un 10	9.10

Tabla 4: Criterios de calificación de severidad, Fuente: Metodo AMEF

(“Cómo hacer un Análisis del Modo y Efecto de Fallas AMEF”, 2020).

- Criterios de calificación de la ocurrencia

Calificación de la ocurrencia		
Frecuencia	Criterio	Valor
Muy baja	Ningún fallo se asocia a proceso casi idénticos, ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible	1
Baja	Fallos aislados en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda	2.3
Moderada	defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces e la vida del componente/sistema	4.6

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado	7.8
Muy alta	fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente	9.10

Tabla 5: Criterios de calificación de la ocurrencia, Fuente: Metodo AMEF

(*“Cómo hacer un Análisis del Modo y Efecto de Fallas AMEF”, 2020*).

- Criterios de calificación del grado de detección del control

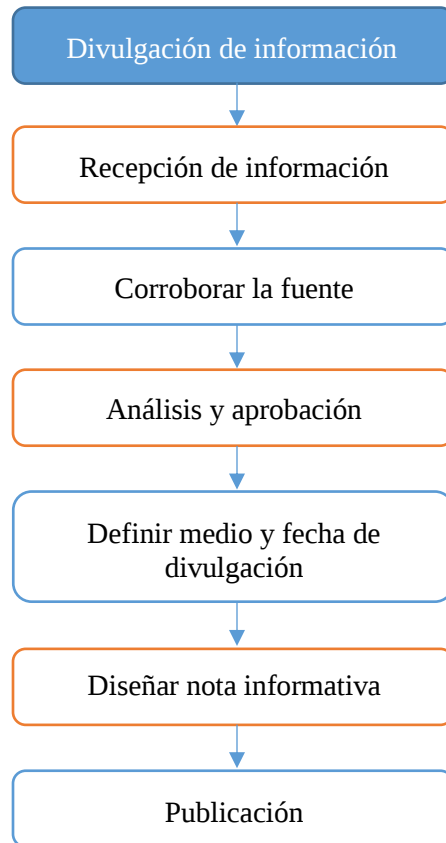
Calificación del grado de detección del control		
Frecuencia	Criterio	Valor
Muy Alta	El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes	1
Alta	el defecto, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori	2.3
Mediana	el defecto es detectable y posiblemente no llegue al cliente. Posiblemente se detecte en los últimos estadios de producción	4.6
Pequeña	Es defecto es de la naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento	7.8
Improbable	el defecto no puede detectarse. Casi seguro que lo percibirá el cliente final	9.10

Tabla 6: Criterios de calificación del grado de detección del control, Fuente: Metodo AMEF

(*“Cómo hacer un Análisis del Modo y Efecto de Fallas AMEF”, 2020*).

Método AMEF aplicado al riesgo de Divulgar información errada y no estratégica

1. Según el análisis del riesgo de divulgar información errada y no estratégica, se estableció que el proceso a evaluar sería la divulgación de información.
2. Se realizó un mapa de la actividad a evaluar que define el paso a paso para llevar a cabo la divulgación de información



3. Una vez establecidos el paso a paso para llevar a cabo la divulgación, se procedió a evaluar los posibles fallos, efectos y causas que se pueden presentar durante su desarrollo.

Pasos Clave del Proceso	Modos de Falla Potenciales	Efectos de Fallas Potenciales	SEV	Causas Potenciales	OCU
Recepción información	Se reciba información incompleta	La noticia quede inconclusa	4	Se haya cometido un error al momento de recibir los documentos	3
		No se pueda publicar la información			
	No sea clara la información	se preste para malas interpretaciones	4	El encargado no hizo revisión de los archivos	1

