

## FOCO DEL CLIENTE

GWINNETT COUNTY, GA, USA

### Datos Básicos

- Ubicado en los suburbios de Atlanta
- 800,000 residentes
- Más de 4300 empleados
- 437 millas cuadradas
- Alberga 15 municipios
- Uno de los municipios de más rápido crecimiento en la nación



[www.gwinnettcountry.com](http://www.gwinnettcountry.com)

*“El sistema (de Corporater) definitivamente ha mejorado el nivel de rendimiento de nuestro equipo. Todo el equipo de Corporater, desde los expertos técnicos que trabajan con el personal de Tecnología de la Información, hasta el equipo de liderazgo ejecutivo, ha sido indispensable para el despliegue de nuestro programa. Tor Inge Vasshus se ha rodeado de verdaderos profesionales. Todo el equipo de liderazgo ha personalizado nuestra relación de negocios demostrándonos lo mucho que desean que la iniciativa del balanced scorecard de Gwinnet County de resultado”.*

**Rick Reagan,**

*Gerente de Análisis de Rendimiento, Gwinnett County*

## Background

Con más de 800.000 ciudadanos, Gwinnett County es el noveno municipio de mayor crecimiento en la nación, habiendo duplicado su población desde 1980 hasta el 2000. Esto es muy notable teniendo en cuenta que es un municipio muy poblado. Ubicado en los suburbios de Atlanta, Georgia, tiene más de 4300 empleados.

## Formación de la División de Análisis de Rendimiento

Los dirigentes del municipio buscaron adoptar un enfoque más innovador para definir y gestionar el rendimiento a nivel empresarial. Esta idea requirió de una mezcla de prácticas tradicionales de evaluación del rendimiento con metodologías de mejora continua. La División de Análisis del Rendimiento fue creada para desplegar este programa en el pasado 2006. En ese momento, las métricas de los múltiples niveles de industria y las métricas locales estaban siendo aplicadas por los departamentos del municipio, pero no eran un método único y consistente para comunicar el rendimiento total.

El equipo de liderazgo del municipio entendió que el rendimiento era más que utilizar recursos para llevar a cabo las cosas. Buscaban respuesta a la pregunta cómo mejorar el rendimiento continuamente y cómo comunicar esto a todos.

## Pasar de un enfoque basado en un proyecto a uno basado en la estrategia

La Gestión del Rendimiento estaba, en gran medida, enfocada en un proyecto antes de adoptar un punto de vista más integral sobre la gestión del rendimiento. Los dirigentes del municipio quisieron sacar provecho de las mejores prácticas y aumentar el nivel de conciencia definiendo al éxito en términos medibles. La transición de una perspectiva basada en un proyecto a definir objetivos e iniciativas estratégicos con sus respectivos KPIs, y su alineación y cascadeo, representó un desafío para la gestión de información. El municipio necesitó un sistema que provea un gerenciamiento de la información tanto visual como funcional.

## Seleccionar la solución

El municipio necesitaba más que un producto para realizar un seguimiento de las métricas de rendimiento, y Corporater se distingue del resto de las organizaciones demostrando un verdadero compromiso con la metodología del Balanced Scorecard. Esta fue una característica definitoria en la solicitud de oferta y Corporater demostró claramente su compromiso para formar una asociación beneficiosa para ambas partes que el municipio sabía sería esencial para el éxito de su programa.

## Cómo utiliza el municipio Corporater EPM Suite

Hay vigentes 59 scorecards para 13 departamentos, 43 divisiones y 3 unidades de negocio. El municipio ha descubierto que Corporater EPM Suite es muy fácil de aprender. Han tenido la posibilidad de capacitar a un grupo de empleados de los departamentos y las divisiones convirtiéndolos en grandes expertos en el sistema. Estas personas están capacitadas para crear scorecards y configurar los datos para satisfacer sus necesidades específicas. La entrada diaria para actualizar el sistema la realizan aquellos que tienen menos habilidad técnica, y este grupo de usuarios está creciendo rápidamente.

