

# Cerrar acuerdo entre arrendatario y propietario

Presentación de mejoras  
Grupo - 1



# Houm



# ¿Qué es Houm?

- Houm es una **StartUp chilena** que se dedica al corretaje de propiedades
- El **principal servicio** que entrega Houm es facilitar los acuerdos entre personas interesadas en arrendar y dueños o dueñas de propiedades

# Objetivos del Proyecto



# Objetivos del Proyecto

1

Crear la documentación completa del proceso



# Objetivos del Proyecto

1

Crear la documentación completa del proceso

2

Analizar el proceso y realizar diagnóstico



# Objetivos del Proyecto

1

Crear la documentación completa del proceso

2

Analizar el proceso y realizar diagnóstico

3

Entregar batería de propuestas de mejoras en base al diagnóstico



# El proceso

---



# Proceso analizado

↓ Captar dueños de propiedades

Cerrar acuerdo entre propietario y  
arrendatario

↓ Supervisar arriendo

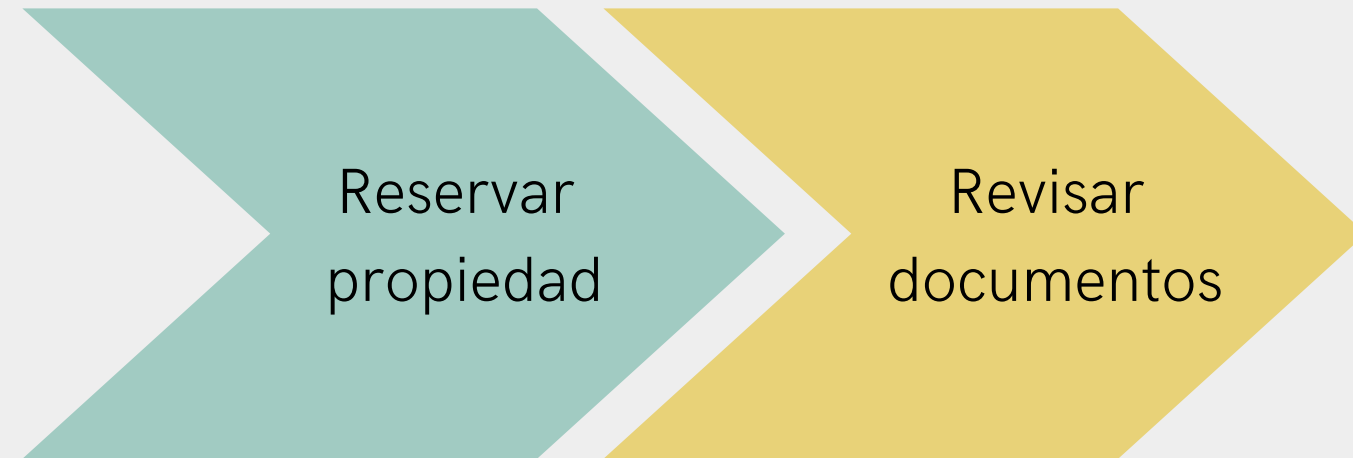


# Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario

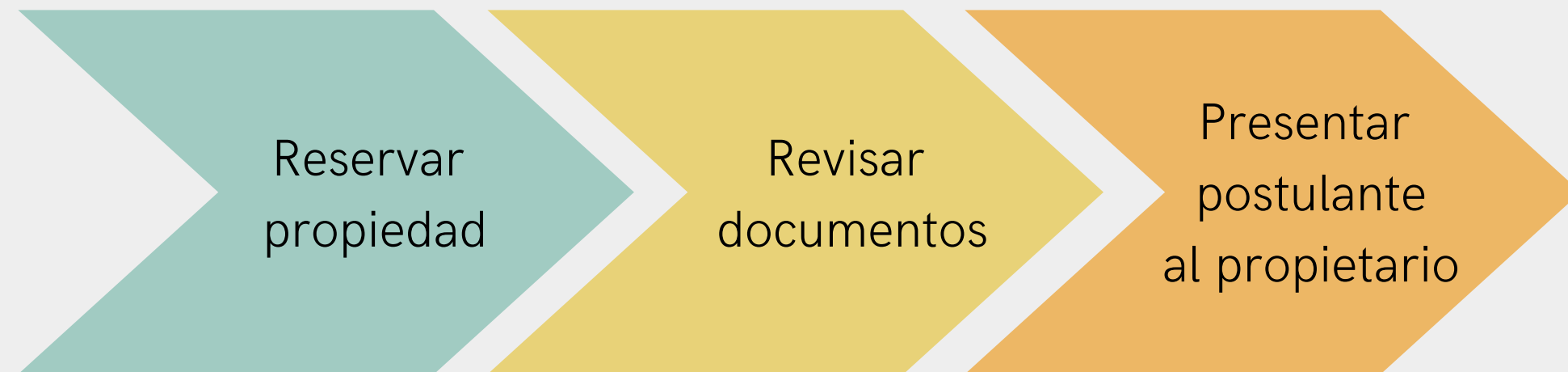


Houmer: trabajador externo que se ocupa de la comunicación con el cliente

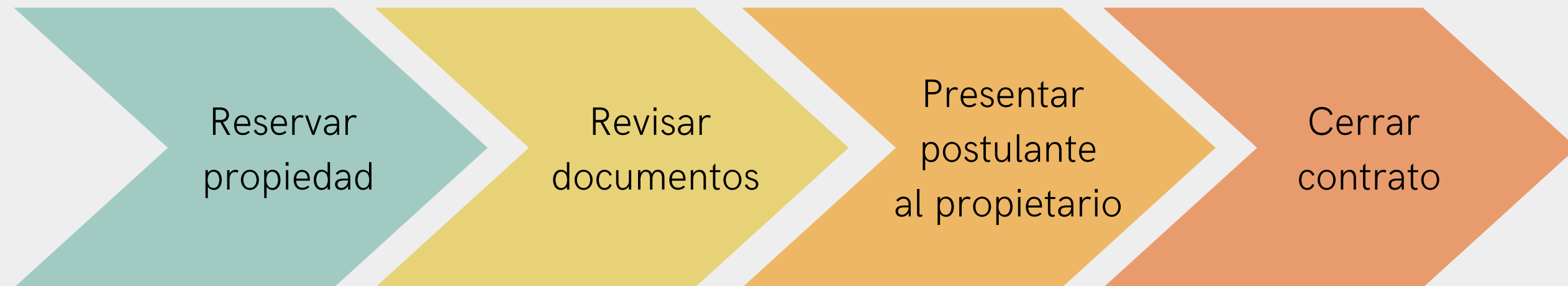
# Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario



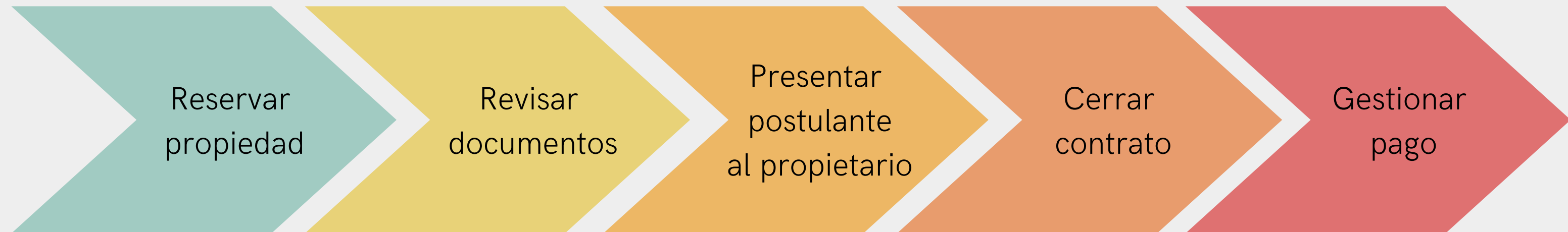
# Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario



# Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario



# Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario



# Diagnóstico y Mejoras

Proceso

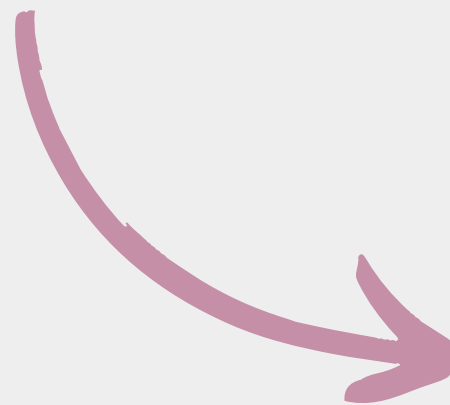
Madurez

Métricas

# Hallazgos de Proceso

## 1 Actividades baldes, producto de procesos imperfectos

Pedir documentos a propietario



Pedir rut a propietario

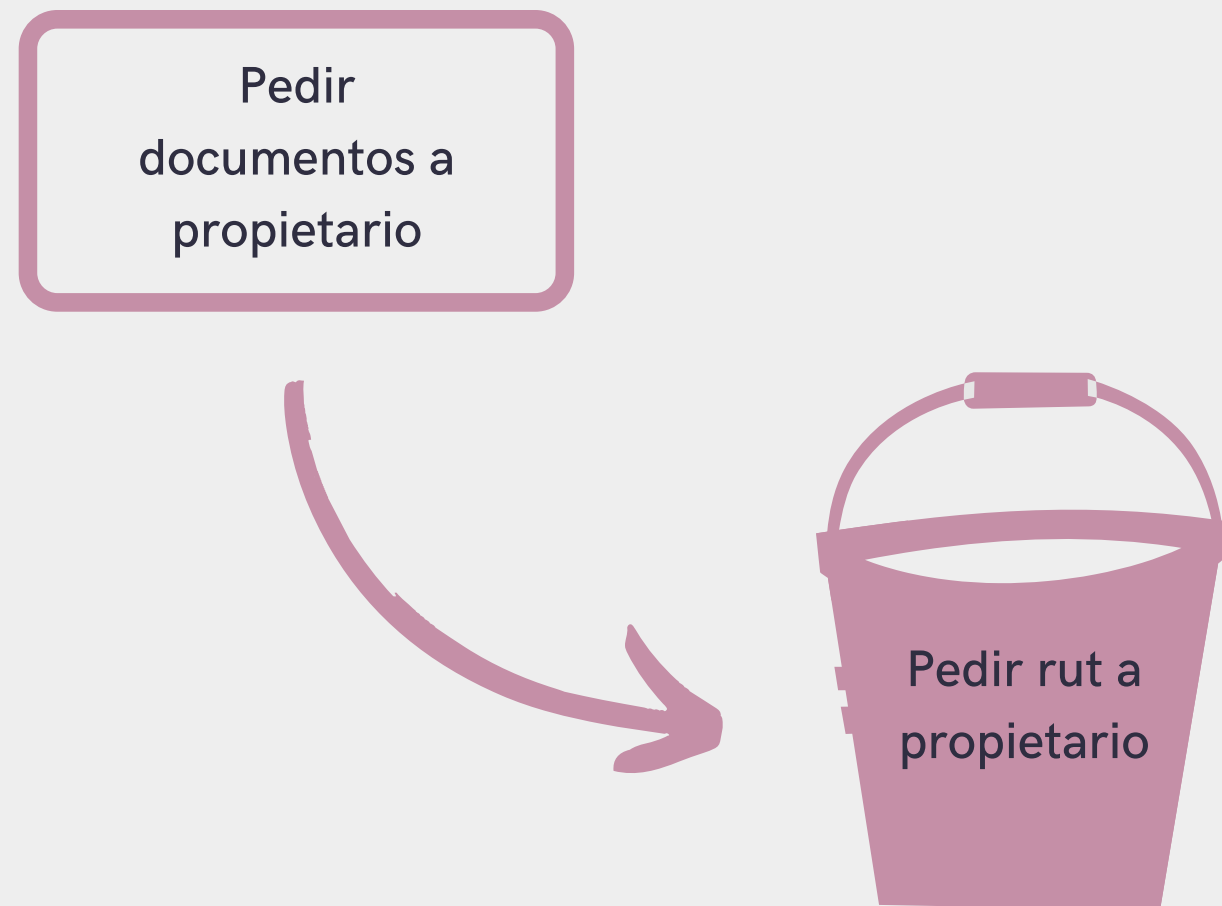




# Hallazgos de Proceso

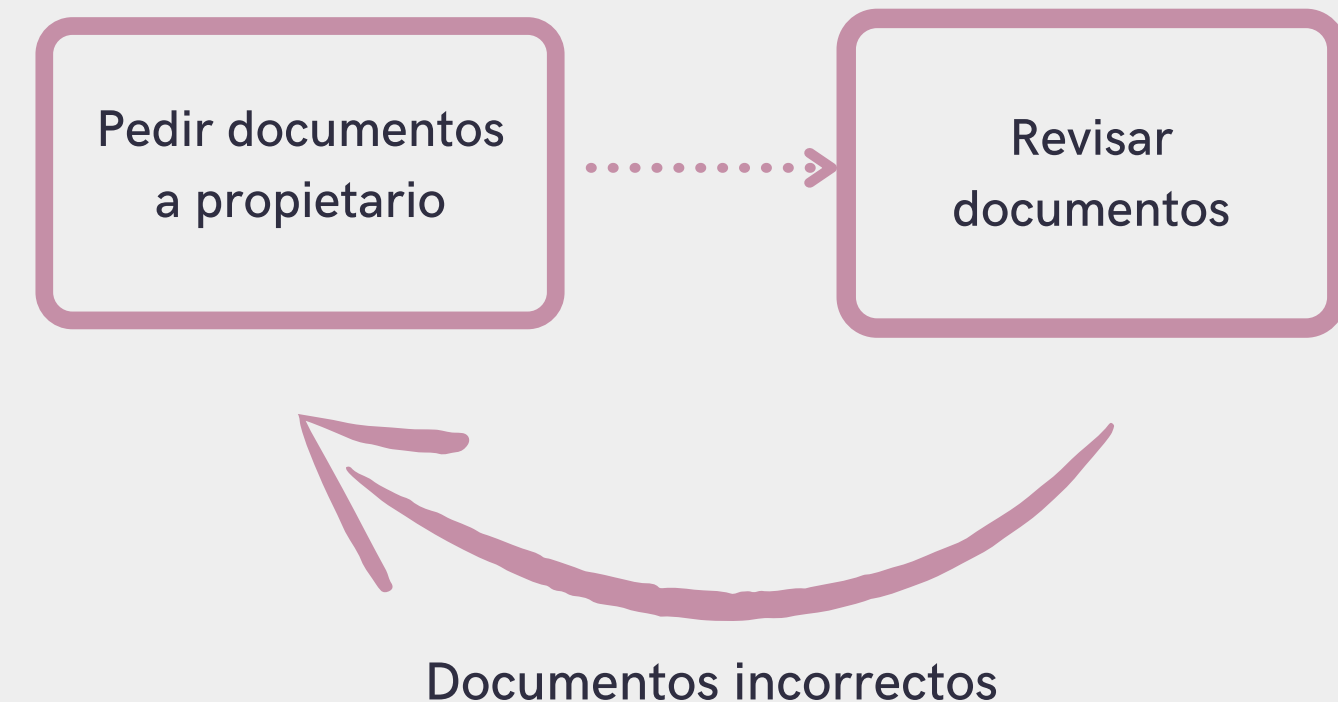
1

Actividades baldes, producto de procesos imperfectos



2

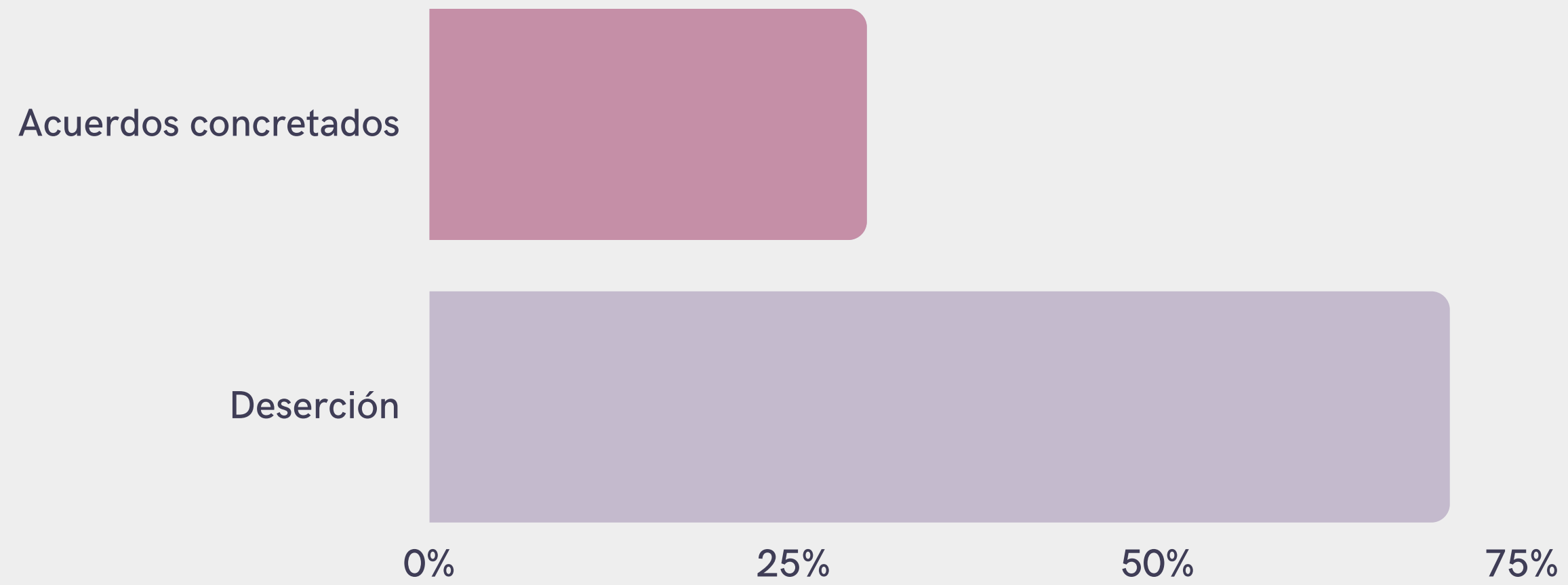
Subprocesos cíclicos que prolonga la ejecución del proceso



# Hallazgos de Proceso

3

Alta deserción en las etapas del proceso



N = 435 por mes

# Mejoras de Proceso

## Facilitar recolección de documentos del postulante

Se busca que la página sea lo más clara posible al momento de solicitar los documentos al postulante. Para esto se realizaron diversas propuestas para la página donde se realiza la actividad.



# Mejoras de Proceso

## Implementar sistema de revisión de firmas automático

Implementar un sistema que verifique y agregue las firmas desde la cédula de identidad automáticamente utilizando reconocimiento de imágenes.



# Mejoras de Proceso

## Reutilizar contratos creados en arriendos que no se concretaron

Reutilizar los contratos que se crean con las preferencias del propietario en caso de que el arriendo para el que fueron creados no se haya concretado.