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Corroborar la fuente	No se indague la fuente	la información podría ser falsa	5	La fuente podría ser alguien conocido	3
Análisis y aprobación	Se apruebe información inadecuada	afecte la imagen del implicado o entidad según el caso	7	No se tenga claro el tipo de información adecuada para publicación	3
	No se revise toda la información	publicar información que comprometa el nombre de la universidad	6	Se confié en la veracidad de la principal información revisada	3
Definir medio y fecha de divulgación	se establezcan fechas sin consultar	se crucen los horarios junto con otras notas	1	se confié de su memoria sin confirmar	3
	se elija un medio que no vaya de acuerdo con lo compartido	la información no llegue al público deseado	1	no se tenga claro el tipo de información que deba publicarse en cada medio	5
Diseñar nota informativa	Errores en la transcripción y digitalización	la nota salga con información que no pertenece a la misma	3	desorden en área de trabajo	5
Publicación	Se publique el borrador	Eliminar y volver a publicar la nota	2	No se realice una última revisión al documento para publicar	2
		no cumpla con lo deseado			

Tabla 7: Tabla AMEF proceso de divulgación de información, Fuente: Elaboración propia

Para los fallos planteados, fueron evaluados sus efectos mediante los criterios de calificación de severidad y sus causas y fallos mediante los criterios de calificación de su ocurrencia.

Este ejercicio dio como resultado que entre los pasos a desarrollar, lo de más alta severidad son los de análisis y aprobación, ya que a partir de allí, puede aprobarse información que no sea pertinente o adecuada para la imagen institucional. Sin embargo, entre su nivel de ocurrencia se tiene que los más altos pueden ser, elegir un medio que no vaya acorde a lo compartido, ya que muchas veces los medios de

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

comunicación comparten la información acorde a su disponibilidad y no depende directamente del proceso, y también, el presentar problemas en su transcripción o digitalización que ya ha pasado en algunas oportunidades.

Controles de Ocurrencia	DET	NPR	Acciones Recomendadas	SEV	OCU	DET	NPR
Validación visual	3	36	Establecer requerimientos para la recepción de información	4	2	2	16
Validación visual	3	12	Agregar reglas de validación	4	1	2	8
Entrevistar la fuente	4	60	Crear base de datos con referencia de fuentes	5	3	3	45
Aprobación del decano	3	63	Doble aprobación	7	3	2	42
Se registran evidencias, anotaciones y sugerencias de la información revisada	3	54	Archivo compartido en tiempo real de las anotaciones de información con los miembros del equipo	6	2	2	24
Cronograma publicación de notas informativas	5	15	Agregar notificaciones de aviso para notas informativas por publicar	1	3	4	12
Establecer distribución de los tipos de notas informativas en los medios disponibles	5	25	Establecer fechas límites para envío de notas informativas a medios	1	4	5	20
Archivo de Word compartido para confirmación	3	45	Reunión para revisión del borrador final	3	3	2	18
Validación visual de documentos y correo antes de entrega final	5	20	Asignar un nombre específico para notas informativas ya terminadas	2	2	3	12

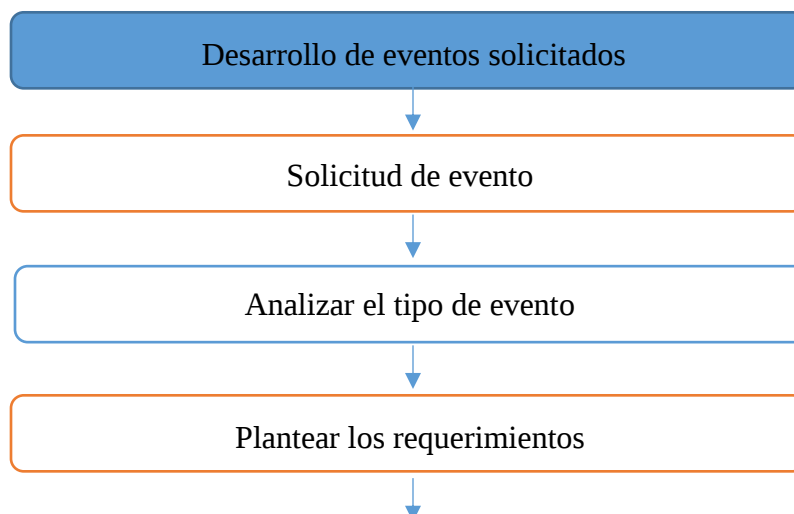
Tabla 8: Tabla AMEF proceso de divulgación de información, Fuente: Elaboración propia

