

Cerrar acuerdo entre arrendatario y propietario

Presentación de avance
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

Misión

"Lograr que la **experiencia de arriendo** sea más seguro, agradable y fácil para todos"

Benjamin Labra

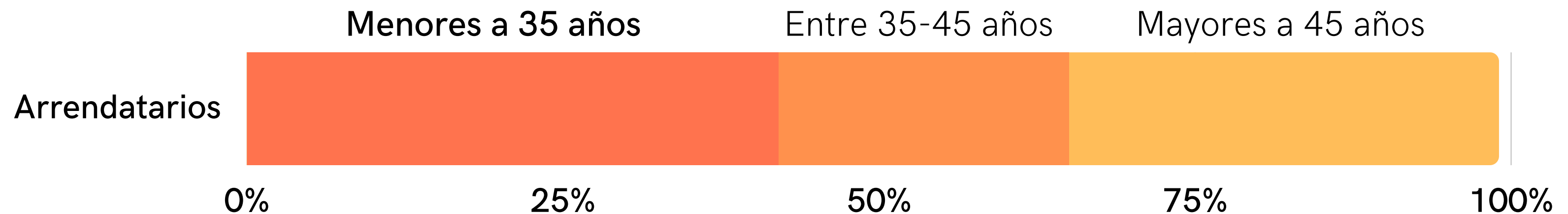
Co-Fundador y CEO de Houm

Contexto

- Mayor parte de las operaciones son en Chile.
- Competidores principales: corredoras tradicionales
- Mercado variable dependiendo del sector

Enfoque tecnológico

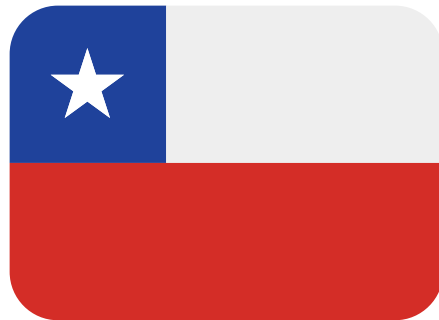
- Mercado objetivo esta conformado por las nuevas generaciones
- Objetivo: facilitar el arriendo por medio digitales



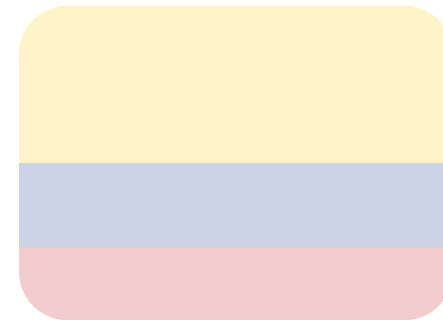
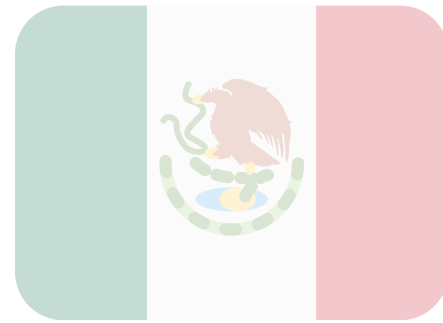
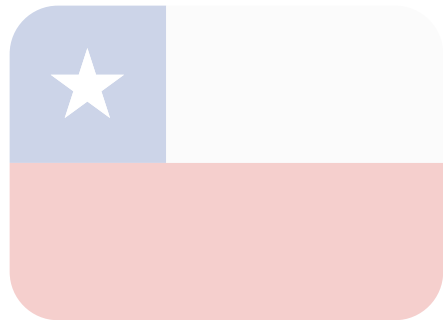
Enfoque tecnológico

- Mercado objetivo esta conformado por las nuevas generaciones
- Objetivo: facilitar el arriendo por medio digitales
- Uso de nuevas tecnologías como aspecto diferenciador
- Ejemplo: Inteligencia Artificial para fijar precios