# Hallazgos de Madurez

1

Problemas en la documentación



2

Houmers poco involucrados con las metas organizacionales



# Hallazgos de Madurez

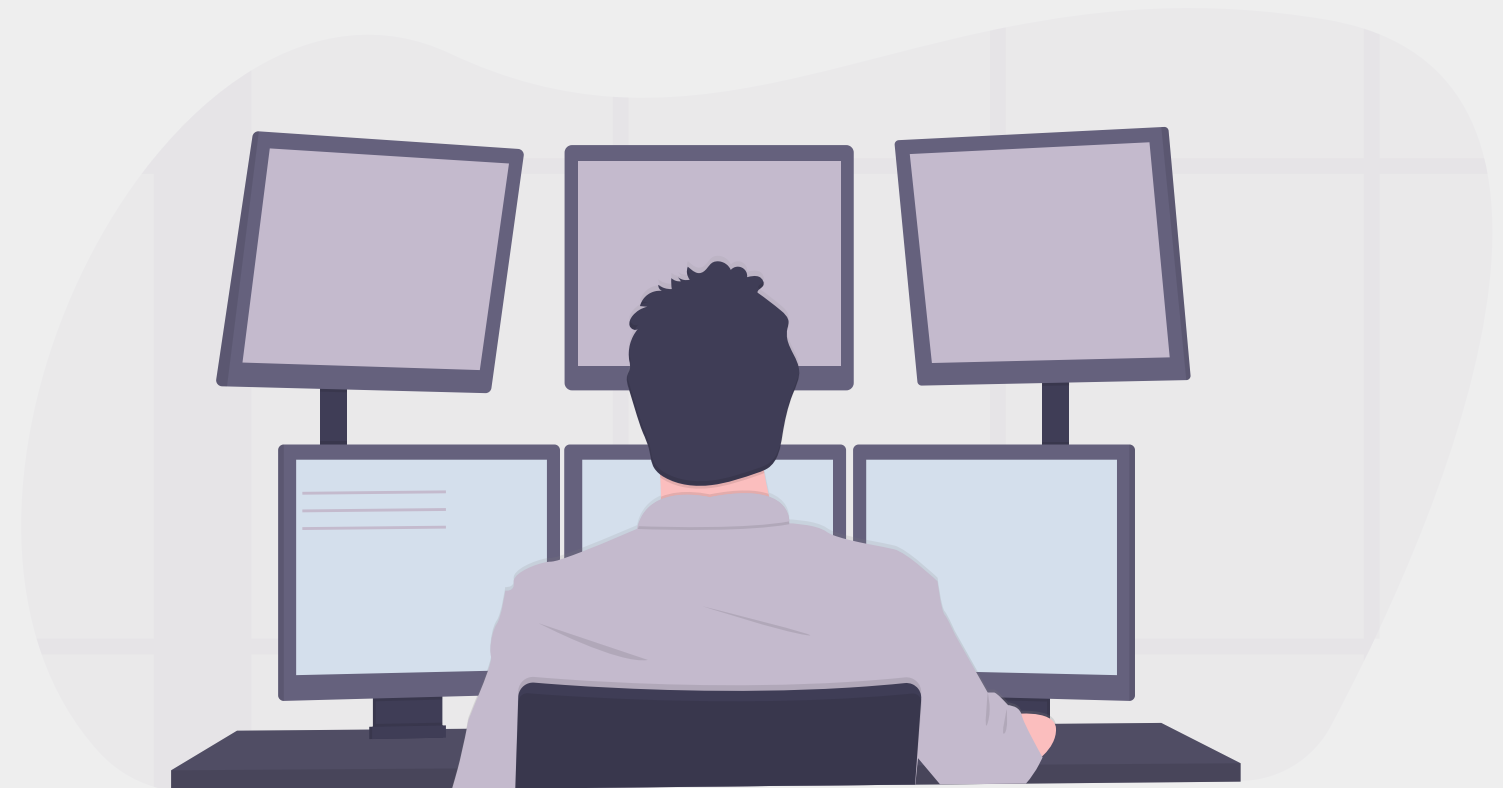
3

Problemas de manejo del presupuesto tecnológico



4

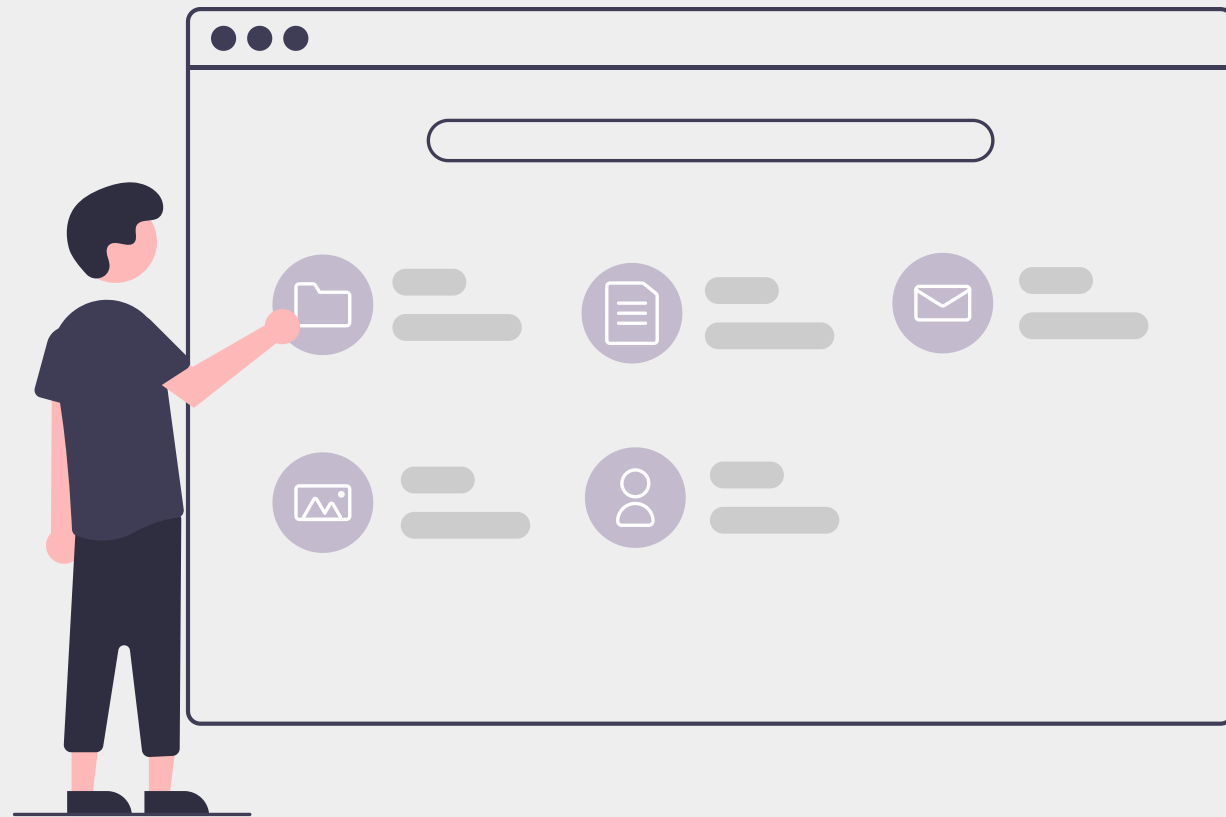
Responsables con poca capacidad de monitoreo



# Hallazgos de Madurez

5

Sistemas de información no suficientemente integrados



6

Falta definir clientes prioritarios





# Hallazgos de Madurez

7

Criterios no establecidos



Tiempos indefinidos

8

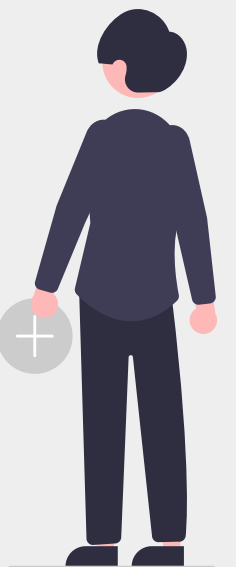
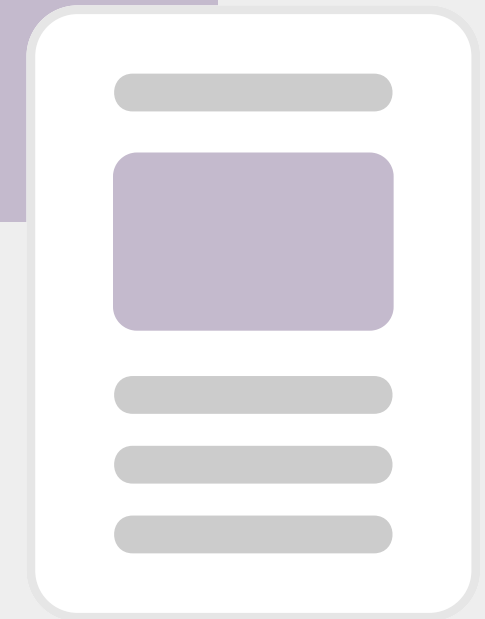
Problemas de comunicación de metas



# Mejoras de Madurez

## Formulación de documentación intuitiva

Creación de documentación simple, entendible y modificable, que pueda ser entregada a todos los actores del proceso. Se debe plasmar el proceso en pasos simples, donde quede claro las acciones de cada ejecutor.



# Mejoras de Madurez

## Definir criterios que no están establecidos

Para poder agilizar los procesos se propone la implementación de un tiempo límite de espera para los procesos con “tiempo no definido”.

