

SCORECARD

Indicar:

- 11 procesos implementados
- Reducción de costo laboral operativo en un 15%
- Eliminación del 100% en errores y pagos al IMSS por altas /bajas de empleados a destiempo
- Reducción de 35% clientes con facturación vencida

PROYECTO

- **Nombre:**
"Diseño e Implementación de Procesos"
- **Duración:**
5 Meses
- **Etapa:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:**
Generación de contratos con clientes. Procesos de nóminas, administración de personal, facturación y cobranza. Sistema de Gestión
- **Industria/Sector:**
Capital Humano

Integra Capital Humano (ICH) es una firma de servicios y consultoría de capital humano, altamente especializada con el sector de consultoría administrativa, con más de 20 años en la gestión de recursos humanos. Sus servicios incluyen desde Reclutamiento y Selección de Personal, Estudios Socioeconómicos e Investigaciones Laborales, Evaluaciones Psicométricas; hasta Administración de Personal (outsourcing), Servicio Integral de Nómina y Consultoría Especializada en Seguridad Social.

ICH tenía la necesidad de institucionalizar sus procesos haciéndolos más eficientes y robustos, y a la vez soportar sus planes de crecimiento y participación en el mercado.

RETO: Contar con procesos operativos claros y eficientes en la organización que permitan y aseguren una operación competitiva en el mercado habilitando el crecimiento y la presencia de la empresa en la región.

RESPUESTA: El proyecto inició desde la definición de la estructura organizacional donde se generó la descripción de los puestos, roles, responsabilidades y funciones de manera clara y organizada; asignando tareas y actividades que anteriormente no se realizaban así como eliminando actividades que no agregaban valor a la operación.

Se definieron e implementaron los procesos operativos desde la generación de contratos con los clientes, el reclutamiento, contratación y administración de personal; el procesamiento de los diferentes tipos de nóminas, y los procesos de crédito y cobranza.

Se implementó un sistema de gestión que incluye el desarrollo de herramientas e indicadores para medir y monitorear el desempeño de los procesos a través de paneles de control por área, que a la vez generan información de manera oportuna para facilitar la toma de decisiones de manera objetiva, mediante foros de gestión y reuniones de trabajo.

RESULTADOS: La nueva estructura de trabajo permitió una organización más eficiente de las áreas y preparó a la empresa para un crecimiento ordenado. Mediante la implementación de procesos se eliminaron errores y reprocesos lo cual se tradujo en una operación más rápida y fluida; mejorando la respuesta a los clientes. Se logró una mayor transparencia en la gestión y se le dio visibilidad a los resultados y niveles de desempeño lo cual permite tomar decisiones de manera objetiva. De igual manera se facilitó la identificación de oportunidades de mejora y el desarrollo de planes de acción para abordarlas.

Los foros de gestión y las reuniones de trabajo favorecieron la interacción de los equipos de las diferentes áreas y propició una comunicación efectiva.