



## CASO DE ÉXITO: ENLACE OPERATIVO

### Algunos datos de la compañía

- En 1998 nace Enlace Operativo como una unidad estratégica y de soporte para las empresas de seguridad social de Grupo Sura. En 2006 se constituye como operador de información y comienza a prestar los servicios de pago de Pila.
- Enlace Operativo es una compañía proveedora de Servicios de Outsourcing, quizás el grupo empresarial más importante de Colombia, con la participación cercana al 7% del PIB del país.
- Es la última compañía creada por el “Grupo de Inversiones Suramericana, Suramericana y Protección”. Una empresa del siglo XXI, dedicada a los servicios de procesamiento de Outsourcing de Nómina.

### Los comienzos con Cegid

Enlace Operativo empezó su relación con Cegid con un producto diferente al de nómina, un producto que atiende la autoliquidación de aportes de la seguridad social en el país. Pero el segundo producto que abordó fue el Outsourcing de Nómina. “En este producto hemos tenido la fortuna de contar con un aliado estratégico como es Peoplenet de Cegid, un software que ha tenido un nivel de aceptación muy alto dentro del grupo de clientes que hemos atendido y que creemos que es la base fundamental del crecimiento en el futuro de la compañía en esta línea de negocio”, dice Carlos Augusto Castro, gerente general de Enlace Operativo.

“Tenemos una capacidad instalada muy grande. Tenemos ya un centro de operaciones que puede albergar 1.500 trabajadores y que puede atender clientes en Colombia, y muy pronto, en todo Latinoamérica”.

Por la visión estratégica de Enlace Operativo, la compañía tiene la posibilidad de llegar a otros países de Latinoamérica, y lo quieren hacer a través del Outsourcing del procesamiento de Nómina.



### Evaluación de los posibles proveedores

“Empezamos a hacer una selección de los posibles proveedores de la herramienta, que pudieran soportar el servicio”, dice Carlos Augusto. “Ahí, en la evaluación, encontramos que Peoplenet de Cegid siempre aparecía muy bien rankeado, en cualquier evaluación que miramos, en cualquier parte del mundo. Y de ahí empezamos a mirar a Cegid como el aliado que nosotros esperábamos”.

“Cuando evaluamos también las posibilidades de ir a otros países de Latinoamérica, encontramos que los estándares que ya tenía Cegid nos permitían ser muy consecuente con la visión que tiene la empresa. Desde ese momento empezamos las conversaciones y al final llegamos a negociaciones buenas para Cegid y buenas para Enlace Operativo. Y ahí empezó la alianza estratégica”.

## Barreras del outsourcing en Colombia

En un primer momento, Enlace Operativo se encontró con barreras importantes en Colombia, porque el concepto de Outsourcing de Nómina no transmitía mucha confianza en los gerentes del país.

El Gerente General de Enlace Operativo afirma haber “encontrado, en el momento de la comercialización, que todavía hay algunos gerentes que no están preparados para entregar de forma natural, o muy tranquila, el tema de nómina en outsourcing”.

Por eso han hecho un esfuerzo muy grande en posicionar el Outsourcing como una herramienta estratégica de gestión, y de esta manera que los gerentes “entiendan que al entregar la nómina no están dando nada que realmente no puedan entregar. Que por el contrario, al confiar la operatividad de la nómina a una compañía especializada, pueden enfocarse en su negocio”.

*“Para nosotros ha sido fundamental, en el momento de abordar un cliente, poder decirle que contamos con uno de los mejores softwares de gestión humana y de nómina que se puede conseguir en cualquier parte del mundo.”*

Carlos Augusto Castro Angel,  
Gerente General de Enlace Operativo

Para Carlos Augusto Castro es muy importante el servicio de procesamiento de nómina que prestan a sus clientes. “Cuando logramos entrar a una empresa, y podemos tener una relación de largo plazo, hemos encontrado grandes beneficios para ese cliente.

Específicamente el poder dedicarse a su razón de ser como negocio, el poder tener un especialista que responda por un tema tan fundamental como es el tema de la nómina de sus empleados, es quizás nuestra punta de lanza comercial”.



“Hoy, con los clientes que tenemos, encontramos grandes logros, grandes beneficios y, en la medida en que se han consolidado las relaciones, vemos como sus beneficios han venido creciendo tanto para ellos como para nosotros como proveedores de servicios”.

Para terminar, el Gerente General de Enlace Operativo cree fundamental “contar con un aliado estratégico como Cegid para la compañía. Es el respaldo que tenemos en el momento de llegar a un cliente. Es un respaldo desde el punto de vista de marca, desde el punto de vista de producto... Para nosotros ha sido fundamental, en el momento de abordar un cliente, poder decirle que contamos con uno de los mejores softwares de gestión humana y de nómina que se puede conseguir en cualquier parte del mundo”.