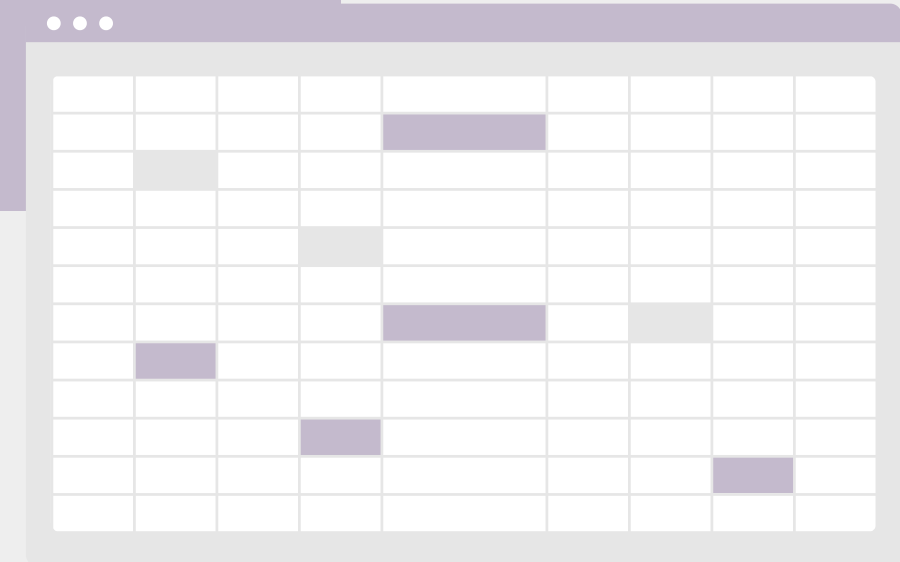
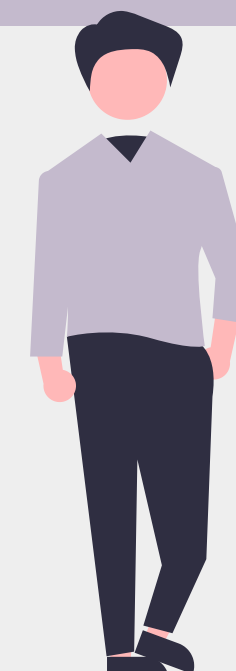


# Mejoras de Madurez

## Automatizar el proceso de llenado de “métricas”

Automatizar el llenado del excel “métricas” a medida que se completan las tareas mediante la conexión de la plataforma con la que trabaja con el excel de “métricas” y por tanto su actualización en tiempo real.

\*métricas : base de datos organización



# Mejoras de Madurez

## Envío botón de pago automático

El botón de pago se envía de manera automática a los postulantes. Permite reducir la variabilidad de los tiempos que los distintos ejecutores demoran en enviar actualmente el link.



# Hallazgos de Métricas

1

Faltan indicadores de eficacia y de características del servicio



2

Dificultades para calcular algunas métricas



# Hallazgos de Métricas

3

Nombres poco descriptivos de los indicadores



4

Carencia de indicadores que describan los subprocesos



# Mejoras de Métricas

12 propuestas de mejoras

Mejoras a las métricas existentes

3

Creación de métricas propuestas

9



# Mapa de Métricas

## Satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente respecto al Houmer

Índice de promoción del cliente (NPS)

## Características del servicio

Porcentaje de cierres que se llevan a cabo en el tiempo establecido

## Internas

Respuestas de correo en tiempo establecido

Tasa de actualización de la base de datos

Tiempo de firma de contratos

Tiempo de reserva de propiedad

Tiempo de evaluación de postulantes

Porcentaje de contratos firmados

Satisfacción interna respecto a los houmers

# Mapa de Métricas

## Satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente respecto al Houmer

Índice de promoción del cliente (NPS)

## Características del servicio

Porcentaje de cierres que se llevan a cabo en el tiempo establecido

## Internas

Respuestas de correo en tiempo establecido

Tasa de actualización de la base de datos

Tiempo de firma de contratos

Tiempo de reserva de propiedad

Tiempo de evaluación de postulantes

Porcentaje de contratos firmados

Satisfacción interna respecto a los houmers

# Mejoras de Metricas

## Satisfacción del cliente respecto al Houser

Propósito	Medir el grado de satisfacción de los clientes respecto al trabajo de los houser y su trato
Fórmula	Cliente califica al houser de 1 a 7. El indicado se calcula como el porcentaje de homers que logra una calificación mayor o igual a 6
Frecuencia	Semanalmente
Tipo de métrica	Satisfacción del cliente

# Mejoras de Metricas

## Porcentaje de cierres que se llevan a cabo en el tiempo establecido

Propósito	Comparar cuánto tiempo se han demorado los cierres realizados, respecto del periodo anterior
Fórmula	Se analizan cuántos cierres se concretaron en un tiempo menor a uno definido
Frecuencia	Mensualmente
Tipo de métrica	De producto/servicio

# Mejoras de Metricas

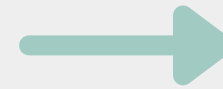
## Porcentaje de contratos firmados

Propósito	Medir la efectividad del subproceso de negociación
Fórmula	Proporción de contratos firmados con el número de postulantes aceptados por el propietario en un periodo de tiempo.
Frecuencia	Semanalmente
Tipo de métrica	Interna de Efiicacia

# Mejoras de Metricas

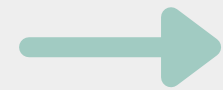
## Cambiar nombres métricas existentes

Actualización de métricas



Tasa de actualización de base de datos

Evaluar en menos de 24 horas aquellas evaluaciones que presentan evaluación completa



Porcentaje de evaluaciones completas realizadas a tiempo

# Conclusiones

---

Cerrar acuerdo entre el propietario y arrendatario

Documentación

Análisis de Madurez

Propuesta de Mejoras

# Muchas gracias

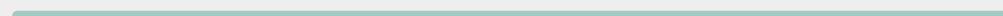
---

Antonia Alcayaga - Martín Bórquez - Joaquín Migone - Vicente Sánchez - Carolina Yáñez

Grupo 1



# Anexos



# Anexo 1: Matriz madurez de Hammer

		P-1	P-2
Diseño	Propósito	60%	100%
	Contexto	70%	66%
	Documentación	30%	10%

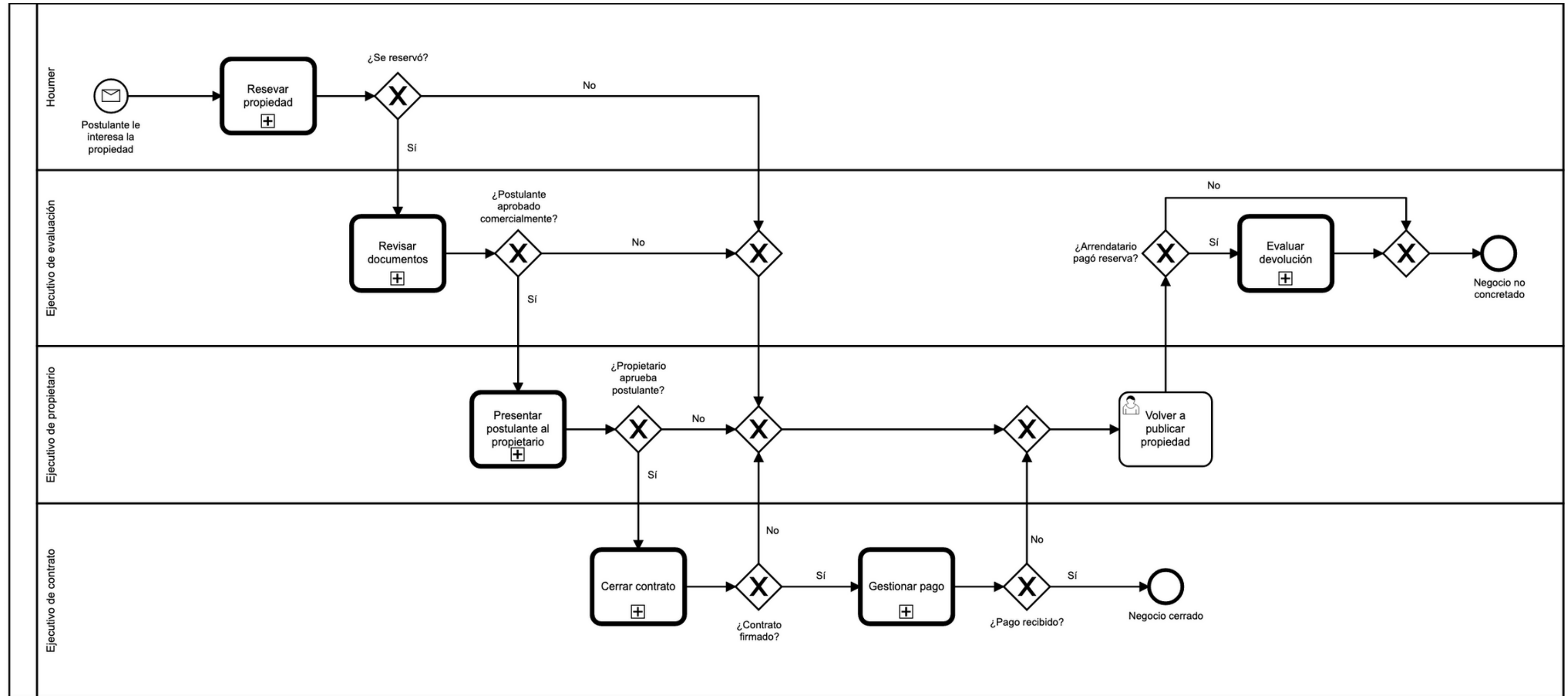
		P-1	P-2
Responsable	Identidad	100%	100%
	Actividades	80%	70%
	Autoridad	100%	50%

