



aggaros

DESARROLLO DE PROCESOS EN PROYECTOS
DE INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS

DESARROLLO DE PROCESOS

aggaros

El desarrollo de las actividades operativas en el desarrollo de un proceso público o una actividad económica, se realiza mediante la adecuada combinación de tres elementos que responden a tres preguntas fundamentales:

Desde sus inicios, AGGAROS ha participado activamente en la búsqueda e identificación de modelos de referencia, considerando desde los más simples hasta los más avanzados, colaborando en su definición y aplicándolos con cri-

Desde Aggaros ayudamos a desarrollar procesos dando respuestas:

¿Quién lo hace?

¿Cómo lo hacemos?

¿Qué hacemos?



La gestión eficiente de estos tres elementos, aplicados en la dimensión y alcance adecuados, configuran un entorno de excelencia esencial para el correcto desarrollo de una actividad, en un entorno competitivo con el que día a día se enfrentan los operadores de servicios y en el entorno de ejecución de proyectos y prestación de servicios públicos.

La continua innovación de servicios, un mayor conocimiento y nivel de exigencia por parte de los ciudadanos, la gestión de la competencia profesional de recursos humanos y técnicos cualificados, requiere la definición de un modelo de relación entre los diferentes actores que intervienen en el proceso para que sea claro, entendible, medible y compartido por todos. Un modelo que deberá tener como objetivo la mejora continua en la calidad de servicio real y percibido por parte de los ciudadanos.

terio a la situación particular de cada realidad. Aggaros basa su metodología en los estándares de mercado para cada uno de los ámbitos de procesos. PMBOK para la gestión de proyectos, e-TOM para el ámbito estratégico y de gestión de servicios de telecomunicaciones, ITIL para la explotación de servicios en entornos de sistemas y tecnologías de la información (TIC), HAYES para la implantación de organizaciones, etc.

Aggaros dispone de multitud de exitosas referencias en la aplicación de su metodología para el desarrollo de proyectos de inversión pública. En el presente documento se concreta el valor que nuestra compañía aporta en el desarrollo de procesos en el ámbito de proyectos de inversión en infraestructura de titularidad pública y privada.

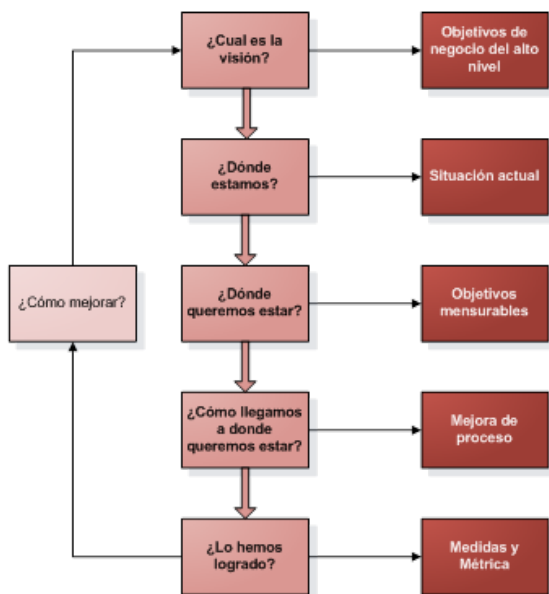
MARCO DE REFERENCIA

AGGAROS establece la Mejora de Continua, como marco de referencia para el desarrollo y adaptación de procesos de inversión en infraestructuras.

El principal hito de la Mejora Continua es la implantación de Modelos de Gestión orientados a Procesos, en adelante MGoP, de manera eficiente, efectiva, medible y sin desviación temporal ni económica, buscando:

- Comprometerse con las necesidades existentes de la sociedad y del proyecto.
- Proporcionar un entorno estable y apropiado que pueda evolucionar y adaptarse a futuras necesidades.
- Contribuir a mejorar en general la calidad de los servicios.

La Mejora Continua se estructura en seis pasos:



Paso 1. Entender la visión de la sociedad comprobando los objetivos del proyecto a alto nivel. ¿Cuál es la VISION?

Paso 2. Determinar la situación actual para identificar las fortalezas a potenciar y las debilidades a corregir. Así pues, “¿Dónde estamos?” es un análisis de la situación actual en términos de proyecto, organización, procesos y tecnología.

Paso 3. “¿Dónde queremos estar?” consiste en entender y acordar las prioridades de las mejoras en base al desarrollo en profundidad de los principios definidos en la visión.

