

AUTOSERVICIO COMO MODELO DE GESTIÓN PARA COLFUTURO

Colfuturo trabaja para promover, orientar y financiar a estudiantes colombianos que desean realizar estudios de posgrado en las mejores universidades del mundo.

En 2006 se fijó una meta a 5 años de multiplicar por 10 el número de beneficiarios anuales y a la vez reducir sus gastos operativos. Colfuturo contrató entonces los servicios de Advantis para definir una estrategia de tecnología de información que habilitara su visión. La nueva estrategia de TI se focalizó en implementar un modelo de autoservicio centrado en los beneficiarios, con el lineamiento de sorprenderlos a través de la excelencia en el servicio apalancada en la TI.

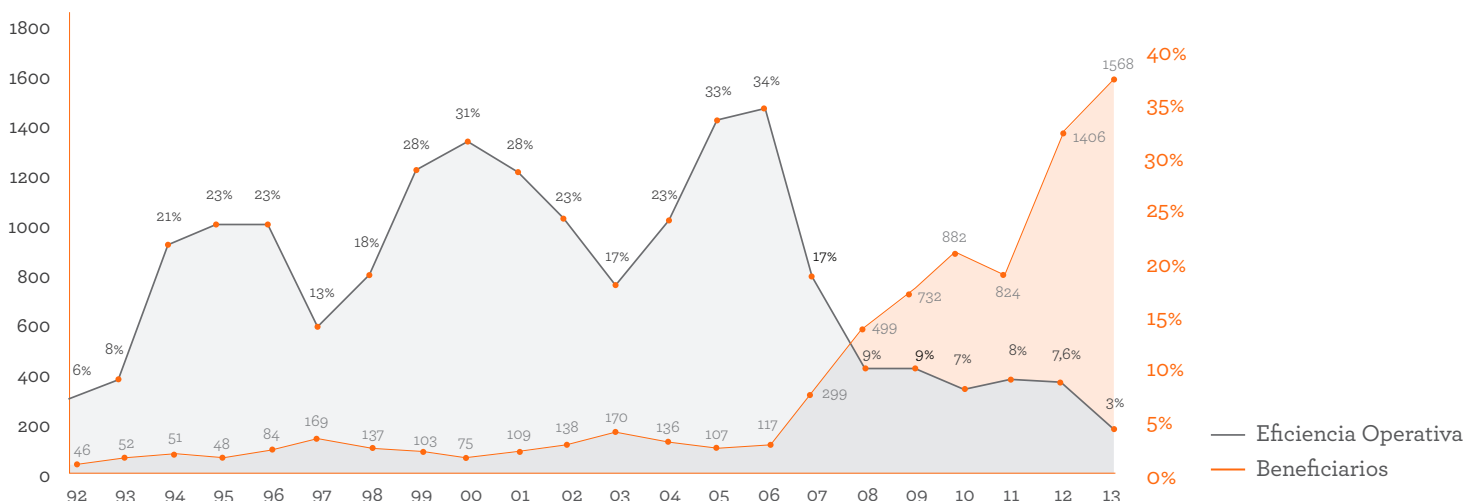
En síntesis, en menos de 3 años se puso en marcha un modelo escalable de autoservicio de clase mundial, que automatizó los procesos "core" de principio a fin, habilitó su crecimiento en más de 10 veces en volumen de operaciones y a la vez redujo sus gastos de 30 centavos a 3 centavos por dólar girado (ver gráfica siguiente).

Este modelo despertó el interés de Colciencias, al punto que subcontrató a Colfuturo para gestionar las becas de sus 592 estudiantes de doctorado.

“ Advantis es una firma muy seria, tremendamente competente y conocedora del tema, rigurosa en la implementación de las soluciones propuestas, con experiencia en la integración de tecnologías de punta de manera pragmática, que aportan a la solución de los problemas corporativos. En siete años hemos desarrollado cerca de 370 requerimientos, alrededor de 14 proyectos, todos ellos dentro de los estimados de tiempos y costos.

(Jerónimo Castro Jaramillo
Director Ejecutivo Colfuturo)

”



La historia de un salto tecnológico

Colfuturo fue fundado en 1992 por iniciativa de un grupo de ciudadanos líderes de los sectores público y privado, como una fundación con la visión de aportar a la educación de su recurso humano para el desarrollo del país.