		P-1	P-2
Ejecutores	Conocimiento	90%	75%
	Destrezas	85%	75%
	Conducta	80%	60%

		P-1	P-2
Infraestructura	Sistemas de información	60%	40%
	Sistemas de recursos humanos	80%	80%

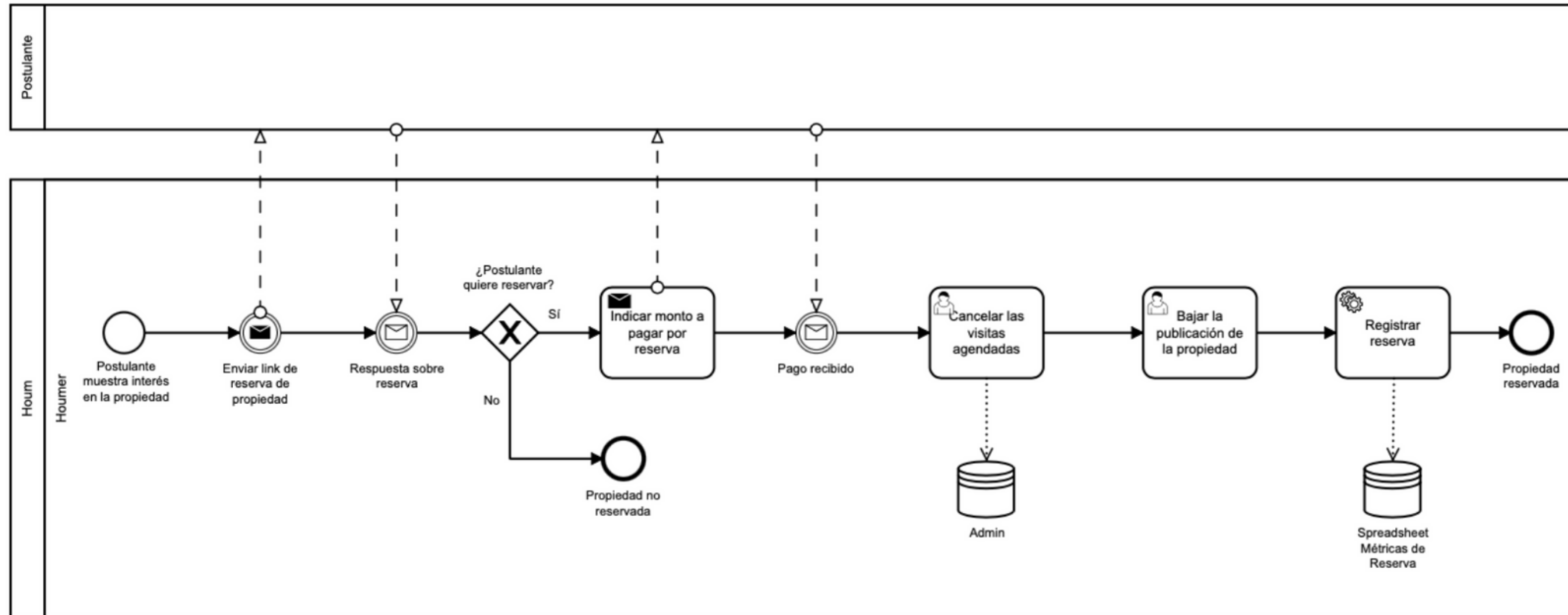
		P-1	P-2
Indicadores	Definición	100%	100%
	Usos	70%	33%

