

## CASO DE ESTUDIO

# SEFAZ Do Ceará automatiza las auditorías para un procesamiento de casos 5 veces más rápido y una visibilidad del 100%



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

### Compañía:

Secretaria Da Fazenda Do  
Estado Do Ceará (SEFAZ)

### Industria:

Gobierno y Educación

### Ubicación:

Brasil

Como parte de su transformación digital en toda la organización, la Secretaría de Finanzas del Estado del estado brasileño de Ceará, necesitaba automatizar su proceso de auditoría. El proceso requería la automatización para hacer más eficiente tanto la recopilación de información para las auditorías como las propias auditorías, además de poder demostrar el cumplimiento de este proceso legal y complejo.

Ellos fueron capaces de trabajar en "sprints" ágiles para desarrollar una nueva y estandarizada forma de automatización que beneficia tanto a SEFAZ como a las organizaciones auditadas, utilizando la plataforma de automatización de procesos de "Low Code" de Bizagi. Los casos se procesan 5 veces más rápido con una visibilidad del 100% sobre el proceso de auditoría, utilizando funciones como firmas digitales, formularios generados automáticamente y la integración del sistema.

Procesamiento de casos  
5 veces más rápido

Visibilidad del proceso al  
**100%**

*Los auditores reciben toda la información directamente en el formulario con los procesos automatizados de Bizagi, por lo que es un acelerador muy sólido y útil para este trabajo."*

**Carlos Sérgio**, Director de Proyecto

## Objetivos

- 🎯 Reducir el tiempo necesario para recopilar información manualmente
- 🎯 Crear formularios estandarizados para respaldar el proceso
- 🎯 Aumentar la trazabilidad del proceso para garantizar el cumplimiento.
- 🎯 Habilitar firmas digitales
- 🎯 Reemplazar el sistema de auditoría de CAF heredado

## Logros

- ✅ Procesamiento de casos 5 veces más rápido mediante la automatización
- ✅ Formularios estandarizados generados automáticamente
- ✅ Visibilidad end-to-end del proceso a través del mapeo de procesos
- ✅ Firmas digitales en PDF almacenadas directamente en el sistema interno
- ✅ Proceso respaldado por Bizagi, integrado con 10 sistemas internos
- ✅ Integración con el Sistema ECM para gestionar documentos digitales extensos

## Descripción General

Para la Secretaria Da Fazenda Do Estado Do Ceará (SEFAZ), la Secretaría de Hacienda del Estado del Estado brasileño de Ceará, la auditoría es un gran proceso que juega un papel importante en sus responsabilidades.

El proceso requería la automatización para hacer más eficiente tanto la recopilación de información para las auditorías como las propias auditorías, además de poder demostrar el cumplimiento de este proceso legal y complejo.

*“El proceso de auditoría es muy complejo y tendrá un impacto aún mayor que el resto de procesos automatizados de la organización en SEFAZ.”*

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

## Reto

Las auditorías son un proceso complejo, con dos procesos secundarios: la administración y la auditoría misma. Primero se recopila la información en el primer proceso, luego los auditores llevan a cabo investigaciones en nombre de la SEFAZ y emiten multas fiscales a las empresas que han cometido algún error.

A la complejidad se suma la generación de múltiples documentos legales en el marco de la auditoría, que deben ser debidamente rastreados y almacenados. Un segundo proceso se inicia si la empresa no está de acuerdo con las conclusiones del auditor, ya que se somete a un litigio. (Lea el caso de estudio de litigio de SEFAZ para obtener más información sobre este proceso).

La gobernanza desempeña un papel importante en el proceso, ya que todos los documentos son elaborados, firmados legalmente y guardados de forma segura en el sistema. Los usuarios tenían que realizar consultas manuales en más de 10 sistemas para reunir la información necesaria para las auditorías antes de la automatización en la fase de administración. Para poder mostrar sus conclusiones, el auditor tendría que utilizar editores de texto para crear un documento en cada ocasión. Este esfuerzo manual requería tiempo y significaba que los auditores podían ser susceptibles de cometer errores.

## Solución

Se utilizaron mucho las plantillas reutilizables para acelerar el tiempo de despliegue durante el proceso. Emplearon una metodología ágil, aprovechando la plataforma de automatización inteligente de código bajo de Bizagi para lanzar tres versiones posteriores del proceso tras el lanzamiento inicial.

La recolección administrativa de los datos se automatizó así como la fórmula del documento del auditor. Ahora Bizagi genera un documento estándar para cada auditoría individual, lo que acelera aún más el tiempo necesario para completar el proceso. Se utilizó la misma lógica para generar automáticamente muchos documentos diferentes utilizando plantillas.

Desarrollaron también un widget que permite a los usuarios firmar documentos digitales de Bizagi en PDF, antes de guardarlos en su sistema ECM, Alfresco, lo que permite ahorrar tiempo en la captura y escaneo manual de firmas en papel.

## Resultados

Dentro del proceso de auditoría, ambos subprocesos han sido automatizados. Bizagi automatizó el proceso administrativo recopilando información de otros sistemas de la SEFAZ y reuniéndola en un formulario estandarizado, listo para que los auditores comenzaran el segundo proceso secundario. Esta medida acelera el tiempo de auditoría, lo que beneficia tanto a la SEFAZ como a las empresas que deben prepararse para una auditoría.

*“Los auditores reciben toda la información directamente en el formulario con los procesos automatizados de Bizagi, por lo que creo que es un acelerador muy sólido y útil para este trabajo.”*

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

Dentro del proceso macro de auditoría se pueden ver los beneficios de una metodología ágil en el proceso administrativo, ya que la versión 1.0 procesa una media de 2,5 casos al día, y la versión 1.3 procesa la impresionante cifra de 14 casos al día, más de cinco veces más.

Todo el proceso ahora está completamente mapeado en Bizagi. La plataforma de automatización inteligente de código bajo ofrece tanto visibilidad como trazabilidad para que la SEFAZ garantice una gobernanza adecuada, lo que es vital en un proceso con consecuencias legales.