

Caso de éxito

Democratizando la automatización con RPA

¿Cómo empoderar equipos hacia la innovación, autonomía y eficiencia?



+20 automatizaciones activas con impacto directo en procesos críticos.



+100 colaboradores formados en RPA, creando innovación desde sus propios roles.



Reducción de procesos que tomaban +19 horas a tan solo **2 horas**

Sobre el cliente

Compensar es una entidad de protección social integral, privada y sin ánimo de lucro, comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de otras poblaciones vulnerables, lo que redundará en la productividad empresarial y en la consolidación de una sociedad más sana, equitativa y con igualdad de oportunidades para todos.

Industria

Caja de compensación

País

Colombia

Servicios

Una Plataforma de Soluciones de Bienestar Integral, que abarca servicios tales como: alimentos, alojamiento, subsidios, deportes, recreación, cultura, vivienda, eventos; educación, empleo y fomento empresarial; salud, servicios financieros, operador de información MiPlanilla, entre otros.

Compensar es una de las cajas de compensación más grandes del país, la primera en aportes del 4 %, que impacta a 5.5 millones de personas cada año, entre afiliados y no afiliados.

Sobre el caso de éxito

Compensar tiene una visión clara: consolidarse como una Plataforma de Soluciones de Bienestar Integral, un propósito para el cual reconoce que la agilidad y la innovación son piezas clave para lograrlo. Bajo ese enfoque, la organización encontró en Sofka un aliado estratégico que le ha permitido potenciar la productividad y eficiencia de sus equipos hacia el cumplimiento de ese objetivo.

Mediante una consultoría especializada y un proceso de co-creación, ambas organizaciones desarrollaron un programa formativo en RPA a la medida, diseñado para empoderar a los colaboradores de todas las áreas.

El resultado: un modelo de aprendizaje práctico que convirtió a los equipos en protagonistas de la automatización, capaces de identificar oportunidades, optimizar procesos y generar impacto tangible en su operación diaria.

Esta iniciativa no solo resolvió cuellos de botella históricos, sino que cimentó las bases de una cultura de innovación continua, alineada con los objetivos estratégicos de Compensar.

Reto

Antes de su alianza con Sofka, Compensar gestionaba la automatización de procesos a través de un equipo técnico interno altamente capacitado. Si bien contaban con un sólido conocimiento, este enfrentaba limitaciones operativas para atender la creciente demanda de solicitudes de las diferentes áreas de la entidad, lo que generaba cuellos de botella y una alta dependencia que ralentizaba la implementación de mejoras en los procesos.

Esta limitación técnica no solo afectaba la eficiencia, sino que desmotivaba a las áreas de negocio. La automatización era percibida como un proceso complejo, lento y exclusivo de perfiles especializados, lo que frenaba el impulso de iniciativas con alto potencial.

Como resultado, la innovación se estancaba y muchos equipos continuaban operando con tareas manuales, aun cuando existían soluciones más eficientes.

Frente a este escenario, Compensar identificó una necesidad estratégica clave: descentralizar el conocimiento en automatización para empoderar a sus colaboradores, impulsar la mejora continua desde todas las áreas y escalar la eficiencia organizacional.

Fue este cambio de enfoque el que marcó el inicio de una transformación cultural orientada a la agilidad, la autonomía y la innovación distribuida.

Solución

Para responder a la necesidad estratégica de escalar su capacidad de automatización, a través de un programa de mentorías co-creado con su **Universidad Corporativa** se diseñó e implementó una solución integral centrada en la formación práctica y la democratización del conocimiento en RPA.

Se empoderó a los colaboradores para identificar, diseñar e implementar automatizaciones desde sus propios roles, habilitando una nueva capacidad organizacional: innovar desde adentro, con agilidad, autonomía y foco en la productividad.

El programa combinó teoría, práctica y resolución de casos reales, acompañado de una consultoría cercana y continua. Esta metodología permitió transformar la percepción del RPA, tradicionalmente visto como un campo técnico y complejo, en una herramienta accesible y de alto impacto para todos los perfiles, independientemente de su experiencia o área funcional.

Más que una solución técnica, este proyecto representó una transformación cultural orientada a la innovación distribuida. La sinergia entre los equipos de Compensar y Sofka fue clave para adaptar la tecnología al contexto real de la organización, generando resultados tangibles y sostenibles; y consolidando una visión compartida de automatización inclusiva y estratégica.