# Anexo 2: BPMN colapsado

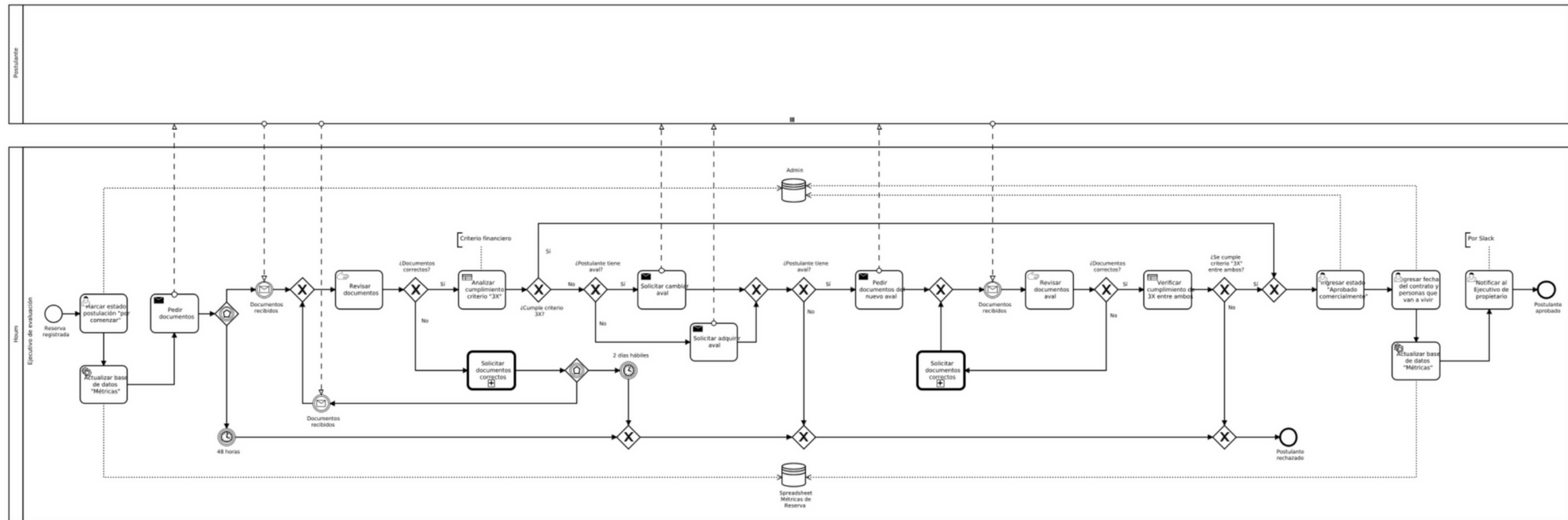


# Anexo 3: BPMN

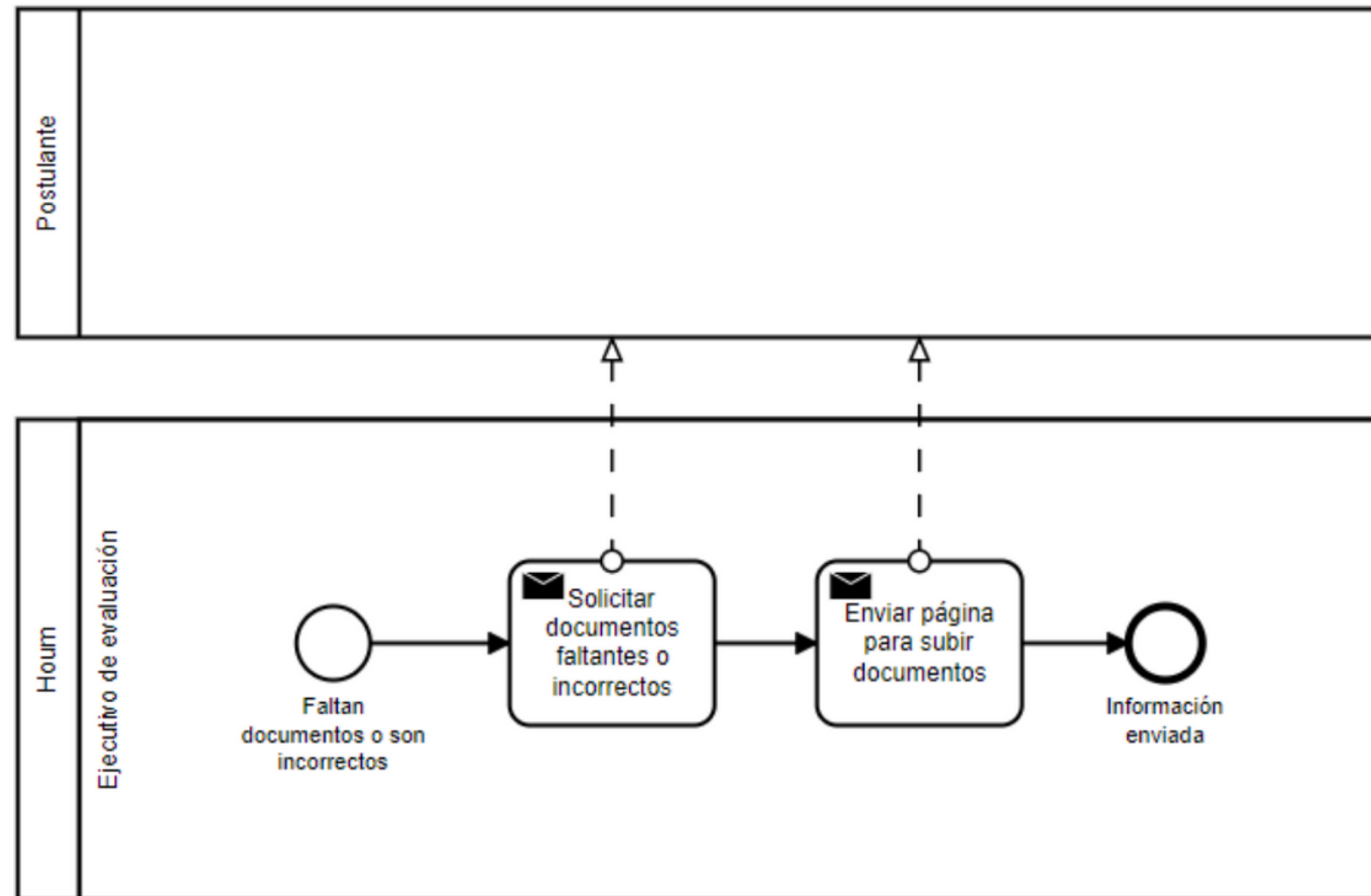
## Subproceso Reservar Propiedad



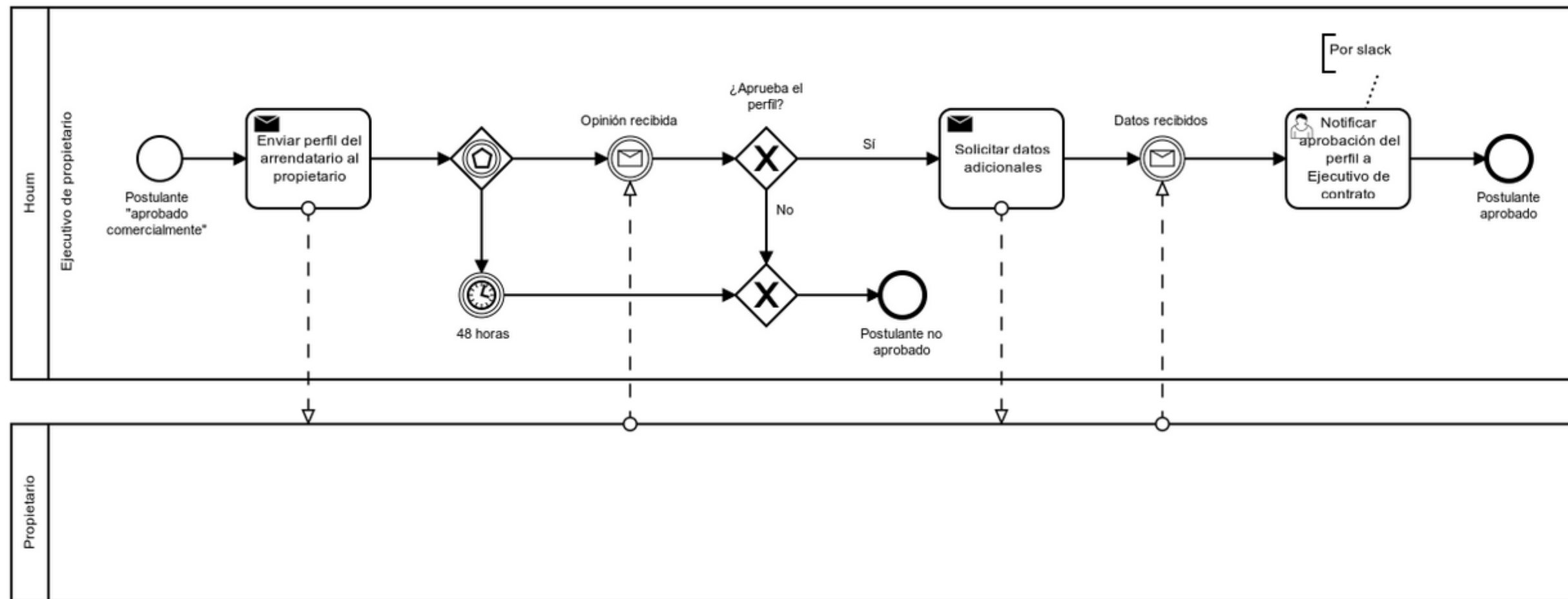
# Anexo 4: BPMN subproceso revisar documentos



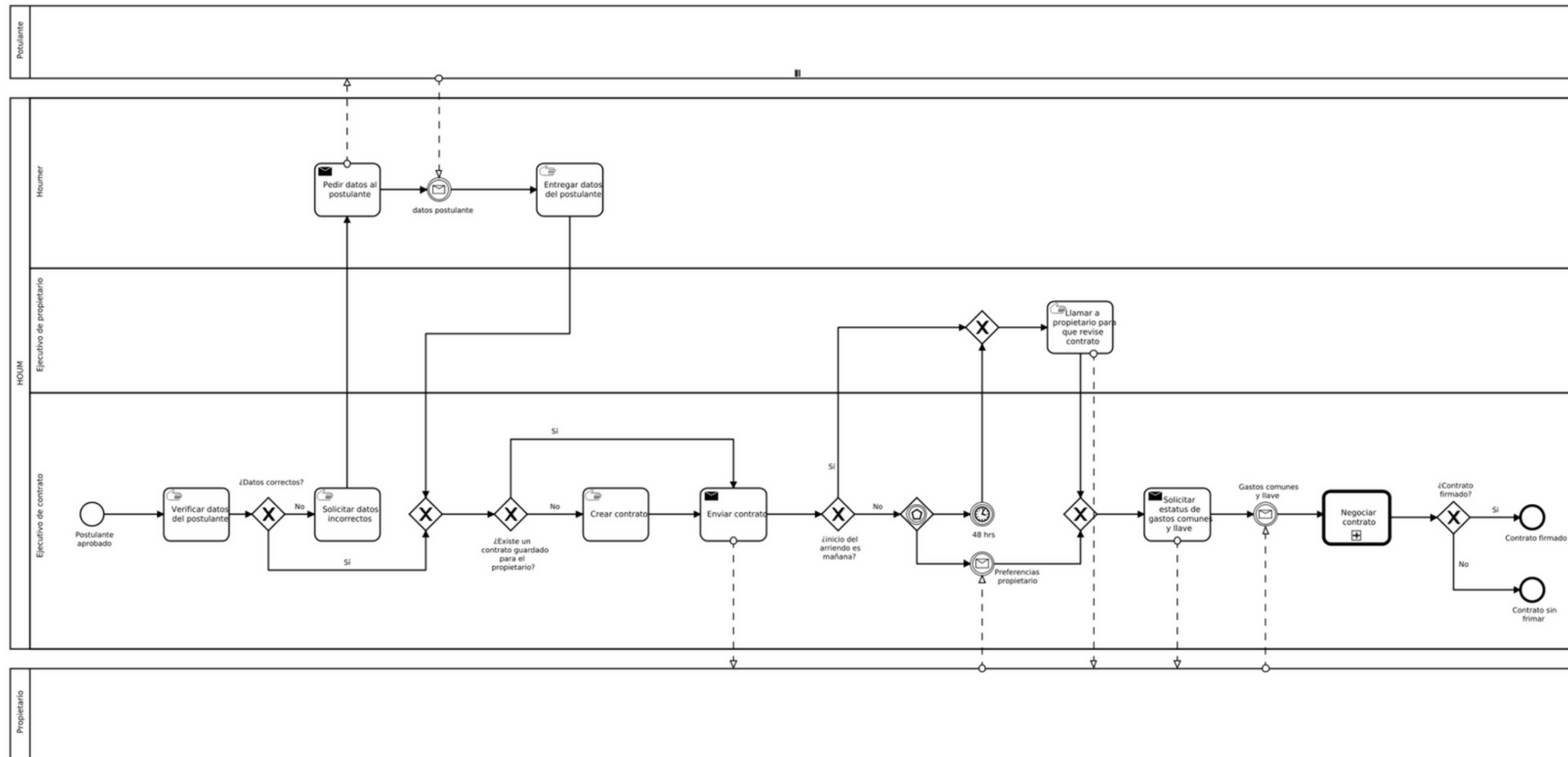
# Anexo 5: BPMN subprocesso solicitar documentos correctos