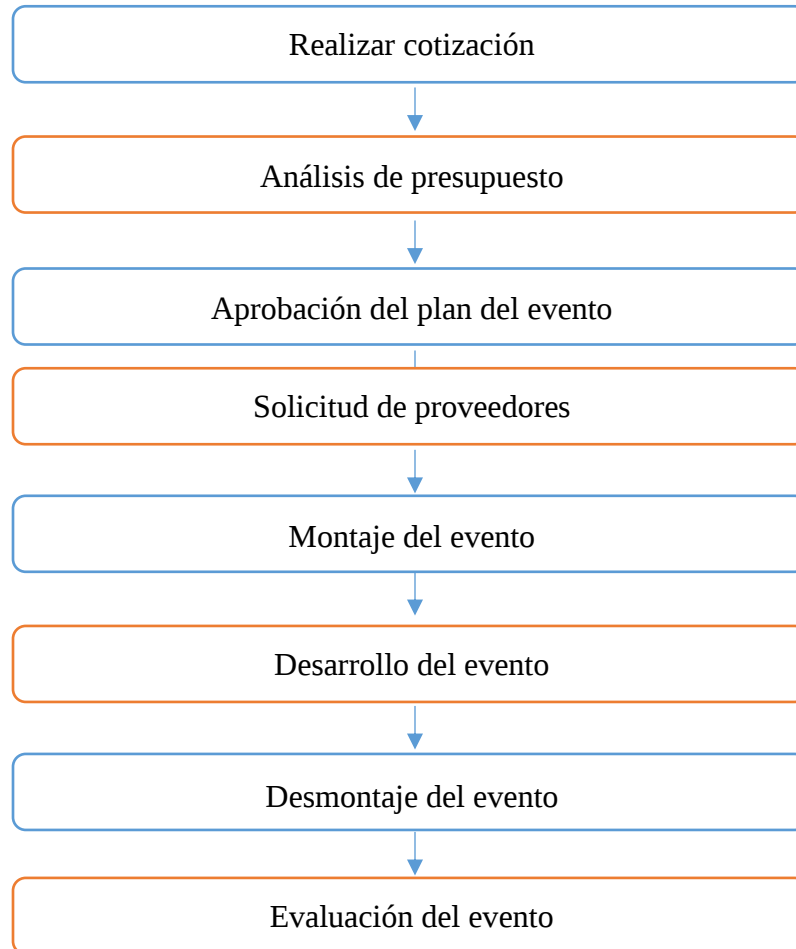
Teniendo en cuenta los posibles fallos, se dejaron planteados los controles actuales por parte del proceso, los cuales fueron calificados mediante su nivel de detectabilidad para evaluar que tan eficiente son al momento de presentarse este tipo

de situaciones, de igual manera se plantearon y calificaron posibles acciones adicionales a realizar para mejorar los controles actuales y disminuir su nivel de riesgo en el proceso. Estas acciones lograrán disminuir su número prioritario de riesgo (NPR), en un nivel significativo para el proceso.

Método AMEF aplicado al riesgo de incumplimiento de los requerimientos de los eventos institucionales, tanto presencial como virtual

1. Según el análisis del riesgo de incumplimiento de los requerimientos de los eventos institucionales, tanto presencial como virtual, se aplicó el análisis solo a los eventos presenciales y se estableció que el proceso a evaluar sería el desarrollo de eventos solicitados
2. Se realizó un mapa de la actividad que define el paso a paso para llevar a cabo el desarrollo de eventos solicitados.





3. Una vez establecidos el paso a paso para llevar a cabo la actividad, se pasó a evaluar los posibles fallos, efectos y causas que se pueden presentar durante su desarrollo.