Emprendimiento internacional



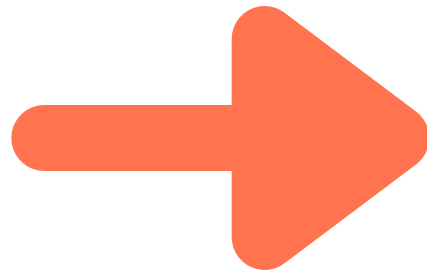
Emprendimiento internacional



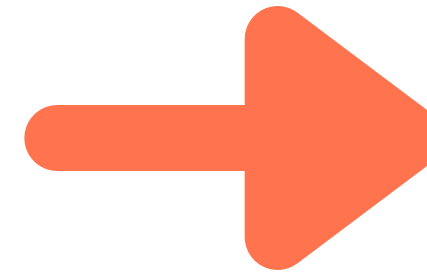
El proceso

Proceso analizado

Captar dueños
de propiedades



**Cerrar acuerdo entre
propietario y arrendatario**

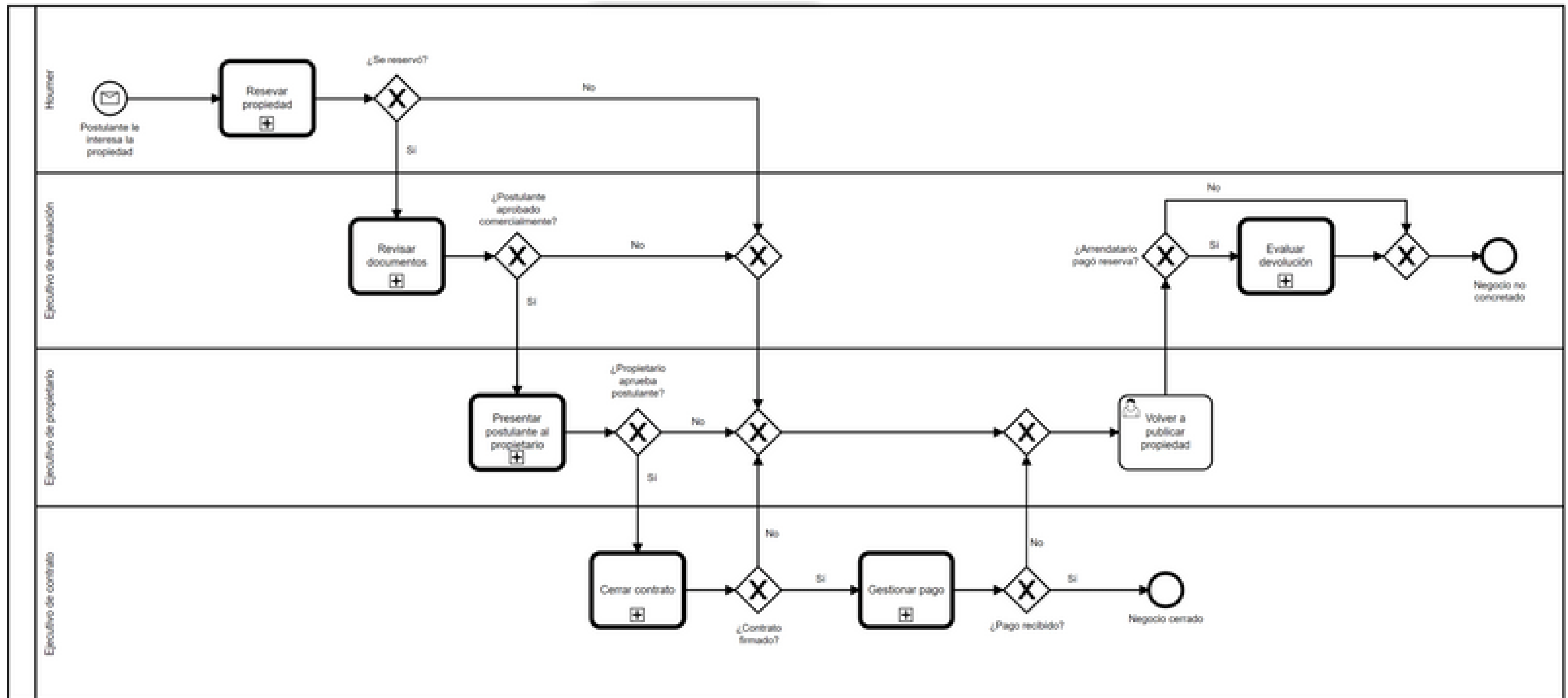


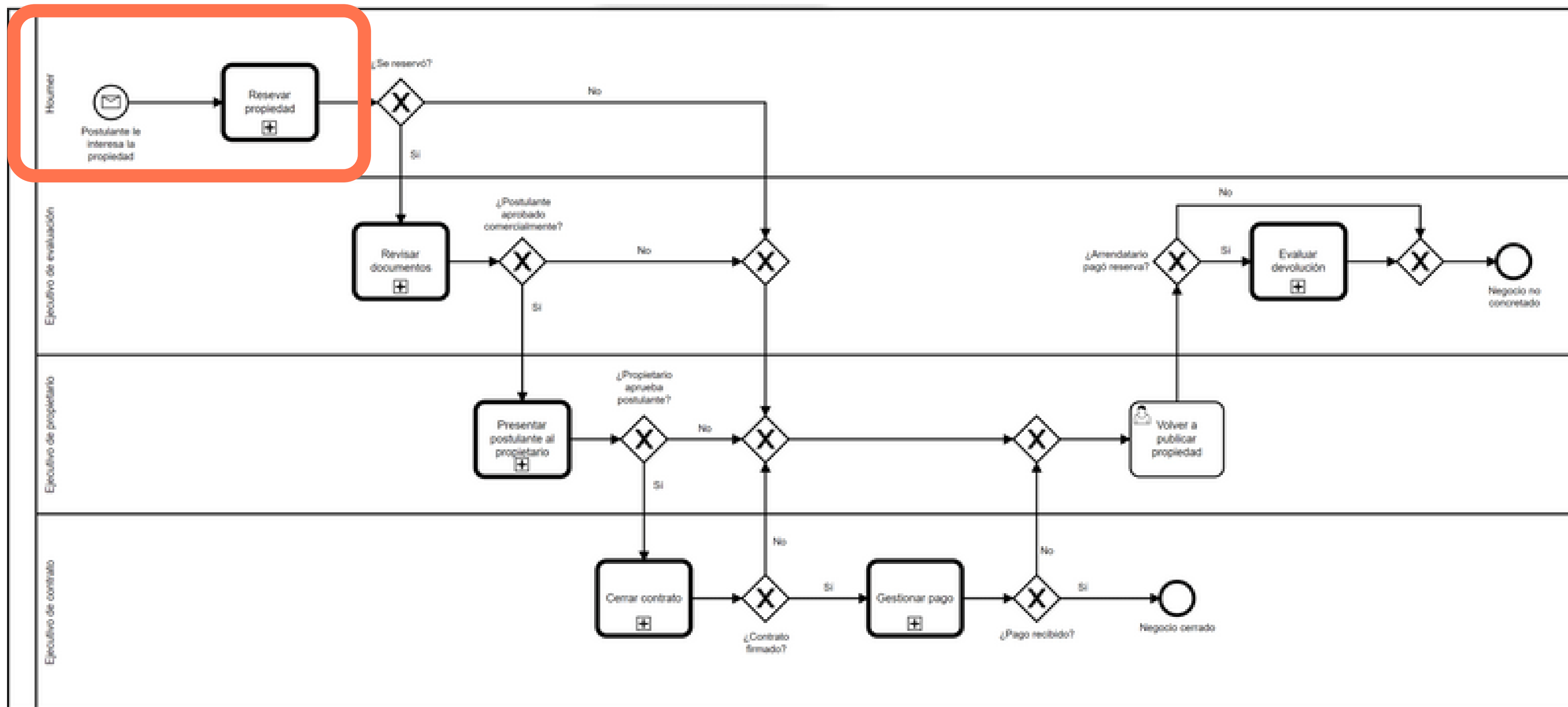
Supervisar
arriendo

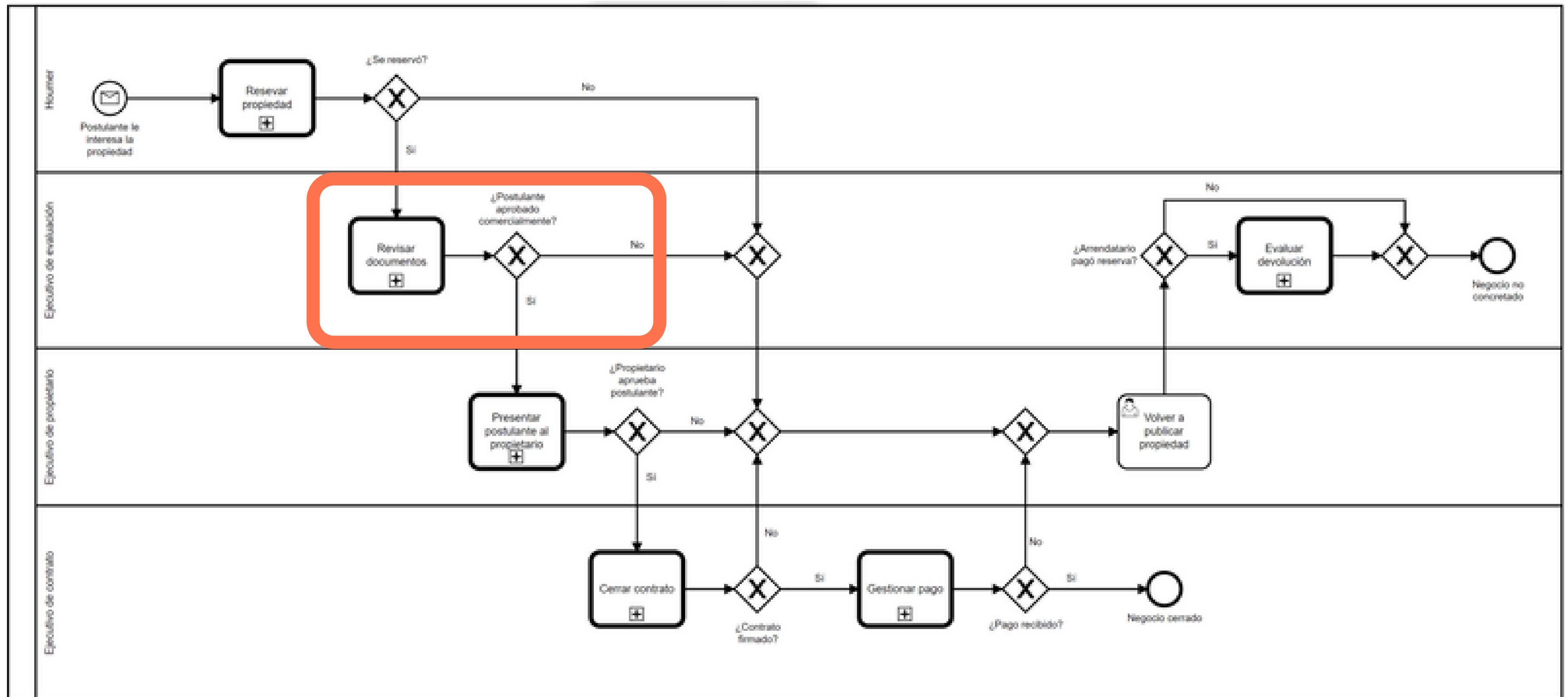
Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario

