



Casos de éxito

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión le permiten aprovechar y desarrollar el potencial existente en su organización y tienen como finalidad unificar la operación, aumentar la productividad, proporcionar un orden en las actividades y reducir costos de todas las áreas del negocio y organizar las evidencias de todos los elementos producidos a través del proceso, para alinearlas con los objetivos estratégicos de la empresa y en su caso, buscar una certificación ISO 9000.

Caso

Innovación y gestión automatizada para el manejo de documentos digitalizados y armado de expedientes electrónicos de contratación.

Resultados obtenidos:

Este cliente, que es una compañía holding latinoamericana, con la implementación de un proceso automatizado de gestión documental de las operaciones de contratación de servicios en temas de pensiones, logró los siguientes beneficios:

- Disminución de errores de captura
- Centralización documental en la nube
- Generación de documentos automáticamente
- Proceso corto de recopilación documental
- Automatización del proceso con poco uso de licencias
- Gestión del proceso y comunicación en tiempo real

Antecedentes:

En los últimos años y principalmente en países con bajo crecimiento económico, los trabajadores han tenido que ahorrar para poder afrontar los gastos después de su retiro. Dada las circunstancias se crearon las AFORE que además de ofrecer seguridad, se encargan de

manejar los recursos de tal forma que el ahorro genere rendimientos, lo que con el tiempo hace crecer los patrimonios.

Este outsourcing es una Organización de Asesores que proporciona y brinda servicios de información en temas de pensiones, además brinda asesorías en:

- Temas de retiro (AFORE)
- Tramites de registros de pensiones
- Tramites de traspasos de pensiones



Estos servicios de asesoría que brinda a sus clientes, los tiene que ejecutar de manera eficiente, recopilando toda la documentación de soporte, sin errores de captura y que cumplan con los estándares de calidad que solicita SURA.

Área de oportunidad:

Esta organización se planteó el reto de generar un expediente de contratación de manera electrónica, sin errores en la captura de información, y de manera automatizada; todo esto con el respaldo de la información en la nube teniendo acceso de la documentación en cualquier momento.

Asimismo, se planteó fortalecer la gestión de la documentación e información que emana de la ejecución del proceso de contratación, a fin de mitigar o eliminar los siguientes riesgos identificados:

- El almacenamiento de la información importante se realiza en discos duros de computadoras del personal

- El intercambio de documentos e información personal a través de correo electrónico
- Falta de políticas y procedimientos para el resguardo de la información personal de los candidatos
- Falta de comunicación entre los asesores y los candidatos
- Falta de acceso inmediato a los expedientes

Objetivo:

Proveedor al área de operativa de la organización una automatización del proceso de contratación de SURA por medio de su outsourcing (FG&LZ) a fin de minimizar errores en los expedientes de los candidatos, reduciendo tiempos de contratación y generando una comunicación continua en tiempo real por medio de las notificaciones.

Solución:

El desarrollo de la solución se inició con el modelado del proceso de contratación de la organización, a fin de identificar y analizar las tareas, actividades y los agentes que intervienen en el proceso. Tomando como base el resultado del análisis, se mapeo el proceso de contratación incluyendo la propuesta de valor y actividades automatizadas enfocándose en cumplir el objetivo de minimizar errores, reducir tiempos y una comunicación continua.

Con los requerimientos definidos a partir del resultado del análisis del modelado del negocio y el rediseño del proceso con la propuesta de valor, se desarrollaron los siguientes servicios digitales para un nuevo y optimizado proceso de contratación, que incluyó:

- Un formulario electrónico para obtener la información asociada de los candidatos
- Tres flujos de información en SharePoint
 - El primer flujo que obtiene la información proporcionada en el formulario y crea una base de datos
 - El segundo flujo pasa esa información a las plantillas (documentos de contratación)
 - El tercer flujo que genera un expediente electrónico donde el candidato debe subir sus documentos personales.

- Elementos de control para verificar errores en la captura de la información
- La optimización del sistema de integración de expediente
- Servicios digitales para una comunicación en tiempo real y continua
- Servicios digitales para consulta, carga y descarga de documentos de contratación

Además, se mapeo el proceso en BIZAGI, se generó un manual de procedimientos para la contratación y se capacitó a los analistas de FG&LZ.