Pasos Clave del Proceso	Modos de Falla Potenciales	Efectos de Fallas Potenciales	SEV	Causas Potenciales	OCU
Solicitud de evento	No se diligencie el formato ya establecido para solicitud	No se tengan claros los requerimientos deseados	2	Se desconozca el formato manejado por el proceso	2
		No se incluya en el cronograma de eventos			

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

	Se solicite un evento a última hora	Se hagan todos los planes con prisa	5	El evento o actividad sea confirmado en último momento	4
		No se pueda brindar apoyo por parte del proceso			
Analizar el tipo de evento	Que no se logre entender el tipo de evento solicitado	Malinterpretaciones e insatisfacción	8	La explicación y requerimientos no sean precisos	5
		el evento tenga una orientación diferente a la deseada			
Plantear los requerimientos	solicitud de requerimientos a última hora	No se logre llevar a cabo lo pedido	5	No tuviera en cuenta todo lo necesario desde un principio	4
	se pase por alto un requerimiento importante	No se pueda continuar o dar inicio al evento	7	No se evaluaron requerimientos indispensables	3
Realizar cotización	No se coticen las unidades exactas	El valor real para pagar supere el cotizado	6	Mal análisis de cuentas	2
Análisis de presupuesto	El presupuesto no sea suficiente para cubrir el evento	No se logre realizar todo lo planteado	4	Desconocimiento de los recursos asignados para la actividad	2
Aprobación del plan del evento	Se apruebe sin analizarlo completamente	el plan no incluya todo lo que se esperaba	5	Falta de criterios y conocimiento para análisis de propuesta	2
Solicitud de proveedores	El proveedor cancele a última hora	se brinden suministros de baja calidad	5	Imprevistos personales	4
	El proveedor no cumpla con las cantidades	Falten suministros	5	No contaba con todo lo solicitado	3
Montaje del evento	sobrepasar el tiempo estipulado para montaje del evento	Retardar el inicio de la actividad	5	Las actividades fueron planteadas sobre tiempos sin margen de error	2
Desarrollo del evento	Falta de personal logístico y staff	Desorden y mal ejecución de actividades	6	Mala proyección de personal necesario	2
Desmontaje del evento	Se pierdan insumos de proveedores	Afectación de la imagen institucional	4	Confusión con dueños de suministros	2
Evaluación del evento	No evaluar el evento desarrollado	Desconocer grado de satisfacción del evento ejecutado	3	Falta de criterios de evaluación	3

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Tabla 9: Tabla AMEF proceso de desarrollo de eventos solicitados, Fuente: Elaboracion propia

Para los fallos planteados, fueron evaluados sus efectos mediante los criterios de calificación de severidad y sus causas y fallos mediante los criterios de calificación de su ocurrencia.

Dando como resultado que entre los pasos a desarrollar, el de mas alta severidad es el de análisis del tipo de evento ya que apartir de allí, si no se comprende el tipo de evento solicitado, todo su desarrollo sería encaminado a cumplir otro objetivo y por consecuencia se tendría la insatisfacción del cliente o incluso comprometer la imagen institucional. Y así mismo, es el paso con la calificación más alta de ocurrencia, ya que ha sucedido en algunas oportunidades y es muy probable que vuelva a ocurrir.

Controles de Ocurrencia	DET	NPR	Acciones Recomendadas	SEV	OCU	DET	NPR
Envío del formato una vez que se conoce el deseo de solicitar evento	3	12	Envío obligatorio de formato diligenciado para brindar apoyo	2	2	2	8
Seguimiento semanal para solicitudes de apoyo en eventos	4	80	Divulgación de últimos espacios para solicitud de eventos	5	3	4	60
Agendar reunión en caso de presentar dudas	4	160	Reunión obligatoria con las partes interesadas	8	3	3	72
Indagar entre las opciones disponibles para cubrimiento	4	80	Solicitar unidades extra	5	3	3	45

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Control visual de requerimientos indispensables	3	63	Lista de requerimientos obligatorios	7	2	2	28
Verificación de análisis de datos	3	36	Manejar bases de datos, valores numéricos y análisis de datos por Excel	6	2	2	24
Manejo y conocimiento de límites de presupuesto	2	16	Plantear más de una propuesta de presupuesto	4	2	2	16
Se deje claro cada uno de los puntos planteados	2	20	Reunión para revisión de plan propuesto	5	2	2	20
Indagar entre las opciones disponibles para cubrimiento	3	60	Contar con base de datos de proveedores	5	3	2	30
Análisis de proveedores	2	30	Contar con base de datos de proveedores	5	3	2	30
Montaje un día antes del evento o un margen de tiempo amplio entre el montaje y desarrollo del mismo	2	20	Verificar que se cuenta con el personal necesario para montaje del evento en el tiempo previsto	5	2	2	20
Reunión de logística	2	24	Delegación de actividades al equipo	6	2	2	24
Control visual de suministros brindados	3	24	inventario de suministros	4	2	2	16
Encuesta de satisfacción	2	18	Análisis estadístico de las encuestas de satisfacción de eventos	3	2	2	12