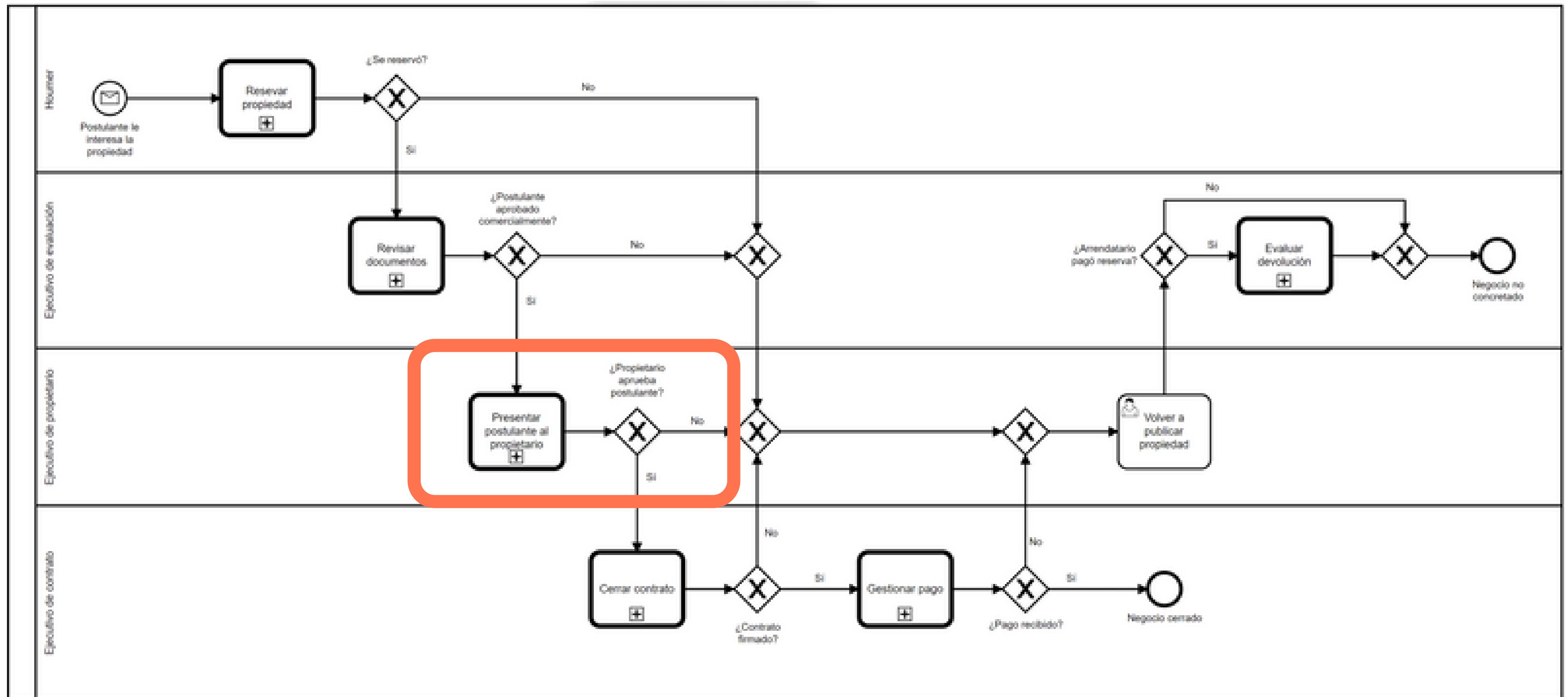
Business Process Model and Notation

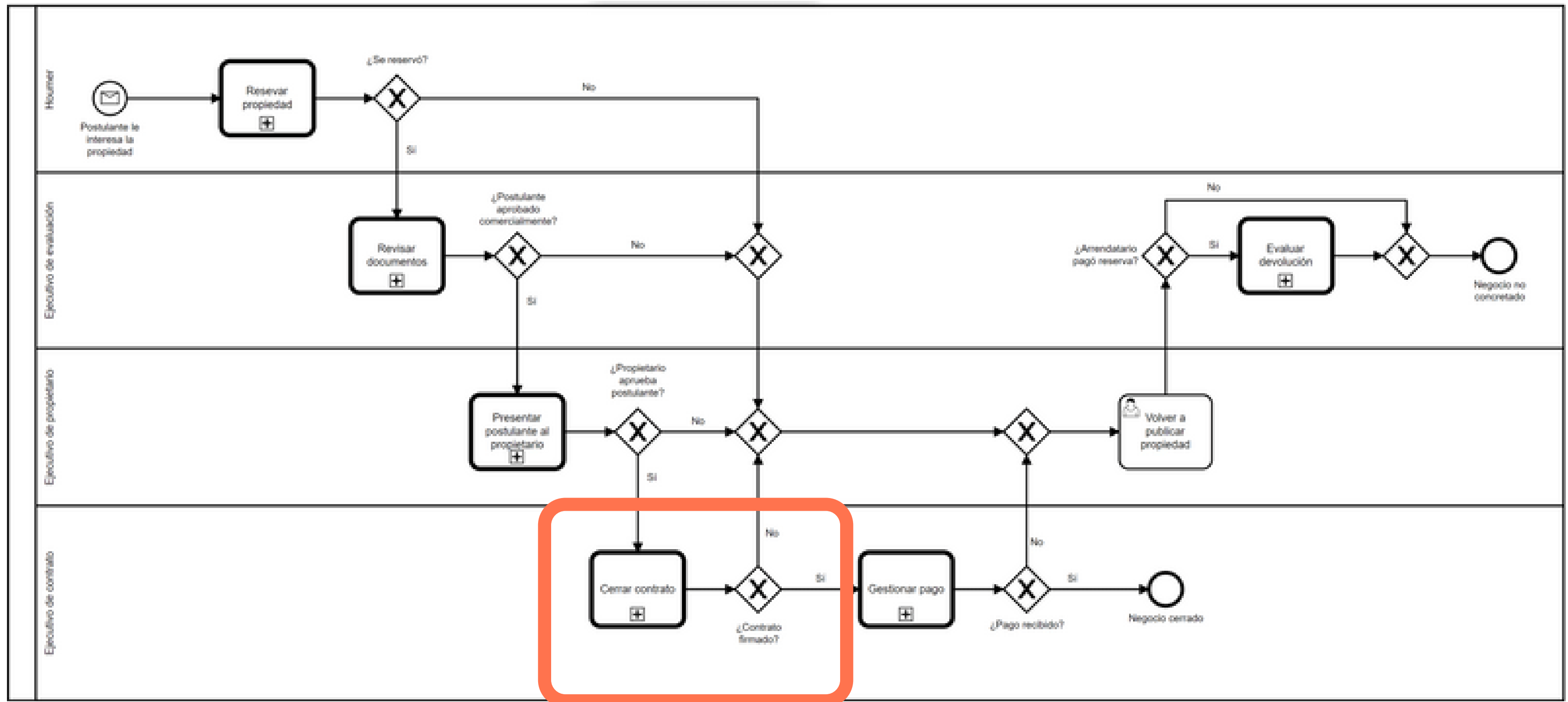
La sigla BPMN corresponde a una notación para el modelado de procesos de negocio. Ésta permite diagramar de forma estándar un proceso en un formato de flujo de trabajo. El diagrama de alto nivel presenta a grandes rasgos las macro-actividades, o subprocessos, del proceso que se está analizando.

