

# La transformación digital en Aguas Cordobesas

04/12/2024



Cuando pensamos en tecnología en el trabajo, es fácil imaginar pantallas, cables y aplicaciones que funcionan como por arte de magia. Pero detrás de cada click y cada proceso eficiente, hay un equipo que lo hace posible. En Aguas Cordobesas, el área de Sistemas es mucho más que un grupo de soporte técnico: es el núcleo que impulsa la transformación digital y se encarga de optimizar cada uno de los procesos.

## Más de lo que imaginas

Laura Covaro, quién lidera el área de Sistemas, lo resume con claridad: "Somos un equipo que brinda servicios a todos los sectores de la compañía, tanto en los procesos de la cadena de valor como en los de soporte. Desde garantizar que una computadora funcione hasta desarrollar herramientas avanzadas, tratamos de estar

en todo". Este equipo además de resolver incidentes también anticipa necesidades y construye soluciones que impactan en cada rincón de la empresa. Esto incluye proveer infraestructura como PCs, notebooks, celulares, redes y servidores; diseñar y gestionar sistemas fundamentales como el sitio web, la app de Aguas Cordobesas y el 0800 para atención al cliente; y el software que facilita procesos claves, como la liquidación de sueldos o la gestión con proveedores.

### **Innovación tecnológica: cuando el futuro se convierte en el presente**

La innovación es una constante en el área. Actualmente, el equipo trabaja en:

- **Inteligencia Artificial Generativa:** Explorando su potencial para automatizar procesos y mejorar la experiencia de cara al cliente con herramientas como chatbots inteligentes, entre otros.
- **Modelos predictivos:** Analizar datos para anticipar escenarios, prevenir fallas, mejoran la gestión comercial y lograr mayor eficiencia en la provisión del servicio.
- **Automatización:** Implementando tecnologías que agilizan procesos internos y por consecuencia se traducen en ahorros para la compañía.

"La tecnología además de resolver necesidades que se presentan en la actualidad, nos prepara para escenarios futuros. Queremos que cada cliente experimente un servicio eficiente y de calidad, incluso antes de que se presente la necesidad, para así contribuir a su satisfacción", comenta Laura.

### **El desafío humano: tecnología con rostro**

En un mundo donde la tecnología impulsa el cambio y las oportunidades trascienden fronteras, la rotación de personal es cada vez más frecuente. "Trabajamos para que el equipo se sienta motivado constantemente, que disfruten lo que hacen y que busquen desafíos que los impulsen a crecer y a estar en constante movimiento" – enfatiza Covaro

Además, se promueve el aprendizaje mutuo: cada colaborador aporta su experiencia y, al mismo tiempo, adquiere un conocimiento profundo del negocio. Esto asegura que el área sea ágil y esté siempre preparada para adaptarse.

La estructura del área está conformada por 3 equipos: Aplicaciones, Tecnología y Comunicaciones y Ciencia de Datos, quienes trabajan de manera coordinada y complementaria para brindar las soluciones que mencionamos anteriormente, incorporando prácticas ágiles en la resolución de incidentes y en la gestión de proyectos.

## Trabajo en red

Asimismo, el equipo no opera como un núcleo aislado. "Somos 30 personas que trabajamos codo a codo gestionando múltiples herramientas y proveedores, muchos de ellos locales, a quienes hacemos parte como socios estratégicos," explica Laura. Esta colaboración no solo fortalece los resultados, sino que también potencia la economía local.

Además, el área participa en redes de intercambio con profesionales de otras empresas, compartiendo conocimientos y soluciones innovadoras. Este enfoque colaborativo permite estar al día con las tendencias tecnológicas y responder a los desafíos de manera eficiente.

## Un futuro de tecnología y comunidad

En Aguas Cordobesas, la tecnología no es un fin, sino un medio para transformar la realidad. El área de Sistemas demuestra que detrás de cada servicio hay un equipo comprometido, con el cliente interno, y también con la comunidad. Pensar en una organización sin transformación digital sería involucionar.

Gracias al equipo de Sistemas, Aguas Cordobesas sigue avanzando en la era digital, creando un entorno donde la tecnología y el talento humano se fusionan para llevar agua segura y un servicio eficiente a la comunidad.