# Anexo 6: BPMN subproceso presentar postulante al propietario

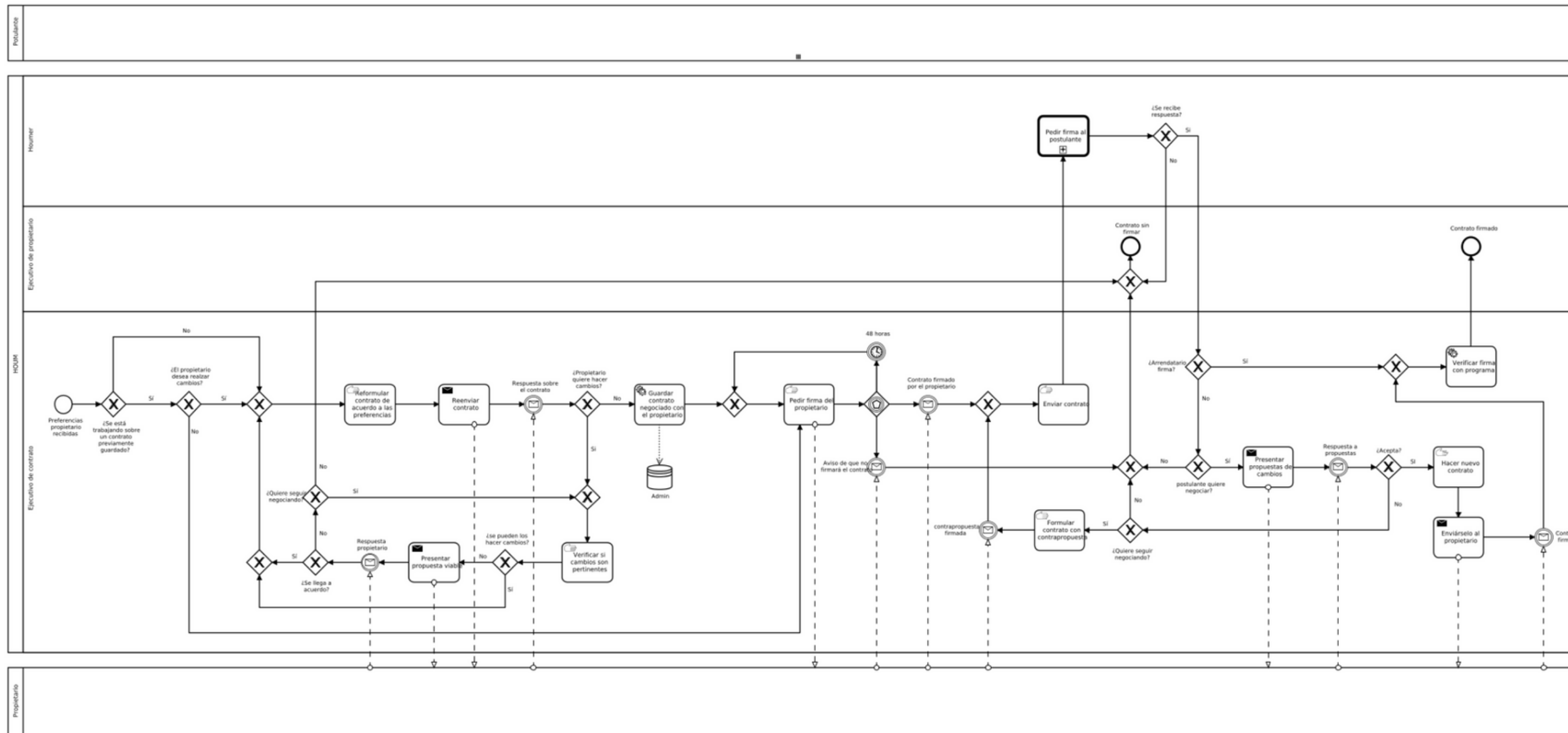


# Anexo 7: BPMN subproceso cerrar contrato

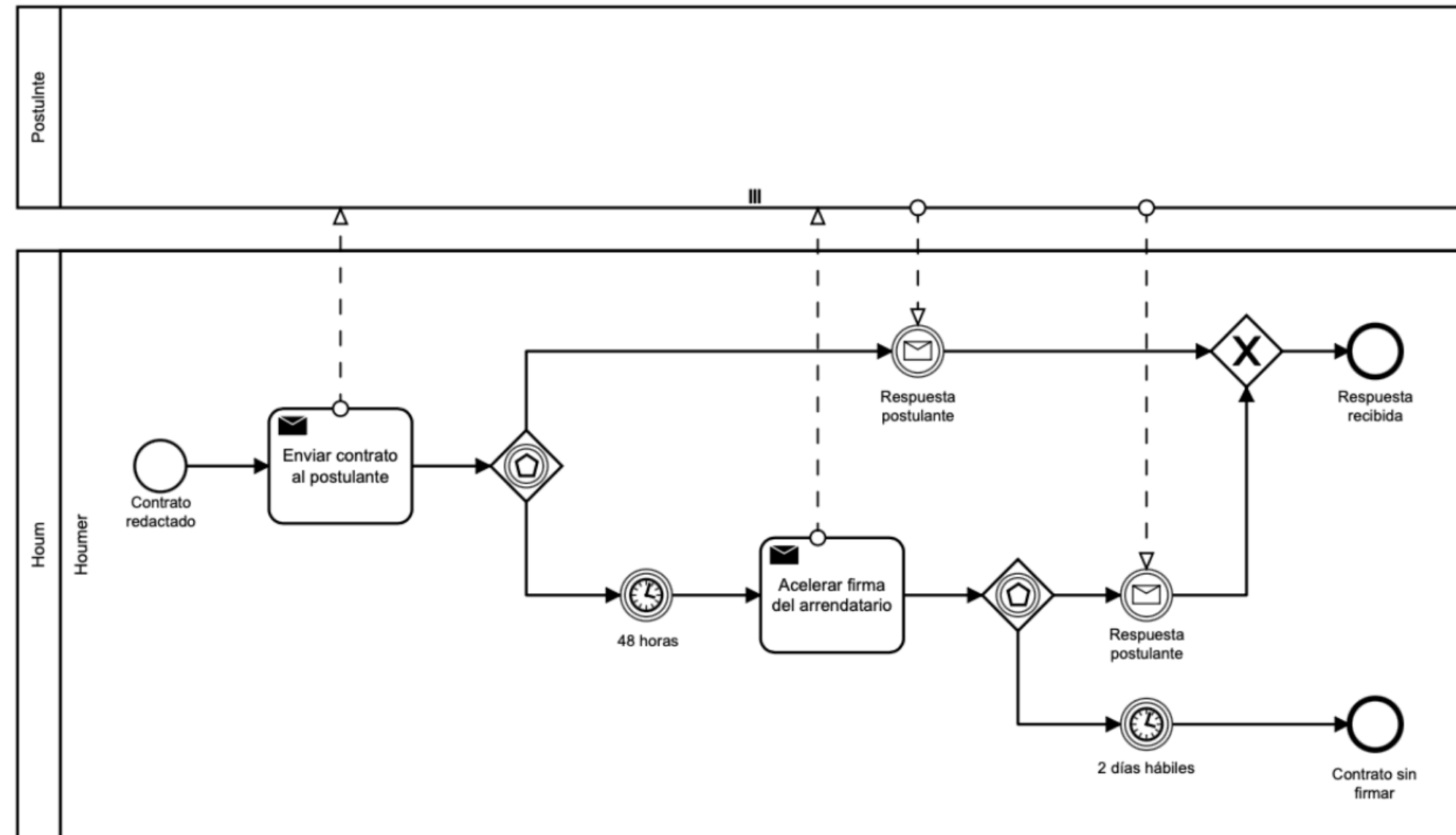




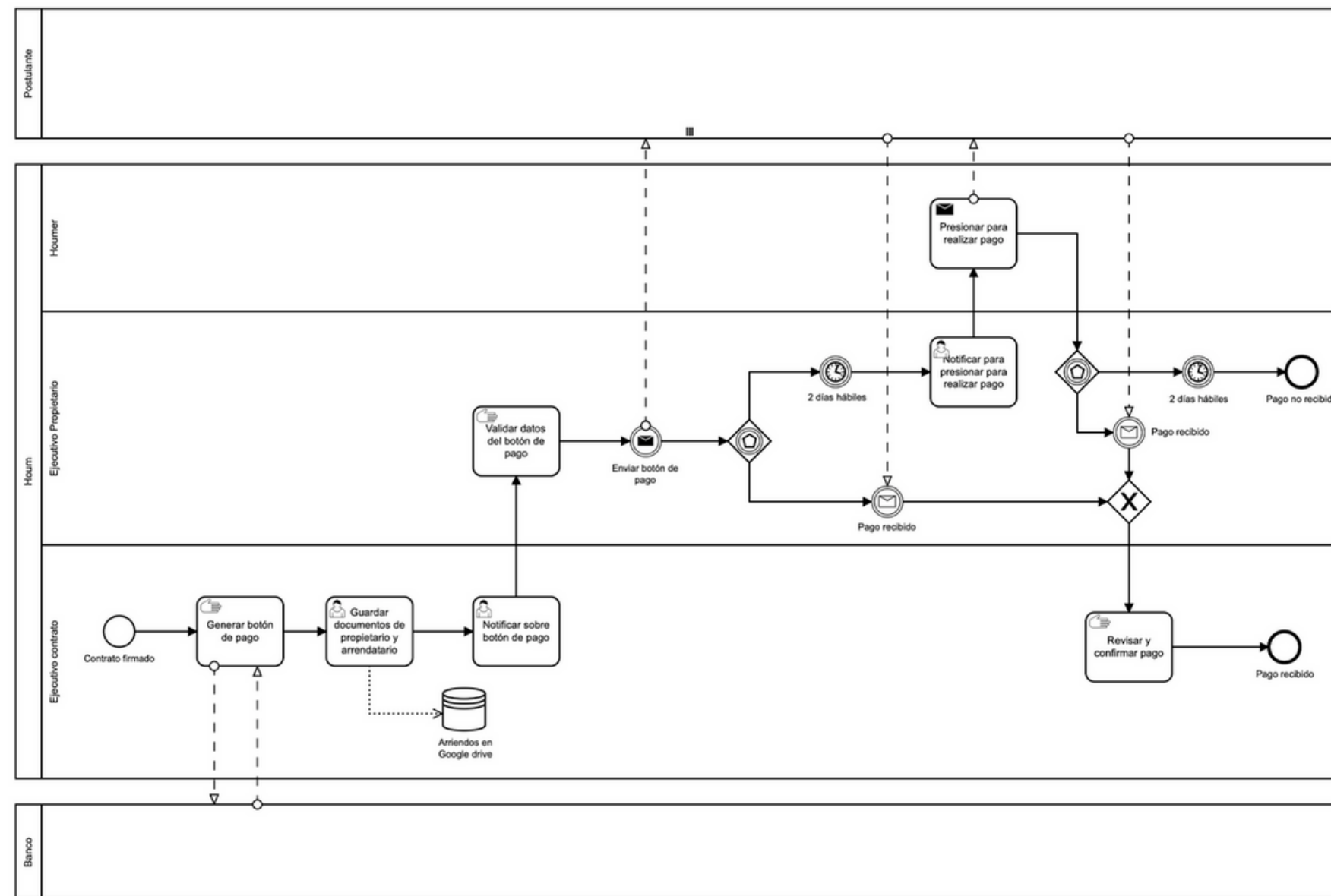
# Anexo 8: BPMN subproceso negociar contrato