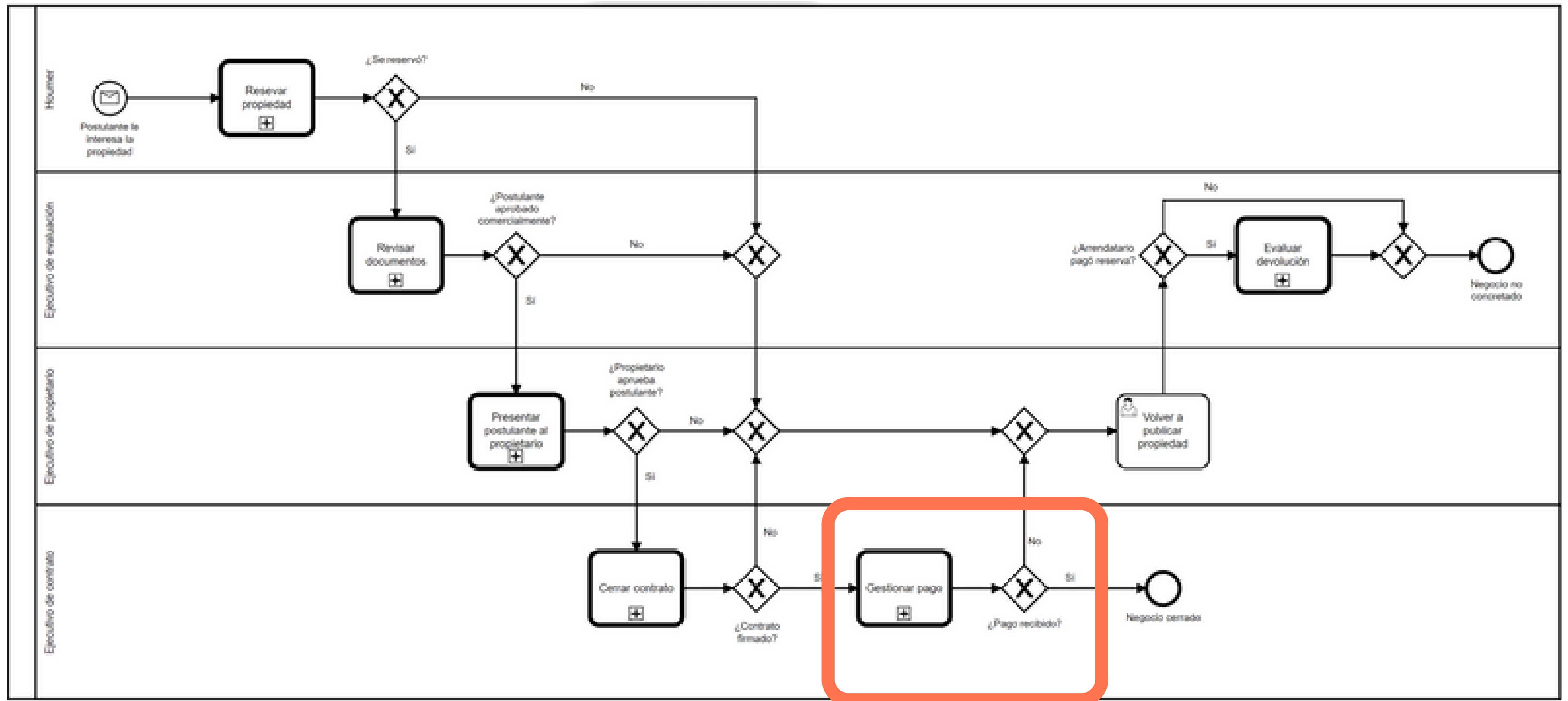


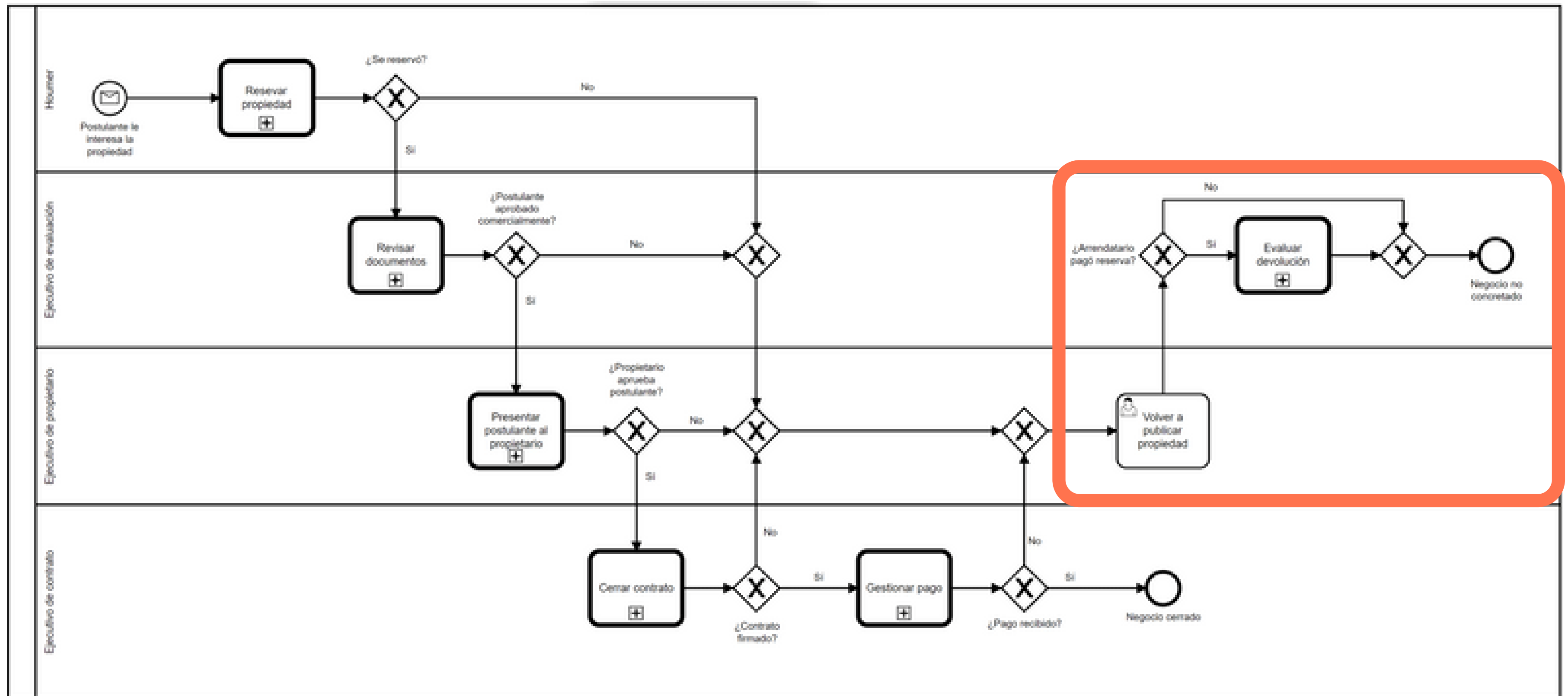




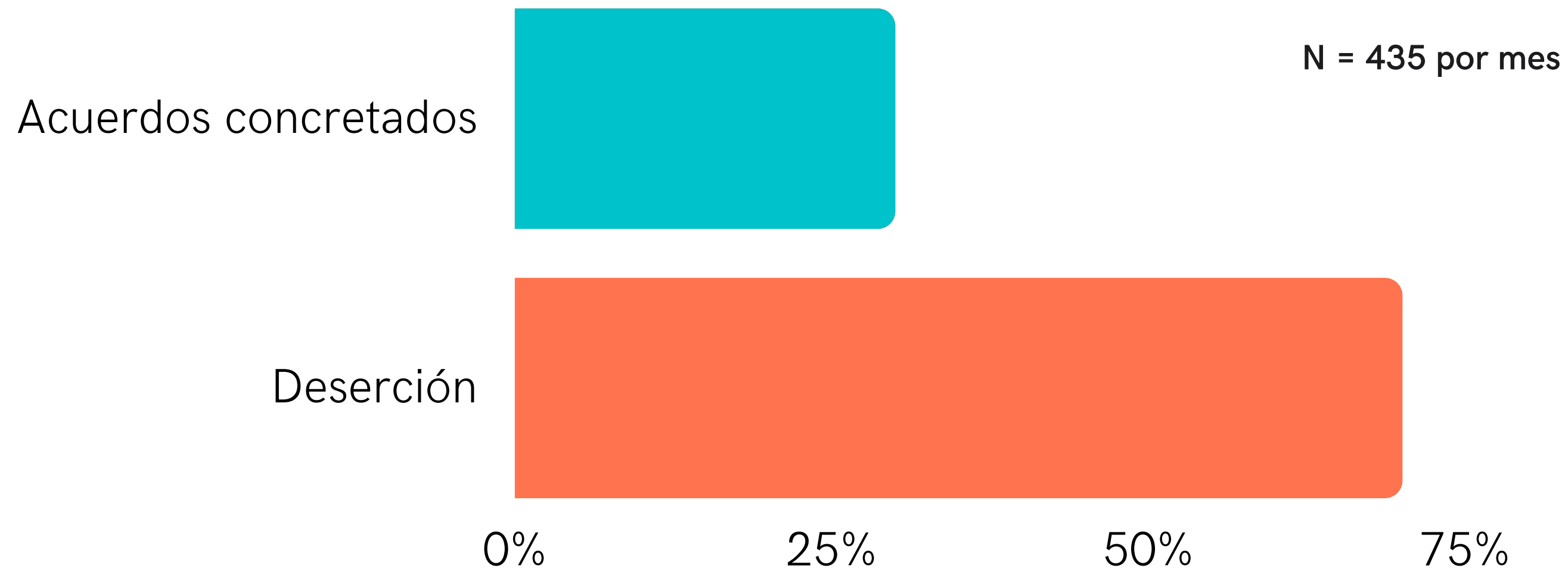








Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario



Diagnóstico

Modelo de Madurez de Procesos de Hammer

- El modelo es un marco teórico que busca medir capacidad de mantener un buen desempeño en el tiempo
- Este análisis permite evaluar el proceso y medir el estado de cinco factores
 - Diseño
 - Ejecutores
 - Responsables
 - Infraestructura
 - Métricas

Diagnóstico

		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%

Hallazgos

1. Subprocesos cíclicos que prolonga la ejecución del proceso
2. Criterios no establecidos
3. Alta deserción en las etapas del proceso
4. Actividades baldes, producto de procesos imperfectos

Hallazgos

- 5. Problemas en la documentación
- 6. Ejecutores poco involucrados con las metas (Houmers)
- 7. Problemas de manejo del presupuesto tecnológico

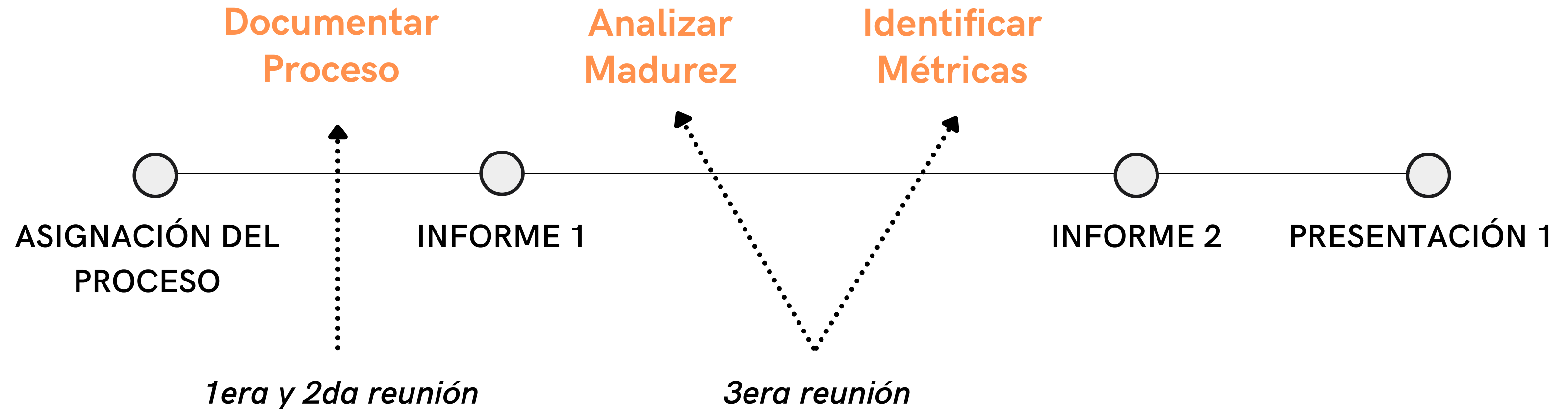
Hallazgos

- 8. Responsables con poca capacidad de monitoreo
- 9. Sistemas de información no integrados
- 10. Falta definir clientes prioritarios

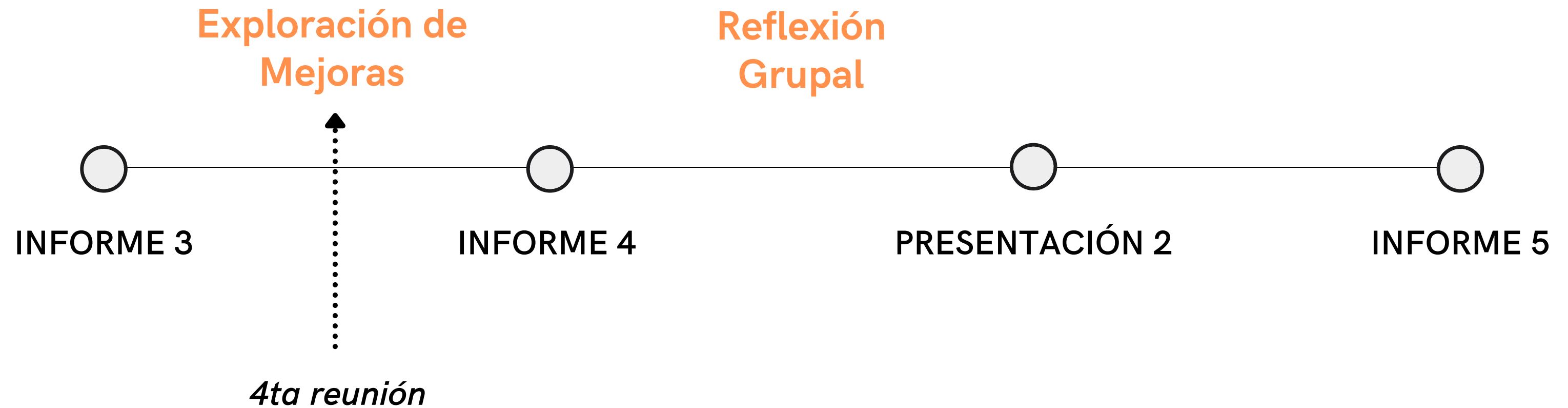
Hallazgos

- 11. Faltan indicadores de eficacia y del producto/servicio
- 12. Faltan métricas de satisfacción del cliente
- 13. Problemas de comunicación de metas

Hasta ahora



Siguientes Pasos

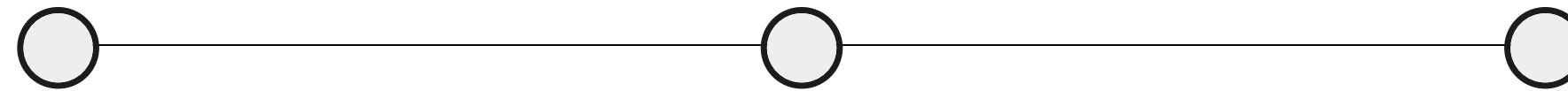


Siguientes Pasos

Identificar
Mejoras

Validar con la
Organización

Planificar
Mejoras



Identificar mejoras

Framework de rediseño



Validar con la organización



Planificar mejoras

Mejoras de sustentabilidad

- Problemas relacionados al modelo de madurez
- Mejorar capacidad de mantener un buen desempeño a lo largo del tiempo

Mejoras de desempeño

- Problemas relacionados al desarrollo del proceso
- Mejorar la eficacia y la eficiencia del proceso



Planificar mejoras

Recomendación



Desarrollar primero las mejoras de sustentabilidad para que las mejoras de desempeño se mantengan en el tiempo.