## Apuesta por Peoplenet de Cegid

Enlace Operativo estaba en pleno proceso de creación de la empresa cuando, al mismo tiempo, estaban buscando la herramienta que les permitiera prestar el servicio. Evaluaron, durante 6 meses, varias opciones, todas ellas bien rankeadas en el mercado. Tanto el colombiano, como el latinoamericano. “Nosotros nos decidimos por Peoplenet porque teníamos unas condiciones muy específicas para buscar el software”, dice Juan Guillermo Arango Hurtado, Gerente Técnico de Enlace Operativo.

“Primero tenía que ser un software que atendiera Primer proceso de Implementación varias geografías, varias legislaciones de varios países. Segundo, tenía que ser un software que estuviera adaptado a la legislación colombiana. Y tercero tenía que ser un software Web. “Eso nos dejaba un abanico de posibilidades bastante estrecho. Entre los que figuraban Cegid. Básicamente era el que cumplía más ampliamente todas estas condiciones que nos da la posibilidad de cumplir con nuestro plan de negocio.”

*“Nos decidimos por Cegid básicamente por esos tres elementos. Un software bien rankeado, un software adaptado para muchas geografías, un software adaptado a la legislación colombiana, y, aparte de eso, era un software web. Que era un requisito fundamental.”*

Juan Guillermo Arango Hurtado,  
Gerente Técnico de Enlace Operativo

Además, necesitaban una herramienta “amigable”, y de fácil adaptación. Una herramienta con la que poder prestar servicio a otros clientes. Lo que también significaba la necesidad de que fuera un software parametrizable, adaptable, y que lo pudieran personificar a las necesidades de cada uno de los clientes.

## Primer proceso de Implementación

Para el primer proceso de implementación, Enlace Operativo negoció con una empresa que se prestó a hacer de “piloto” para el producto de Nómina. Para Guillermo, “fue un proceso complicado pero que nos permitió adquirir el conocimiento integral de la herramienta” “Ese proceso nos llevó aproximadamente 5 meses, fue el primer cliente que implementamos. Y de ahí en adelante el proceso ha sido mucho más fluido. Tenemos un promedio de implementación de 3 meses. Sin embargo tenemos clientes que los hemos implementado en 15 días, creo que es el

caso más exitoso que tenemos. Y otros clientes los hemos implementado en un poco más de tiempo. Eso dependiendo de la complejidad que tengan cada uno de ellos en la nómina”.



## La herramienta

“Es una herramienta que pienso”, dice el Gerente Técnico de Enlace Operativo “ha facilitado el trabajo. Hemos logrado unas mejoras productivas en la prestación del servicio”. “Digamos que fue un proceso complejo y lento al inicio. Pero ya hemos logrado los niveles de productividad que estábamos esperando de la herramienta. Y eso nos da bastante tranquilidad. No sólo a nosotros como directivos de la compañía, si no a las personas que están en el día a día operando la herramienta”.

## Autoservicio del empleado

“Realmente nuestros clientes utilizan la herramienta para entrar a consultar los comprobantes de pago, para hacer una solicitud de vacaciones, etc.” Enlace Operativo ha puesto a disposición de sus clientes esta herramienta, a la que pueden acceder a través de la Web. “Ellos se mantienen bastante satisfechos. Les dimos la posibilidad a bastantes compañías de tener acceso a esta tecnología punta a través de nuestro servicio y página Web”.

## El futuro: Ampliación a otros módulos de Peoplenet

“Nosotros estamos en este momento estudiando todos los módulos de la herramienta de gestión humana”, dice Juan Guillermo Arango. “La idea es aprovecharlo. Inicialmente nosotros con compañía, Enlace Operativo, y luego para prestar el servicio nuestros clientes. Poder darles acceso a todos los módulos de gestión humana”.

“La idea es que utilicemos la herramienta completa. Hoy nosotros estamos en el proceso de estudio de al herramienta para adquirir el conocimiento que nos va a permitir hacer la implementación para Enlace Operativo como empresa, pero igualmente esto se va a convertir en el piloto para que nosotros podamos ofrecer este servicio a los diferentes clientes que hoy tenemos”.

Al igual que el Gerente General, Juan Guillermo piensa “que la alianza con Cegid ha sido bastante importante. En estos procesos de llegar a los clientes, es muy importante llegar con una marca tan bien rankeada como lo está Cegid. Enlace Operativo es una empresa que aunque es muy reconocida acá en el mercado, toda esa trayectoria y experiencia en los procesos de implementación de nóminas y procesamiento de nóminas nos lo está dando Cegid con su marca Peoplenet.”

