



# TECVASA



## SOFTWARE INTEGRAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS

### INTRODUCCIÓN

Fruto de profesionales con una significativa experiencia en el sector, Europha representa en el mercado del software específico de aplicación, un producto de lógica informática que, dentro de una capacidad multiplataforma, proporciona un sistema de soporte a la gestión integral comercial de los sistemas de abastecimiento de los servicios públicos domiciliarios.

El software gestión Europha está preparado para gestionar cualquier servicio domiciliario, y su principal ventaja es que puede iniciar dicha gestión en un periodo de tiempo corto, parametrizando los datos iniciales del municipio o explotación.

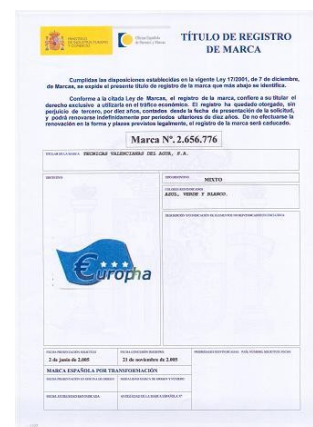
Las principales características del software Europha son:

- Catastro de usuarios e inmuebles. Europha permite llevar un control de los clientes del servicio domiciliario.
- Gestión del ciclo comercial. Europha implementa los procesos de asistencia al cliente y de facturación de los servicios.
- Gestión de recaudación. Europha gestiona múltiples formas de cobros por oficina o medios electrónicos.
- Consultas, informes, listados. Europha permite extraer información en diversos formatos para llevar un control exhaustivo de la explotación.
- Órdenes de trabajo. Europha gestiona permite gestionar las actividades de mantenimiento que dan soporte a la actividad comercial.

### ANTECEDENTES

Europha nace de la amplia experiencia mantenida por sus creadores en el sector durante mas de 25 años en un considerable numero de instalaciones de diversas magnitudes (desde unos pocos miles de usuarios a poblaciones de varios millones) desarrolladas tanto en el mercado nacional español como a nivel internacional en diversas regiones de América Latina.

Por otra parte, y esta es una de las principales premisas para su confección, al estar creado “desde cero” ha podido ser diseñado con un pleno aprovechamiento de las posibilidades tecnológicas existentes en la actualidad, al no existir ninguna dependencia o condicionantes de reutilización de otras infraestructuras o modelos ya existentes con un





# TECVASA

mayor índice de obsolescencia, lo que, lamentablemente, es un aspecto demasiado habitual en el sector.

## INSTALACIONES

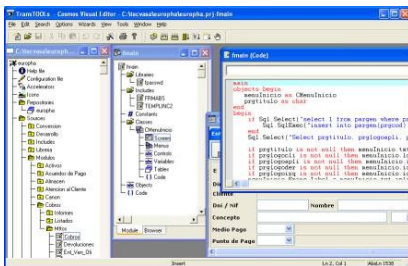
La aplicación Europha se ha implantado con éxito en las siguientes poblaciones:

- Bétera, Serra, Náquera y Olocau (Els Germanells)
- Chella
- Comunidad de regantes La Senyera
- Santiago de los Caballeros
- Xeresa

## DESCRIPCIÓN TÉCNICA

Europha es un producto desarrollado sobre la plataforma COSMOS, una arquitectura gráfica de fabricación nacional que incluye en un solo producto un entorno de desarrollo de última generación y Sistema de Gestión de Base de Datos Relacional.

Dicha arquitectura ha sido desarrollada por la empresa española TransTOOLS, la cual ha sido reconocida tanto a nivel nacional como internacional en aplicaciones que exigen el procesamiento de gran volumen de datos, tanto a nivel privado como en entidades gubernamentales de diferentes sectores, de ámbito nacional o autonómico.



Europha puede funcionar sobre los principales sistemas operativos actuales del mercado, tales como Windows, UNIX en sus diferentes versiones, Linux, etc. con lo que se asegura la adaptación a las necesidades reales del cliente final manteniendo la independencia técnica del fabricante, considerando, por tanto, un entorno real de arquitectura abierta.

Por otra parte, Europha es un producto altamente configurable por el usuario, lo que representa una gran flexibilidad operativa y un alto grado de capacidad de personalización a los requerimientos del usuario sin necesidad de recurrir a la modificación del código fuente del software.

## DESCRIPCIÓN MODULAR

El Sistema de Gestión Europha abarca todos los módulos necesarios para soportar la gestión comercial de las empresas de servicios públicos domiciliarios y aunque los mismos se integran de



# TECVASA

acuerdo a la forma de operación de cada empresa, en el plano lógico puede estructurarse de acuerdo a los siguientes módulos principales:

- Sistema de seguridad
- Gestión de Tablas y Parámetros de Configuración
- Catastro de Usuarios (Clientes e Inmuebles)
- Tablas de Facturación
- Gestión de Ciclo Comercial
- Gestión de Recaudos
- Informes, Consultas y Estadísticas
- Gestión de Almacén
- Órdenes de Trabajo

## **SISTEMA DE SEGURIDAD**

Europa aporta un entorno propio de gestión de la seguridad, controlando de forma independiente a la plataforma operativa en que se ejecute, la activación, desactivación y cambio de los usuarios, así como la auditoría de acceso de los mismos.