Muchas gracias

Grupo 1

Anexos

Grupo 1

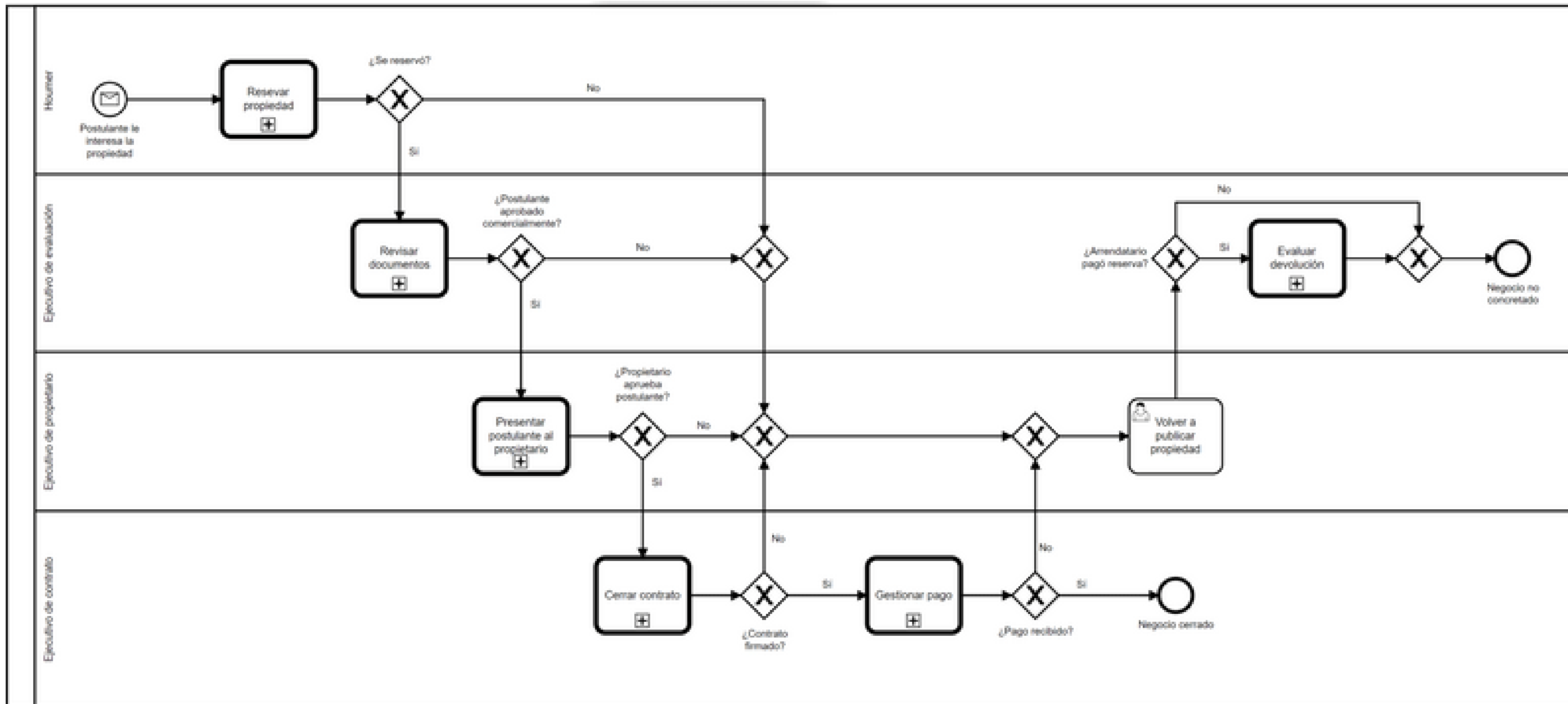
Nombre del proceso	Cerrar acuerdo entre propietario y arrendatario		
Autor	Grupo 1	Fecha	5/28/2021

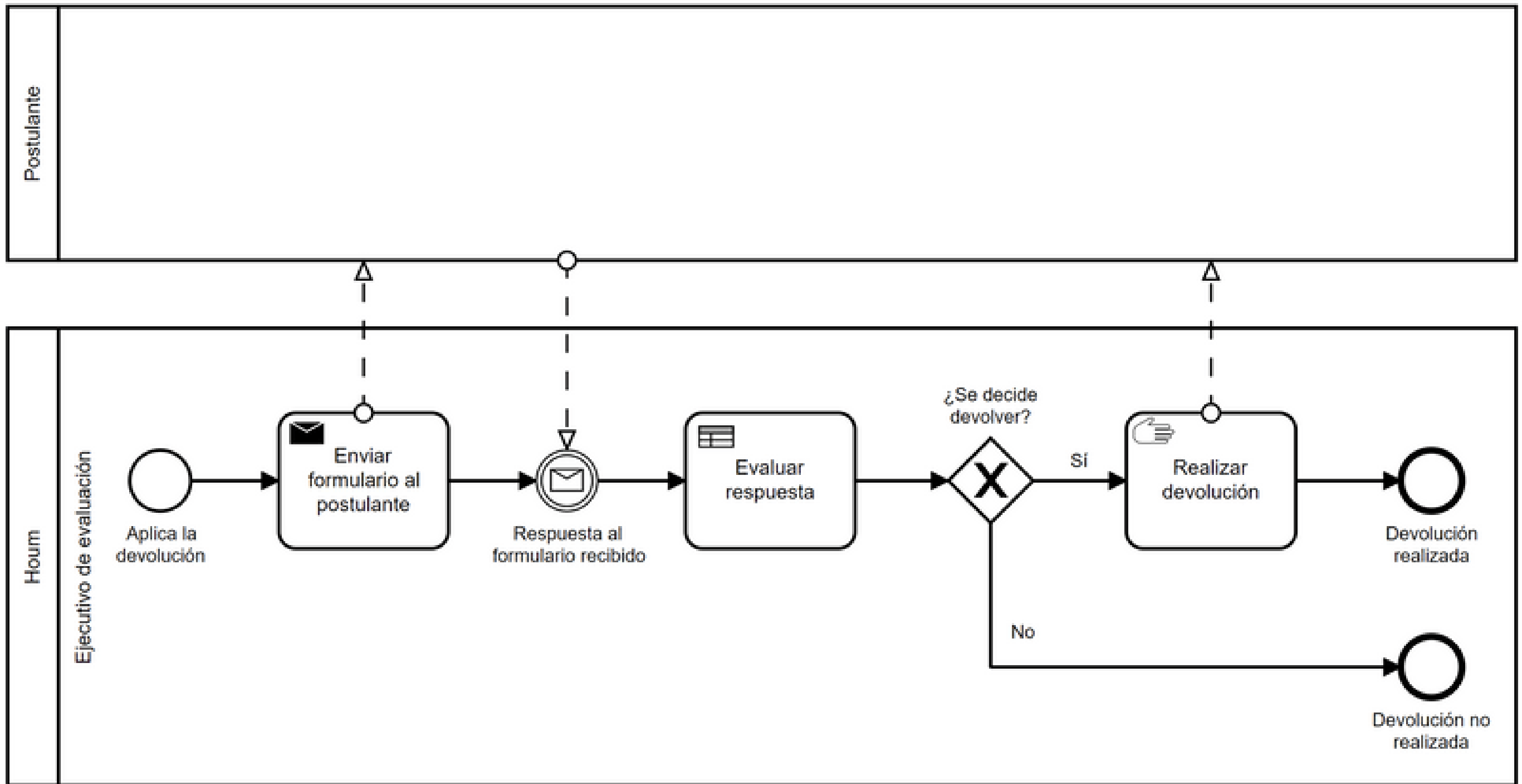
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Postulante	Pago reserva	El proceso corresponde a cerrar el acuerdo entre el propietario y el futuro arrendatario, luego de que el postulante señala que le interesa la propiedad	Contrato de arriendo	Propietario
Propietario	Pago arriendo inicial		Perfil del postulante	Postulante
Banco	Llaves y gastos comunes de la propiedad		Eventual devolución del pago de la reserva	Área informática Houm
Área informática Houm	Firma propietario		Customer Relationship Management Houm actualizado	
	Firma postulante		Spreadsheet Métricas de Reserva actualizado	
	Botón de pago		Base de datos arriendos actualizada	
	Datos y documentos postulante(s)			
	Carné Postulante(s)			
	Liquidaciones de sueldo(s)			
	Cotizaciones AFP			
	Correo(s) electrónico(s)			
	Preferencias del postulante sobre el arriendo			
	Datos y documentos propietario			
	Rut			
	Datos propiedad			
	Preferencias del propietario sobre el arriendo			
	Base de datos arriendos			
	Customer Relationship Management Houm			
	Spreadsheet Métricas de Reserva			

