



Guía

Automatización de procesos en Operaciones & Logística.



Tabla de contenidos

- Introducción
- ¿Por qué tu empresa no puede esperar?
- Cómo identificar qué procesos automatizar
- ¿Qué puedes automatizar en operaciones y logística?
- Casos reales de automatización
- Cómo abordar la automatización de forma estructurada
- MasterBase® como plataforma de automatización





Introducción

Las áreas de operaciones y logística cumplen un rol fundamental dentro de cualquier organización. Son responsables de ejecutar procesos críticos, asegurar la continuidad del negocio y sostener el funcionamiento diario de la empresa.

Sin embargo, en la práctica, muchas de estas áreas operan sobre estructuras que han crecido de forma desordenada. Procesos que se fueron armando con el tiempo, sistemas que no están completamente integrados y tareas que dependen en gran medida de la intervención manual.

Esto genera una realidad conocida: procesos lentos, errores operativos, dificultad para escalar y una alta dependencia de las personas que conocen cómo funciona la operación.

El problema no es necesariamente la falta de herramientas, sino la forma en que los procesos están diseñados.

A medida que la operación crece, la complejidad aumenta. Lo que antes podía resolverse manualmente comienza a generar fricción. La información se dispersa, los tiempos de respuesta se alargan y el control sobre la operación se vuelve más difícil.

En este contexto, la automatización de procesos se transforma en una necesidad estructural.

No se trata solo de hacer más rápido lo que ya existe. Se trata de definir, ordenar y ejecutar los procesos de manera consistente, asegurando que funcionen correctamente independientemente del volumen o la complejidad.

Esta guía busca entregar una visión clara sobre cómo abordar la automatización en operaciones y logística, desde la identificación de oportunidades hasta la implementación de soluciones concretas.





¿Por qué tu empresa no puede esperar?

Durante mucho tiempo, las organizaciones pudieron operar con procesos parcialmente manuales sin que esto representara un problema crítico. Las ineficiencias existían, pero eran absorbidas por los equipos de trabajo.

Hoy esa realidad cambió.

Las empresas enfrentan entornos más exigentes, donde los tiempos de respuesta, la precisión y la capacidad de adaptación son determinantes. En este escenario, los procesos operativos dejan de ser un soporte y pasan a ser un factor clave de competitividad.

Cuando los procesos no están automatizados ni estructurados, aparecen síntomas que afectan directamente el desempeño del negocio. La información no fluye correctamente, las tareas se duplican, los errores aumentan y la operación depende en exceso de personas específicas.

Esto no solo impacta la eficiencia, sino también la capacidad de crecimiento.

Automatizar procesos permite transformar esta situación al establecer una forma clara y consistente de ejecución. Cada proceso se define, se estructura y se ejecuta bajo reglas específicas, reduciendo la variabilidad y aumentando el control.

Más que una mejora incremental, la automatización representa un cambio en la forma en que la organización opera.



Cómo identificar qué procesos automatizar



Uno de los principales desafíos al iniciar un proceso de automatización es definir por dónde comenzar. No todos los procesos generan el mismo impacto ni todos justifican el mismo esfuerzo.

El criterio debe centrarse en identificar procesos que tengan características claras: alta frecuencia de ejecución, lógica repetitiva, dependencia de múltiples fuentes de información o impacto directo en la operación.

En operaciones y logística, estos procesos suelen estar asociados a la generación de documentos, validación de datos, coordinación de tareas o comunicación con clientes y proveedores.

Cuando estos procesos se ejecutan manualmente, tienden a consumir una gran cantidad de tiempo y a ser propensos a errores. Además, su desempeño depende en gran medida de quién los ejecuta.



Automatizarlos permite estandarizar su ejecución, reducir la variabilidad y asegurar resultados consistentes.

La clave no está en automatizar todo, sino en identificar aquellos procesos donde la automatización genera un impacto inmediato y medible.



¿Qué puedes automatizar en operaciones y logística?

Las áreas de operaciones y logística concentran una gran cantidad de procesos que comparten una misma lógica: reciben información, la procesan y generan un resultado.

Este tipo de procesos es especialmente adecuado para ser automatizado.



Entre los casos más comunes se encuentran la generación de documentos operativos, el cruce y validación de información proveniente de distintas fuentes, la ejecución de procesos por etapas y el envío de comunicaciones asociadas a eventos específicos.

Aunque cada empresa tiene sus particularidades, estos patrones se repiten de forma consistente en distintas industrias.

La automatización permite tomar estos procesos, estructurarlos y ejecutarlos de manera continua, sin depender de intervención manual. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también permite aumentar la capacidad operativa sin incrementar proporcionalmente los recursos.



