



LATAM  
SUMMIT 2023

Road to  
HIGH VALUE



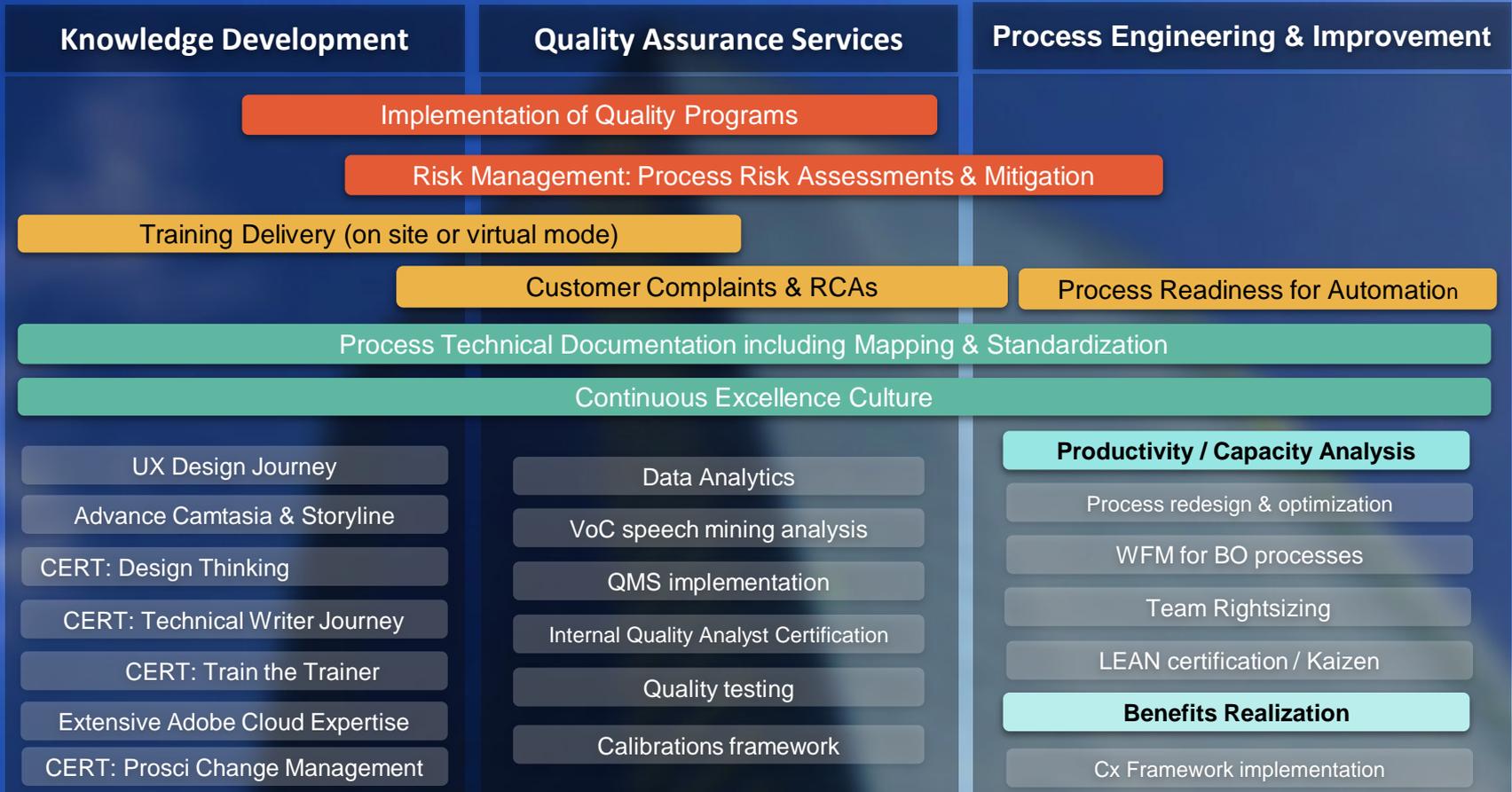
# Monetización de Beneficios y Productividad de un CSC