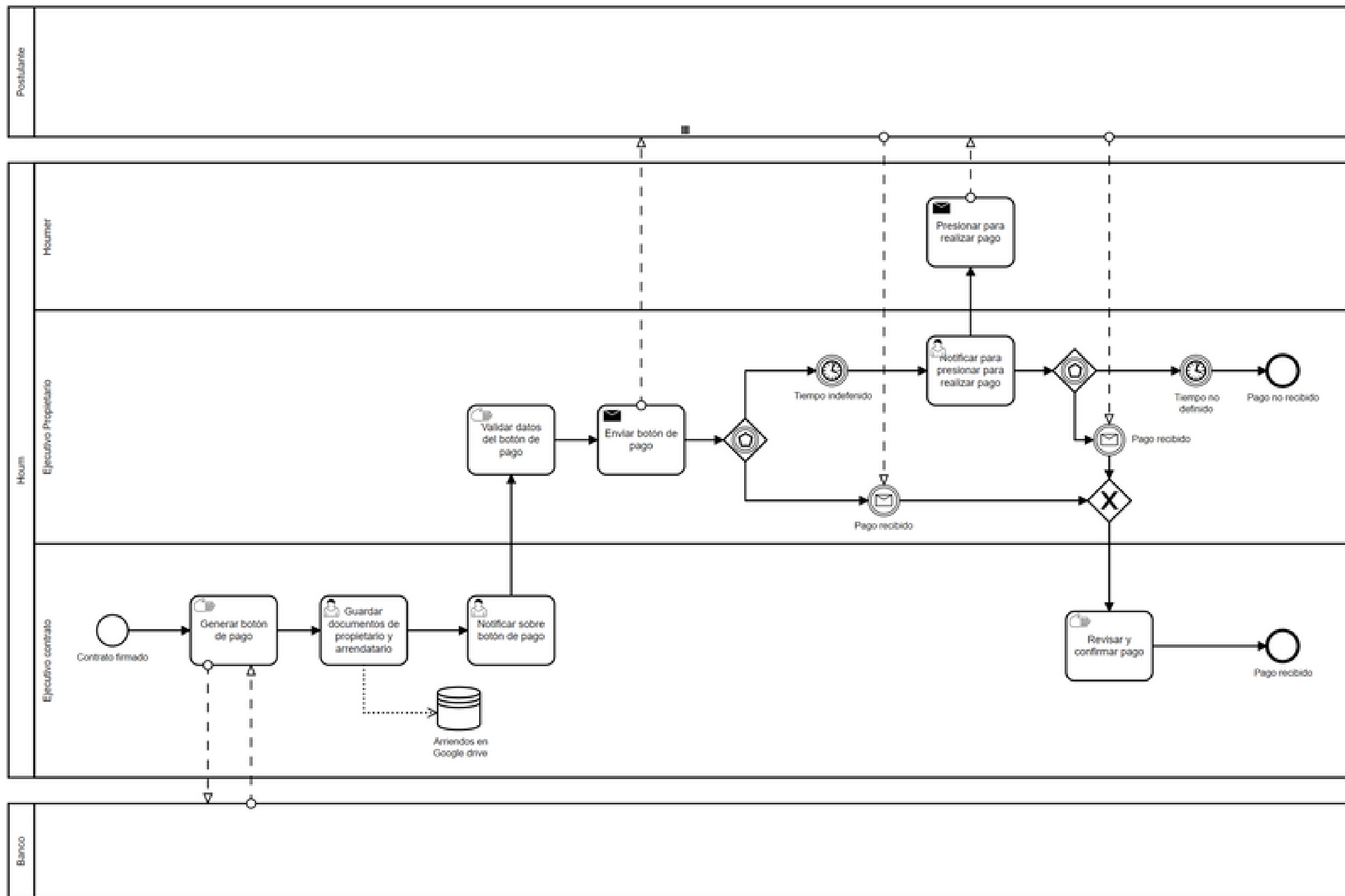
Etapas

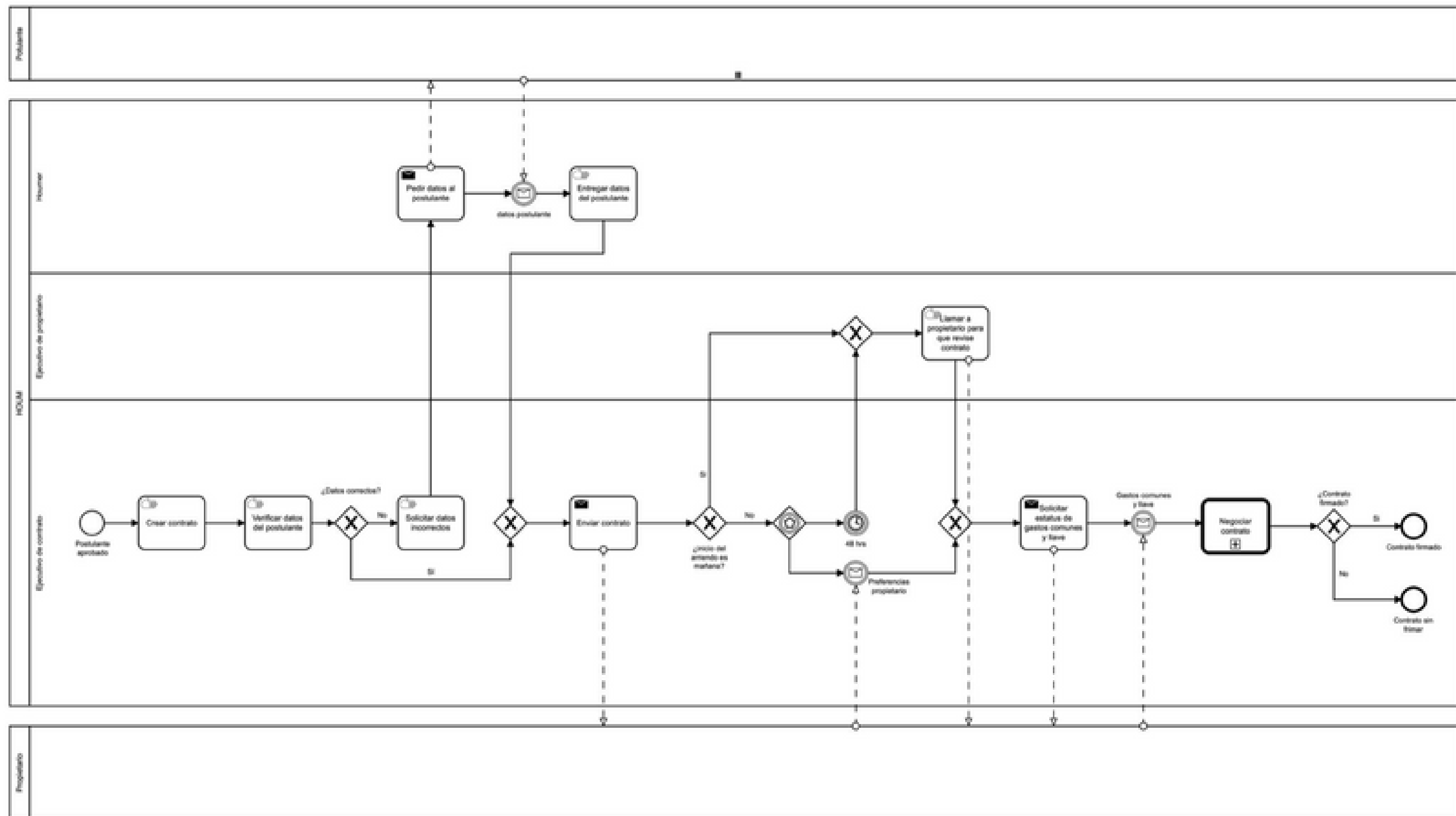
Reservar propiedad	Revisar documentos	Presentar postulante al propietario	Cerrar contrato	Gestionar pago
--------------------	--------------------	-------------------------------------	-----------------	----------------