En su origen recibió donaciones por USD\$13MM, 44% del sector público y 56% de empresas privadas. Con este fondo inicial se apoyó a un promedio anual de 103 estudiantes. A fines de 2006, se logró un nuevo acuerdo con el Gobierno Nacional, y se trazó la meta de apoyar a 1000 estudiantes/año en 5 años. Esta meta representaba retos financieros y operativos para aumentar estructuralmente la escalabilidad y mejorar el control del negocio.

Colfuturo seleccionó 299 nuevos beneficiarios en 2007, un crecimiento de casi 3 veces frente a 2006. Dado ese logro, Colfuturo decidió contratar los servicios de Advantis para revisar el soporte de su tecnología de información de cara a las altas expectativas de crecimiento inminente.

- + Advantis analizó las directrices estratégicas y revisó las capacidades de TI para formular la estrategia y el plan de TI que habilitara la visión de crecimiento y excelencia en el servicio.
- + La estrategia de TI alineó los objetivos de los proyectos con los imperativos de la estrategia del negocio y estableció las directrices que facilitaron la toma de decisiones.
- + Se diseñó la evolución hacia una arquitectura orientada al autoservicio y autogestión por parte de los beneficiarios acompañada de una estrategia de “cero” papel y “cero” procesos manuales. El diseño de la nueva arquitectura propendió por habilitar mayores niveles de automatización e integración de procesos y plataformas, y por hacerla más costo-efectiva. Se estableció un portafolio de proyectos, apalancados en los componentes de TI existentes y alineado con las capacidades económicas de Colfuturo, para

transformar la TI en un plazo máximo de 5 años, con entregables de valor para el negocio de manera progresiva durante este tiempo.

- + Se rediseñó el modelo de gestión para mejorar la calidad de los servicios de TI, así como para cumplir con la demanda del negocio, y aprovechar oportunidades de tercerización de actividades que no representaban ventajas competitivas (e.g., infraestructura de TI en la nube, hosting y administración del sistema core que administra los créditos-beca)
- + Se estableció un modelo de gobierno de TI riguroso con un Comité Directivo liderado por el Director Ejecutivo que se reúne semanalmente para monitorear los avances del plan, los riesgos que se estén enfrentando y tomar las decisiones de TI que aseguren la sincronización con el negocio. Este comité se ha reunido a la fecha más de 250 veces.
- + Se fortalecieron las capacidades de gestión de proyectos, para lograr una ejecución impecable (i.e., que cumpliera con las expectativas del negocio, respetando a su vez los presupuestos estimados de tiempo y costo)
- + Los consultores de Advantis y los funcionarios de Colfuturo integraron un equipo de alto desempeño y cohesión, que ha ejecutado en forma impecable los proyectos estratégicos del plan de TI.
- + Más allá de la ejecución de los proyectos, hoy Colfuturo cuenta con una cultura organizacional madura alrededor de la función de TI que le permite construir planes de trabajo acertados y plantear soluciones cada vez más efectivas para los problemas que enfrentan día a día

Colfuturo se convirtió en menos de 5 años en un referente para este tipo de organizaciones en Colombia y en América Latina.

Autoservicio como modelo para habilitar el crecimiento

El foco de la estrategia de TI ha sido implementar un modelo de autoservicio centrado en los beneficiarios, con el objetivo de sorprenderlos a través de la excelencia en el servicio apalancada en la TI.

- + Se digitalizó completamente el proceso de soporte a la convocatoria a través del cual se seleccionan los nuevos beneficiarios. Los candidatos localizados en Colombia y en el exterior se postulan a la convocatoria sin necesidad de entregar documentación física en las oficinas de Colfuturo en Bogotá.
- + Se redujo a niveles mínimos el flujo de papel a través de la implementación de un sistema de gestión documental que recorre todo el proceso desde la selección hasta el retorno al país de cada beneficiario.
- + Se virtualizó el proceso de generación del presupuesto en cabeza de cada beneficiario quién tiene el control de definir los recursos que necesita y su distribución en los diversos rubros para su sostenimiento durante los años de estudio. El proceso los guía y los lleva hasta consolidar el presupuesto para su posterior aprobación, simulando distintos escenarios durante el proceso de consolidación.
- + Se integró el proceso de desembolsos, garantizando su calidad, agilidad y oportunidad. Gracias a este desarrollo Colfuturo realiza miles de giros cada dos meses a más de 20 países denominados en un par de decenas de monedas con una tasa de devolución de giros mínima.

