

CASO DE ESTUDIO

SEFAZ Do Ceará logra la digitalización del 100% del proceso de litigación complejo para el cumplimiento y la eficiencia



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Compañía:

Secretaria Da Fazenda Do
Estado Do Ceará (SEFAZ)

Industria:

Gobierno y Educación

Ubicación:

Brasil

La Secretaria Da Fazenda Do Estado Do Ceará (SEFAZ), La Secretaría de Estado de Hacienda del Estado brasileño de Ceará, tiene un proceso de litigio altamente burocrático. Las enormes cantidades de papel que se generaban a lo largo del ciclo de vida del proceso eran una carga excesiva y podían 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.

Todo el proceso de litigación ha sido digitalizado, lo que permite eliminar el papel del proceso para mejorar la eficiencia, la visibilidad y el cumplimiento. El proceso está integrado con múltiples sistemas externos y la transmisión de información entre estos sistemas está automatizada para aportar transparencia y seguridad al proceso a través de la plataforma de automatización de procesos de "Low Code" de Bizagi.

Proceso 100% digitalizado
sin documentos en papel

Bizagi propuso una forma de digitalizar todo el proceso, antes era manual y había mucho papel circulando entre los departamentos, pero ahora todos los documentos son totalmente digitales"

Carlos Sérgio, Director de proyecto

Objetivos

- 🎯 Reducir la cantidad de papeleo producido
- 🎯 Integrarlo con varios sistemas externos
- 🎯 Crear una forma que permita seguir el proceso a lo largo del ciclo de vida
- 🎯 Garantizar el cumplimiento
- 🎯 Crear una modalidad de trabajo estandarizada

Logros

- ✅ Digitalización del 100% del proceso, sin producción de documentos.
- ✅ Integración con los sistemas e intercambio automático de información
- ✅ Visibilidad end-to-end del proceso
- ✅ Procesos estandarizados

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. La automatización del proceso de litigación fue una de las partes más complejas del proyecto de digitalización.

SEFAZ tuvo que enfrentarse al enorme reto de automatizar este proceso altamente burocrático, que puede tener un ciclo de vida de hasta cinco años. Pero con el apoyo de la plataforma de automatización de procesos de código bajo de Bizagi, lograron transformar completamente el proceso para proporcionar visibilidad end-to-end y asegurar su cumplimiento.

Reto

El proceso de litigio de los impuestos administrativos es una parte muy importante de las operaciones de la SEFAZ. Es un macro proceso, con tres procesos parciales, que pueden ser considerados como etapas del proceso de juicio:

- **Etapas 1:** Una organización es multada por las inconsistencias encontradas durante una auditoría. Si impugnan la multa, el proceso se inicia con una apelación. Un juez analiza la demanda y dicta una sentencia. Si están de acuerdo con el fallo, la organización paga la multa y el proceso finaliza. Pero si también impugnan el veredicto, tienen otros 30 días para presentar una respuesta y pasar a la siguiente etapa.
- **Etapas 2:** La organización es evaluada por un jurado compuesto por varios consejeros fijos, seleccionados al azar. El jurado analiza la apelación y declara si está de acuerdo con el fallo o no. En caso de que la organización continúe sin estar satisfecha con el resultado, puede apelar una vez más.
- **Etapas 3:** Parecido a la tercera etapa, pero esta vez son más las personas que juzgan la apelación. En caso de que la organización siga siendo culpable de inconsistencias, deberá pagar la multa.

El proceso del ciclo de vida de los recursos puede durar hasta cinco años si la apelación avanza hasta la fase 3. El proceso de litigación debe integrarse con múltiples sistemas aislados y antes se realizaba en papel y por correo electrónico alargando aún más el proceso y sin una verdadera trazabilidad, lo cual es un problema en un proceso legal.

“La vida útil de este proceso es muy larga, de más de cinco años. Se almacenaban muchos procesos de demandas anteriores, así que se puede imaginar la cantidad de papel que tenían que almacenar. Este planteamiento con Bizagi sin papel les ayuda a resolver el problema de forma digital”

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

Solución

Una vez que seleccionaron la nueva solución, necesitaban encontrar una forma ágil de trabajar y acomodar todos los casos que se pusieran en marcha, por lo que la plataforma de código bajo de Bizagi era ideal para ello.

“No podemos cambiar fácilmente de una versión del proceso a otra porque cada vez tenemos más casos en producción que deben estar en la misma versión.”

Carlos Sérgio, Director de Proyecto

En la segunda etapa del proceso de litigación, el equipo creó un guión para seleccionar al azar el grupo de jurados. Se elige a una persona para que emita el veredicto en nombre del grupo. Para que todos los documentos relacionados con la apelación se almacenen de forma centralizada junto con el veredicto, se puede presentar a través de Bizagi.

Resultados

Ahora que se ha digitalizado todo el proceso se obtiene el beneficio inmediato de la eliminación del papel del proceso, lo que ahorra 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.

“Bizagi propuso una forma de digitalizar todo el proceso, antes era manual y había mucho papel circulando entre los departamentos, pero ahora todos los documentos son totalmente digitales”

Carlos Sérgio, Project Director

Con el traspaso de información entre estos sistemas automatizados a través de Bizagi, el proceso se ha integrado con múltiples sistemas externos para aportar transparencia y seguridad al proceso.

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.