Tabla 10: Tabla AMEF proceso de desarrollo de eventos solicitados, Fuente: Elaboracion propia

Teniendo en cuenta los posibles fallos, se dejaron planteados los controles actuales por parte del proceso, los cuales fueron calificados mediante su nivel de detectabilidad para evaluar que tan eficiente son al momento de presentarse este tipo de situaciones, de igual manera se plantearon y calificaron posibles acciones adicionales a realizar para mejorar los controles actuales y disminuir su nivel de

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

riesgo en el proceso. Estas acciones lograrán disminuir su número prioritario de riesgo (NPR), en algunos fallos y en otros se mantuvo la misma calificación ya que los controles manejados actualmente son bastante efectivos.

7.3 Propuesta aplicación del método de estandarización

Después de realizar un análisis y estudio a cada uno de los riesgos identificados del proceso de comunicación y protocolo, se tomó el método de estandarización como uno de los controles claves para reducir y prevenir los riesgos ya antes mencionados.

Propuesta de estandarización para el riesgo de divulgar información errada y no estratégica

Con anterioridad se realizó un análisis AMEF, el cual ayudó a identificar aquellos fallos que puedan presentar o se estén presentando en el momento de llevar a cabo la actividad de divulgación de información y que por consiguiente afecte e incremente el riesgo de divulgar información errada y no estratégica.

Aunque se detectaron actividades puntuales de mayor afectación, se considera que el control a desarrollar podría no solo disminuir estas, sino abarcar y disminuir su ocurrencia para todas las actividades del proceso.

Es por esto que, se recomienda la elaboración de una guía para la divulgación de información para aplicación directa del equipo de Comunicación y Protocolo, dejando como propuesta el contenido a tener en cuenta para su diseño.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

- Contenido guía para divulgación de información:

1. Objetivo

Definir el objetivo general de la creación y aplicación del procedimiento, destacando su importancia de implementación y uso

2. Alcance

Determinar a quienes va dirigido y por quienes debe ser aplicado

3. Definiciones y/o abreviaturas

4. Selección de la información

- 4.1 Tipos de información a divulgar

- 4.2 Encargados de selección

- 4.3 Aspectos claves para tener en cuenta

5. Análisis de la fuente

Establecer la importancia de corroborar la veracidad de la fuente

- 5.1 Aspectos claves a tener en cuenta

- Agendar una entrevista
- Indagar en la base de datos
- Tomar datos personales

Entre otros.

6. Aprobación

Dejar en claro su necesidad e importancia de pasar por un filtro de aprobación la información que será publicada

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

6.1 Tipos de información que deben ser aprobadas

6.2 Quienes deben aprobar la información según su tipo

6.3 Aspectos a tener en cuenta

- Por cual medio debe ser enviado el documento a quien aprueba
- Tiempo de espera para aprobación

Entre otros

7. Medios de comunicación

7.1 Medios para divulgación de información con los que cuenta el proceso

- Requerimientos de cada medio
- Tipos de información o contenido a publicarse según el medio

Entre otros.

8. Cronograma de publicaciones

Definir importancia y necesidad de realizar un cronograma para el orden de publicación del contenido informativo

8.1 Aspectos a tener en cuenta

- Encargado del cronograma
- Tipo de documento
- Medio de divulgación del cronograma
- Fechas límites para edición y cambios en el cronograma

9. Diseño contenido informativo

9.1 Encargados y responsables

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

9.2 Recopilación de información

- Información aprobada
- Archivos anexos (imágenes, fotos)

9.3 Transcripción y digitalización

9.4 Aspectos a tener en cuenta

10. Publicación

11. Seguimiento

Definir que deben tener en cuenta para saber el éxito y rendimiento de la información publicada

La guía debe ser elaborada por personal con conocimiento en el área y el proceso evaluado, de igual manera se debe divulgar y capacitar entre el equipo de trabajo de comunicación y protocolo cada periodo de tiempo o cada ingreso de personal.

