

Destacaron los casos de usuario y los bloques dedicados a las tendencias tecnológicas, como cloud, GIS o movilidad

# Informática El Corte Inglés celebra la VI edición de su foro de Tecnología Documental y Workflow

Directores de áreas tecnológicas, sistemas de información, comerciales, organización y, en general, de todas aquellas funciones relaciona-

das con el tratamiento de los documentos corporativos y gestión de contenidos, se dieron cita en la Real Academia de Bellas Artes de San Fer-

nando en Madrid para ser testigos de las últimas innovaciones tecnológicas y casos prácticos en esta materia.

● Se trata de la sexta edición de este encuentro, y este año se ha caracterizado especialmente por su enfoque práctico, ya que dieron a conocerse al menos 10 casos de éxito de la implantación de la tecnología documental en los procesos del negocio. Así, tanto el sector privado como la Administración Pública encontraron su hueco en la jornada, contando sus experiencias, estrategias y soluciones elegidas, así como las lecciones aprendidas durante el proceso.

En la presentación del evento, Enrique Muñoz, director de Marketing y Relaciones Institucionales, dio la bienvenida a los asistentes recordando que la andadura en ECM de la compañía comenzó en el año 1988 a raíz de la informatización del Archivo de Indias, con motivo de su V centenario, lo que demuestra la experiencia de Informática El Corte Inglés en este campo. Por su parte, Vicente Calzado, director de Soluciones de Negocio de la compañía, señaló que, a pesar de las dificultades que están teniendo las organizaciones para invertir, “podemos dar respuesta en tres ámbitos, ofreciendo soluciones como servicio que sean flexibles en el pago, junto con soluciones orientadas a la mejora de procesos, como ECM o BPM. En tercer lugar, desarrollamos soluciones verticales más específicas capaces de dar respuesta a procesos de sectores concretos”.

El evento constó de tres bloques, el primero de ellos titulado ¿Por qué usar servicios documentales?, donde se destacaron nuevas tendencias como la movilidad. Raquel Sancho, directora de Proyectos ECM, mencionó que “los sistemas móviles permiten acceder a los grupos de trabajo y a todos los documentos que par-



ticipan en el flujo, facilitando la toma de decisiones y la eficiencia de los procesos”, aseguró. Y es que ya es posible con estas herramientas, por ejemplo, firmar contratos a través de tablets, con la consecuente reducción del papel.

La segunda parte se centró en aspectos como la innovación y la integración, y contó con una mesa redonda moderada por el director de Computing, Ambrosio Rodríguez, en la que participaron EMC, IBM, Open Text, y Symantec. Además, se destacó como una tendencia el cloud, modalidad muy interesante para reducir costes. La oferta en la nube aplicada a la gestión documental de Informática El Corte Inglés se centra, según explicó Jaume Barella, consultor senior, en facilitar un acceso vía web a los documentos, compartiendo recursos y aplicar el uso de herramientas analíticas.

Finalmente, el último bloque versó sobre las ventajas de utilizar los servicios documentales, destacando algunos casos de éxito y nuevas ten-

## Un nuevo punto de encuentro en la Red

Tras la celebración de la sexta edición del Foro de Tecnología Documental y Workflow, Javier Corella, director adjunto de Marketing y Relaciones Institucionales de Informática El Corte Inglés, dio a conocer la creación de un grupo en la red social profesional LinkedIn al que se accede mediante invitación, para poder darle continuidad, no solamente a través de eventos presenciales, sino también con presencia constante online. “El foro lo constituimos todos, desde los usuarios a los partners, y hemos indagado si había en Internet alguna red social o comunidad que versara sobre gestión documental, y nos dimos cuenta de que no la había. Por ese motivo, decidimos implementarla nosotros”. Así, en dicho grupo se darán a conocer diversos casos de éxito y testimonios, junto con aplicaciones de tecnología.

dencias como la incorporación de sistemas inteligentes de Geolocalización (GIS) al flujo documental.

Por su parte, Pedro Marin, responsable de ECM de la firma, fue el encargado de cerrar la jornada, destacando la globalidad de Informática El Corte Inglés en dos vertientes, “como operador que ofrece todo tipo de servicios, pero también geográficamente, ya que continuamos expandiéndo-

nos en América Latina, con oficinas en Perú, Brasil, Colombia, y Chile, pero también en la Unión Europea y Estados Unidos”. La oferta se completa con “una red de centros de tratamiento documental que permite realizar procesos de unas pocas páginas a millones de páginas diarias, con todos los servicios, incluido el archivo y custodia electrónica y digitalización certificada”, entre otros.

