



CSC  
AEROMÉXICO

# CSC AEROMÉXICO CASO DE ÉXITO

El CSC Aeroméxico inicio sus operaciones en febrero del 2016.



CSC  
AEROMÉXICO

2024



El CSC de Aeroméxico cuenta con 283 empleados que se **distribuyen** de la siguiente manera:

### DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS

Áreas que reportan a Dirección



6 Gerencias

1 Jefatura

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

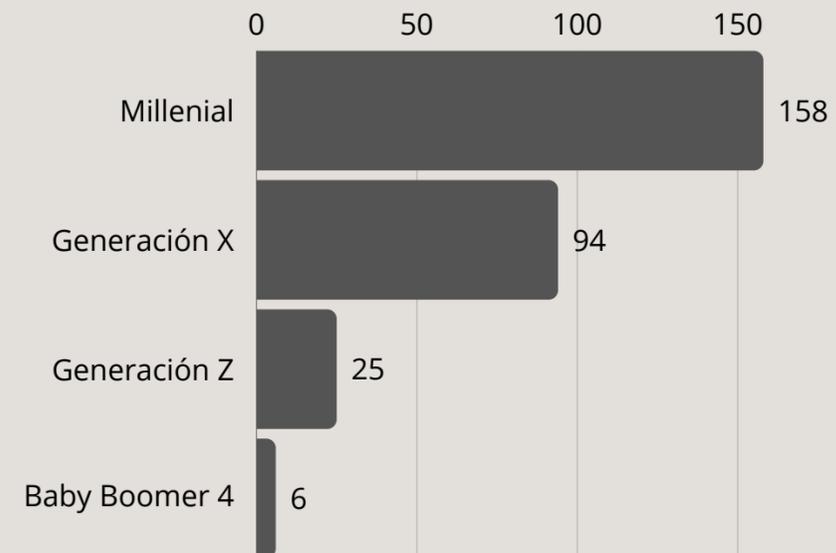


39%

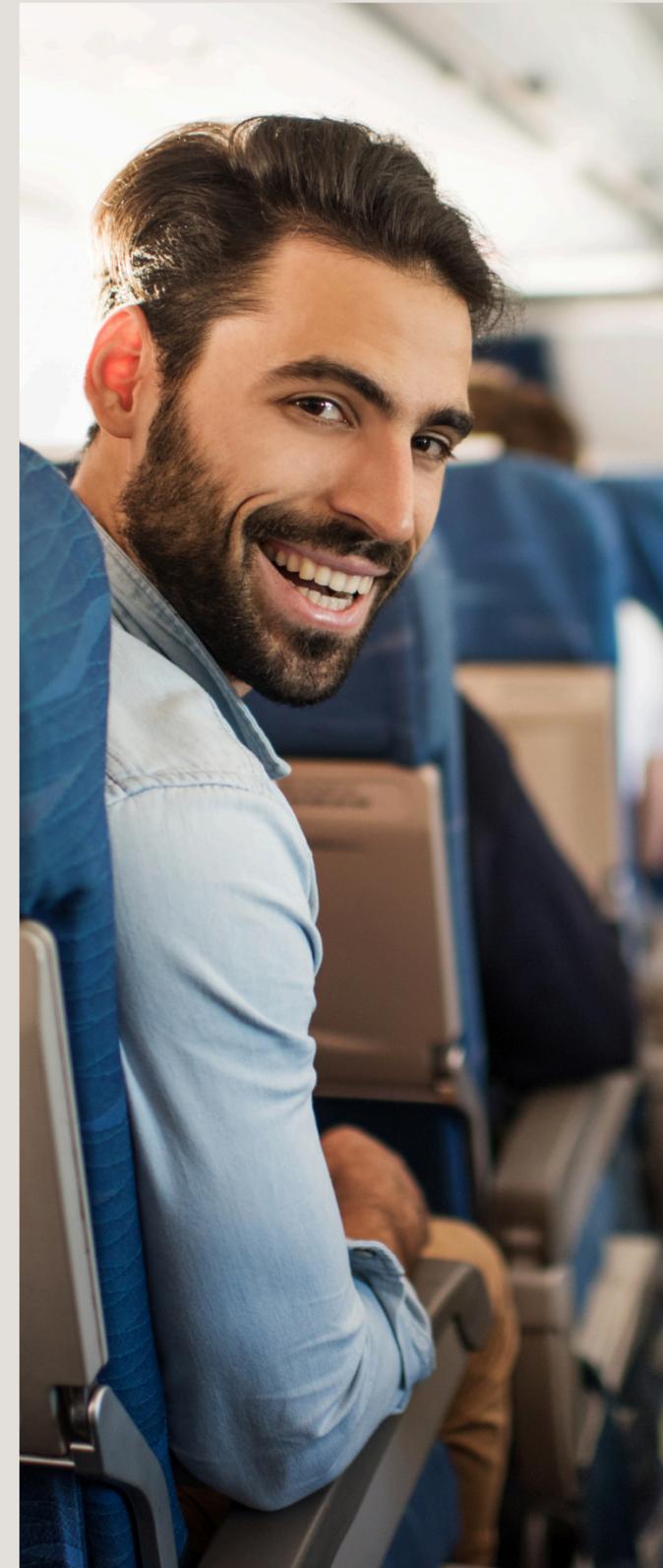


61%

### DISTRIBUCIÓN POR GENERACIÓN



ROTACIÓN DE PERSONAL 1.8%





CSC  
AEROMÉXICO

# Áreas de oportunidad detectadas en los **cierres contables** al inicio de la operación, 2016

Encolamiento de procesos que por su naturaleza consumían mucho performance.

Encolamiento de concurrentes en el ERP.

Errores en el ERP que requerían uso de soporte de segundo y tercer nivel para su solución (sin identificar hasta el cierre).

Usuarios sin privilegios suficientes en el ERP.

Actividades manuales.



Actividades sin orden de ejecución (impacto directo en cierre de módulos, especialmente en AP).

Cargas de interfaz no concluidas por falta de performance.

Gran número de excepciones de registros de facturas fuera de tiempo.

Reportes heredados que no tenían el alcance adecuado de información.





CSC  
AEROMÉXICO

# Mejoras aplicadas al proceso de cierre contable, al día de hoy con 25 filiales en GAM



Creación de cronograma contable con actividades de cierre y actividades robustas que impactan el performance.



Control de accesos a usuarios (cuentas por pagar, cuentas por cobrar, contabilidad general).



Soporte funcional especializado pre-cierre y cierre contable.



Comunicación eficiente entre el área Centro de Atención y Soporte (CSC) con IT para atención a incidentes antes, durante y después del cierre.



Generación y seguimiento de SLAs y KPIs.



Implementación del Portal Contraloría.



Implementación de RPAs.



Visores de contabilidad eléctrica- Eficiencia en reportes y entrega de información al ente regulador.



Migración de BD y aplicativo del ERP a la nube - robustecimiento de performance.



# RESULTADOS TANGIBLES



Disminución de tiempo de revisiones, lo que permite dar espacio al análisis.



Disminución de costos implicados en el proceso de cierre contable.



Entrega de reportes financieros en tiempo y forma.



Mejora de la calidad de vida de los empleados.





CSC  
AEROMÉXICO

2024

# MANTENTE CONECTADO CON NOSOTROS

EMAIL [amdireccioncsc@aeromexico.com](mailto:amdireccioncsc@aeromexico.com)