Propuesta de estandarización para el riesgo de crisis de comunicación e impacto negativo en la marca de la Universidad

El riesgo extremo con el que actualmente cuenta el proceso se debe a la afectación de la imagen institucional derivada de situaciones internas y externas, expuestas en redes sociales, lo cual tiene como posibles causas: Uso errado de las estrategias de comunicación, no apropiación de los lineamientos del uso de marca, poca gestión y falta de estrategias de comunicación en dichos canales y personas insatisfechas y con intención de afectar la imagen institucional. A pesar de que el proceso implementa

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

controles como: la contratación outsourcing para la administración y manejo de las redes sociales, reuniones y consolidación de parrillas de contenido y el manual de imagen institucional y uso de marca, no cuentan con un Manual de Redes Sociales que les permita establecer los lineamientos a seguir para este tipo de comunicaciones y el cual, sea divulgado a los demás procesos que hacen uso de la marca de la universidad.

Otra situación que puede afectar la imagen corporativa y que aún no se encuentra bajo control, es el uso del nombre de la universidad en cuentas de redes sociales no aprobadas o monitoreadas por el proceso de Comunicación y Protocolo. Esto se debe a que algunas Escuelas y Dependencias tienen sus propias cuentas de redes sociales y las cuales no se encuentran bajo una guía o incluso seguimiento del tipo de contenido que comparten y difunden por el medio, ocasionando así, un riesgo bastante alto de que en algún momento incumplan y difundan contenido inapropiado que afecte el buen nombre de la universidad.

Es por esto, que se recomienda la elaboración de un manual de redes sociales, dejando como propuesta el contenido a tener en cuenta para su diseño.

- Contenido manual de redes sociales:
 1. Lineamientos generales
 - 1.1 Presentación
 - 1.2 Objetivo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

1.3 Alcance

1.4 Principios básicos del uso de redes sociales

2. Glosario

3. Manejo oficial

3.1 Cuentas aprobadas por la institución

3.2 Tipos de redes sociales manejadas por la institución

3.3 Solicitud para creación o aprobación de cuentas

4. Gestión de redes sociales

Según los tipos de redes sociales que maneje la institución, definir en cada una:

- Aspectos generales: cómo funciona
- Recomendaciones:
- Tipos de publicaciones
- Pautas publicitarias
- Contenido en vivo (las que tengan)
- Concursos

5. Buenas practicas

5.1 Que está permitido hacer en las redes sociales con el nombre la institución

5.2 Que no está permitido hacer en las redes sociales con el nombre de la institución

6. Gestión de crisis

Que deben hacer y a quienes deben acudir en situaciones de crisis que se puedan presentar.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

La guía debe ser elaborada por personal con conocimiento en el área o experto en el manejo de redes sociales, una vez realizado se debe divulgar y capacitar a todo el personal de la institución cada periodo de tiempo.

Propuesta de estandarización para el riesgo de Incumplimiento de los requerimientos de los eventos institucionales, tanto presencial como virtual

Con anterioridad se realizó un análisis AMEF, el cual ayudo a identificar aquellos fallos que puedan o se estén presentando en el momento de llevar a cabo la actividad de desarrollo de eventos solicitados y que por consiguiente afecta e incrementa el riesgo de falta de solicitud de apoyo a la oficina por parte de las escuelas y dependencias.

Aunque se detectaron actividades puntuales de mayor afectación, se considera que el control a desarrollar podría no solo disminuir estas, sino abarcar y disminuir su ocurrencia para todas las actividades del proceso.

Es por esto que, se recomienda la elaboración de una guía para la solicitud de eventos con el fin de ser difundida entre el personal y clientes que solicitan este tipo de servicio, dejando como propuesta el contenido a tener en cuenta para su diseño.