## Hay 43 divisiones y 3 unidades de negocio respondiendo a los 13 grupos que se muestran a continuación:

- Administrador del municipio
- Departamento de Policía
- Servicios de Incendio y Emergencia
- Departamento de servicio de Agua
- Departamento Legal
- Departamento de Servicios Comunitarios
- Departamento de Tecnología de Información
- Departamento Correccional
- Departamento de Transporte
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Servicio Financiero
- Departamento de Servicios de Apoyo
- Departamento de Planificación y Desarrollo

## Trabajar con Corporater

Todo el equipo de Corporater, desde los expertos técnicos que trabajan con el personal de Tecnología de la Información, hasta el equipo de liderazgo ejecutivo, ha sido indispensable para el despliegue de nuestro programa. El municipio ha quedado impresionado con la actitud de Corporater de abordar los asuntos más pequeños, de compartir las ideas de gestión de los datos del scorecard y la accesibilidad para que prosiga activamente la mejora de la entrada de productos de la base del cliente.

## Resultados

### Una mayor Transparencia

El municipio ha demostrado los sistemas y la información de varias maneras. Recientemente, el BSC es un asunto central en el Board of Commissioners' Retreat. Este foro les proporciona a los líderes, oficiales electos y a los medios del municipio un vistazo del programa de rendimiento. El objetivo a largo plazo es hacer que el sistema sea más visible para todos los ciudadanos mediante su despliegue en la intranet.

### Mayor Responsabilidad

Corporater EPM Suite ha aumentado el nivel de rendimiento del equipo del municipio. Los compromisos en mejora continua, son ahora definidos y comunicados regularmente en las reuniones mensuales de la comisión directiva con el equipo de liderazgo ejecutivo. Esta información no sólo se utiliza para medir el progreso total de la organización, sino que también se utiliza como un componente en las evaluaciones del liderazgo.

### Iniciativas de Gestión

Gwinnett County utiliza más de 800 iniciativas estratégicas dentro de los 59 grupos que utilizan el sistema. Éstas están detalladas en el sistema para permitir a que cada uno pueda comprender su contribución al éxito general en la obtención de los resultados deseados.

## Riesgo de Gestión

La división de Riesgo de Gestión está también involucrada y un número de objetivos de cumplimiento y regulación del municipio está contenido en los scorecards. También se incluyen el control de la calidad del agua, de la seguridad y protección de los habitantes y de la salud y bienestar del los empleados en el sistema.

## Planes para el Futuro

El municipio prevé un despliegue continuo en las organizaciones de los oficiales electos. Esto es parte de su estrategia global. Dado que son de importancia crítica para el éxito general y que representan una gran parte de la asignación de recursos del municipio, es importante para ellos adoptar la misma vía de rendimiento.

## Sobre Corporater

Corporater es una empresa de software que se especializa en el desarrollo de soluciones de Gestión del Rendimiento Empresarial. Creada en el año 2000, Corporater es un líder del mercado en soluciones de software para Balanced Scorecards y actualmente tiene más de 200.000 usuarios autorizados.

La solución de Corporater certificada por BSCol es utilizada por una gran variedad de empresas y organizaciones públicas y privadas, incluyendo empresas del gobierno local y del Estado, energéticas, financieras y bancos, petroleras, navieras, manufactureras, del cuidado de la salud y de comunicación. Corporater se relaciona con empresas líderes de gestión, consultoras y empresas de IT con gran habilidad en soluciones de gestión del rendimiento y tiene distribuidoras en todo el mundo.

Para más información, visítenos en [www.corporater.com/es](http://www.corporater.com/es)



### North America

155 Federal St.  
10th Floor  
Suite 1000  
Boston, MA 02110

Phone: 1 800 670 8942

### South America

San Martin 1009 6to B  
CP: C1004AAU, Buenos Aires  
Argentina

Phone : 54 11 4311 2709

### Europe

IPARK, Prof. Olav Hanssensvei 1  
N-4068 Stavanger  
Norway

Phone: 47 48 15 40 00

### Asia

62, 3rd Street, Abhirampuram,  
Alwarpet, Chennai - 600018  
India

Phone: 91 44 6455 7751

Email: [info@corporater.com](mailto:info@corporater.com)