## “La gestión documental tiene una importancia crítica, y debe concebirse de forma integrada”

Una de las ponencias más esperadas de la jornada corrió a cargo de Federico Flórez, CIO de Ferrovial, quien mostró cómo funcionan los Sistemas de Información en su compañía, junto con su estrategia de gestión documental. En primer lugar, el CIO ofreció unas pinceladas de la situación actual de Ferrovial, que se encuentra celebrando su sesenta aniversario. “Somos la primera compañía inversora en infraestructuras a nivel mundial, y a día de hoy generamos 7.446 millones de euros en facturación”, señala.

Hace tres años, la compañía decidió emprender un Plan Global de Tecnología, que está a punto de culminar. El motivo no fue otro que la dispersión tecnológica. “Los sistemas estaban distribuidos y dispersos, y además, teníamos que integrar a las diferentes compañías que Ferrovial había adquirido, cada una con sus propios sistemas informáticos, por lo que tuvimos que diseñar un plan por cuestiones de eficiencia, sinergia y reducción de costes”, comenta Flórez. Así, el Plan está compuesto por 15 iniciativas que había que poner en marcha, como por ejemplo, el desarrollo de una intranet nueva, medios de colaboración nuevos, la aplicación de estándares de tecnología, la elaboración de un plan director de seguridad, un programa de optimización de costes, racionalización a través de la externalización, y outsourcing de todos los CPD, mejora de las comunicaciones, porque contaban con 15 proveedores diversos, y las compras globales de forma centralizada.

Pero el apartado dedicado a la gestión documental también ha sido clave en todo ese proceso de transformación. Para Federico Flórez, “tiene una importancia crítica y creciente”, por lo que pasó a formar parte de su estrategia de transformación. Dicha gestión “la concebimos de forma global e integral, y debe centralizar todos los documentos, estructurados o no, de la organización”, añade. Además, “la tratamos de forma colaborativa, y debe de estar orientada al negocio, ‘grapada’ de forma natural a los procesos”, opina. El CIO especifica que “nuestro ECM tiene en cuenta todo tipo de contenidos, que tenemos que reconocer y clasificar, incluyendo todo lo que no está estructurado, como la web o el contenido de las redes sociales”. Por ello, la visión de Ferrovial se basa en “una gestión documental colaborativa basada en el intercambio de conocimiento”.



Partners de Informática El Corte Inglés debaten sobre las tendencias que definirán el futuro de estas soluciones

# La importancia de los integradores para el éxito del Enterprise Content Management

Tanto fabricantes como integradores juegan un papel imprescindible en la implantación de un proyecto de gestión documental. Con la intención de

dar a conocer las últimas novedades tecnológicas en esta materia, así como las nuevas aproximaciones para una adecuada estrategia ECM, se reunie-

ron algunos de las más destacadas compañías de este segmento para debatir alrededor de las ventajas y desafíos de la gestión de contenidos.

● En una mesa de debate participada por EMC, IBM, Open Text, Symantec e Informática El Corte Inglés, y moderada por el director de Computing, Ambrosio Rodríguez, quedó de manifiesto que conceptos como movilidad, Big Data o cloud computing están impactando cada vez más en las estrategias de gestión documental de las compañías. Y es que, para Jesús Cuesta, partner account manager de EMC, “trabajar con la nube, más que una posibilidad empieza a ser una necesidad. Para poder responder al incremento del volumen de datos va a ser necesario incorporar el concepto de nube de forma federada y distribuida, dentro de las políticas de gobierno de la información”, señala. En opinión de Cuesta, la nube genera importantes ahorros, de ahí la necesidad de implementarla como parte de la estrategia ECM. Pero tampoco hay que ignorar otras tendencias igualmente relevantes, como el fenómeno BYOD, que lleva a la consumerización de la tecnología, junto con las redes sociales, que generan un conjunto ingente de información que debe ser gestionada. En ese sentido, la apuesta de EMC se centra en “ofrecer sistemas on demand capaces de dar toda la garantía del Software como Servicio”. Esa oferta bajo demanda “puede reducir a la mitad los plazos de implantación, facilitando que haya un lenguaje común entre el negocio y el departamento de TI, que deben estar más alineados que nunca”, añade Jesús Cuesta.