Paso 4. Detallar el Plan de Mejora para llegar al modelo óptimo. ¿Cómo llegamos?

Paso 5. Determinar las medidas y las métricas necesarias para demostrar el logro de los hitos, objetivos y prioridades del proyecto, y el cumplimiento de los procesos. ¿Lo hemos logrado?

Paso 6. Garantizar que se mantiene el ímpetu de mejora del modelo asegurando que los cambios son asimilados por la organización. ¿Podemos mejorar?

El modelo de Mejora Continua va más allá de una definición y contempla también el seguimiento de su implantación, mediante métricas e indicadores, y su optimización. Los objetivos de la Mejora Continua son:

- Revisar, analizar y recomendar posibilidades de mejora del modelo analizado.
- Repasar y analizar el cumplimiento de los indicadores objetivo.
- Identificar y poner en marcha las actividades para mejorar la calidad, la eficacia y la eficacia del modelo.
- Mejorar la rentabilidad del modelo sin sacrificar la satisfacción del proyecto.
- Garantizar el uso de métodos de gestión aplicables como apoyo a las actividades continuas de la mejora.
- Identificar los riesgos potenciales y plantear acciones de contingencia para disminuir su impacto.

AGGAROS dispone de un marco de referencia contrastado que garantiza el éxito

METODOLOGIA



La Metodología de Implantación de Modelos de Gestión orientados a Procesos de AGGAROS tiene por objetivo construir un marco común para su diseño y puesta en marcha. Define las fases y actividades a realizar en este tipo de proyecto, e identifica los productos a obtener en cada fase.

La metodología de Aggaros se extiende a lo largo de cuatro fases:

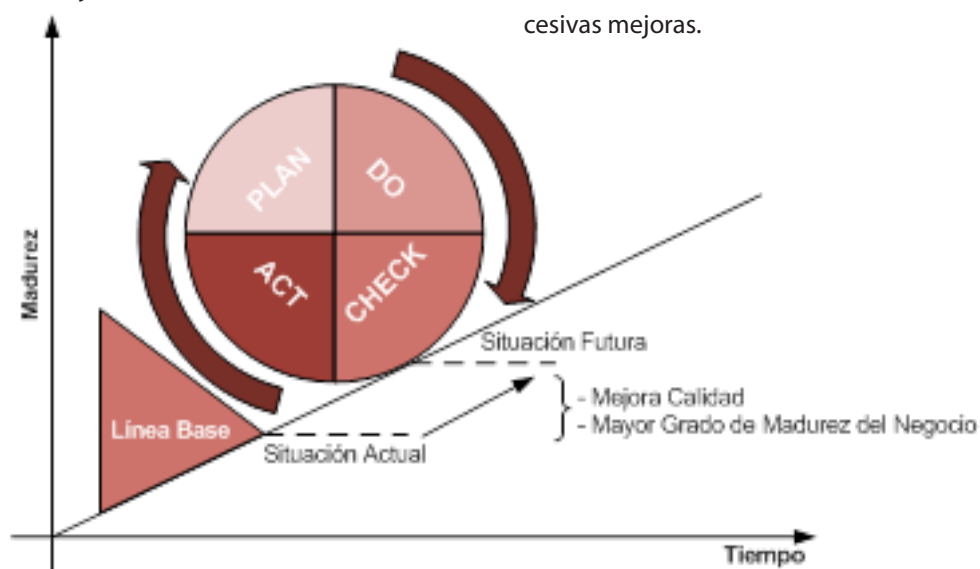
- Fase I: Análisis de la Situación Actual
- Fase II: Desarrollo del nuevo modelo
- Fase III: Transformación
- Fase IV: Mejora continua

La estructura de fases es resultado de la aplicación del ciclo de Deming mostrado en la figura adjunta.

Dónde:

- La primera fase establece la línea base, analizando el modelo existente y estableciendo la estrategia de implantación.

- Las fases siguientes son iterativas, y equivalen a las definidas en el ciclo de mejora. Contemplan las tareas de definición e implantación del modelo de la situación futura, así como sus sucesivas mejoras.



METODOLOGIA

Aggaros inició ofrece soporte, desde el año 2003, a Administraciones Públicas en la definición, configuración, licitación, supervisión de la ejecución y posterior explotación de proyectos de inversión pública en infraestructuras. Durante estos años, Aggaros ha participado activamente en el desarrollo de proyectos públicos en África, Europa y América.

