



SERVEL

Situación

Resultado

Cliente : SERVEL

Sector :

Gobierno

Solución : Office 365

Resultado

Se logro tener un control exacto de las reclamaciones y hemos desarrollado un dashboard, con lo cual podemos efectuar seguimiento a cada etapa del proceso y quien es el responsable de ello.

SERVEL decidió implementar un sistema sobre SharePoint Online con el fin de automatizar el proceso de reclamaciones al Padrón Electoral Auditado de las Elecciones Presidenciales, Parlamentarias y de Consejeros Regionales 2013.

El proceso se inicia cuando los electores efectúan reclamaciones respecto a sus datos electorales que se publicaron oficialmente, previo a las elecciones, en los diarios del país y en forma complementaria en <http://www.servel.cl>. Este procedimiento era realizado, hasta hace muy poco, de forma manual.

Dicho proceso pasaba por diferentes etapas manuales antes de entregar una respuesta definitiva, lo cual obligaba a **SERVEL** a establecer numerosos mecanismos de control.

Se evaluó la factibilidad de implementar una solución que permitiese automatizar el flujo de información; la seguridad y gestión de roles; la gestión de documentos digitales y, a la vez, la generación de reportes que permitiesen monitorear y controlar el proceso completo.

La implementación se realizó con SharePoint Designer, lo que permitió el desarrollo de flujos de trabajo secuenciales y formularios personalizados.

En septiembre del año 2013, luego de un mes de implementación y de acuerdo a los plazos previamente estipulados, el sistema ya estaba operativo. En ese ámbito, se logró que la herramienta englobase a las áreas jurídicas y tribunales electorales regionales.

A comienzos del año 2013 el Consejo y la dirección de **SERVEL** iniciaron un proceso de modernización.

En poco tiempo hemos ido cambiando gran parte de nuestros sistemas TI y hemos comenzado a implementar un plan de migración a la nube.

Los servicios de soporte y postventa resultaron eficientes, destacando el proceso de capacitación que se debió llevar a cabo. "No tuvimos problemas de comunicación y las dificultades que surgieron, propias de cada proyecto, fueron rápidamente abordadas por **SOFTLINE**."

TECNOLOGÍAS



SOFTLINE nos asesoró en la implementación de una solución que nos permitiese soportar el flujo de reclamaciones al padrón electoral, a fin de ayudar a la gestión del área Jurídica del SERVEL. "Nuestro objetivo era contar con un proceso eficaz y auditable".



ARNOLDO CARRILLANCA,
JEFE DE TECNOLOGIA.