Por su parte, Roberto Domingo Rayuela, ECM channel manager de IBM, también destaca el auge de la movilidad o el cloud en la gestión documental, aunque matiza que “no sólo es importante gestionar los contenidos, sino también poder analizarlos y comprenderlos para tomar decisiones, y en

eso se basa la propuesta diferencial de IBM. La idea es entender de forma analítica la información para que sea más útil”. Además, bajo su punto de vista, igual que en el caso de Jesús Cuesta, Rayuela también subraya la importancia de “disponer de una plataforma documental que sea federada y que cumpla con criterios de seguridad”. Mientras tanto, en opinión de Enrique Jordá, responsable de Alianzas y Partners de Open Text, “nosotros estamos detectando que el ECM está evolucionando hacia una visión global y holística. Ya no es una solución táctica para algo puntual, sino que forma parte de una visión más global, que supone tratar el acceso a los contenidos desde cualquier plataforma y entorno”, sentencia. De esta manera, y teniendo siempre en cuenta la experiencia de usuario, Open Text está desarrollando sus soluciones, tomando en consideración “a las redes sociales, que también se están demandando, porque queremos permitir que una organización pueda trabajar de forma colaborativa con redes sociales privadas y compartir contenidos”. El cloud es una pieza clave en el roadmap de producto de la firma, “bien sea ofrecida en modo público o privado”.

## *Movilidad, Big Data y cloud computing están impactando cada vez más en la estrategia*

En una compañía especializada en seguridad como es Symantec, también el ascenso a la nube es imparable. “Debido a los grandes volúmenes de datos que crecen de forma brutal, nosotros estimamos un 80% de incremento en almacenamiento este año”, comen-



ta César Cid, director de Tecnología de la firma. “Proponemos nubes privadas o públicas, pero también ofrecemos servicios desde la nube, como por ejemplo, el archivado”. Ya en el ámbito concreto de la seguridad, “cuando se piensa en nube o en externalización, suele haber mucha incertidumbre y miedo al riesgo, porque, a

más información, más retos se presentan”, menciona Cid. Sin embargo, “recientemente hemos lanzado un nuevo producto destinado a dotar de seguridad a la nube, y lo que conseguimos es una primera capa de gestión de identidades, que puede integrarse con cual-

quier tipo de sistema. La segunda capa pretende prevenir una fuga de datos o suplantación de identidad, por lo que es posible incluso cifrar esa información, y por último, contiene una capa de cumplimiento normativo”.

Igualmente, desde la visión de Informática El Corte Inglés, “nuestro objetivo es ayudar a los clientes a ser más eficientes y productivos en sus documentos, por lo que la clave se encuentra en la tecnología y la innovación”, asegura Javier Gómez, director del Centro Experto en ECM de la empresa. “Nosotros tenemos una trayectoria importante en ese sentido, y consideramos la innovación como algo intrínseco”, añade. Pero para Gómez, “se debe aunar la capacidad tecnológica del fabricante junto con la versatilidad de la visión del integrador, lo que nos posiciona a un nivel de seguridad y

garantías máximo para nuestros clientes”.

### **Definiendo un proyecto**

Queda claro que, con los tiempos que corren, el ahorro de costes es una de las cuestiones que más se priorizan. Así lo considera por ejemplo Roberto Domingo Rayuela de IBM, ya que “la plataforma elegida es clave, porque tan solo el 20% de la información es estructurada. Cuando se plantea un proyecto, se busca cómo puede ahorrar costes, pero no sólo eso; también que se le pueda sacar partido a la información y la optimización de los procesos de negocio”. Javier Gómez, de Informática El Corte Inglés, se muestra de acuerdo con la afirmación: “el ahorro de costes es esencial, por ello, se puede optar por proyectos cuyo ROI sea fácilmente medible. Este tipo de tecnologías se prestan a ello porque impactan directamente en los ahorros”.

Aparte de los costes, “nuestros clientes nos piden que les demos soluciones que les permitan diferenciarse de su competencia, para sacar los productos al mercado de forma más rápida”, comenta por su parte Enrique Jordá, de Open Text.

Por otra parte, Jesús Cuesta de EMC responde a la pregunta de quién debe definir el alcance de un proyecto de gestión documental, del que “deben encargarse tanto las líneas de negocio como los responsables de TI, por eso es importante que exista un buen flujo de comunicación entre ambos, pero también el papel de un proveedor es fundamental, igual que del partner”. Para Enrique Jordá de Open Text y César Cid de Symantec, también debe haber una implicación a partes iguales entre los dos mundos para poder buscar las soluciones más adecuadas para cada tipo de organización.

Algunas organizaciones dan a conocer diversos casos de éxito en torno a la gestión documental

# El ECM rubrica su eficacia de forma práctica

Los usuarios pertenecientes tanto al ámbito público como privado, demostraron ser los verdaderos protagonistas en el encuentro organizado por Informáti-

ca El Corte Inglés, compartiendo sus experiencias como casos de éxito de la implantación de la tecnología de gestión documental. Quedó demostrado

que la eliminación del papel es un objetivo claro a cumplir, junto con la automatización de la captura de datos y la generación de documentos electrónicos.



