

## Historia de Éxito Servicios Básicos



**“Nuestros parámetros son estándares de calidad que nos exige el ente regulador y que debemos cumplir. SAP nos permite llevar a cabo estas exigencias, a la vez que respetamos las normas tributarias, sanitarias y ambientales”.**

Natalia Kent, Gerente de Sistemas y Telecontrol de Aguas Andinas

### FICHA TÉCNICA:

**Industria:**  
Servicios Básicos - Agua Potable

**Sumario:**  
En el año 2000, la empresa de agua potable Aguas Andinas incluyó a SAP en sus operaciones para mejorar sus resultados totales, disminuir el ciclo de los estados financieros, mejorar sus procesos logísticos e integrarse de forma moderna y eficaz a la era tecnológica.

**Website:**  
[www.aguasandinas.cl](http://www.aguasandinas.cl)

**Desafíos claves:**  
-Expandir y mejorar el servicio entregado a los clientes.  
-Integrar las fuentes de información dentro de la empresa.

**Objetivo del proyecto:**  
Optimizar el nivel de los servicios entregados y contar con un sistema tecnológico que vaya a la par con el desarrollo y planes futuros de Aguas Andinas.

**Soluciones y servicios:**  
SAP ERP (4.6 c)

**Por qué una solución SAP:**  
-Ofrece soluciones de industria que otros ERP no tienen.  
-Es un sistema de clase mundial con sólido respaldo, que opera en múltiples compañías y en permanente evolución.  
-Contempla soluciones de apoyo a los

procesos de negocio requeridos por Aguas Andinas.

**Implementation highlights:**  
-Alto compromiso de la dirección.  
-Alta dedicación de las personas claves de la empresa y de consultores claves.  
-Asegurar el traspaso de conocimiento: Se formó a personas clave de distintas áreas durante el proyecto y estas personas capacitaron al personal interno, en conjunto con los consultores.  
-Mantener la solución estándar.

**Beneficios clave:**  
-Menor tiempo en el ciclo de generación de estados financieros de la empresa.  
-Mayor confiabilidad y oportunidad de los datos de gestión.  
-Mejoras en los procesos logísticos.  
-Integración de los datos y las gestiones operativas internas.

**Partner de la implementación:**  
Atos Origin - DMR y Grupo Seidor (en algunos módulos)

**Base de Datos:**  
Oracle

**Hardware:**  
Sun Solaris

**Sistema Operativo:**  
Solaris versión 7

## AGUAS ANDINAS:

### SAP avanza en el mercado de los servicios básicos

Aguas Andinas es la mayor firma sanitaria de Chile. Presta servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a cerca de 5 millones de habitantes en la Región Metropolitana, que viven en más de 40 comunas del Gran Santiago y localidades periféricas.

Como tal, la empresa debe contar con el personal y el equipamiento necesarios para atender de forma eficiente y confiable a la población. Con el permanente enfoque en este propósito, en el año 2000 la empresa decidió incluir dentro de sus funciones un sistema ERP (Enterprise Resource Planning), que le permitiera dejar atrás los sistemas con los que operaba hasta entonces, hechos a la medida o con funciones de terceros y que no interactuaban entre sí, lo cual obligaba a ingresar la información varias veces en estos distintos sistemas.

Natalia Kent, Gerente de Sistemas y Telecontrol de Aguas Andinas, cuenta que “en ese momento se evaluó todo lo que había en el mercado, se consideraron las alternativas y se prefirió SAP por su integración vertical, y porque ofrecía soluciones de industria que los otros ERP no tenían”, explica.

Otra de las razones que obligó a Aguas Andinas a contratar un ERP fue el cambio del socio controlador de la empresa, lo que exigió la generación de estados financieros que con los sistemas tradicionales eran difíciles de realizar.

Según explica Kent, al poco tiempo de trabajar con SAP, sus ventajas se hicieron evidentes. “Nos gustó que tuviera los módulos estándares básicos de finanzas, contabilidad, tesorería, logística, y además los módulos de activo fijo, mantenimiento y proyectos, una temática esencial en esta empresa, pues la gestión de activos es muy relevante. También contaba con otras soluciones de industria que podíamos integrar eventualmente en el futuro, como la atención a clientes y la facturación específica, temas que otros ERP no tenían”.

