

# Caso de Éxito: Colbún Chile

## Gestión eficiente de los Flujos de Correspondencia de Proyectos



### Desafío de la empresa

- Conseguir un mayor control y eficiencia en los procesos de gestión, aprobación y distribución de la correspondencia relacionada con los proyectos en ejecución.

### La Solución

- Diseño de dos flujos de trabajo con la herramienta de Gestión Documental Colaborativa *Livelink* de Open Text para la creación, recepción, envío y control de toda la correspondencia asociada a proyectos.

### Los Beneficios

- Mayor control en el flujo de la correspondencia, permitiendo conocer la etapa y estatus de cada flujo de trabajo.
- Optimización del proceso de aprobación y distribución de la correspondencia mediante la definición de procesos estandarizados.
- Definición de plazos para cada etapa del proceso, permitiendo un control eficiente del proyecto.
- Registro de la interacción de los usuarios sobre los documentos que viajan en el flujo.
- Garantiza la seguridad de la información mediante la utilización de roles con diferentes permisos.
- El equipo de proyecto trabaja con la misma base de conocimiento actualizada, asegurando la ejecución del proyecto de forma fluida y eficiente.

### Entorno Técnico

- Livelink ® 9.7.1
- Workflow de Livelink 4.5.0

**Colbún es una empresa de generación eléctrica de capitales chilenos. Tiene una capacidad instalada de 1.268 MW de origen hidráulico y 1.347 MW de fuente térmica (Total: 2.615 MW). Opera en el Sistema Interconectado Central, donde representa cerca del 25% del mercado, siendo la segunda empresa más grande. Posee 21 centrales eléctricas, distribuidas en las zonas centro y sur de Chile. Colbún dispone de clientes regulados, como algunas distribuidoras de electricidad; así como otros libres, por ejemplo grandes empresas mineras e industriales.**



### El Contexto

Colbún se encontraba trabajando en un proyecto que estaba fuera de plazo y necesitaba mayor control y eficiencia en los procesos de manejo, aprobación y distribución de la correspondencia asociada al proyecto. La mayor parte de la correspondencia estaba en formato físico lo que dificultaba su flujo y revisión por parte de los distintos actores involucrados en el proceso.

De igual modo, la duplicidad de información ocasionaba la distribución de correspondencia errónea en algunos casos, al no existir un control y registro en la aprobación y en la modificación de la correspondencia.

### La Solución

- Utilizando la solución Livelink de Open Text como el motor central y los módulos correspondientes, se crearon dos flujos de trabajo, flujo de correspondencia entrante y saliente, para la creación, recepción, envío y control de toda la correspondencia relacionada con los proyectos en ejecución.
- Se definió una casilla de correo electrónico única en donde se recibe y envía la correspondencia.
- Cada vez que el usuario recibe una asignación le llega un mail a su casilla, en donde se le informa de los aspectos básicos de la asignación y contiene accesos directos a los link de interés referentes a la asignación.
- Se definió una estructura de carpetas en donde se carga la correspondencia que se gestiona desde los flujos de trabajo. La estructura de carpetas se definió según el origen de la correspondencia, es decir, según la empresa y el contrato en donde se generó esta correspondencia.
- Se creó una categoría de nombre correspondencia: consiste en un grupo de metadatos que aumentan la información de los documentos gestionados, su principal función es facilitar la búsqueda futura de los distintos documentos cargados al sistema, esta categoría funciona como una carátula de una carpeta que contiene distintos atributos del documento.

Los atributos de la categoría correspondencia definidos son:

- Gerencia - área: a que área de la empresa pertenece la correspondencia.
- Origen: donde se generó la correspondencia.
- Correlativo de entrada o salida: código único para identificar la correspondencia generada fuera o dentro de la empresa, el sistema lleva un registro de los códigos y va asignando el número que corresponde cuando el usuario presiona el botón de generar código.
- Destino: empresa de donde proviene la correspondencia.

- Número externo: código externo que trae la correspondencia.
- Número de caso: código que funciona para asociar distintas correspondencias.
- Asignado a: el usuario encargado de iniciar el flujo y definir los datos de la categoría.
- Referencia: campo libre donde el usuario puede anotar el título del documento o algún dato que sea relevante.
- Requiere respuesta: si corresponde que el usuario genere una respuesta a la empresa externa.
- Fecha del documento: cuándo fue generado el documento.
- Fecha de recepción/envío: cuándo se recibió o envió el documento.
- Plazo de respuesta: el tiempo que dispone el usuario para generar la respuesta.

Imagen de la categoría Correspondencia



- Se definió una estructura de permisos para los distintos usuarios involucrados, ésta define qué usuarios tienen permiso para: ver, modificar y cargar documentos, modificar atributos de los documentos, iniciar flujos y enviar la correspondencia a las empresas externas.

## Flujos de correspondencia

**1. Flujo de correspondencia entrante:** es el flujo que gestiona y distribuye la correspondencia que fue generada fuera de la empresa. Sus principales etapas son :

- *Iniciar flujo, adjuntar correspondencia y definir categoría:* el usuario debe definir el nombre del flujo e iniciar el mismo, una vez iniciado debe cargar el documento necesario y definir los distintos atributos del proceso, como por ejemplo el usuario encargado de realizar el siguiente paso, los códigos correspondientes a la correspondencia, de esta forma el sistema sabrá a quien dirigir el proceso, donde cargar el documento y que nombre asignar al documento.
- *Revisión de la correspondencia:* este es el usuario encargado de editar los documentos, en caso que sea necesario, además debe aprobar la correspondencia y decir a donde se va a dirigir el siguiente paso.
- *Desarrollar respuesta:* en caso que haya sido definida la exigencia de requerir una respuesta, el usuario encargado debe realizar la respuesta en el plazo definido, después decide si enviar el correo con la respuesta directamente o enviarlo a la casilla de correo única.
- *Desarrollar documento final:* en caso que haya sido seleccionado un usuario para realizar este paso, éste debe desarrollar el correo electrónico que se va a enviar a la empresa externa.

