



EMUASA (Aguas de Murcia) Del Grupo AGBAR

Caso Práctico

ANÁLISIS DEL FLUJO DOCUMENTAL Y DE TRABAJO

EMUASA (Aguas de Murcia) es una empresa de servicios de abastecimiento y saneamiento, perteneciente al Grupo de Aguas de Barcelona, cuyo ámbito de actuación abarca el municipio de Murcia capital. (415.000 habitantes).

Necesidad

Necesitaba una aplicación para simplificar y agilizar los procesos, y a la vez permitiese la normalización del circuito documental global de la compañía.

A pesar de que el nivel de organización de EMUASA está por encima de empresas de su sector y que cuenta con un departamento de Sistemas de Información bastante cualificado, con una aplicación de gestión documental instalada desde el año 93 para digitalizar la mayoría de la documentación de soporte del proceso de contratación, suministro y acometidas de la Compañía, seguía generando una serie de deficiencias y carencias perceptibles desde el comienzo del proyecto, tales como la falta de homogeneización de los procesos documentales de la Compañía, lentitud en la tramitación de expedientes y tareas no automatizadas así como una falta de normativa y control de los archivos físicos.

Solución

Tecnocom propuso como objetivo general, llevar a cabo un proyecto de Análisis y Definición de un Modelo Documental Corporativo con la aplicación de una metodología específica denominada Metodología de Sistemas Documentales (M.S.D.) que cubriría el análisis, diseño e implantación de un Modelo Documental Global para EMUASA, para la solución de dos problemáticas: el Sistema de Archivos, y por otro el flujo documental de los documentos.

La implantación del modelo de sistema de archivos incluía una nueva sistematización de archivos, definiendo su ciclo vital, con plazos de vigencia, expurgo y transferencia. Asimismo para la implementación del modelo de flujo documental de los documentos, se definieron tres tipos de recomendaciones: organizativas, técnicas y SGD/Workflow, estas últimas son las que implicaron la utilización del software documental ya instalado o el desarrollo de alguna aplicación de control del flujo de trabajo utilizando Exchange 2000.

Beneficios

La implementación de todas estas recomendaciones supuso para EMUASA el siguiente ahorro concreto y tangible: 20 % Eliminación de ciertos documentos, 59% Eliminación de Fotocopias y el 93% Reducción de la acción de archivar. Así como una mayor homogeneización de la documentación, un control total sobre los documentos y procesos y agilización de los procesos documentales y de la toma de decisiones.

SECTOR

Administración Pública

SOLUCIÓN

- ❖ Consultoría documental
- ❖ Rediseño de Sistema de Archivos Físicos
- ❖ Racionalización de procesos
- ❖ Formación de usuarios de nueva sistemática de archivos
- ❖ Dirección y seguimiento de implantación

BENEFICIOS

- ❖ Mayor seguridad e integración de la información
- ❖ Eliminación de duplicidades documentales
- ❖ Reducción del volumen y del espacio de los archivos
- ❖ Mayor homogeneización de la información

“Este proyecto supuso para nosotros el gran salto cualitativo. Los informáticos, sólo con tecnologías de base, aunque con grandes dosis de sentido común, no hacíamos avanzar el proyecto con la velocidad y prestaciones requeridas, además de otros errores de bulto. El concurso de profesionales de la Documentación y la Archivística fue definitivo para romper esta barrera”.

*José M^a García Olmo,
Responsable de SS.II:*