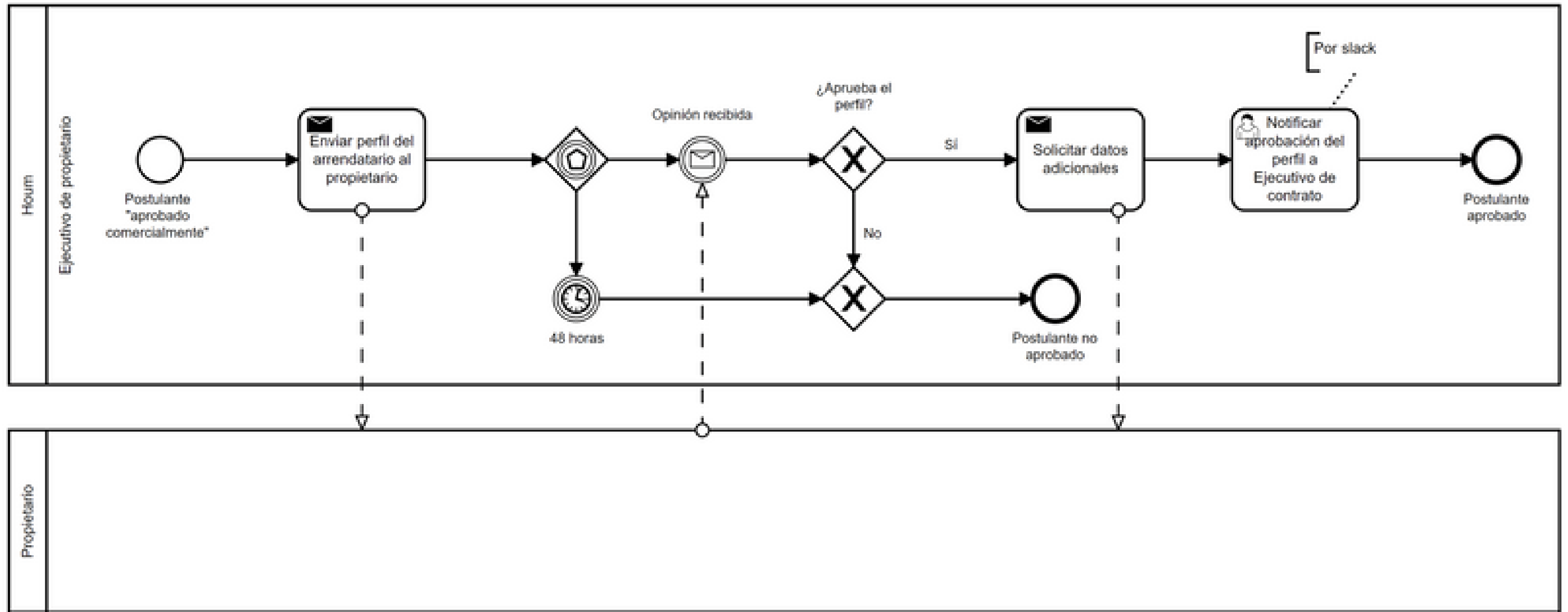
Etapas/ Rolees	Houmer	Ejecutivo de evaluación	Ejecutivo de propietario	Ejecutivo de contrato	Jefe de cierre
1. Reservar propiedad					
1.1 Enviar link de reserva de propiedad	R/E				
1.2 Indicar monto a pagar por reserva	R/E				
1.3 Cancelar las visitas agendadas	E				R
1.4 Bajar la publicación de la propiedad	E				R
1.5 Registrar reserva	E	I	I		R
2. Recibir y revisar documentos					
2.1 Marcar estado postulación "por comenzar"		R/E			
2.2 Pedir documentos		R/E			
2.3 Revisar documentos		R/E			
2.4 Analizar cumplimiento criterio "3X"		R/E			
2.5 Ingresar estado "Aprobado comercialmente"		R/E			
2.6 Ingresar fecha del contrato y personas que van a vivir		R/E			
2.7 Notificar al Ejecutivo de propietario		R/E	I		I
3. Presentar postulante al propietario					
3.1 Enviar perfil del postulante al propietario			R/E		
3.2 Solicitar datos adicionales			R/E		
3.3 Notificar aprobación del perfil a Ejecutivo de contrato			R/E	I	I
4. Hacer y firmar contrato					
4.1 Crear contrato				R/E	
4.2 Verificar datos del postulante				R/E	
4.3 Enviar contrato			I	R/E	
4.4 Llamar a propietario para que revise contrato			R/E		
4.5 Solicitar estatus de gastos comunes y llave				R/E	
4.6 Reformular contrato de acuerdo a las preferencias				R/E	
4.7 Reenviar contrato				R/E	
4.8 Pedir firma del propietario				R/E	
4.9 Enviar contrato	I			R/E	
4.10 Enviar contrato al postulante	R/E				
5. Gestionar y recibir pago					
5.1 Generar botón de pago				R/E	
5.2 Guardar documentos de propietario y arrendatario				R/E	
5.3 Notificar sobre botón de pago				R/E	I
5.4 Validar datos del botón de pago			R/E		
5.5 Enviar botón de pago			R/E		
5.6 Revisar y confirmar pago				E	R