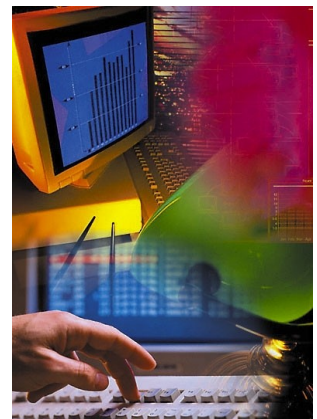
Además, Europa presta una muy especial atención a la integridad de la información, puesto que la seguridad en los datos es una pieza clave cuando se manejan volúmenes muy significativos propios de este sector.

Todas las modificaciones, adiciones y supresiones son registradas con la inserción de campos de control, permitiendo la posibilidad de trazar lo sucedido en la fecha y hora exacta de su ejecución independientemente de la fecha operacional que se haya empleado y todo ello, por supuesto, de forma totalmente interna y transparente para el usuario del sistema.

## **GESTIÓN DE TABLAS Y PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN**

El módulo de configuración permite al usuario el acceso a la definición de las tablas principales de carácter global del sistema, así como acceso al ajuste de los parámetros de configuración que son considerados por el producto a la hora de ejecutar de forma personalizada ciertos procesos.

Valores tales como los porcentajes de desviación significativa de consumos (considerado bajo escalados), las tablas de impuestos legales vigentes, las series de facturación, etc. pueden ser modificados directamente por el usuario sin necesidad de la intervención de personal técnico.





# TECVASA

## CATASTRO DE USUARIOS (CLIENTES E INMUEBLES)

Europa establece una dualidad de base entre los clientes (personas físicas o jurídicas) y los inmuebles (unidades de entrega de los servicios) de una instalación.

Esta dualidad se integra entre si a través de los conceptos de facturación (servicios) que se establecen entre ambas entidades de forma que cada uno determina los parámetros necesarios para una facturación de acuerdo a los términos contratados individualmente.

## SISTEMA DE FACTURACIÓN

Europa aporta un sistema muy amplio y totalmente abierto (sin limitación alguna en su cantidad) de los conceptos facturables y la metodología tarifaria. Esto permite al usuario establecer y ofertar multitud de modelos comerciales diferentes, tan complejos como se desee, pero siempre soportados con el menor número posible de información que permiten traducir la facturación a una plataforma abierta a las futuras necesidades u oportunidades que el mercado pueda demandar.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	IMPORTE
CONSUMO DE GAS	10	3,000.00	30,000.00	30,000.00
CONSUMO DE AGUA	10	3,000.00	30,000.00	30,000.00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>60,000.00</b>

## GESTIÓN DEL CICLO COMERCIAL

El ciclo comercial representa el flujo de procesos que soportan la gestión de los clientes. Especialmente en las compañías de servicios públicos domiciliarios esto representa el eje de los procesos administrativos, ya que dicho proceso alinea en una forma iterativa los parámetros establecidos para todo el sistema de acuerdo a la periodicidad que se determine.

Dicho ciclo comercial puede subdividirse en las siguientes fases:

- Lecturas e Inspección. Haciendo una incidencia especialmente significativa en los procesos de validación de la información suministrada, que, como datos de base, condicionaran la calidad del resto de los procesos, Europa permite establecer unos controles muy precisos para la gestión tanto de las lecturas de primera intención como la inspección de los inmuebles que el mismo sistema identifica en base a dichos parámetros de control.  
Como se comento, la información comercial arranca y se soporta en base a la información de las lecturas como principal componente y elemento iniciador de todo el ciclo y por tanto, la calidad de este proceso es fundamental para asegurar unos resultados correctos y coherentes en todas las demás fases.
- Diferidos y otros cargos. Europa dispone de un proceso que permite incorporar de forma no sistemática, sino limitada a unas condiciones de tiempo y valores, diversos conceptos





## INFORMES, CONSULTAS Y ESTADÍSTICAS

Seguramente muchos piensan, con bastante razón que el objetivo fundamental de un sistema de información es el de devolver a los usuarios unos resultados tabulados de la información que le es proporcionada.

Esto es cierto si añadimos el soporte operativo de una compañía y, por tanto, Europa ha basado su diseño en cumplir el objetivo de devolver “con intereses” el esfuerzo que supone el aporte de datos por parte de los usuarios.

Por todo ello, el sistema permite al usuario acceder, de una forma simple y comprensible, y tanto a nivel de consulta como de impresión de informes, a un severo volumen de la información almacenada en la Base de Datos.

Los informes impresos han sido especialmente estudiados para ofrecer en el menor número posible la mayor flexibilidad en su información entregada. Esta técnica de diseño múltiple de informes simplifica el manejo y favorece la comprensión del usuario con lo que requiere menor nivel de esfuerzo que dispersiones mayores.