Casos reales de automatización



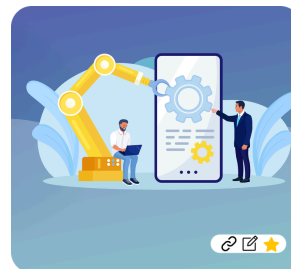
Para entender el impacto de la automatización, es útil observar cómo se aplica en contextos reales.

Más allá de la industria, los casos de uso comparten una estructura común: existe un proceso operativo que se ejecuta de forma manual, con alto volumen y cierta complejidad, que luego es transformado mediante automatización.

A continuación, se presentan algunos ejemplos representativos.



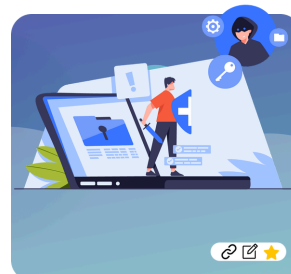
Industria financiera:
Notificaciones a comercios



Pensiones:
Generación de cartola de pensiones



Banca:
Cartolas hipotecarias



Aseguradora:
Cartas personalizadas a corredoras de seguros





Industria financiera: Notificaciones a comercios

Contexto:

La principal empresa de transacciones con tarjetas de crédito y débito de Chile procesa miles de operaciones, algunas de las cuales presentan errores o son inválidas.

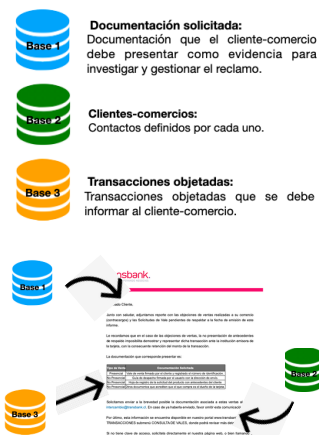
Necesidad:

Requieren automatizar un proceso que les permita notificar semanalmente a cada comercio respecto a las transacciones inválidas.

Solución:

Se configura un proceso automatizado que permite cruzar data de los comercios y sus transacciones, generando el envío semanal de un documento PDF que informa las transacciones inválidas.

El proceso toma información desde 3 fuentes:



PASOS

- 1 El proceso toma como llave el rut de cada comercio (obtenido de la base 1)
 - 2 Lo cruza con los registros de transacciones objetadas (obtenido de la base 2)
 - 3 Crea un informe en formato PDF que entrega una tabla con el detalle de las transacciones rechazadas (con los datos obtenidos de la base 2)
 - 4 El archivo PDF es adjuntado a un mensaje electrónico que se genera automáticamente
 - 5 En el cuerpo del mensaje se detalla el tipo de documentación que se debe entregar por cada comercio (obtenido de la base 3)
- Se realiza el envío a los contactos correspondientes a cada comercio (obtenido de la base 1).





Industria financiera: Notificaciones a comercios

Beneficios:

Objetivo logrado

El proceso de resolución de transacciones rechazadas ahora es más eficiente y efectivo gracias a la automatización en la plataforma MasterBase®. En el último mes logró:

+2300 comunicaciones con los clientes-comercios asociados.



De crecimiento en las tasas de apertura de sus comunicaciones de email marketing.

Beneficios de la Solución

Gracias a esta solución automatizada realizada en la plataforma de MasterBase®, el área de Intercambio de Transbank ha logrado:



Aumentar la cobertura de los clientes.



Disminuir las horas de trabajo invertidas en notificaciones de transacciones objetadas.





Pensiones: Generación de cartola de pensiones

Contexto:

La principal AFP de Chile, con más de 3 millones de afiliados, requiere automatizar procesos operacionales en el contexto del retiro del 10% de fondos de pensiones, como apoyo ante la crisis de Coronavirus.

Necesidad:

Se levanta proyecto para generar automáticamente cartolas personalizadas con la información del saldo en los fondos de cada afiliado y una estimación del monto a retirar (10%).



JOSE,

Desde este **jueves 30 de julio** puedes solicitar el retiro de tus ahorros. Para hacerlo, **no necesitarás tener una clave ni tampoco deberás ir a una Sucursal**. Podrás solicitarlo directo en retiro.provida.cl.

A partir de esa fecha tienes hasta 365 días, es decir, hasta un año para pedir tu retiro.

¿Cómo puedo saber cuánta plata podré retirar?



ESTO ES LO QUE TIENES EN TU CUENTA OBLIGATORIA:
\$16.815.136
SALDO AL 23/07/2020



ESTO ES LO MÁXIMO QUE PUEDES RETIRAR:
\$1.681.514

Tu monto máximo de retiro expresado en cuotas, corresponde a **44,23** cuotas del **Fondo D** y es un 10% del total de plata que tienes en tu Cuenta Obligatoria.

