



La Empresa

La **Empresa Municipal de Servicios Funerarios de Madrid (SFM)** se compone de un equipo profesional de más de 500 empleados y una amplia flota de vehículos, haciendo de ella la funeraria de Madrid que ofrece más experiencia acumulada, con más de 100 años de servicio a la Ciudad de Madrid compuesta por una amplia historia bajo distintas denominaciones.

Situación y Punto de partida

Contamos para este caso con la colaboración de Raúl Poveda, responsable del proyecto por parte de SFM, quien se incorporó a la empresa hace ya casi 4 años para liderar el proceso de renovación corporativa en organización y sistemas mediante la ejecución del Plan de Transformación Digital (PDT) de SFM ordenado por el Ayuntamiento de Madrid, dentro del plan global de renovación de la sociedad. Este Plan está en ejecución y, además del Plan de Transformación Digital, se trabaja en otros grandes proyectos como la renovación de diferentes infraestructuras en cementerios, reforma integral del Tanatorio M30 y el nuevo plan Comercial.

Como principal motivador y origen de su Plan de Transformación Digital, SFM partía del siguiente escenario:

- Organización y Procesos: contaban con procesos sólidos, pero no suficientemente aprovechados, mejoras muy costosas de adoptar por falta de mecanización o soluciones que los soporten.
- Personas: había una baja productividad por exceso de tareas manuales y retrabajos, necesidad de reciclaje en conocimientos y competencias digitales, así como evolución a modelo más eficiente de servicios y orientación al cliente.
- Sistemas y tecnologías de soporte al negocio: obsolescencia generalizada, tecnología no integrable con terceros, alto riesgo de fallos o falta de continuidad

con pérdida de servicio eran algunos de los problemas. También se tuvieron en cuenta sistemas que no soportan las nuevas necesidades de negocio y con escasa capacidad de evolución, en su mayoría fuera de garantía y con un alto coste de mantenimiento o fuera del mismo.

El cliente precisaba, de cara a garantizar el correcto funcionamiento de la actividad diaria, una aplicación de Control de Gestión adaptada técnica y económicamente a la realidad de su mercado y ámbito técnico/funcional, asegurando también una escalabilidad, seguridad y soporte asociado.

Según nos cuenta **Raúl Poveda**, como punto de partida para las áreas de monitorización y control de gestión “desde abril de 2018 que se instauró la función de Control de Gestión, se comenzó a trabajar en la obtención de información de nuestras actividades, así como en el diseño de informes e indicadores entregados en diversos cuadros de mando MS-Excel. Esto permitió suministrar información de gestión con una mayor estandarización a las distintas áreas de SFM de forma periódica, mejorando con ello la toma de decisiones que se soportaban en datos reales más fiables”.

Sin embargo, se contaban con ciertas limitaciones tales como:

- Posibilidad de errores en la manipulación
- Falta de integridad/coherencia en la propia información sacada de los sistemas
- Alta inversión de tiempo, Imposibilidad de obtener y compartir la información en tiempo real
- Necesidad de un mantenimiento “manual y mensual” de las tablas maestras
- Limitaciones para el cálculo de determinada información
- Proceso presupuestario desvinculado del negocio

Por todo ello, la empresa precisaba de una solución y plataforma unificadas que dieran soporte a las funcionalidades actuales y permitieran la evolución futura. Asimismo, necesitaban asegurar una estrategia que permitiera el traspaso sin riesgo de la actual plataforma a la nueva.

Cómo se resolvió

Tras el proceso de licitación, **Quental** fue seleccionada para llevar a cabo este proceso mediante la solución de Planificación y Gestión Empresarial by Jedox. La flexibilidad de la solución fue considerada clave ya que fomentaba un enfoque ágil, garantizando que la solución cumpliera con sus necesidades.

Quental se ha encargado, durante 9 meses de dotar a SFM de la mejor solución a nivel de procesos y aplicaciones para el área de Control de Gestión en los ámbitos de “Presupuestación, Forecast y Reporting”, incluyendo la integración necesaria con plataformas de terceros, así como la correspondiente migración y puesta en marcha desde la situación actual.

Como relata Raúl Poveda, “han sido 9 meses de implantación y actualmente nos encontramos en la fase de servicios de mantenimiento, soporte y evolutivos”.

En total, se han implantado 5 modelos analíticos:

- Actividad Comercial (Oportunidades comerciales)
- Actividad Operaciones (Órdenes de trabajo)
- Ingresos y Facturación
- Empleados y Costes laborales
- Información financiera (Balance y P&G)

Y 6 modelos de presentación o reporting:

- Informe / Reporting diario
- Modelo de Actividad Comercial y Comercial
- Modelo de RRHH
- Modelo de Tiendas (Flores–plantas)
- Modelo de Cementerios, Operativo de cementerios y Fétretos / Urnas
- Modelo Financiero.

Que resultan consultables mediante 3 escenarios posibles:

- Presupuesto
- FORECAST con revisiones mensuales
- REAL

Con ello, hemos garantizado la planificación, presupuestación y reporting, aportando la transformación que la compañía precisa para poder adaptarse y continuar creciendo.

Beneficios

Gracias a la solución implantada por Quental, la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid ha logrado, según Raúl Poveda, importantes mejoras en sus procesos, destacando los siguientes beneficios:

- Formalizar la metodología de análisis, monitorización y seguimiento de la actividad SFM, ya que será la única solución en la que se desarrollará cualquier modelo analítico o de información estadística.
- Mejor servicio al cliente interno para que puedan obtener de manera autónoma la información que precisen. Permitiendo la distribución de los modelos de informes estándar pero también consultas ad-hoc.
- Unificación de la información de gestión e indicadores manejada por todas las Direcciones, reduciendo la inversión en tiempo y esfuerzo en la generación de la información, para invertirlo en el análisis, diseño y adopción de planes de actuación o medidas correctoras y su posterior seguimiento.
- Garantizar la integridad, fiabilidad y transparencia de la información. La información sale de los sistemas sin ser alterada y se mecaniza el tratamiento y modo de presentación.
- Alinearse con el Plan de Transformación Digital en su aplicación a áreas internas, sirviendo como herramienta de consulta en entorno web desde cualquier navegador y dispositivo.

Agradecemos a Raúl Poveda, responsable del proyecto por parte de SFM, su colaboración.

Raúl atesora una base de formación de negocio y tecnológica y más de 30 años de experiencia profesional en entornos locales e internacionales en ámbitos diversos:

- Organización y optimización de procesos de negocio,
- Gestión del cambio
- Privacidad, Seguridad de la Información y Compliance
- Estrategia IT
- Desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas y de comunicaciones