Nuestra visión global nos ha llevado a ser miembro de las principales organizaciones

mundiales en el ámbito de modelo de procesos:

- TM Forum, para procesos en el ámbito de las telecomunicaciones
- itSMF International

Adicionalmente, Aggaros forma parte de entidades multilaterales en el ámbito de desarrollo de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones:

- Unión Internacional de Telecomunicaciones



AGGAROS ha participado en el desarrollo de múltiples procesos de inversión públicos y público-privado. En ambos casos, Aggaros ha implantado su metodología de desarrollo de proyectos obteniendo como resultado la correcta

ejecución de las inversiones públicas en alcance, plazo y coste. Dos de las referencias más relevantes que tenemos, en ejecución de inversión pública, son hoy casos de éxito que están actualmente en explotación:

CASOS DE ÉXITO

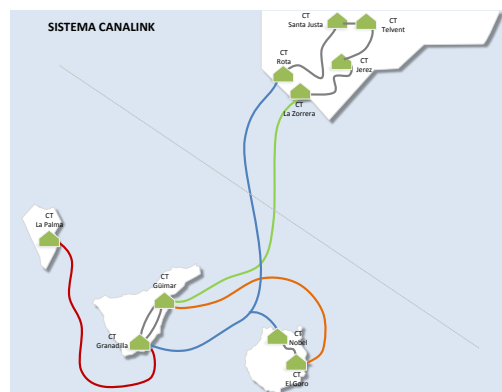
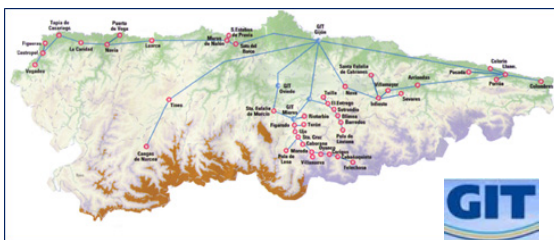
ASTURCON (ASTURIAS)

Proyecto de infraestructura con una inversión de 47 millones de euros, que se extiende a 43 localidades en un departamento. Aggaros ha participado desde el análisis de viabilidad inicial (¿qué hacer?), en las fases de diseño, proceso de licitación y supervisión de la ejecución (¿cómo hacerlo?) así como el soporte operativo a la puesta en servicio y operación comercial (¿Cómo explotar la infraestructura y prestar servicio?)

CANALINK (CANARIAS)

Proyecto de infraestructura en modelo PPP (Cabildo de Tenerife por parte pública e IslaLink como inversor privado) con una inversión de 85 millones de euros que interconecta tres islas canarias con la Península Ibérica. En este caso, Aggaros definió técnicamente ¿qué hacer? (an-teproyecto), definió o coordinó el proceso de despliegue ¿cómo hacerlo? y definió la organización para su explotación ¿quién lo hace?.

Casos de éxito de proyectos de infraestructuras públicas que cumplieron calidad, plazos y coste.



Disponemos de otras referencias en las que hemos colaborado en los procesos de inversión pública en Europa, África y Latinoamérica. Entre ellos se incluyen procesos de inversión pública en el ámbito de infraestructuras (infraestructuras submarinas y terrestres) en África por valor

de 47 millones de dólares, inversiones públicas en Europa (múltiples proyectos) con la necesaria aprobación de la Dirección General de la Competencia de la Unión Europea, o la inversión pública en Centroamérica por valor de decenas de millones de dólares en infraestructuras.

VISIÓN

aggaros

Hay que alinear los tres modelos para garantizar el éxito de los Proyectos:

ESTRATEGICO

EJECUCION

OPERATIVO

Nuestra visión se basa en una concepción completa de los proyectos de infraestructuras, donde es necesario acomodar y alinear los diversos modelos bajo una visión global e integra a la realidad de cada Proyecto. Para dar una adecuada respuesta a las tres preguntas planteadas es importante alinear los diversos modelos:

MODELO ESTRATÉGICO:

En nuestra experiencia, el modelo estratégico se construye a partir de:

- Necesidades de la sociedad.
- Requerimientos objetivos en cuanto a necesidades de los ciudadanos y del sector económico.
- Objetivos técnicos a conseguir
- Retorno social esperado
- Catálogo de Servicios que establece, por una parte, la descripción técnica de los servicios, por otra, los compromisos de calidad y nivel de servicio y por último los precios.
- Modelo institucional y de gobierno de gestión e implantación del proyecto.
- Presupuesto

Con la visión social, estratégica y el entorno institucional y de gobierno, puede procederse a la definición de la parte operativa del proyecto, ya sea de la ejecución o de la explotación.

