

CASO DE ESTUDIO

Los procesos de SEFAZ Ceará del Estado de Brasil se automatizan para gestionar más de 25.000 casos y lograr la digitalización del 100% de los documentos.



Compañía:

Secretaria Da Fazenda Do Estado Do Ceará (SEFAZ)

Industria:

Gobierno y Educación

Ubicación:

Brasil

Secretaria Da Fazenda Do Estado Do Ceará (SEFAZ), la Secretaría de Finanzas del Estado de Ceará, en Brasil, tuvo que enfrentarse a una enorme transformación digital a través de toda su organización. Algunos de los procesos vitales que necesitan ser automatizados son los litigios y las auditorías. Se necesitaba además crear un proceso nuevo de RRHH para controlar la productividad de los empleados cuando la pandemia de COVID les obligaba a trabajar desde casa.

100 % de sus documentos han sido digitalizados por SEFAZ en los procesos de litigio, RRHH y auditoría, ahorrando tiempo y dinero. Como resultado de la automatización de los procesos, la organización ha podido gestionar más de 25.000 casos en tres años y responder a las necesidades de forma ágil; la primera versión del nuevo proceso de RRHH en respuesta a COVID se puso en marcha en sólo dos semanas. Con la automatización acelerando los procesos, se ha conseguido mejorar el cumplimiento y la trazabilidad en toda la organización, hasta cinco veces más rápido en el caso de las auditorías.

25,000 casos procesados en tres años

Digitalización de documentos al 100%

Procesamiento de casos 5 veces más rápido en auditorías

2 semanas para implementar la primera versión del nuevo proceso de recursos humanos

Algo que me agrada de Bizagi es su propuesta de "low code", pero si es necesario, se puede codificar. En algunos casos tenemos que vernos enfrentarnos a la complejidad y Bizagi tiene las herramientas para afrontarla también."

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

Objetivos

- 🎯 Reemplazar o integrar más de 10 sistemas heredados
- 🎯 Crear una forma de trabajo estandarizada
- 🎯 Aportar transparencia a los sistemas y procesos
- 🎯 Reducir las tareas manuales y el papeleo
- 🎯 Permitir un desarrollo ágil para desplegar soluciones en todo
- 🎯 Transformar digitalmente funciones que incluyen auditoría, litigios y recursos humanos

Logros

- ✅ Rutinas en sistemas heredados orquestadas mediante formas e integraciones electrónicas.
- ✅ Patrones y procedimientos reforzados por la automatización
- ✅ Automatización de la elaboración de documentos mediante plantillas
- ✅ Digitalización completa de documentos, incluyendo la firma y validación digitales
- ✅ Desde su despliegue, se han procesado 25.000 casos en tres años.
- ✅ 3 días para el proceso desde la idea hasta el prototipo y 2 semanas hasta la producción
- ✅ Transformar digitalmente varias funciones empresariales, como la auditoría, los litigios y los recursos humanos

Descripción General

Secretaria Da Fazenda Do Estado Do Ceará (SEFAZ), la Secretaría de Finanzas del Estado de Ceará, en Brasil, tuvo que enfrentarse a una enorme transformación digital a través de toda su organización.

Esta organización ha estado digitalizando y automatizando los procesos durante los últimos tres años, desde un proceso de litigación muy complejo hasta la creación de procesos cotidianos de recursos humanos.

Reto

Las principales razones por las que SEFAZ necesitaba una solución de automatización de procesos eran los litigios y las auditorías. Con frecuencia los empleados guardaban estos complejos procesos, que eran esenciales para la empresa, en lugar de documentarlos o estandarizarlos de alguna manera, lo que significaba que tenían problemas para hacer un seguimiento de las actividades en toda la organización. **En la empresa existen tres áreas de interés para la automatización:**

- **Litigio:** Los litigios constituían el primer proceso complejo abordado inicialmente, y estaban sobrecargados por las enormes cantidades de papel que se generaban a lo largo del ciclo de vida del proceso, que podía tardar hasta cinco años en completarse. Esta situación obstaculizaba la rapidez, la eficacia y la visibilidad, y no permitía garantizar una gobernanza adecuada, lo cual es una necesidad fundamental para un proceso legal.
- **Auditoría:** Tanto la recopilación de información para las auditorías como las propias auditorías requerían una automatización para hacerlas más eficientes, lo cual es un proceso vital y complejo, además de poder demostrar el cumplimiento de este proceso legal. De este modo, se reduciría la dificultad de realizar manualmente consultas en 10 sistemas, y los auditores crearían manualmente documentos para cada auditoría para mostrar sus hallazgos.
- **RRHH:** La organización se vio obligada a replantearse la forma de supervisar y recompensar la productividad de sus empleados cuando la pandemia de COVID-19 les obligó a trabajar desde casa, ya que no podían depender de la presencia física de los empleados en el edificio.

Solución

Era preciso adoptar un enfoque ágil para este proyecto, con el fin de facilitar una entrega rápida y dar cabida a soluciones tanto complejas como sencillas. Se necesitaba desplegar lo más rápidamente posible procesos como el de RRHH, pero también había que desarrollar complejos scripts para incorporar algoritmos que analizaran y calcularan la retribución de los empleados.

La estandarización de los procesos y los documentos fue una parte fundamental de la solución, que se logró mediante el modelado de procesos y la automatización para crear documentos únicos para casos individuales, como el proceso de auditoría.

Para ello, desarrollaron un widget que permite a los usuarios firmar digitalmente los documentos PDF en Bizagi, antes de guardarlos en su sistema ECM, Alfresco, ahorrando así tiempo en la colección y escaneo manual de papeles.

“Tenemos muchas integraciones complejas, más de 10 sistemas. Tuvimos que construir widgets específicamente para ser utilizados por SEFAZ”

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

Resultados

Utilizando la plataforma de automatización de procesos de “Low Code” de Bizagi, han sido capaces de digitalizar y automatizar múltiples procesos, con más de 25.000 casos procesados de 2018 a 2021. Con la digitalización total de todos los documentos, se ha eliminado el papel de los procesos. Se han observado los siguientes resultados en los procesos primarios:

- **Litigation:** Ahora se ha digitalizado todo el proceso, ahorrando tiempo y dinero. Estos procesos estandarizados en Bizagi reducen la posibilidad de errores humanos, mientras que proporcionan una versión de seguimiento y registro automático de los eventos para garantizar su cumplimiento.

“Con Bizagi se logró digitalizar todo el proceso, antes era manual y había mucho papel que pasaba por los departamentos.”

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

- **Auditoría:** Bizagi simplificó el proceso administrativo recopilando información de otros sistemas de la SEFAZ y reuniéndola en un formulario estandarizado, disponible para que los auditores comenzaran el proceso de auditoría. 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

- **RRHH:** La solución se puso en marcha en 8 semanas en SEFAZ, proporcionando un enfoque innovador para supervisar la productividad de los empleados que trabajan desde casa. Esto ha dado lugar a una mayor productividad en toda la organización debido a que la SEFAZ tiene un mayor control y visibilidad de los objetivos, los logros y el cálculo de las bonificaciones.

“It’s an example of how Bizagi can quickly help us respond to a changing environment, in this case a global change”

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

