

Institucionalización y Productividad

Fase 1

SCORECARD

- Reducción en un 97% de los desfases en fechas de baja del IMSS
- Reducción del 42% de la cartera vencida y del 96% de cartera vencida mayor a 60 días
- Reducción en los gastos de comunicación y papelería en un 19%.
- Aumento del 100% en el nivel de Servicio al cliente.
- Incremento del 96% en la información actualizada de clientes y empleados.
- ROI del proyecto de 1.3 a 1.

PROYECTO

- **Nombre:** "HSI 5000 C-40"
- **Duración:** 26 semanas
- **Etapa:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Operaciones, Finanzas y Sistema de Gestión.
- **Industria/Sector:** Servicios

Con más de 14 años de experiencia Human Staff S.A de C.V (HS) es una empresa nacional con presencia en toda la república que se dedica a brindar soluciones humanas que mejoran la competitividad, rentabilidad y beneficios de sus clientes, inversionistas y colaboradores. Los principales servicios que brindan son administración de personal (más de 3,000 empleados administrados) y de reclutamiento y selección. Debido a su rápido crecimiento la dirección de HS buscaba la manera de institucionalizar la empresa y redefinir su estrategia para dejar de ser una empresa familiar. Es por ello que se plantearon 10 iniciativas de solución que se desarrollarían en 4 fases .La fase 1 consistía en la definición de Macro estructura, Optimización y sincronización de los procesos Operativos de Outsourcing y procesos de Administración y Finanzas.

RETO: Incrementar la rentabilidad y productividad de la empresa mediante la optimización y coordinación de los procesos de la cadena de valor y los procesos de soporte. Redefinir e implementar una estructura macro y micro alineada a los objetivos y a los nuevos procesos . Mejorar la confiabilidad y presentación en tiempo de la información operativa y financiera. Disminuir costos por cargas sociales, reducir la cartera vencida e incrementar el nivel de servicio con el cliente.

RESPUESTA: Se redefinió estratégicamente la estructura organizacional estableciendo claramente roles, actividades y funciones de los puestos claves. Se realizó una reingeniería de los procesos en las áreas de cadena de valor y de administración y finanzas dónde se definió el **deber ser** de cada uno de ellos, bajo la metodología MOSCALTIC (Reingeniería de Procesos), con un enfoque en la reducción de costos por ineficiencias de la operación y en el incremento del nivel de servicio interno y externo.

RESULTADOS:

Se logró un cambio cultural dentro de la empresa enfocando al personal en los resultados y en la mejora continua de sus procesos . Se consiguió una mayor claridad sobre lo que cada puesto es responsable y lo que aporta dentro de HS con lo cual se mejoró la productividad. Se estandarizó la forma de trabajo en las áreas de cadena de valor y áreas de soporte con lo cual Human adquirió más formalidad e institucionalización. Se mejoró la comunicación interna entre las áreas y se consiguió información tanto operativa como financiera confiable y en tiempo, lo que facilitó la toma de decisiones y la gestión desde la dirección hacia el resto de la organización.