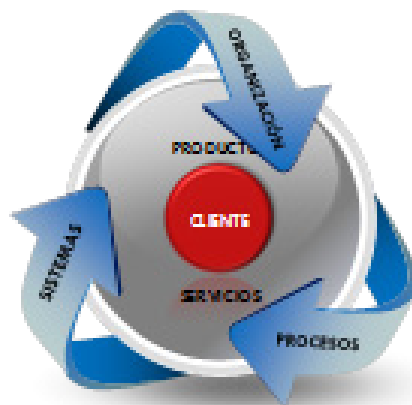
MODELO DE EJECUCIÓN:

A la hora de ejecutar un proceso de infraestructura existen multitud de formas de acometerlo. En un extremo estaría un Proyecto llave en mano, dónde un proveedor actúa como integrador y ofrece la solución completa y asume la plena responsabilidad y en el otro extremo estaría atomizar el proyecto en diversas contrataciones (ingeniería, suministros de materiales y equipamiento, construcción de infraestructuras, instalación y configuración, dirección de obra, asistencia técnica al despliegue, etc.).

MODELO OPERATIVO:

Sabemos adecuar el modelo operativo del despliegue y explotación de infraestructuras y servicios tanto al modelo tecnológico como al modelo estratégico. Creemos fundamental que en los proyectos el modelo operativo realimente a las definiciones del modelo tecnológico y estratégico dando coherencia, de forma que optimice los costes operativos y permita una evolución de las infraestructuras acorde a los crecimientos esperados.

El modelo operativo debe definir perfectamente los procesos, tanto a nivel técnico como de negocio, fijando la organización y sistemas asociados más acordes a la realidad del Proyecto todo ello bajo un Plan de Explotación.



QUÉ OFRECE AGGAROS

Nuestros servicios cubren completamente toda la cadena de valor requerida para el desarrollo de los procesos que llevan a cabo la ejecución y explotación de una infraestructura, incluyendo desde la fase de conceptualización hasta la fase de operación de dicha infraestructura.

INICIO EXPLOTACION: Soporte a la puesta en servicio de infraestructuras

EXPLOTACIÓN (Operación y Mantenimiento) de infraestructuras.

Aportamos una visión 360°:

EXPERIENCIA

METODOLOGIA

ESTRATEGIA

PERSONALIZACIÓN



ESTRATEGIA:

- Impacto ambiental y visión social.
- Análisis de entorno regulatorio
- Análisis de viabilidad técnico-económica
- Elaboración de Planes de viabilidad.
- Negociación con entidades sociales e institucionales.

TÁCTICA:

- Definición de plan director
- Elaboración de Catálogos de Servicio
- Redacción de cartel de licitación
- Soporte a la selección y negociación con proveedores
- Planificación del proyecto

INGENIERÍA:

- Infraestructura
- Tecnológica
- Procesos Operativos
- Plan de Sistemas de Información
- Organización.

ASISTENCIA TÉCNICA O PMO (Project Management Office) al despliegue de infraestructuras de acuerdo a la metodología y herramientas adaptadas a este tipo de proyectos basada en PMBOK.

SSII: Suministro e instalación de la solución STICK&F diseñada por Aggaros para cubrir e integrar las Operaciones de Infraestructuras de servicios.

Acompañamos a nuestros Clientes a encontrar respuestas a preguntas como:

- ¿Cuál es objetivo económico y social?
 - ¿Cuál es el esquema institucional y de gobierno que ofrece respuesta a la actuación?
 - ¿Cuál es el proceso de generación de proyecto, aprobación e implementación de este?
 - ¿Qué procesos debo seguir?
 - ¿Quiénes son responsables de los procesos, quienes están informados, quienes son comunicados y quienes son los responsables de su aprobación?
 - ¿Qué organización ofrece soporte a dichos procesos?
 - ¿Cuáles son los indicadores de medición?
 - ¿Qué sistemas necesito para soportar el proceso y las mediciones de evolución?
 - ¿Qué niveles de servicio debo comprometer?
- Para ello aportamos una visión 360° dónde ponemos a disposición de nuestros clientes:
- Experiencia.
 - Metodología
 - Estrategia.
 - Personalización.

EUROPA

Àvila, 112, 3B

08018 Barcelona, Spain

Tel. +34 935 121 844

Fax +34 935 122 114

AMERICA

Suecia, 428

Providencia, Santiago, Chile

Tel. +56 2 2684 9128

ME&A

P.O. Box 56198

Ras Al-Khalmah, UAE

Tel. +971 7 203 1012

www.aggaros.com