

---

## AUTOMATIZACIÓN

---

La automatización es algo que hemos trabajado a conciencia estudiando diversas metodologías, entre ellas PMI (Project Manager International) Las fases sobre las que hemos realizado la automatización:

### 1- Análisis

En este punto analizamos todas las tareas que se realizan dentro de Smart y se midieron tiempo. Se clasificaron estas tareas por tipo: (Administrativas, asesoramiento, etc.) Importancia (prioritaria o no). Riesgos: se valoraron los riesgos de lo que conllevaría el no realizarla correctamente. Una vez tenido ese análisis se realizó un informe detallado que nos permitiera tomar decisiones sobre la automatización.

### 2- Sistematización

La sistematización la realizamos en 3 etapas.

- Formación del equipo.

El tener mayor conocimiento de la materia ayuda a ser más resolutivas y optimizar tiempos, del mismo modo que se preven lesiones psicosociales por estrés. En esta parte creamos la Wiki. Una wiki donde está todo lo necesario para el trabajo diario, desde el uso del CRM hasta la gestión con la administración y el socio/a. De esta manera, ahorramos tiempo de tener que buscar o solventar dudas.

- Protocolizar

En esta etapa se crearon los protocolos de trabajo que nos permitieron optimizar tiempos, trabajar homogeneizados y mejorar los sistemas de trabajo enfocados a la mejora de la productividad y rentabilidad del proyecto.

- Archivística y documentación.

Creamos un sistema de archivos, gracias a nuestra socia usuaria experta en archivo y documentación que nos permita no tardar más de 10 segundos en encontrar un documento. Con el CRM el socio/a tiene acceso a toda esa documentación. En el ejemplo veis mi usuario por la protección de datos, y no es que tenga actividad enorme como socia usuaria, pero se puede:

---

---

## AUTOMATIZACIÓN

---

- Acceso a todos los documentos.
- Datos de identificación personal y cuentas bancarias, y ahí el socio/a puede cambiarlos directamente.
- Sus trabajos con Smart Ib el desglose de la actividad.
- Simulador de costes.

Además tenemos un sistema compartido de archivos en MS TEAMS donde se guarda la documentación del registro de cooperativas. Reducir el tiempo de búsqueda de información y documentación a 10 segundos, generó un impacto de aumento de la productividad en un 90%.

### 3. Tecnología

Como podéis ver en la infografía llevamos intentando desarrollar un software propio desde 2015. Esto ha supuesto una cantidad enorme de dinero. Aunque no se haya gastado como tal, en Smart Ibérica tenemos la firme convención de que el tiempo es dinero, por lo que valorando el tiempo y recursos económicos invertidos en el desarrollo de una herramienta propia de automatización llegamos a la cifra de más de 700.000 €.

La primera herramienta fue desarrollada por Julek.

La segunda fue con un proveedor español con el que actualmente estamos en juicios, puesto que el solicita un dinero extra que no estamos dispuestas a pagar porque el programa no funciona.

Entendemos que la automatización tiene que servir para reducir tiempo de todas las personas socias, no para quitar tiempo de trabajo a las asesoras y derivárselo al socio. Esto nos hace no ser competitivas en el mercado. Y tampoco es algo ético si hablamos en términos cooperativos.

El principal problema encontrado es que no pueden enlazarlo con nuestro CRM. El CRM está autorizado por la administración pública para estar enlazado, además, de que si el programa genera algún error en el cálculo de una factura, nómina, etc..., él es el responsable, y cuentan con un seguro para pagar el dinero que se haya podido gastar en ese punto. Es una seguridad para la cooperativa.

---

---

## AUTOMATIZACIÓN

---

Pero, gracias al CRM tenemos una automatización de la contabilidad y laboral, que si no se conecta con el programa de autogestión, estamos automatizando por un lado, y obligando a hacer cuestiones que tienen un alto nivel de riesgo por otro. Ejemplo: si el programa gestiona facturas, pero luego el equipo contable tiene que manualmente gestionarlas, no solo estamos invirtiendo más tiempo en esa tarea, sino que nos arriesgamos a un mayor error humano que cueste dinero a nuestra cooperativa.

Además, según las recomendaciones de nuestra delegada de protección de datos, figura que la ley europea de protección de datos obliga a tener que realizar un informe de ciberseguridad: Para ello, contamos con CINDE.

En conclusión los costes de mantenimiento y gestión ascendían a 32.000 € año en el mejor de los casos: Mantenimiento y actualización de la plataforma. Persona de guardia por si hay un error informático 24/7 y evitar problemas. La compra de dos servidores independientes para la realización de copias de seguridad, y si falla uno tener el otro. Volcado de base de datos y guardado seguro. Incorporación de protocolos de ciberseguridad frente a los diversos escenarios de ciberdelincuencia, etc... Realmente no se trata del dinero de, ¿Si estamos teniendo drama con el office 365 somos capaces de manejar un programa propio de esas características?

Frente a esta situación, en 2022 volvimos a contactar con CINDE para realizar una auditoria de ciberseguridad. El resultado de dicho informe fue muy favorable debido a que al tener externalizado el CRM, y office 365 hay una responsabilidad a terceros que nos permite poder exigir responsabilidades y limita nuestra responsabilidad.

**La opción de automatizar a través de una herramienta que conocemos que funciona, CRM, no solo es la más práctica y segura, sino la más efectiva.**

---