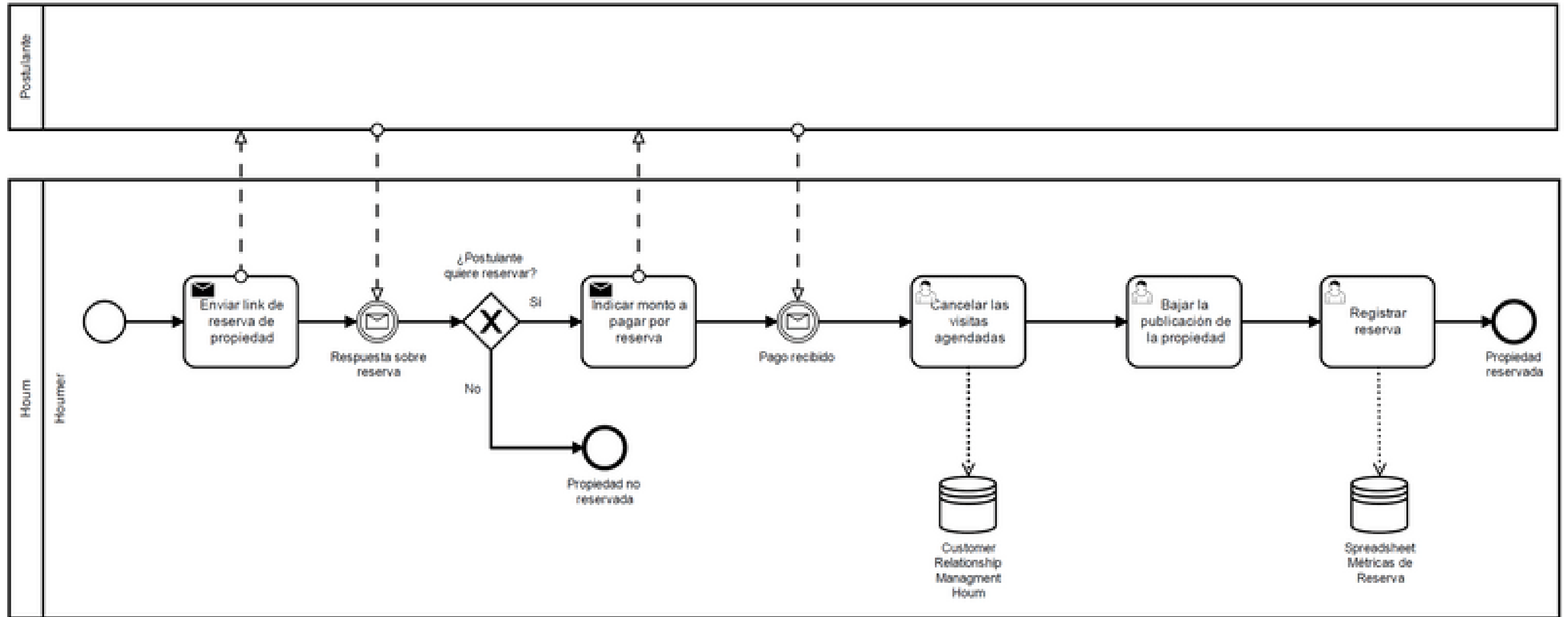


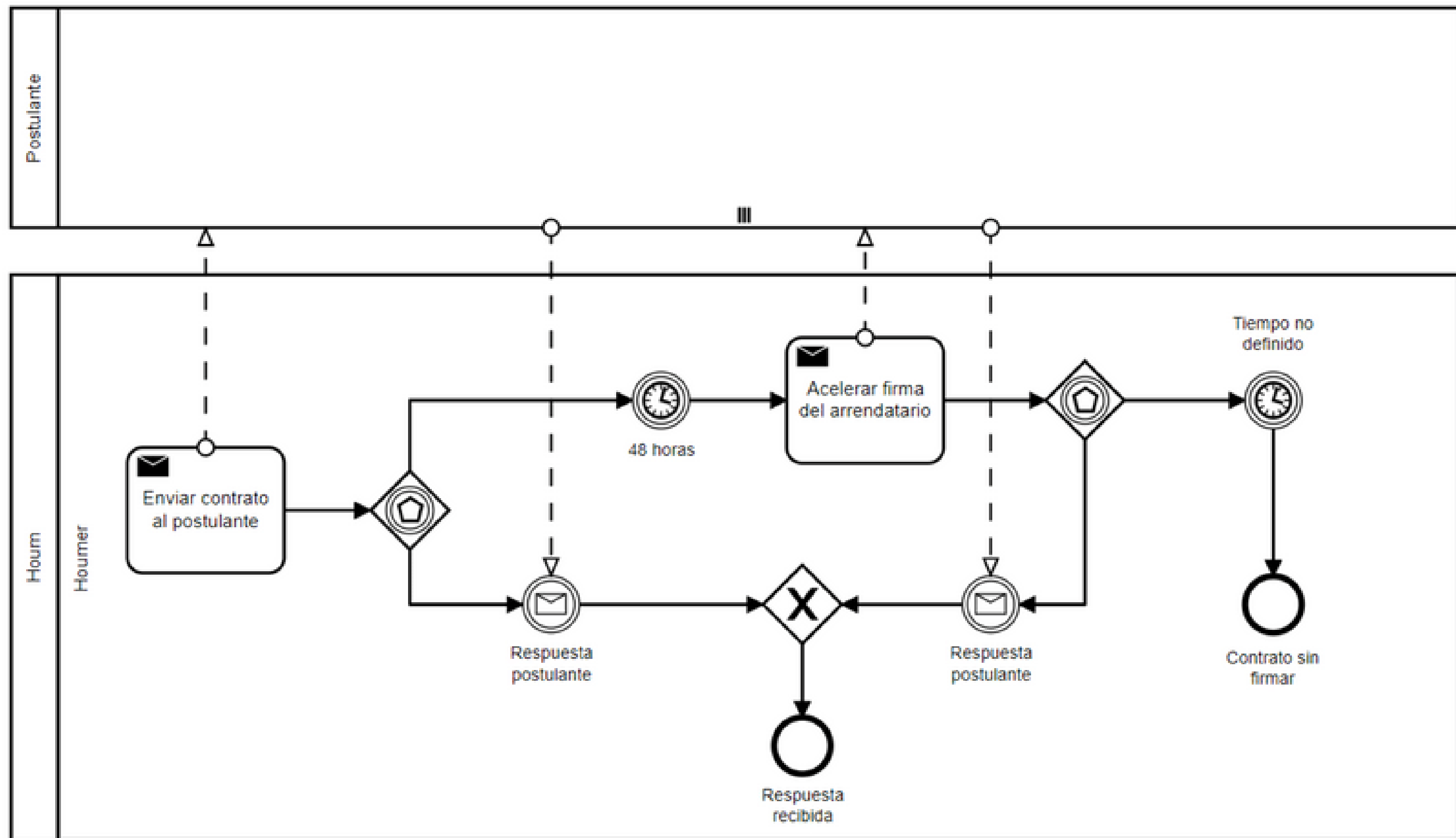












Evaluación de Madurez de Proceso		
Proceso:	Fecha:	6/6/2021

		P-1	P-2	P-3	P-4				
Diseño	Propósito	Las diversas actividades del proceso se encuentran diseñadas claramente. Con este diseño, los ejecutivos a cargo de ellas han planteado algunas mejoras al desempeño de sus propias actividades.	El proceso completo ha sido rediseñado alguna vez para mejorar su desempeño.	El proceso se ha rediseñado alguna vez para ajustarse a otros procesos de la empresa y a sus sistemas de TI.	El proceso se ha rediseñado alguna vez para ajustarse a los procesos de los clientes y los proveedores.	P-1	P-2	P-3	P-4
	Contexto	Se han identificado los insumos, salidas, productos, proveedores y clientes del proceso. (Ej: SIPOC)	Las necesidades de los clientes del proceso son conocidas, hay acuerdo sobre ellas y se intenta cumplirlas.	El responsable del proceso y los responsables de los otros procesos con los que interactúa, han definido sus expectativas mutuas de desempeño y se ha creado un compromiso en torno a ellas.	El responsable del proceso, y los responsables de los procesos de clientes y proveedores con los que interactúa, han definido sus expectativas mutuas de desempeño y se ha creado un compromiso en torno a ellas.	70%	66%	60%	60%
	Documentación	La documentación del proceso describe en detalle el funcionamiento de cada área involucrada, e identifica las interconexiones entre ellas.	Hay documentación completa y única del diseño del proceso. Incluye todas las excepciones, planes de contingencia y posibles riesgos dentro del proceso.	La documentación del proceso describe las interacciones de éste con otros procesos y sus expectativas mutuas. Además, vincula al proceso con los sistemas y arquitectura de datos de la empresa.	Una representación electrónica del diseño del proceso apoya su ejecución y gestión, permite analizar los cambios ambientales y las reconfiguraciones de proceso.	30%	10%	0%	
Infraestructura	Sistemas de información	Cada tarea del proceso que lo requiere está apoyada por un sistema o aplicación.	El proceso completo es apoyado por un sistema único de TI, creado en base a las necesidades de cada área funcional.	El proceso es apoyado por un sistema integrado de TI, diseñado teniendo en mente el proceso y adheriendo a los estándares de sistemas de la empresa.	El proceso es apoyado por un sistema de TI con arquitectura modular, que se adhiere a los estándares del sector para la comunicación con empresas clientes o proveedoras.	60%	40%		
	Sistemas de recursos humanos	Los ejecutivos funcionales recompensan el logro de excelencia y la resolución de problemas funcionales, dentro del contexto del proceso.	El diseño del proceso fomenta la existencia de roles definidos, establece las descripciones de cargo y los perfiles de competencias necesarios. La capacitación se basa en una documentación de proceso.	Los sistemas de contratación, desarrollo, reconocimiento y recompensa están asociados a las necesidades y los resultados del proceso.	Los sistemas de contratación, desarrollo, recompensa y reconocimiento refuerzan la importancia de la colaboración al interior de la empresa y entre compañías, el aprendizaje personal y el cambio organizacional.	80%	80%		

Evaluación de Madurez de Proceso		
Proceso:	Fecha:	6/6/2021

		P-1	P-2	P-3	P-4				
Responsable	Identidad	El responsable del proceso es una persona, o grupo, encargado formalmente de mejorar el desempeño del proceso.	Los líderes de la empresa han creado un papel oficial de responsable del proceso y han colocado en ese puesto a un alto ejecutivo con influencia y credibilidad.	El responsable da máxima prioridad al proceso en términos de asignación de tiempo, preocupación y metas personales.	El responsable es miembro de la unidad de más alto rango en la toma de decisiones de la empresa.	P-1	P-2	P-3	P-4
	Actividades	El responsable identifica y vela por la documentación del proceso, lo comunica a todos los ejecutores y patrocina pequeños proyectos de cambio.	El responsable comunica las metas del proceso y una visión de su futuro, patrocina esfuerzos de rediseño y mejora, planifica su implementación, y se asegura de que se cumpla el diseño del proceso.	El responsable colabora con otras personas a cargo de otros procesos, para poder integrarlo con estos últimos, y así lograr las metas de la empresa.	El responsable desarrolla un plan estratégico de desarrollo del proceso, participa en planificación estratégica a nivel de empresa y colabora con sus contrapartes que trabajan para clientes y proveedores, con el fin de patrocinar iniciativas con otras empresas para el rediseño de proceso.	100%	100%		
	Autoridad	El responsable hace lobby por el proceso, pudiendo alentar a otros ejecutivos a hacer cambios.	El responsable puede reunir a un equipo de rediseño de proceso e implementar el nuevo diseño, y tiene cierto control sobre el presupuesto de tecnología para el proceso.	El responsable controla los sistemas de TI que apoyan el proceso y cualquier proyecto que cambie éste; tiene cierta influencia sobre las asignaciones y evaluaciones de personal, así como sobre el presupuesto del proceso.	El responsable controla el presupuesto del proceso y ejerce fuerte influencia sobre las asignaciones y la evaluación de personal.	80%	70%		
						100%	50%		

Evaluación de Madurez de Proceso		
Proceso:	Fecha:	6/6/2021

		P-1	P-2	P-3	P-4				
Ejecutores	Conocimiento	Los ejecutores pueden dar nombre al proceso que ejecutan e identificar los indicadores clave de su propio desempeño.	Los ejecutores pueden describir el flujo global del proceso; saben cómo su trabajo afecta a los clientes, otros ejecutores y al desempeño global del proceso; pueden mencionar los niveles de desempeño reales y requeridos.	Los ejecutores están familiarizados con los conceptos fundamentales del negocio y su relación con el desempeño de la empresa. Ellos pueden describir cómo afecta su trabajo a otros procesos y al desempeño de la empresa.	Los ejecutores están familiarizados con las tendencias en el sector de la empresa y pueden describir cómo afecta su trabajo al desempeño con otras empresas clientes o proveedoras.	P-1	P-2	P-3	P-4
	Destrezas	Los ejecutores tienen las destrezas requeridas para resolver problemas y proponer mejoras pequeñas al proceso.	Los ejecutores tienen las destrezas requeridas para trabajar en equipo y en forma autónoma.	Los ejecutores son hábiles en la toma de decisiones de negocio.	Los ejecutores tienen capacidades de gestión e implementación del cambio.	90%	75%		
	Conducta	Los ejecutores profesan algún nivel de responsabilidad al proceso completo, más allá de su responsabilidad funcional.	Los ejecutores tratan de seguir el diseño del proceso, ejecutarlo correctamente y trabajar en formas que permitan a otras personas hacer eficazmente su trabajo.	Los ejecutores se esfuerzan por asegurarse de que el proceso entregue los resultados necesarios para lograr las metas de la empresa.	Los ejecutores buscan señales de que el proceso debería cambiar, y proponen mejoras al proceso.	85%	75%		
Infraestructura	Sistemas de información	Cada tarea del proceso que lo requiere está apoyada por un sistema o aplicación.	El proceso completo es apoyado por un sistema único de TI, creado en base a las necesidades de cada área funcional.	El proceso es apoyado por un sistema integrado de TI, diseñado teniendo en mente el proceso y adheriendo a los estándares de sistemas de la empresa.	El proceso es apoyado por un sistema de TI con arquitectura modular, que se adhiere a los estándares del sector para la comunicación con empresas clientes o proveedoras.	80%	60%		
	Sistemas de recursos humanos	Los ejecutivos funcionales recompensan el logro de excelencia y la resolución de problemas funcionales, dentro del contexto del proceso.	El diseño del proceso fomenta la existencia de roles definidos, establece las descripciones de cargo y los perfiles de competencias necesarios. La capacitación se basa en una documentación de proceso.	Los sistemas de contratación, desarrollo, reconocimiento y recompensa están asociados a las necesidades y los resultados del proceso.	Los sistemas de contratación, desarrollo, recompensa y reconocimiento refuerzan la importancia de la colaboración al interior de la empresa y entre compañías, el aprendizaje personal y el cambio organizacional.	60%	40%		
						80%	80%		