**2. Flujo de correspondencia saliente:** es el flujo que gestiona y distribuye la correspondencia que fue generada dentro de la empresa. Sus principales etapas son las siguientes:

- *Iniciar flujo:* el usuario debe definir el nombre del flujo e iniciar el flujo.
- *Catalogar correspondencia:* una vez iniciado debe cargar el documento necesario y definir los distintos atributos del proceso, como por ejemplo el usuario encargado de realizar el siguiente paso, los códigos referentes a la correspondencia, desarrollar el correo electrónico que se va a enviar directamente - si corresponde - de esta forma el sistema sabrá a quien dirigir el proceso, dónde cargar el documento y qué nombre asignar al documento.
- *Enviar correspondencia:* si el usuario del paso anterior no envió una respuesta directa, el encargado de realizar esta tarea debe desarrollar el correo electrónico para enviarlo a la empresa externa.

## Beneficios

- Mayor control en el flujo de la correspondencia: es posible conocer la etapa y el estatus en el que se encuentra cada flujo de trabajo, tener un registro de los usuarios que deben realizar la siguiente tarea, quién está atrasado en el plazo, la fecha y hora en la que se terminó la tarea del flujo, cuándo se preparó el paso, etc.
- Registro de la interacción de los usuarios sobre los documentos que viajan en el flujo de trabajo, es decir, es posible conocer qué acción realizó cada usuario sobre los documentos que viajan en los flujos, por ejemplo, permite saber la fecha, la hora y la persona que abrió o modificó algún documento perteneciente al flujo.
- Definición de procesos estandarizados, generando una optimización del proceso de aprobación y distribución de la correspondencia.
- Registro de toda la correspondencia que ingresa la empresa o es generada desde la empresa, generando un registro digital que puede ser revisado por todos los usuarios que cuenten con los permisos requeridos.
- Posibilidad de definir plazos para cada etapa del proceso, generando un control de un proceso eficiente.
- La casilla de correo único genera un registro ordenado y eficaz de toda la correspondencia que se recibe o envía.

### El proyecto en cifras

- Se diseñaron 2 workflows para gestionar la correspondencia generada dentro y fuera de la empresa.
- Se han gestionado ya más de 30.000 documentos.
- Actualmente en el proyecto participan 35 usuarios, en labores de gestión, aprobación y distribución de correspondencia.
- La empresa gestiona el flujo de correspondencia proveniente de aproximadamente 30 empresas externas.

### Acerca de DCL Consultores

DCL Consultores es una empresa internacional dedicada a la consultoría de soluciones con tecnología SAP y Open Text|ixos.

Un profundo conocimiento en el entorno tecnológico y más de 10 años de experiencia avalan el reconocimiento de DCL Consultores por satisfacer las expectativas de sus clientes.

Con más de 90 proyectos especializados en SAP en Europa y Latinoamérica y más de 40 proyectos internacionales basados en la herramienta ECM, nuestros clientes hacen mas eficientes sus aplicaciones reduciendo costes y ampliando funcionalidades. Para mayor información sobre nuestros servicios, contáctenos en:

- [www.dclconsultores.com](http://www.dclconsultores.com)
- +(54 11) 4878 0591
- [dcl@dclconsultores.com](mailto:dcl@dclconsultores.com)

### Acerca de Open Text

Open Text™ es el mayor proveedor independiente de software ECM (Enterprise Content Management) a nivel mundial. Open Text soporta aproximadamente 46.000 clientes y millones de usuarios en 114 países y 12 idiomas.

Para mayor información sobre Open Text, visite el Web site: [www.opentext.com](http://www.opentext.com)



**DCL Consultores Américas**  
Avda. Caseros 2920  
C1264AAW - Buenos Aires  
Argentina  
Tel: +(5411) 322 02780  
[dcl@dclconsultores.com](mailto:dcl@dclconsultores.com)  
[www.dclconsultores.com](http://www.dclconsultores.com)

**DCL Consultores Brasil**  
Rua Doutor Mario Ferraz 7, #81  
Jardim Europa, SP 01453-010  
São Paulo - Brasil  
Tel/Fax: +5511 8102 2333  
[brasil@dclconsultores.com](mailto:brasil@dclconsultores.com)  
[www.dclconsultores.com](http://www.dclconsultores.com)

**DCL Consultores Chile**  
San Pío X 2460, Oficina 306  
Providencia - Santiago  
Chile  
Tel/Fax.: +(562) 445 9398  
[chile@dclconsultores.com](mailto:chile@dclconsultores.com)  
[www.dclconsultores.com](http://www.dclconsultores.com)

**DCL Consultores Europa**  
Av. Llano Castellano, 43  
28034 Madrid  
España  
Tel/Fax.: +(34) 91 319 3002  
[iberia@dclconsultores.com](mailto:iberia@dclconsultores.com)  
[www.dclconsultores.com](http://www.dclconsultores.com)

**DCL Consultores USA**  
8300 NW 53rd St., Suite 350  
33166 Miami - Florida  
Tel: +(305) 742 2235  
Fax: +(305) 742 2236  
[usa@dclconsultores.com](mailto:usa@dclconsultores.com)  
[www.dclconsultores.com](http://www.dclconsultores.com)