Para Marcela Pedraza, Analista de Calidad en Compensar, incorporar el conocimiento en automatización no sólo transformó su rol, sino que amplificó la capacidad de respuesta de todo el equipo. **“Hoy, no solo contamos con herramientas para optimizar procesos, sino también con la visión para identificar rápidamente nuevas oportunidades de automatización.”**



La solución desarrollada integró un enfoque metodológico y tecnológico diseñado a la medida de las necesidades de Compensar. Entre los componentes clave se destacan:

01

Metodología de habilitación en RPA propia de Sofka, ajustada al modelo de democratización del conocimiento promovido desde la Universidad Corporativa de Compensar.

02

Herramientas de automatización adaptadas a casos reales, seleccionadas y aplicadas según las necesidades específicas de cada equipo o proceso.

03

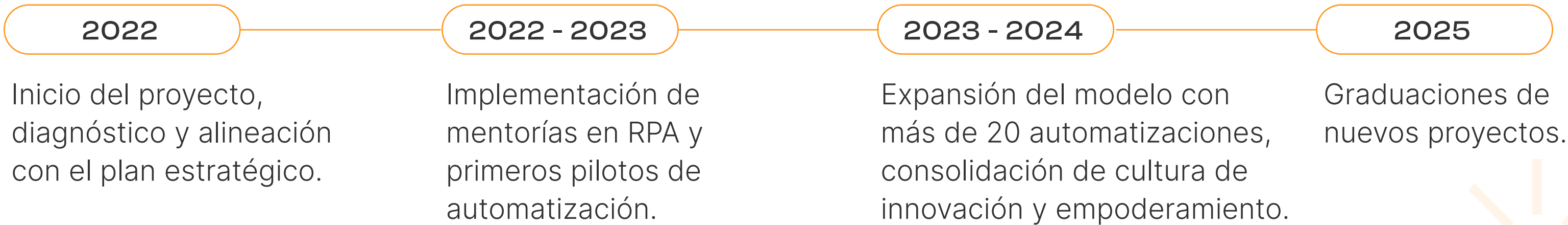
Consultoría personalizada, enfocada en construir experiencias formativas significativas que conectan el aprendizaje técnico con desafíos concretos del entorno laboral.

Este enfoque integral no solo facilitó la adopción efectiva de la tecnología, sino que permitió traducirla en resultados tangibles, medibles y sostenibles, alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Resultados

- Más de **20 automatizaciones** implementadas por colaboradores no técnicos, en áreas clave como afiliaciones, finanzas, nómina, comunicaciones y gestión documental.
- Más de **100 colaboradores certificados** en RPA en herramientas como **Automation Anywhere y Microsoft Power Automate**.
- Reducción en tiempo de procesamiento de facturas: de **19 horas a solo 2 horas mensuales** para 380 documentos.
- Incremento en la cobertura y eficiencia operativa: **+11.600 empresas y +19.200 trabajadores** afiliados, con un promedio de **6.000 afiliaciones mensuales**.
- Eliminación de tareas manuales y mitigación de riesgos legales y operativos.
- Consolidación de una **cultura de aprendizaje continuo, colaboración interáreas y liderazgo desde todos los niveles**.

Timeline del proceso





Gracias a la metodología de Sofka, no solo adquirí nuevas habilidades, sino que logré generar valor estratégico a través de automatizaciones que hoy optimizan procesos clave. Este modelo no solo nos da eficiencia, nos da autonomía e impacto directo sobre el negocio. ”

Hewith Ramirez

Coordinador Proyectos Infraestructura
Compensar



Este proyecto con Sofka fue más que una solución tecnológica: fue una apuesta por el talento interno. Hoy nuestros colaboradores no solo entienden la automatización, la lideran. Hemos logrado llevar la innovación a cada área de la organización. ”

Andrés Sánchez

Especialista Universidad Corporativa
Compensar



Esta experiencia ha fortalecido nuestra eficiencia operativa, con impacto directo en la gestión del tiempo, los costos y la calidad del servicio que entregamos. ”

Marcela Pedraza

Analista de calidad TI
Compensar

¿Por qué Sofka?

_Metodología propia ajustada a la democratización del conocimiento

_Consultoría personalizada y cercana con enfoque en resultados sostenibles

_Adaptación tecnológica alineada con la estrategia y necesidades reales del cliente

_Socio estratégico comprometido con la transformación cultural y tecnológica

sofka_Contáctanos

sofka@sofka.com.co

Better happens **every day.**