



Caso de éxito

# Gestión Documental en **Grupo Éxito**, más allá del ahorro, una mejora continua en la experiencia del usuario.

**Luisa Fernanda Vásquez Cedeño,**  
Directora del Centro de Servicios Compartidos  
Grupo Éxito.

**E**l Grupo Éxito, con ventas por más de \$11,2 billones en Colombia en 2018, no solo es el principal grupo de retail del país, sino que es el mayor empleador privado. Tiene cerca de 40 mil colaboradores y cada año recibe alrededor de 200 mil hojas de vida, buscando cubrir cargos a nivel nacional.

Estas cifras dan una idea del volumen documental que procesa esta compañía, que, además, cuenta con más de 500 tiendas en todo el país. En materia de gestión documental, tiene el reto de administrar de manera eficiente y oportuna todos los documentos físicos.

Durante los últimos años, asegura Luisa Fernanda Vásquez, directora del centro de servicios compartidos de Grupo Éxito, la compañía venía realizando un proceso de gestión documental muy riguroso en el detalle, pero “con algunas oportunidades de ser más eficiente”.

Asegura la directiva que el modelo utilizado se centraba en que la gestión documental cubriera todas las necesidades de la empresa desde el punto de vista legal, pero en cuanto a las necesidades del usuario final había un camino por explorar y definir. “Nos enfrentamos en algún momento al reto de trabajar por la credibilidad del servicio de gestión documental en términos de saber dónde estaba un documento y que en las áreas no tuviéramos archivos paralelos o que estos no se quedaran en los escritorios de las personas”.

Ante la necesidad de evolucionar en el proceso de gestión documental, Grupo

Éxito inició la búsqueda y evaluación de nuevas alternativas en el mercado. **“Queríamos resolver esos retos, hacer una gran transformación con el fin de que la compañía tuviera uno de los mejores procesos de gestión documental”.**

Tras evaluar algunas propuestas, la empresa eligió a Carvajal Tecnología y Servicios (CT&S) como proveedor del servicio que le permitiera optimizar el proceso. **“Carvajal entendió nuestra necesidad y nos hizo una propuesta de valor real. Gracias a eso, hemos tenido una mejora continua, una transformación digital en el proceso. Ellos entendieron el concepto de calidad, que era una de nuestras principales necesidades, y nos brindaron innovación y, en algunos procesos, hasta disrupción. Hoy en la compañía el proceso de gestión**



documental está siendo un ejemplo de cambio”.

Carvajal Tecnología y Servicios ofrece un proceso de gestión documental que administra todo tipo de documentos de manera electrónica. Ofrece servicios de transformación y gestión inteligente de información y apoya el despliegue de iniciativas de transformación digital entre sus clientes. Gestiona el contenido corporativo y transaccional, administrando todo el ciclo de vida de la información y entregando soluciones que brindan eficiencia, oportunidad y calidad en la disponibilidad de datos para los procesos fundamentales de las entidades públicas y privadas.

Se encarga de recibir, radicar, almacenar, indexar, proteger y procesar todos los documentos de la empresa, mediante la creación de expedientes electrónicos, además de garantizar la trazabilidad y el seguimiento de cada uno de ellos.



A hoy, CT&S presta este servicio a varias empresas del sector y cuenta con más de:



En el Grupo Éxito, los departamentos relacionados con temas jurídicos, tributarios, laborales, de recursos humanos y hasta las transacciones en las tiendas, han sido los más beneficiados con el apoyo de Carvajal T&S.

**“Teníamos muchas oportunidades en términos de calidad del dato”, - explica Luisa Fernanda Vásquez.** Carvajal nos ofrece un equipo de calidad que nos garantiza que cada información que llega tiene una depuración y una calidad en el dato como la que necesitamos”.

La directora destaca igualmente los procesos internos que están implementando con el acompañamiento de CT&S. “Tenemos procesos de transformación digital, estamos iniciando

un piloto para eliminar las planillas de correspondencia interna. Todo el tema de taquilla virtual realmente trae un beneficio a nivel tributario y legal muy importante para que la persona adecuada reciba los documentos que le competen. Todos los flujos de información han venido mejorando”.

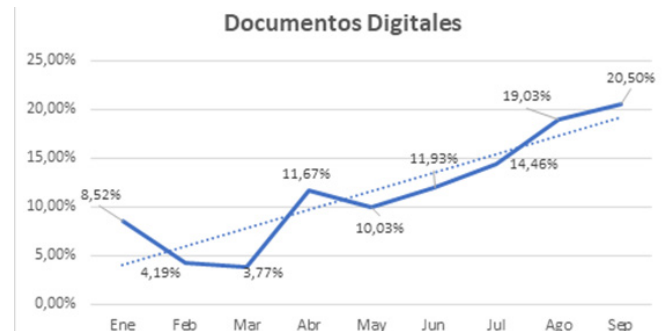
La funcionaria de Grupo Éxito explica que han comprobado que la compañía ganó en eficiencias en el proceso de correspondencia. **“En áreas operacionales, como cuentas por pagar, hay una optimización de recursos y procedimientos, y pasa lo mismo en muchos departamentos de la compañía; pero, de hecho, nuestro objetivo no era la reducción de costos, nuestro objetivo era evolucionar el proceso, tener una mejora continua, innovación en el proceso, una transformación digital. Esos eran nuestros objetivos”.**

Grupo Éxito destaca que ahora la experiencia del usuario es mucho más agradable. **“Con Carvajal hemos logrado mejorar la del usuario final en este nuevo sistema. Hemos hecho mucho. No solo tenemos más credibilidad, sino que el usuario puede navegar y encontrar sus documentos de una manera más amigable, más flexible”.**

No estamos recopilando información que no sea necesaria y estamos teniendo mayor calidad del dato. Carvajal no sólo nos trajo el proceso por sí solo, obviamente viene con tecnología y en eso Carvajal Tecnología y Servicios

también nos ha aportado muchísimo, generando beneficios que, más allá de los ahorros, son muy valorados por la compañía”.

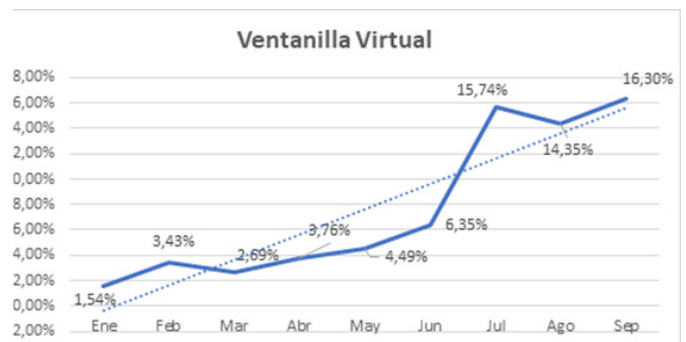
## 20% de incremento en documentos digitales:



### Beneficios

- Disminución de papel.
- Ahorro en custodia.
- Automatización del proceso.

16% de Migración de las solicitudes de impuestos y requerimientos legales a Ventanilla Virtual



### Beneficios

- Control.
- Trazabilidad.
- Oportunidad en respuestas.