- Contenido guía para solicitud de eventos:

1. Tipos de eventos

Dejar una lista o breve resumen de los tipos de eventos en los cuales pueden recibir apoyo por parte del proceso de Comunicación y Protocolo

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

2. ¿Quiénes pueden solicitar eventos?

Definir quienes pueden recibir apoyo por parte del proceso

3. Requerimientos para solicitar eventos

Establecer los requerimientos que deben tener en cuenta

- Información, objetivo
- Asistentes
- Fecha
- Servicios
- Herramientas audiovisuales

Entre otros

4. ¿Cómo solicitar un evento?

Establecer cuáles son los pasos a seguir para solicitar un evento

- Con quien se deben comunicar
- Con cuanto tiempo de anticipación
- Diligenciamiento del formato de solicitud
- A que correo debe ser enviado

Entre otros.

5. Beneficios de solicitar eventos al proceso

Establecer los beneficios que pueden tener si solicitan el evento al proceso en vez de desarrollarlo y llevarlo a cabo por cuenta propia

6. ¿Qué puede salir mal en un evento?

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Identificar sucesos que puedan salir mal durante la planeación de un evento y las consecuencias que con estos trae. Con el fin de concientizar a la comunidad que deben ser solicitados como precaución.

7. Invitación a diligenciamiento del formato de solicitud de eventos con código QR

La guía debe ser elaborada por personal con conocimiento en el área, y una vez terminada debe ser divulgada cada periodo de tiempo por los medios de comunicación elegidos.

8. CRONOGRAMA:

En el siguiente cronograma se muestran las actividades realizadas durante el periodo de prácticas para cumplir con los objetivos planteados

CRONOGRAMA DEL PROYECTO																											
ETAPA	ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
FASE 1	Conocer el proceso de calidad y su funcionamiento	■	■																								
	Análisis de los documentos del SGC en los procesos y escuelas			■	■																						
FASE 2	investigación de los métodos del lean manufacturing					■	■																				
	identificación de los métodos lean aplicables a servicios							■	■																		
FASE 3	Capacitación y acompañamientos para implementación del nuevo formato de matriz de riesgos									■	■	■	■														
	Análisis a los procesos con riesgos altos en la institución													■	■												
FASE 4	Estudio de causas, efectos y control de riesgos del proceso de OPRECOM															■											
	Identificación y aplicación de métodos lean para control de riesgos																■	■									
FASE 5	estructurar manuales y procedimientos para el desarrollo de actividades																	■	■	■	■						
	Organizar y plantear alternativas para la planeación y seguimiento de actividades																				■	■	■				
FASE 7	Socialización del proyecto																										■

Tabla 11: Cronograma de actividades, Fuente: Elaboracion propia

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

Durante mi proceso de prácticas profesionales en la Oficina de Gestión de Calidad de la Universidad Sergio Arboleda, tuve la oportunidad de reforzar mis conocimientos teórico-prácticos y aplicarlos no solo en el área sino también en el proceso de Comunicación y Protocolo, por lo cual se pudo concluir que:

- El Sistema de Gestión de la Calidad que maneja la universidad está muy bien estructurado y organizado, sin embargo, podría aumentar sus resultados mediante la aplicación de metodologías como Lean Manufacturing que tiene como objetivo la mejora continua de los procesos y reduce todo tipo de desperdicio.
- El proceso de Comunicación y Protocolo cuenta con personal bastante capacitado y comprometido con el funcionamiento óptimo del mismo, mantiene lo solicitado al día y está en pro de su mejora continua, sin embargo, presenta la necesidad de actualizar y crear documentación que le permita reforzar y mejorar la gestión de procesos.
- Comunicación y Protocolo, aunque cuenta con funciones y procesos específicos, presenta la necesidad de dejar establecido bajo alguna normativa o directriz, que las comunicaciones externas, deben ser manejadas y filtradas primeramente por el proceso antes de ser divulgadas.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

A partir del estudio y propuesta de aplicación de la metodología lean manufacturing al proceso de Comunicación y Protocolo, se evidencia que este tipo de métodos no solo pueden mejorar la calidad y productividad de un proceso sino también de la organización en conjunto, es por esto que con el tiempo debe ir aplicándose este tipo de estudios para que en un futuro aumente significativamente la calidad institucional.

