

# case study

## CONSTRUCCIONES Y PROMOCIONES

Balzola S.A.

### Archivos compartidos para todos: más construcción

*El principal objetivo de Construcciones y Promociones Balzola S.A. es lograr la satisfacción de sus clientes. El acceso rápido a la documentación importante sobre los proyectos es indispensable. Gracias a DocuWare, todos los empleados autorizados pueden recuperar la información necesaria desde cualquier sitio, en cualquier momento y en cuestión de segundos.*

Construcciones y Promociones Balzola S.A. es una reconocida empresa constructora que ofrece servicios de alta calidad y valor a instituciones, comunidades e individuos en España, p.ej. construcciones de infraestructuras viarias y ferroviarias, de viviendas privadas o de edificios públicos. Balzola es una empresa joven, fundada en 1989, pero ya tiene en plantilla a unos 600 empleados y unos 300 proyectos en su haber. El objetivo más importante de la organización es proporcionar un excelente servicio a sus clientes, lo que también se refleja en la buena reputación en el mercado en cuanto a la eficiencia de Balzola: no sólo es la capacidad técnica de la empresa, sino también su personal cualificado y la capacidad para recomendar soluciones ágiles.

Antes de la introducción de DocuWare, el sistema de archivado era físico, acumulando gran cantidad de papel y en diferentes ubicaciones. Debido a las restricciones de espacio que padecían y para evitar duplicados que pudieran llevar incluso a errores por no tener actualizados todos los documentos, subcontractaron un servicio que conservaba toda la documentación. Ésta incluía todo tipo de información sobre propiedades, detalles de las licitaciones, contratos con clientes y proveedores, documentación técnica necesaria para la ejecución de la obra, planos o documentos generales con respecto a un determinado proyecto

Para hacerse más competitivo en el mercado, es necesario la continua mejora con respecto a la eficiencia de los procesos internos. En este sentido la empresa se planteó mejorar las comunicaciones internas y motivar al personal mediante la reducción de los errores internos por falta de comunicación o por la pérdida de documentos. La introducción de un sistema de gestión documental era la solución adecuada para Balzola para lograr estos objetivos.

### Requisitos de la solución

Los requisitos al nuevo sistema de gestión documental se definían según los procesos que se querían mejorar en Balzola.

Para realizar su labor con eficiencia, cada empleado debe tener acceso a cualquier documento relevante. Para que esto sea posible, todos los documentos



necesarios deben ser fácilmente recuperables y visualizables por varios empleados a la vez, sin malgastar el tiempo copiando o buscando documentos en el escritorio de un compañero, o llamando a la compañía de almacenaje para que busque y entregue documentos urgentes como era el caso hasta entonces.

Sin embargo, no sólo se trata de empleados que trabajan en la oficina principal de Balzola: los equipos de obra trabajan en oficinas provisionales a pie de obra y éstas duran de media año y medio. También para ellos es necesario tener acceso a toda la documentación de Balzola. Por lo tanto, otro requisito del sistema de gestión documental era la posibilidad de acceso a la información vía telemática.

#### La tarea

- Acceso rápido y fácil a toda la información
- Centralizar toda la documentación
- Incluir a los equipos de obra externos

#### Módulos usados

- DocuWare
- INTERNET-SERVER

#### Las ventajas

- Mayor eficiencia de los procesos internos
- Motivación para los empleados
- Mayor calidad en la empresa y mejora del servicio al cliente



## La solución

Analizando diversas soluciones informáticas se optó por DocuWare como sistema para controlar todo el flujo documental y para centralizar toda la información documental.

Hoy, en Balzola, cualquier empleado con los consiguientes derechos tiene acceso a toda la documentación de la empresa, independientemente del lugar y la hora. Todos los documentos de Balzola se almacenan en los archivadores electrónicos de DocuWare. Los documentos se escanean con máquinas multifuncionales o escáneres y se capturan automáticamente por DocuWare. Para poder recuperar un documento más tarde, se le asignan al documento criterios de clasificación, como p.ej. el nombre del cliente o proveedor, el nombre y el número del proyecto, la fecha, el tipo de documento u otros criterios.

En vez de tener varias copias de un documento en diferentes departamentos, ahora la totalidad del personal de Balzola trabaja con DocuWare y tiene acceso directo y simultáneo a todos los documentos que necesita. De esta forma, los documentos pasan de una oficina a otro sólo de forma digital, el almacenamiento duplicado en departamentos distintos es algo del pasado.

Con DocuWare también los equipos de obra siempre tienen disponibles todos

los documentos necesarios para su trabajo, aunque estas personas no se encuentran físicamente en la oficina principal de Balzola. A través de una conexión al Internet pueden buscar con cualquier navegador WEB por documentos que están archivados en el archivador central.

Según Balzola, las ventajas obtenidas con este sistema son múltiples pero especialmente importante para la empresa es la seguridad de que todas las personas integrantes de la información disponen de la información actualizada y por tanto válida evitando errores en la ejecución de los proyectos que suponen retrasos e insatisfacción de los clientes. Además, el acceso rápido y fácil a la documentación aumenta considerablemente tanto la eficiencia interna como la motivación del personal y, como consecuencia, también se mejora el nivel de servicio prestado al cliente.

Los múltiples espacios de almacenaje que estaban siendo usados se han eliminado casi completamente con el uso de DocuWare.

Desde el punto de vista del usuario, Balzola añade una característica importante: "La facilidad de uso de DocuWare ha ayudado considerablemente a evitar resistencias a la hora de la implantación de este nuevo sistema."

Si desea más información,  
visitenos en  
[www.docuware.com](http://www.docuware.com)