

PROJECT CHARTER

PROYECTO BPO

Nombre del Proyecto

BPO para Administradoras de Fondos de Pensión AFPs

Fechas

Inicio del proyecto: 30 de noviembre de 2005
Término del proyecto (estimado): 30 de septiembre de 2007

Project Manager: Francisco Meléndez (fmelendez@earlyproject.cl)

Necesidad / Oportunidad

Existe una necesidad de la industria de pensiones por aumentar su competitividad, modernizar y mejorar sus servicios, y disminuir sus altos costos operacionales. Dicha necesidad es generada por presiones del mercado, de los organismos reguladores, así como, por las tendencias mundiales de desarrollo de la industria financiera.

Solución Propuesta

Se desarrollará un negocio de BPO (Business Process Outsourcing) de pensiones centrado en la prestación de servicios operacionales y tecnológicos de misión crítica y de calidad mundial a la industria de AFP y a otros mercados secundarios que requieran de servicios parciales. El mercado abarca, en una primera etapa a Chile y luego el mercado internacional.

El servicio se hace cargo de los procesos que actualmente consumen alrededor del 50% de los gastos operacionales de una AFP, sin considerar la prima del seguro de invalidez y sobrevivencia, prestando servicios sustitutivos al área de operaciones y de apoyo a las áreas comerciales y financieras.

Alcance y objetivos

El objetivo general del proyecto es el desarrollo y puesta en marcha de un negocio de BPO para la industria de pensiones chilena. Una vez que el modelo sea validado en nuestro país, se iniciará el proceso de expansión internacional. Es importante aclarar que:

- La fase de operación del negocio no forma parte de la gestión del presente proyecto, ya que corresponde a una operación continua que será gestionada como tal.
- La etapa de expansión internacional no forma parte del presente proyecto, aún cuando éste debe considerar en su diseño todos los aspectos necesarios para desarrollar el negocio a escala internacional.

El proyecto será desarrollado en 3 fases, cuyos objetivos y resultados se indican a continuación:

Item / Fase	Fase 1 Factibilidad	Fase 2 Diseño Detallado	Fase 3 Implementación y Puesta en Marcha
Objetivos	Determinar la factibilidad técnica y económica del proyecto para proceder con las siguientes fases de inversión.	Diseñar, en forma detallada, el plan de implementación del proyecto y todos los diseños requeridos para la operación del negocio: - modelo tecnológico-operacional - marketing - financiero - gestión	Implementar los modelos y planes desarrollados en la fase anterior y poner en marcha el negocio.
Duración estimada	3 – 6 meses	9 - 12 meses	12 - 15 meses
Término estimado	4Q 2005	3Q 2006	3Q 2007
Costo estimado	US\$ 100 - 150 K	US\$ 0,4 – 0,6 M	US\$ 2 – 3 M
Resultados principales	1. Identificación y rediseño preliminar de procesos 2. Prueba de concepto de la solución BPO 3. Plan de negocios para levantamiento de capital e implementación del negocio. 4. Plan de financiamiento y capital disponible para próximas etapas. 5. Socio tecnológico y modelo asociativo definidos 6. Cierre de acuerdo primeros clientes	1. Rediseño completo de procesos 2. Análisis y diseño detallado de la plataforma tecnológica 3. Diseños detallados de operación, marketing, financiero y gestión del negocio 4. Plan detallado de implementación del proyecto	1. Construcción y puesta en marcha plataforma tecnológica 2. Constitución legal y organización de la empresa 3. Modelo operacional implementado 4. Implementación en primer cliente 5. Empresa lista para iniciar operaciones

Supuestos

1. El mercado de AFPs requiere aumentar su competitividad y disminuir sus altos costos operacionales. Existe una demanda real por servicios de outsourcing que les permitan satisfacer estas necesidades.

2. La propuesta que ofrece el modelo BPO es de gran valor para las AFPs, permitiéndoles generar importantes ahorros de costos operacionales (20%-30%).
3. El modelo BPO resulta rentable como negocio mediante la utilización de una plataforma tecnológica que le permite ser más eficiente que el promedio de la industria y generar importantes economías de escala.
4. El financiamiento requerido para las Fases 2 y 3 estará disponible en forma oportuna.

Grupos de Interés

Organización	Nombre	Cargo en Organización
XYZ S.A.	Marcelo Rodríguez	Gerente General
XYZ S.A.	Juan Vasquez	Gerente de Finanzas
XYZ S.A.	Felipe Arancibia	Gerente de Operaciones
XYZ S.A.	Francisco Melendez	Jefe de proyectos
PFM S.A.	Claudio Gómez	Gerente
PFM S.A.	Eusebio Lillo	Gerente de inversiones

Aprobado por

Nombre, Cargo

Fecha

Nombre, Cargo

Nombre, Cargo