10. BIBLIOGRAFÍA

biblioteca.udgvirtual.udg.mx. (n.d.).

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3205>

Cordoba Padilla, M. (2011). *Formulacion y evaluacion de proyectos*. Ecoe Ediciones.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/69169>

las Heras del Dedo, R. de, & Alvarez Garcia, A. (2017). *Metodos agiles: Scrum, Kanban, Lean*.

Difusora Larousse - Anaya Multimedia. <https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/122933>

Martínez, R., & Andrés, F. (2010). Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales. *Gestión de Programas Sociales: Del Diagnóstico a La Evaluación de Impactos*, 13.

Mora Garcia, L. A. (2012). *Indicadores de la gestion logistica*. Ecoe Ediciones.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/69065>

Rajadell Carreras, M. (2012). *Lean Manufacturing, la evidencia de una necesidad*. Ediciones

Diaz de Santos. <https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/53016>

Russo, P. (2013). *Gestion documental en las organizaciones*. Editorial UOC.

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
---	--	---

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/56515>

Socconini, L. V. (2019). *Lean Manufacturing: paso a paso*. Marge Books.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/117567>

Talancón, H. P. (2007). Matrix SWOT : An alternative for diagnosing and determining intervention strategies in organizations. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 12(1), 113–130. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

Zapata Gomez, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Editorial Universidad Nacional de Colombia. <https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/129837>

biblioteca.udgvirtual.udg.mx. (n.d.).

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3205>

Cordoba Padilla, M. (2011). *Formulacion y evaluacion de proyectos*. Ecoe Ediciones.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/69169>

las Heras del Dedo, R. de, & Alvarez Garcia, A. (2017). *Metodos agiles: Scrum, Kanban, Lean*.

Difusora Larousse - Anaya Multimedia. <https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/122933>

Martínez, R., & Andrés, F. (2010). Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales. *Gestión de Programas Sociales: Del Diagnóstico a La Evaluación de Impactos*, 13.

Mora Garcia, L. A. (2012). *Indicadores de la gestion logistica*. Ecoe Ediciones.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/69065>

Rajadell Carreras, M. (2012). *Lean Manufacturing, la evidencia de una necesidad*. Ediciones

Diaz de Santos. <https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/53016>

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	 UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA Santa Marta
---	--	--

Russo, P. (2013). *Gestion documental en las organizaciones*. Editorial UOC.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/56515>

Socconini, L. V. (2019). *Lean Manufacturing: paso a paso*. Marge Books.

<https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/117567>

Talancón, H. P. (2007). Matrix SWOT : An alternative for diagnosing and determining intervention strategies in organizations. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 12(1), 113–130. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

Zapata Gomez, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Editorial Universidad Nacional de Colombia. <https://elibro.net/es/lc/unimagdalena/titulos/129837>

Betancourt, D. F. (27 de julio de 2020). *Cómo hacer un Análisis del Modo y Efecto de Fallas AMEF*. Recuperado el 12 de noviembre de 2021, de Ingenio Empresa: www.ingenioempresa.com/analisis-modo-efecto-fallas-amef.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2973>



Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Angie Paola Serrano Diaz
Título del ejercicio: Practicas Profesionales
Título de la entrega: PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA LEAN MA...
Nombre del archivo: LINEAMIENTOS_INGENIERIAS_-_ANGIE_SERRANO_2.pdf
Tamaño del archivo: 1.07M
Total páginas: 59
Total de palabras: 10,539
Total de caracteres: 58,077
Fecha de entrega: 16-nov.-2021 11:46a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1704701555

	Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	
--	--	--

PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA LEAN MANUFACTURING
PARA EL CONTROL DE RIESGOS ALTOS EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y
PROTOCOLO DE LA UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SECCIONAL SANTA
MARTA

PRESENTADO POR:
ANGIE PAOLA SERRANO DIAZ
Código:
2015116037

PRESENTADO A:
LISNYES ROSSELLON
Tutor de prácticas profesionales
JAIR DE JESUS SANCHEZ QUINTERO
Jefe inmediato empresa

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
Fecha de entrega: 10/11/2021

Página 1 de 59