

# Gestión de contratos de suministro de aguas con ATHENTO ECM.

2016 - 2017

Como empresa pública encargada del abastecimiento de agua potable a domicilios y empresas de su área de influencia geográfica, nuestro cliente gestiona grandes contratos con corporaciones municipales, mancomunidades y otras agrupaciones de usuarios.

## *OBJETIVOS Y RETOS INICIALES QUE SE PLANTEARON*

Dado el alto volumen y dispersión geográfica de los expedientes de contratación entre las distintas sedes del cliente, en 2016 decidió encomendar a GEDSA la digitalización de más de 9.000 contratos, con lo cual consiguió asegurar el acceso concurrente a la documentación.

Pero además del acceso quedaron otros retos pendientes de resolver:

- Los contratos de suministro son, por definición, de muy larga duración y es frecuente que sean sometidos a negociación y se modifique alguna de sus cláusulas mientras se mantienen en vigor. Así pues, resulta crítico controlar su vigencia y registrar las modificaciones que pudieran producirse



para, por ejemplo, evitar aplicar tarifas obsoletas.

- El titular del suministro (parte contratante) gestiona las altas y bajas y cobro a sus abonados, por lo que la coherencia entre el contrato con la empresa y el del titular con sus abonados debe ser total para evitar reclamaciones.

Retos soslayables con la implantación, de la mano de GEDSA, del gestor documental Athento ECM. El cliente se decidió por la contratación del plan Community Plus (hasta 30 usuarios y 500 GB en cloud) para el almacenamiento y gestión de sus expedientes de contratación. Esta solución de gestión documental da cobertura a sus necesidades en cuanto al control de versiones, flujos de trabajos y búsquedas, entre otras funcionalidades:

- **Carga de Documentos:** aparte de los métodos para la importación manual (drag and drop o importación mediante formularios) se monitorizaron ciertas carpetas dentro del directorio de la compañía y direcciones de mail corporativas desde las que se realizan importaciones automáticas de

documentos al sistema. De este modo, aunque un comercial olvide "colgar" el último contrato que recibió por email, Athento lo subirá automáticamente, dejándolo pendiente de revisión hasta que se completen todos los metadatos requeridos.

- **Gestión de Versiones:** Cuando se genera una nueva versión de un documento las anteriores son archivadas automáticamente, las cuales siguen estando disponibles para su consulta. Así, si se modifica alguno de los contratos, queda traza de la modificación registrándose (aparte de la nueva versión), quien y cuándo se actualizó y relacionándola con su versión anterior. Además, el sistema permite la comparación entre versiones y la posibilidad de restaurar una versión antigua.

- **Búsquedas por contenidos y metadatos:** El sistema indexa el contenido de todos los documentos (incluso de las imágenes, mediante OCR), así como sus metadatos (según esquema Dublin Core, además de los propios del cliente: nº de contrato, contratante, tipo de contrato y fecha inicio / fin) lo cual permite hacer búsquedas rápidas y avanzadas por uno



o varios criterios. Esto permite una recuperación intuitiva por parte de los usuarios, introduciendo términos en lenguaje natural en el motor de búsqueda o aplicando los filtros disponibles.

- **Workflows de aprobación o revisión de documentos:** el sistema permite incorporar flujos de aprobación sobre los documentos de modo que, por ejemplo, la modificación sobre determinado contrato deba ser chequeada por un perfil determinado antes pasar a un estado "aprobado" y poder ser presentada al cliente para su firma.

Cuando el documento inicia un flujo de trabajo es bloqueado automáticamente para todos los usuarios menos para el creador, administrador y el usuario que tiene que revisar el documento, asegurando así la integridad de la información. El sistema envía de forma automática una notificación por email al usuario o usuarios que tienen la tarea asignada. Las tareas además aparecerán en el panel de tareas pendientes dentro del panel de cada uno de los usuarios, podrán acceder al documento simplemente haciendo clic sobre él.

Los flujos pueden definirse para su ejecución en serie (o secuencial) o en paralelo (cuando se requiere recabar la "opinión" de un grupo de usuarios), siendo posible en este último caso poner una fecha máxima para la revisión.

La trazabilidad del flujo de aprobación es registrada de forma automática y es consultable para los usuarios.

### **RESULTADOS Y MEJORAS EXPERIMENTADAS**

Además de una correcta gestión documental de los contratos, la iniciativa de contratar un ECM constituye el primer paso para abordar otras oportunidades de optimización en el futuro:

- Repositorio documental unificado bajo un modelo único de gestión documental, escalable a otros procesos de la compañía.
- Integración de la gestión documental en el ERP de la compañía mediante flujos de procesos automatizados vinculados al alta de nuevos contratos o modificación de los ya existentes



- Digitalización de expedientes de contratos en las sucursales que permitirá solucionar en origen el acceso concurrente a la información y aprovechar sinergias con el proyecto de implantación de un ECM.
  - Facilitar la relación con el cliente incorporando las nuevas tecnologías para la comercialización del servicio (modificaciones de contratos vía email, SMS, Web, incorporación de la firma electrónica biométrica, ...).
-