INDICADOR	PERIODO	VALOR	IMP. A. INICIAL	IMP. A. FINAL	IMP. A. PROMEDIO
1. TERCERA CUENTA DE ORDEN	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
2. TERCERA CUENTA DE COMERCIALIZACIÓN	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
3. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
4. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
5. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
6. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
7. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
8. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
9. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
10. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
11. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
12. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
13. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
14. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
15. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
16. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
17. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
18. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
19. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
20. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
21. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
22. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
23. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
24. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
25. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
26. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
27. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
28. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
29. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
30. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
31. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
32. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
33. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
34. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
35. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
36. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
37. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
38. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
39. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
40. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
41. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
42. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
43. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
44. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
45. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
46. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
47. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
48. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
49. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
50. TERCERA CUENTA DE...	2010	100.000	100.000	100.000	100.000
TOTAL LIQUIDADOS	2010	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000

La consulta de inmuebles es un proceso de información especialmente utilizado (estadísticamente es el punto mas empleado en un sistema de información dirigido a servicios públicos domiciliarios). Por consecuencia, aporta un conjunto de información significativamente extensa y muy simple de interpretar, proporcionando al usuario una herramienta muy efectiva para atender satisfactoria y diligentemente los requerimientos de sus clientes, al conocer en todo momento y al nivel de detalle adecuado, la situación de cada caso, tanto presente como histórica.

Por supuesto, Europa aporta los procesos necesarios para cumplir con las obligaciones fiscales. Registros de IVA repercutido, declaraciones de ingresos mayores a “x”, etc. son componentes integrantes del sistema que, cuando es posible, incluyen los modelos electrónicos normalizados por la legislación española.

Un aspecto muy importante en las compañías que proporcionan a sus usuarios el servicio de saneamiento básico, especialmente en la Comunidad Valenciana, es el protocolo de declaraciones electrónicas del Canon de Saneamiento facturado y recaudado, para lo cual la administración exige un conjunto de formatos electrónicos de suministro de información los cuales están contemplados dentro de la aplicación.



# TECVASA

## **GESTIÓN DE ALMACÉN**

Como soporte a las operaciones técnicas asociadas a la Gestión Comercial (instalación o cambio de medidores, acometidas, mantenimiento de la red de distribución, etc.) que son manejadas por el Módulo de Órdenes de Trabajo, Europha aporta, en primer lugar un sistema de Gestión de Almacén simple y muy efectivo que le permite controlar las existencias de materiales, la valoración de los inventarios y contribuye a la optimización de los mismos.

La Gestión de Almacén parte de una definición conjunta de Materiales, Mano de Obra y servicios, con el fin de simplificar su mantenimiento. Específicamente sobre los Materiales, y una vez que estos han sido catalogados estructuralmente permite el registro de las transacciones de entrada y salida lo cual representa la base para la obtención de la información adecuada.



A partir de esto, posibilita la obtención de inventarios valorados (Europha gestiona de forma dinámica, transparente para el usuario y totalmente automática el cálculo del precio medio de coste de cada material). Igualmente puede extraer desde el registro de transacciones libros diarios de movimientos o bien extractos de mayor por cada material, permitiendo un amplio conjunto de criterios de selección.

## **ÓRDENES DE TRABAJO**

Tomando como soporte la Gestión de Almacén, enfocada al manejo de los materiales, los cuales se complementan con los diferentes servicios y mano de obra de los que disponga la empresa, Europha dispone de un módulo de Gestión de Órdenes de Trabajo de ámbito multifuncional, destinado a soportar las actividades de campo asociadas a la Gestión Comercial.

Dicho módulo permite la apertura de órdenes, debidamente clasificadas en función de su naturaleza, la imputación de los consumos aplicados a cada una de ellas, tanto de materiales como de servicios y tiempos de mano de obra invertidos y el cierre de la misma una vez concluida su ejecución.

Las Órdenes de Trabajo son valoradas a precios de coste o de venta de acuerdo a las necesidades de la empresa y, en el caso de que sean de carácter facturable, pueden ser incorporadas directamente al sistema de Gestión Comercial, bien como cargo único o bien a través de procesos diferidos que repartirán el valor a facturar en diferentes cuotas e importes, conforme a lo acordado o práctica habitual de la sociedad.

Igualmente es posible manejar entregas a cuenta de los trabajos y facturación parcial o total de forma independiente al ciclo comercial ya que el sistema no





# TECVASA

exige que el Cliente disponga de un inmueble de facturación periódica de servicios para poderle suministrar cualquier tipo de materiales o servicios.

El módulo se complementa con informes, bien de seguimiento (que permiten, por ejemplo conocer las actividades que se encuentran pendientes de ejecutar) o bien de carácter estadístico, con base a las Órdenes de Trabajo cerradas o pendientes, considerando los diferentes parámetros de clasificación que le han sido asignados en su creación (ubicación geográfica, responsable de su ejecución, naturaleza de los trabajos, etc.).

También es posible obtener resúmenes de las cantidades, tiempos y servicios invertidos, así como su valoración a nivel de coste o de precio de venta.