

Historia de Éxito SAP Banca

Para el año 2000, el **Banco Popular de Puerto Rico** tenía muy pocos procesos del área de recursos humanos automatizados y/o integrados. Por ello, esta institución decide implantar la solución de SAP para manejar sus procesos integradamente y en tiempo real.



LA AVENTURA DEL BANCO POPULAR

Para el año 2000, el Banco Popular de Puerto Rico tenía muy pocos procesos del área de recursos humanos automatizados y los que estaban automatizados no estaban integrados, lo cual ocasionaba errores y duplicidad en tareas como la nómina de empleados. Así, tomando en consideración esta situación, el Banco Popular decidió iniciar el proceso de automatizar sus procesos de recursos humanos a lo largo de toda la institución, según comenta Tere Loubriel, Vicepresidente Senior y Directora de la División de Recursos Humanos del Banco Popular.

Con la meta de disminuir el papeleo y maximizar la gestión de la División de Recursos Humanos en aras de brindarle mayor capacidad estratégica, comenzó el Proyecto ZAP (Zona Acceso Personal) basado en la plataforma de soluciones SAP en el área de Recursos Humanos, que incluyó además el SAP Employee Self Service (ESS) y el SAP Manager Desktop.

Olga Rivera, Directora de Proyectos en Servicios de Programación del Banco Popular, recuerda que el “kick off” de este proyecto fue el 5 de octubre de 2000. Entre octubre y diciembre de ese año se llevó a cabo el adiestramiento del equipo de trabajo, y luego se inició formalmente el proyecto en el año 2001. Ya en diciembre de 2001 se estaban llevando a cabo los adiestramientos a los usuarios finales, diseñados por personal del Banco (7.000 empleados y 1.400 supervisores). Finalmente el proyecto entró en vivo en abril de 2002.

El equipo ZAP estaba consciente que la implantación de este proyecto traería consigo un reenfoque de la relación que los empleados del banco tienen con su División de Recursos Humanos. En este sentido, para introducir los usuarios a los cambios que el Proyecto ZAP traería consigo, se estableció un equipo de manejo de cambio, el cual a través de dinámicas, demostraciones, redacción de artículos en la revista interna y el establecimiento de un flujo constante de información sobre el proyecto, manejó efectivamente la incertidumbre que puede surgir tras la implantación de una innovación como ésta.

SAP Andina y del Caribe

Caribe: Tel: (787)775-3100 Fax: (787)775-3110
 Colombia: Tel: (571)600-3000 Fax: (571)600-3001
 Perú: Tel: (511)215-6900 Fax: (511)215-6901
 Venezuela: Tel: (58212)276-5400 Fax: (58212)267-4327

www.sap.com/andecarib

Agrega Rivera que también utilizaron otras estrategias para solidificar el respaldo de los usuarios como, por ejemplo, establecer un grupo interno de empleados englobados bajo el nombre de “SAP Partners”, que servirían de enlace para los nuevos usuarios del sistema en la institución. Se consolidaron 120 “SAP Partners” durante la fase de implantación del proyecto y actualmente se mantiene el apoyo del equipo de soporte interno en el uso del sistema SAP en el Banco Popular.

Además, durante los primeros días de la puesta en marcha del proyecto, se establecieron “kioskos” de información, a los cuales los empleados del Banco podían ir a solicitar ayuda e información sobre el uso de la solución SAP. Posteriormente, se llevaron a cabo reuniones internas para conocer de primera mano la percepción de los diversos grupos de la empresa como usuarios del sistema, y la evaluación resultó satisfactoria.

Hoy, el equipo del Proyecto ZAP del Banco Popular está compuesto por 21 miembros fijos, que incluyen consultores, personal de avanzada y personal de manejo de cambio.

METAS CUMPLIDAS

Tere Loubriel destaca que entre los logros de este proyecto del Banco Popular está “poner en ejecución simultáneamente tres funcionalidades de la solución SAP en Recursos Humanos, dentro de la meta de tiempo establecida. Además, cuando entró en vivo el sistema, aunque la nómina de empleados operó con algunos pormenores, se pudieron ajustar rápidamente las diferencias materiales que surgieron antes de la próxima nómina”.

“Entre los logros de este proyecto destaca poner en ejecución simultáneamente tres funcionalidades de la solución SAP en Recursos Humanos, dentro de la meta de tiempo establecida”.

Tere Loubriel, Vicepresidente Senior y Directora de la División de Recursos Humanos del Banco Popular.

Otro beneficio concreto alcanzado es que ahora los empleados del Banco Popular se registran a través del SAP Employee Self Service, para conocer acerca del plan de beneficios de la empresa, realizar cambios a su información personal y manejar los datos requeridos para sus respectivos planes médicos, por ejemplo. También otra ventaja lograda, es que ya no se producen los talonarios de pago impresos, porque ahora el empleado puede encontrar toda la información sobre su pago en línea.

“Con el SAP Manager Desktop, los gerentes del área de Recursos Humanos tienen acceso en tiempo real a información actualizada acerca de los empleados de la empresa, y pueden gestionar eficazmente las tareas asignadas a su rol. Por ejemplo, pueden aprobar en línea solicitud de vacaciones, pago de bonos, o pueden manejar información histórica del empleado en su trayectoria en la compañía para gestionar promociones, ascensos, salarios, entre otros aspectos” explica Loubriel.

FACTORES CLAVES

Entre los factores críticos de éxito de este proyecto, de acuerdo con Ramón Meléndez, Gerente de la División de Programación del Banco Popular, destaca un fuerte compromiso de la alta gerencia, el cual quedó demostrado en el hecho de que los recursos que se asignaron a este proyecto trabajaron a tiempo completo en éste y la toma de decisiones se gestionaba rápidamente.

“También el trabajo en equipo fue un factor clave, ya que permitió la ejecución de tareas y la asignación de responsabilidades de forma efectiva. Por último, el equipo de ZAP siguió el plan de trabajo establecido desde el principio, incluyendo los pasos de seguimiento y monitoreo, lo que permitió trabajar de forma planificada y en el tiempo y presupuesto previstos”.

El éxito del Proyecto ZAP, y los beneficios iniciales observados con el uso de la solución SAP Recursos Humanos, han motivado al Banco Popular a seguir ampliando las funcionalidades que utilizan de la plataforma SAP. Por ejemplo, en el futuro se planifica añadir

funcionalidades como Total Compensation Statement, evaluaciones en línea y revisiones por mérito, y ofrecer nuevos adiestramientos que permitan a los empleados del Banco Popular sacar el máximo de la solución SAP.

“Nuestra meta es llevar a cabo todos los procesos de Recursos Humanos en línea y poder llevar el sistema a nuestras sucursales y oficinas en Estados Unidos, de modo que trabajemos integradamente”, concluye Loubriel.