“

El acompañamiento de Advantis ha sido definitivo para cumplir las metas de nuestra estrategia de negocios. La tecnología desarrollada y el trabajo conjunto con COLFUTURO han contribuido a fortalecer nuestro equipo y han conseguido que el trabajo entre las áreas sea ahora más fluido, ordenado y veloz.

(Cecilia Salgado de Huertas,
Directora Financiera de Colfuturo)

”

- + Se habilitaron mecanismos de contacto dinámicos con los beneficiarios a lo largo de su ciclo de estudios.

Todo lo anterior ha llevado a que Colfuturo sea capaz de solventar, en el último proceso de selección de candidatos, más de 250.000 visitas únicas en su página web de la convocatoria y más de 5.600 ingresos al formulario de solicitud.

Se implementó un sistema de soporte al área de Semilleros de Talentos con cubrimiento nacional, para asesorar a personas de desempeño académico sobresaliente y guiarlos para convertirlos en beneficiarios de Colfuturo en el menor plazo posible. Este año se recibieron 1,825 postulaciones al programa.

“

Con Advantis hemos establecido una relación de profunda confianza en la que formamos un solo equipo que busca atender las necesidades de la operación con las soluciones tecnológicas óptimas. El liderazgo y la gestión de proyectos realizada por Advantis es riguroso, detallado y controla efectivamente el alcance, los tiempos de desarrollo y los temas críticos; al mismo tiempo es flexible para brindar apoyo en los momentos de coyuntura, orientar prácticas e incluso ofrecer herramientas y técnicas a los recursos de la fundación.

(Marta Vargas,
Gerente de Proyectos de Colfuturo)

”

El Programa Doctoral Becas Colciencias

En 2012 a Colfuturo se le presentó la oportunidad de administrar el Programa Doctoral Becas Colciencias. Esta oportunidad sólo se podría aprovechar apalancándose en la escalabilidad de su modelo operativo y la automatización y robustez de sus plataformas tecnológicas que Colfuturo había desarrollado en los años anteriores.

Colciencias, la entidad encargada de fomentar la ciencia, la tecnología y la innovación en Colombia, confió en Colfuturo para gestionar las becas de 592 estudiantes de doctorado, y así reconoció la excelencia operativa y tecnológica de Colfuturo.

Este desafío implicó ajustar aceleradamente los sistemas a las particularidades de este programa, así como perfeccionar los procesos del negocio, sus roles para gestionar a los nuevos becarios.

En 2013, Colciencias ratificó el convenio para que Colfuturo apoyara a 715 nuevos becarios. Colfuturo consolidó así la gestión tercerizada de las becas de Colciencias.

A hoy, el potencial para administrar de forma eficiente programas académicos de crédito-beca, la excelencia

“

Advantis se comprometió con los desafíos que Colfuturo enfrentaba, cuando decidió administrar programas académicos a terceros, lo que nos permitió crear en equipo una estrategia holística e innovadora que paralelamente permitiera atender las necesidades inmediatas de la operación, desarrollar una TI como soporte a la nueva unidad de negocio y apoyar el proceso de integración y adaptación interno a todos los niveles de la organización dentro de los tiempos estimados.

(Constanza Londoño Reyes
Coordinadora del Programa Doctoral de becas
Colciencias para Colfuturo)

”

de su equipo de trabajo y las capacidades de su plataforma tecnológica, le han dado a Colfuturo la competitividad necesaria para ser la entidad líder para acompañar a los colombianos que desean materializar sus sueños de estudiar posgrados en el exterior.

Sobre Advantis Consultoría Gerencial

Advantis es una firma de consultoría gerencial enfocada en generar valor a sus clientes en diferentes áreas funcionales de la gerencia de negocios y organizaciones.

Desde su formación en 2003, Advantis ha venido consolidándose como una firma líder en la Región Andina. Advantis está basada en Bogotá, Colombia y tiene operaciones en la región Andina y el Caribe. Actualmente cuenta con cerca de 70 profesionales que integran sus prácticas de consultoría de negocios y de consultoría en TI. Adicionalmente tiene oficinas en Medellín, Caracas y Quito