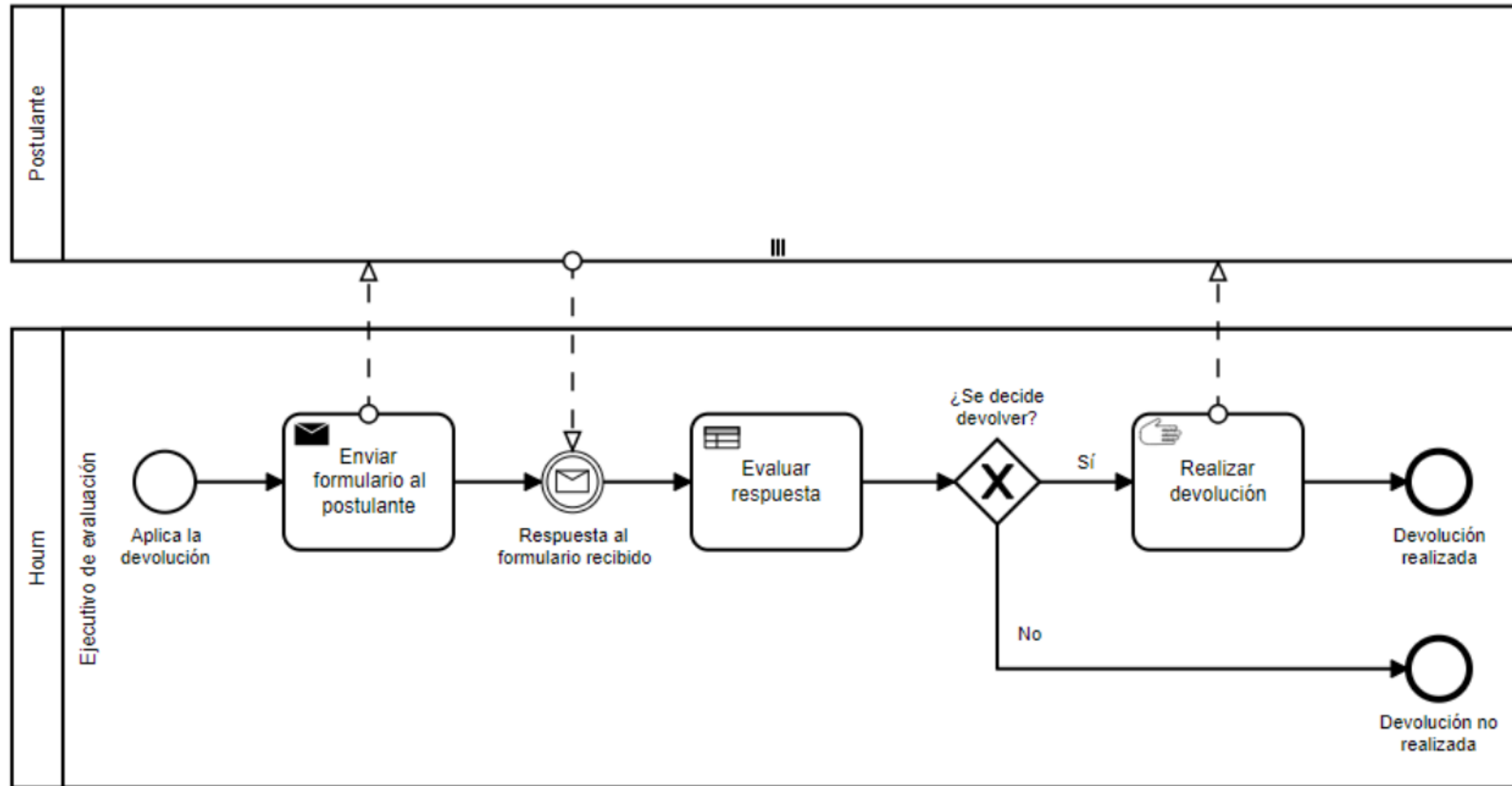
# Anexo 9: BPMN subproceso pedir firma postulante



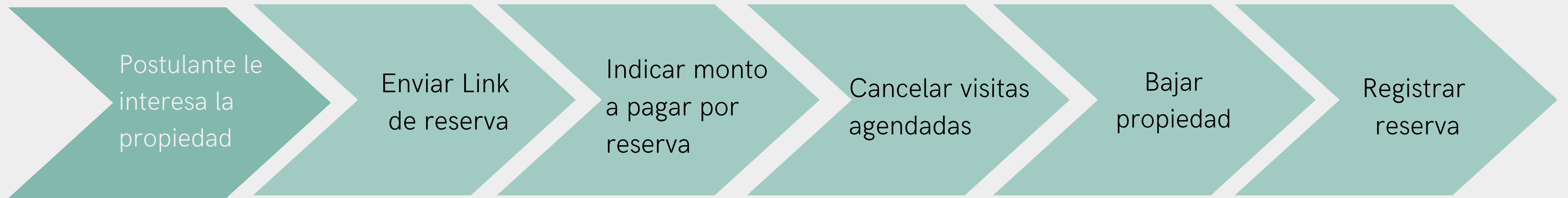
# Anexo 10: BPMN subproceso gestionar pago



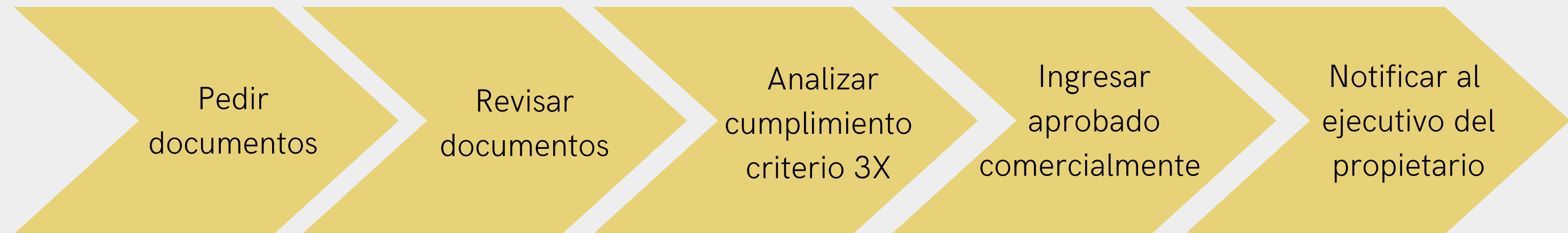
# Anexo 11: BPMN subprocesso evaluar devolución



# Reservar propiedad



# Revisar documentos



# Presentar postulante al propietario



# Cerrar contrato





# Gestionar pagos



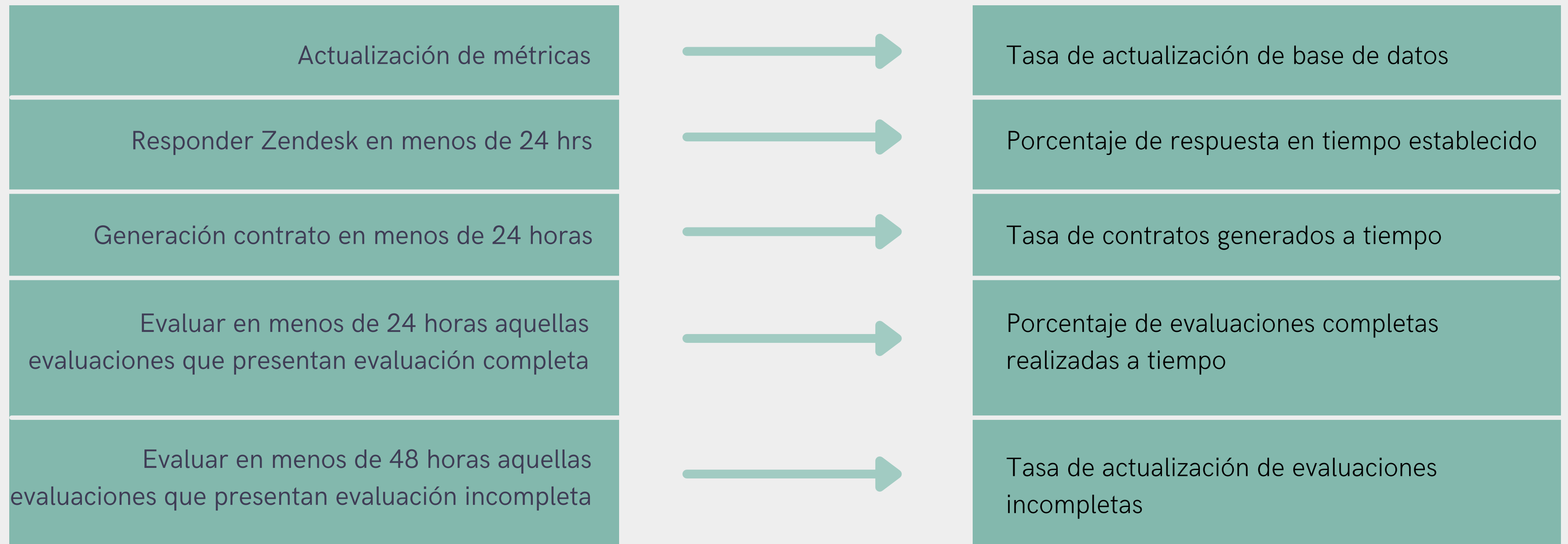
# Evaluar devolución



Este proceso solo ocurre si alguno de los procesos anteriores no se completó

# Mejoras de Metricas

## Cambiar nombres métricas existentes



# El equipo con la Feña



Feña (Houm)