# Conozcámonos...

- Arnoldo Calvo Garita
- **Rol:** Process Engineering - Continuous Excellence & Innovation Manager
- **Compañía:** Equifax GBS Costa Rica
- Contacto: [arnoldo.calvo@equifax.com](mailto:arnoldo.calvo@equifax.com) & [www.linkedin.com/in/arnoldocalvo](https://www.linkedin.com/in/arnoldocalvo)
- Datos/ Biografía:  
Ing. Producción Industrial, ASQ LEAN Six Sigma Black Belt, Customer Experience certified. 15+ años de experiencia en procesos de mejora, manejo de equipos de aseguramiento de Calidad y análisis de información centrada en experiencia del cliente.



# EQUIFAX GBS Operational Excellence: Capability & Services Map



# "Desbloqueando la productividad y la obtención de beneficios"

*Un enfoque comprensivo de la realización de beneficios y su importancia*



Beneficios

**Objetivo: Lograr el éxito a través de una gestión eficaz de productividad y la clara comunicación de sus beneficios.**

# Nuestro punto de partida



1995 to 2011

De “Sobrevivir” a arrancar a demostrar el valor

- Trabajo en silos y desorganizado
- Trabajo en reacción a fallos
- Baja utilización laboral
- Pérdida de credibilidad
- Crecimiento del site paralizado 300 FTE's

# La búsqueda de la mejora

2012 to 2016

Cambio como eje transformador

- Se arrancan temas de manejo del cambio
- LEAN se vuelve eje temático
- Comienzan certificaciones internas
- Nos empezamos a sentar en mesas de negociaciones más estratégicas
- El SSC crece de 300 a 600 FTE's



# Dando los primeros pasos



**2016 to 2018**

**Resultados mas consistentes**

- **Se forman equipos de mejora**
- Se setean objetivos de eficiencia
- Se formalizan las responsabilidades del equipo de Ingeniería de procesos
- Comenzamos a ser referentes sobre temas de mejora
- El SSC crece de 600 a 800 FTE's