- Si quieres saber **¿Qué podría pasar con tu Pensión si retiras tus ahorros?, haz click aquí.**
- Tu saldo informado y el monto máximo son referenciales ya que cambian según el valor cuota del Fondo en el que tienes tus ahorros. En este caso, fue calculado considerando el valor cuota del Fondo D al día 23 de julio de 2020.

¿Qué tengo que hacer para retirar mi plata?

Te guiamos para que puedas hacer tu retiro:



¿Cómo Solicito el retiro?

- Podrás solicitar tu retiro ingresando a retiro.provida.cl. No necesitarás tener una clave para hacer tu retiro, sólo debes tener a mano tu Carnet de Identidad.
- **No necesitas ir a una Sucursal**, así nos cuidamos todos y evitamos posibles contagios de coronavirus.
- Hasta 4 días hábiles luego de realizada tu solicitud, recibirás un aviso de confirmación o rechazo.

Solución:

Se configura una solución que procesa los datos de cada afiliado y construye automáticamente una cartola (PDF) con la información de los saldos de pensiones, según el detalle de cada segmento y fondo de pensión.

Beneficios:

En menos de 48 horas, se logra configurar un proceso que permite:

- Generar PDF
- Encriptar PDF
- Enviar PDF

a más de 1,8 millones de afiliados, logrando cumplir con los requisitos de la Superintendencia en tiempo récord.





Banca: Cartolas hipotecarias



Contexto:

Importante banco en Chile realiza postergación de algunas cuotas de créditos hipotecarios como apoyo a sus clientes frente a la pandemia de Covid-19

Necesidad:

Automatizar la generación y encriptación de las cartolas que informen las cuotas postergadas.

Hoja Resumen de Cotización o Contrato de Mutuo No Endosable Complementario al Hipotecario	
	C
#! step20.tasks.[0].data.result.customerData.NombreCompleto !# #! Sulc formatOut='DD/MM/YYYY' !# #! step20.tasks.[0].data.result.customerData.Rut !#	
Aplazamiento de cuotas por contingencia	
Condiciones Cotizadas	
#! step20.tasks.[0].data.result.customerData.MontoTotalPostergadoUF !# #! step20.tasks.[0].data.result.customerData.CantidadDividendosPostergados !# #! step20.tasks.[0].data.result.customerData.FechaInicioDeCredito !# #! step20.tasks.[0].data.result.customerData.MontoTotalPostergadoUF !# #! step20.tasks.[0].data.result.customerData.ValorCuota !#	0% 0%
	No aplica No aplica No aplica
Hipoteca: #! step20.tasks.[0].data.result.customerData.MontoTotalPostergadoUF !#	Aval:
Ciclos Voluntariamente Contratados	

Solución

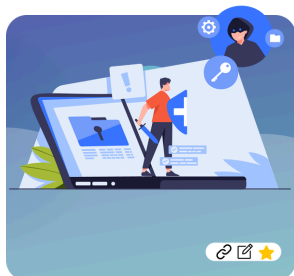
Se configura un proceso automatizado que, a partir de un archivo .csv entregado por el cliente, genera una cartola hipotecaria y se encripta.

Tiempo de configuración: 48 horas
Volumen procesado: 850 cartolas aprox.

Beneficios

Se logra configurar rápidamente un proceso que en 2 días permite al banco informar a sus clientes y cumplir con la normativa, esto sin requerir recursos ni esfuerzos de su área de operaciones





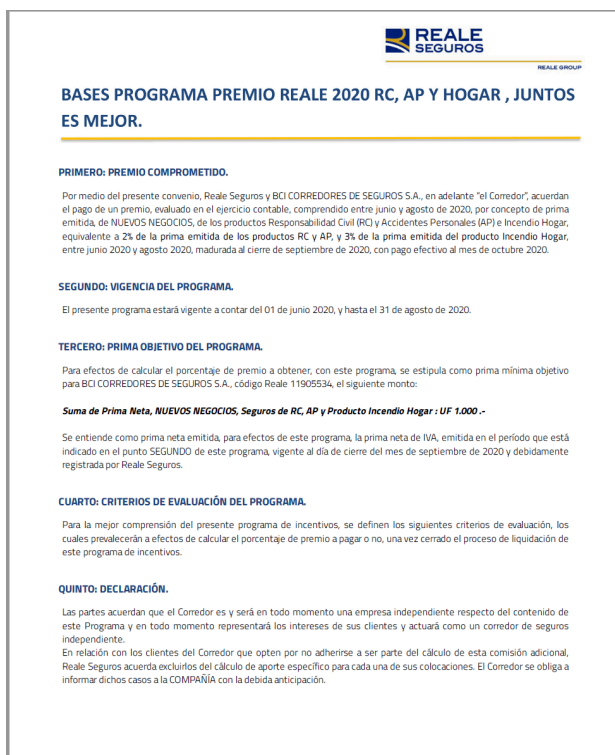
Aseguradora: Cartas personalizadas a corredoras de seguros

Contexto:

Importante compañía de seguros europea con presencia en Chile está convocando a sus corredores asociados a concursos comerciales, para impulsar el negocio en medio de la crisis sanitaria.