Desde la implementación de SAP ha crecido gradualmente el número de usuarios en distintas áreas de la empresa, como los módulos de Consolidación, Ventas y Tesorería extendida cuando se compró una serie de filiales en el año 2001, Mantenimiento y Recursos Humanos, SEM-BPS, BW cuando se hizo un rediseño del modelo de negocios en el año 2003.

### Grandes beneficios

Concretamente, el software permitió a Aguas Andinas acortar significativamente los ciclos de generación de estados financieros. “Ahora podemos manejar la tesorería más al día, podemos conocer cuándo se paga una factura, por qué razón se pagó, tenemos toda la historia, podemos generar los estados financieros el día 5 del mes siguiente, a diferencia de la etapa anterior, cuando tardaban hasta 15 días”, detalla Kent. “Ha habido impactos en términos de integración, mayores oportunidades de información, pues ésta se ingresa en el origen y no se replica”, agrega.

Aguas Andinas también cuenta con los servicios del módulo Warehouse Management, implementado por Grupo Seidor en agosto de 2006. Éste tendría por objetivo optimizar el principal abastecimiento de materiales de la red de agua potable y saneamiento del Grupo Aguas. Desde su funcionamiento, Aguas Andinas ha visto mejorar la organización de los stocks de almacenes y bodegas, además de ver aumentar la capacidad para cubrir la necesidad de nuevas ubicaciones.

Sobre la implementación, Kent explica que “se asignan al proyecto a las mejores personas, a quienes más conocen. Se pide dedicación exclusiva de los consultores durante el proceso, el proyecto se planifica en periodos relativamente cortos pero de intensa dedicación -tres, cuatro meses a lo más-, para que el personal pueda volver a sus funciones normales en el corto plazo”.

**“Con SAP podemos manejar la tesorería más al día, podemos conocer cuándo se paga una factura, por qué razón se pagó, tenemos toda la historia, y podemos generar los estados financieros el día 5 del mes siguiente, a diferencia de la etapa anterior, cuando tardaban hasta 15 días”.**

**Natalia Kent, Gerente de Sistemas y Telecontrol de Aguas Andinas**

Este método ha llevado a que actualmente 400 de los 1.400 empleados de Aguas Andinas se puedan manejar con la tecnología SAP.

### Nuevos desafíos

Actualmente, la principal fortaleza de Aguas Andinas radica en la experiencia y capacidad técnica y económica para llevar a cabo las inversiones requeridas e incorporar la mejor tecnología en los complejos procesos de captar el agua cruda, producir y distribuir el agua potable y recolectar y sanear las aguas servidas.

“Nuestros parámetros son estándares de calidad que nos exige el ente regulador y que debemos cumplir. SAP nos permite llevar a cabo estas exigencias, a la vez que respetamos las normas tributarias, sanitarias y ambientales”, explica Kent.

Dentro de los próximos pasos se encuentra la actualización del ERP, entre cuyos beneficios se cuenta una plataforma de tecnología flexible y abierta que puede aprovechar e integrar diversos sistemas, tanto de SAP como de terceros, además de soporte para la gestión de sistemas, todo ello sobre la base de la plataforma SAP NetWeaver. “Tenemos que renovar todo el sistema en el corto plazo para estar al día en materia tecnológica”, acota Kent.



[www.sap.com/chile/contactsap](http://www.sap.com/chile/contactsap)

POWERED BY  
**SAP NetWeaver**



© 2007 by SAP AG. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp y otros productos y servicios de SAP citados en este documento, así como sus respectivos logos son marcas o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países del mundo. Todos los demás productos o servicios que se mencionan son marcas registradas de sus respectivas empresas. Los datos que contiene este documento tienen un propósito meramente informativo. Las especificaciones nacionales de producto pueden variar.

**THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™**