# Enfrentando obstáculos

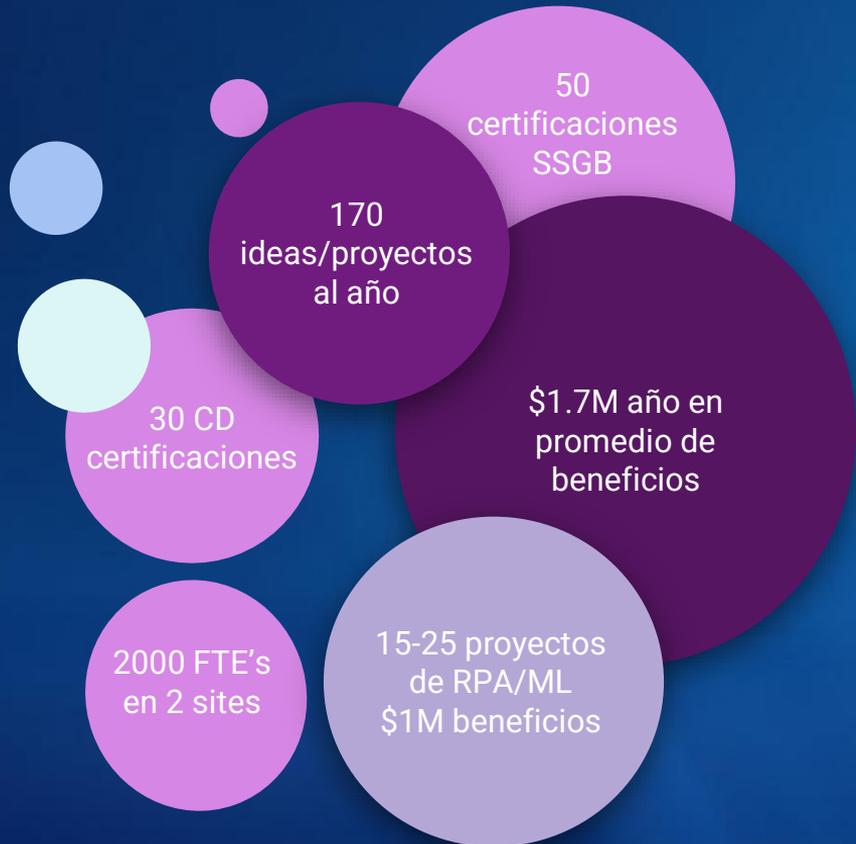
2019 to 2022

## Mejora en tiempos de incertidumbre

- Se pone a prueba la estrategia dado la llegada de la pandemia
- **Nueva mecánica de obtención de proyectos arranca - WE Improve-**
- Se inicia un seguimiento de resultados en los objetivos anuales de las áreas
- Se diversifica el tipo de áreas de soporte (CD-ML)
- El SSC crece de 800 a 1400 FTE's



# Triunfo y Transformación



## 2022 to today

### Siendo parte de la reinención

- Se incorporan nuevos objetivos de creación de ideas
- Se analizan los KPI's, OKR's & indicadores de productividad del GBS
- **Se “evangelizan” nuevas áreas, mostrando los resultados obtenidos**
- Nuevas integraciones suceden y se trabaja con un objetivo en común - BET -
- El SSC crece de 1400 a 1950 FTE's

# Realización de Beneficios y su relación con la productividad:

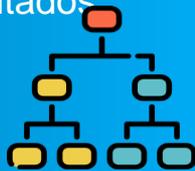
La realización de beneficios permite determinar hasta qué punto se logran realmente los objetivos acordados y declarados. Y cuando dichos beneficios vienen de la mejora de la productividad, nos aseguramos de hacer más con menos.

Hay dos tipos de beneficios; **beneficios comerciales-económicos** (verdes) que contribuyen al valor financiero, como mayores ingresos (impacto al PNL), y **beneficios que no crean valor financiero** (azules) como lo podrían ser las mejoras en la productividad, cumplimiento de calidad o la satisfacción al cliente.



# Los organizaciones efectivas describen, analizan y usan sistemáticamente la realización de beneficios para:

Mejorar la toma de decisiones y los resultados:



Diseñar y modificar programas de trabajo para mejorar el desempeño:



Asignar mejor los recursos, justificar actividades y gastos:



Demostrar el éxito a través de un desempeño superior frente a los objetivos documentados:



Mejorar la responsabilidad por la entrega de resultados acordados:



Tanto la productividad como la obtención de beneficios implican **medición y evaluación**. Las métricas de productividad evalúan la **eficiencia** con la que se utilizan los recursos, mientras que las métricas de realización de beneficios rastrean el **progreso hacia el logro de beneficios específicos**.

# Como puedo lograr una práctica eficiente?



## Establezca objetivos claros.



## Identifique y Priorice los Beneficios:

Liste los beneficios potenciales que el proyecto puede entregar.



## Mida la línea de base:

Comprenda los niveles de desempeño actuales relacionados con cada beneficio identificado.



## Planifique los Beneficios:

Desarrolle un plan de realización de beneficios que describa las acciones requeridas para lograr cada beneficio.



## Establezca los Objetivos:

Desarrolle un plan para los recursos necesarios y los plazos.

# Como puedo lograr una práctica eficiente?...



## Participación de las partes interesadas:

Comunique los beneficios, progreso y expectativas claramente a todas las partes relevantes.



## De seguimiento de los beneficios:

Implemente un seguimiento sólido sistema para monitorear el progreso de la realización de los beneficios.



## Mejore Continuamente:

Evalúe y aprenda continuamente de los proceso de realización de beneficios. Identifique áreas de mejora y incorpore la retroalimentación en futuras iniciativas.



## Comunique y Celebre el Éxito:

Comunique y celebre los resultados exitosos para motivar a los equipos y refuerce la importancia de la realización de beneficios.