Necesidad:

Se requiere automatizar un proceso que construya cartas con propuestas comerciales con información personalizada como los datos del corredor, las condiciones del concurso, metas, etc., según el segmento del corredor asociado.



Solución

Se configura un proceso automatizado que genera las cartas variables en formato PDF, con la data asignada según el segmento de cada corredor y la meta del concurso.

Beneficios

El cliente logra generar de forma rápida y eficiente más de 700 cartas personalizadas que son enviadas a cada corredor asociado, permitiendo con esto generar un impacto en la campaña comercial y una mejor recepción entre los destinatarios.





Cómo abordar la automatización de forma estructurada

La automatización no debe entenderse como la implementación de soluciones aisladas, sino como una forma de estructurar la operación.

El primer paso consiste en comprender el proceso: qué información utiliza, cómo se transforma y qué resultado genera.

Luego, es necesario definir claramente cada etapa, eliminando ambigüedades y asegurando que la lógica sea consistente.

Una vez estructurado, el proceso puede ser automatizado, permitiendo su ejecución continua sin depender de intervención manual.

Este enfoque no solo mejora un proceso puntual, sino que sienta las bases para escalar la automatización hacia otros procesos dentro de la organización.



¿Cómo automatizamos los procesos?



Configware

Consiste en configurar **procesos automatizados** a partir de la combinación de diferentes herramientas previamente definidas y que permiten múltiples propósitos adaptables según los objetivos de su negocio.



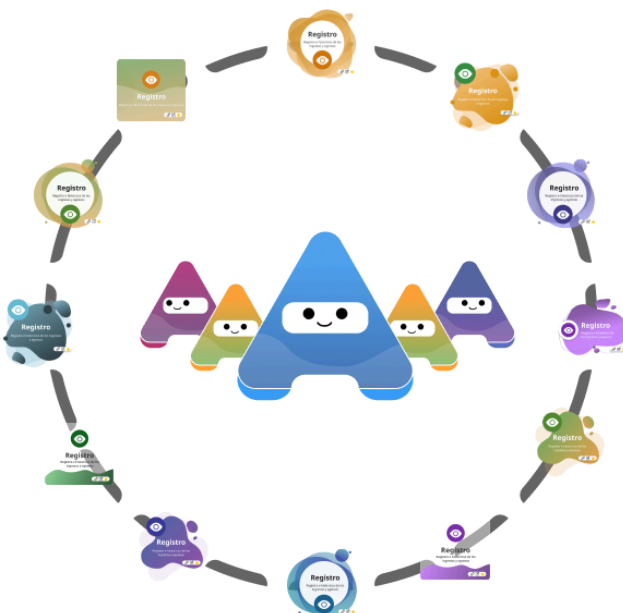
Disponemos de **herramientas** para combinar y configurar cualquier proceso



Existen miles de **Autómatas** on demand disponibles capaces de leer los procesos configurados y ejecutarlos completamente.



Configware permite automatizar procesos de forma más eficiente en tiempo y costo, de manera flexible y rápida, logrando así **adaptarse** a las disrupciones que vendrán en el futuro en nuestros negocios.



MasterBase®

Quiénes somos

MasterBase® OU y su automatización de procesos con Autómatas inteligentes te permite automatizar desde tareas individuales hasta sistemas esenciales que sostienen tu organización, convirtiéndolos en estructuras operativas con control, continuidad y productividad a escala.

Construimos y operamos nuestro propio software, entregamos productos de automatización y utilizamos esa misma automatización para ejecutar nuestras propias operaciones.



Conoce más de nuestros productos en masterbase.com

Presencia y trayectoria

MasterBase® cuenta con más de dos décadas de experiencia respaldando a miles de empresas de distintos sectores —banca, salud, seguros, comercio minorista, organizaciones internacionales, entre otros.

Con presencia internacional en Europa y América y sede central en Estonia, miembro de la Unión Europea, referente mundial en innovación digital y gobierno electrónico.

Con miles de millones de ejecuciones de procesos automatizados, proporcionamos operaciones críticas a gran escala con continuidad, eficiencia, seguridad y alta disponibilidad.