

CASE STUDY ARCEEP

1. Información de Empresa

Compañía

Arce Legalizaciones



Dirección

Fraga – Huesca – España

Web

www.arceep.com

Productos y Servicios

Arce es un gabinete profesional especializado en legalización de instalaciones, cuyas actividades fundamentales son: Gestión de licencias municipales y autorizaciones administrativas, Consultoría de legalizaciones e Ingeniería de legalización

También ofrece servicios de consultoría, seguimiento, control, coordinación y apoyo en elaboración y ejecución de Planes Estratégicos de despliegue de infraestructuras y servicios, así como de ingeniería especializada en legalización. Además presta servicios en otros ámbitos de actividad, como asesoramiento en planificación urbanística y administrativa, regularización patrimonial, gestión de activos, gestión documental, e-Administración, sostenibilidad y proyectos de base tecnológica en el ámbito de la Sociedad de la Información y la Administración Pública.

Mercado Objetivo

Desde sus cuatro oficinas, presta sus servicios en todo el territorio español.

Aplicaciones Utilizadas

BPMS AuraPortal

Extracto

El sistema de gestión e información utilizado por Arce ha sido aprobado como Sistema de Gestión de Calidad aplicable a "Gestión, tramitación y seguimiento de licencias y autorizaciones ante las Administraciones Públicas" de acuerdo con las Normas de Sistemas de Gestión de Calidad UNE EN ISO 9001:2000.

2. Introducción

Ante la rápida expansión experimentada en los últimos años, ARCEEP solicitó a la consultora **I-Systems**, Partner de AuraPortal en España, un proyecto de implantación de una aplicación de gestión que le permitiera un manejo total y continuo de la información, además de la posibilidad de disponer de informes, gestión documental y acceso remoto para todos sus empleados.

I-Systems, siguiendo su filosofía de servicio integral y búsqueda de la máxima rentabilidad y eficacia en las soluciones y servicios que implementa, y tras un profundo análisis de las necesidades y objetivos del cliente, se decantó por AuraPortal ya que proporcionaba todo lo necesario para cubrir sus requisitos.

3. La Problemática

ARCEEP es una empresa cuya dedicación hace necesario que sus consultores se desplacen para trabajar. Esto crea la necesidad de que el acceso a los datos por parte de los consultores se efectúe remotamente. Además, por esta misma causa, deben poder teletrabajar para que la información se pueda actualizar a la mayor velocidad posible.

Por otro lado, la gestión documental es un punto muy importante dentro de su organización ya que es la base de todo su desarrollo. Para ARCEEP era necesario crear una gestión documental accesible tanto por los empleados como por los clientes, así como poder incorporar a los procesos remotamente los nuevos documentos para actualizar el estado de las distintas legalizaciones. La entrada de documentos es lo que desencadena el inicio y fin de tareas y procesos productivos.

Otro punto de gran importancia para ARCEEP era poder obtener informes de la situación real de cada legalización de una forma precisa y rápida. Esto es necesario tanto para informar a los clientes como para el trabajo de los empleados para controlar plazos y acciones a desarrollar.

Para controlar el gran volumen de trabajo era necesario incorporar un sistema ágil para la distribución del mismo entre los empleados, ya que no podía quedarse un proceso parado por la ausencia de un empleado.

4. La Solución

I-Systems, cuya metodología de trabajo persigue facilitar a sus clientes el acceso a todas las oportunidades de negocio que abre la Sociedad de la Información, trabajando en equipo con ellos, propuso como solución una implementación basada en AuraPortal que integrara una base de datos externa en la que cargar todos los datos necesarios para el seguimiento y control de los mismos. Esto permitiría utilizar los datos desde distintas aplicaciones de ARCEEP.

A partir de la Gestión Documental, **I-Systems** pudo crear inicios y fin de proceso por la entrada de documentos utilizando Tareas de Sistema (tareas que realiza AuraPortal de forma automática sin intervención humana), Ejecutoras y Desviadoras que permiten automatizar los cambios de estado de la información. Esto era vital para darle a la aplicación el dinamismo que necesitaba ARCEEP. En cualquier momento se puede cambiar la situación de los procesos, cerrarlos o lanzar otros a través de las tareas de sistema de AuraPortal.

Los informes fueron desarrollados en base al Reporting Services. **I-Systems** además contaba con formación específica de la implementación de informes con AuraPortal, lo que facilitó mucho el desarrollo de los mismos. Desde los informes se puede acceder a la información interna de AuraPortal de los procesos y a través del Reporting Services y SQL

I-Systems implementó Portales Externos para los clientes de ARCEEP desde los que se proporcionan informes con el estado actual de sus proyectos y acceso a la documentación.



*“La Gestión Documental está plenamente **integrada** en los procesos. Ésta es la base de nuestro proceso y la desencadenante de todos los cambios de estado en nuestro trabajo diario así como los **cambios de estado automáticos** en función de la documentación”.*

“Nuestros empleados y clientes pueden gestionar y visualizar la documentación y resto de funcionalidades de la aplicación a través del portal web”.

Antonio Moreu Castelló, Director General

5. RESULTADOS REALES

Con la implementación del nuevo portal de Gestión de Procesos se obtuvieron grandes beneficios de cara a **garantizar el acceso a la información** a todos sus empleados y clientes desde cualquier situación, aportando más rapidez en los flujos diarios de trabajo y controlando perfectamente los permisos de acceso a través de las herramientas proporcionadas por AuraPortal, lo que aumenta el nivel de **seguridad** y la flexibilidad de acceso a la información.

Arceep aumentó su **capacidad de productividad** debido a que se optimizaron sus procesos y a que dispone de un sistema de informes que permite hacer previsiones, con lo que se disminuye el tiempo empleado para realizar las tareas debido a que se consigue una mayor **coordinación y efectividad de recursos**.

*“La implementación del nuevo proyecto nos supuso un **ahorro considerable** de recursos en planificación, creación y distribución de nuevas tareas entre nuestros empleados. La creación de tareas es **automática**, por lo que en función de la documentación y el hito en el que se encuentra cada uno de los emplazamientos se lanzan tareas automáticamente y se distribuyen a grupos de empleados según el área de trabajo definida”.*

*“Se facilita la consulta a clientes y empleados de **normativas** estatales, de CCAA y ordenanzas municipales, que se encuentran parametrizadas, lo que permite su **aplicación automática** a la Gestión de Licencias”.*

Meritxell Villas Cabello, Responsable Nuevas Tecnologías



Calle Río Ara 18 bis
22520 Fraga (Huesca)
Tel. 974474242 - Fax 974474243



Córcega, 211 bis, 2º 2ª
08036 Barcelona
Tel. 933633881 - Fax 933633882



Calle Espalter, 15
28014 Madrid
Tel. 974474242 - Fax 974474243



Parc Tecnològic de Gardeny
Ed. 23 A Oficina 5 - 25071 Lleida
Tel 973275620