● El relato de los propios clientes de Informática El Corte Inglés, sirvió para ofrecer múltiples experiencias prácticas a modo de ejemplo, que pueden extrapolarse a todos los sectores de actividad. Y no solamente participaron usuarios locales, sino también extranjeros, como es el caso de Vivo (Telefónica Brasil), uno de los grandes operadores de comu-

nicaciones del país sudamericano, que cuenta con más de 69 millones de clientes. Vivo ha emprendido un proyecto llevado a cabo por Informática El Corte Inglés que consiste en la externalización de todos los procesos de gestión documental de sus tiendas, donde tendrá que implementar el servicio a través de unos acuerdos de SLA. El proyecto

abarca, además de la externalización, la mejora y automatización de todos los procesos de negocio de las 11.000 tiendas que Vivo posee en todo el país. El sistema permite la prevención del fraude y la centralización de la información de los contratos con los clientes.

Otro caso de éxito es el del Banco Sabadell, que, con la

documental del Banco Sabadell. Diariamente, los documentos a tratar de cada sucursal se recogen y digitalizan en los dos centros de producción que posee Informática El Corte Inglés, para ser devueltos a continuación en un fichero digital.

## La innovación en la Administración Pública

El sector público también estuvo presente en la jornada. Ese es el caso, por ejemplo, del Hospital Universitario Virgen del Rocío, que ha abordado un servicio de digitalización de historias clínicas, que incluye el registro de documentos en papel y placas radiográficas. Dichos servicios se complementan con los servicios de desarrollo e integración para que toda la información quede integrada en la Historia Clínica Digital de cada paciente. Como resultado, Manuel Francisco Quintán, subdirector de Sistemas de Información y Tecnología del hospital, comenta que ha aumentado la eficiencia que asegura que ningún docu-

## Grupo Banco Popular

La entidad financiera decidió acometer hace dos años un proyecto que contempla la prestación de servicios de digitalización, captura, custodia física y custodia electrónica de las hipotecas y los contratos de todas sus sucursales. Los servicios se prestan en el Centro de Tratamiento Documental de Informática El Corte Inglés ubicado en la localidad de Tres Cantos de Madrid, a través de la plataforma InvesDoc Gallery Suite, e incluyen tareas de manipulación previa de la documentación, desensobrado y separación. Una vez clasificados los documentos, se procede a su digitalización e indexación para su posterior consulta. Finalmente, se procede a la agrupación, encajado y archivado de la documentación. En palabras de Sonia Carmona, portavoz del Banco Popular, uno de los motivos por los cuales ha calado la iniciativa "es por la reducción de tareas. Por eso cuajó el proyecto de digitalización, porque había que diseñar algo para que las sucursales no tuvieran que ocupar demasiado tiempo en generar un documento y buscarlo". De esta manera, "hemos conseguido que la documentación esté situada en un solo punto y además agilizar el proceso de recuperación de la documentación".

nicipal compuesto por los módulos de registro, tramitación electrónica, gestión de expedientes y archivo. La aplicación permite la gestión del procedimiento administrativo de un expediente, posibilitando que un ciudadano pueda, por ejemplo, solicitar telemáticamente desde su domicilio una subvención, una ayuda, una licencia, o realizar un pago, entre otros procedimientos. Dicho sistema ayuda a cumplir con las disposiciones legislativas, posibilitando las relaciones telemáticas entre administraciones locales y los ciudadanos para el acceso a los servicios públicos.

Mientras tanto, la Agencia Vasca del Agua ha implantado un sistema para la gestión de expedientes. Como objetivos, la entidad se planteó la implantación de una plataforma de ámbito corporativo de la mano de la solución de Registro y Gestión de Expedientes InvesFlow SPAC de Informática El Corte Inglés, para la mejora de la eficiencia de la actuación administrativa y dotar a la Agencia de una herramienta que contribuya a velar por la calidad del agua así

como su uso racional. La solución posibilita tener acceso al conocimiento del estado de cada expediente y la documentación del mismo para poder responder a diversas situaciones con la mayor agilidad posible.

Por su parte, en el año 1999, el Principado de Asturias decidió emprender un plan de modernización del sistema de gestión documental y de archivo. Así, a lo largo de todos estos años, ha pasado de la tramitación aislada de expedientes administrativos al concepto de ciclo único productivo y al modelo de archivo continuo. En una primera fase, se procedió al diseño de un sistema de gestión (SIGAP) que contaba con los módulos de registro de entrada y salida de documentos y tramitación de procedimientos (SPIGA) y gestión de archivo (SIGIA), este último sobre la plataforma ArchiDOC. Se integraban así las tres fases principales del proceso documental: registro, tramitación y archivo. Posteriormente, se migró a una plataforma Java con la intención de agilizar aún más los procesos con el uso de tecnologías Web.

## Gerencia de Informática de la Seguridad Social

Para superar una situación de diversidad de sistemas de registro, mejorar el servicio a los ciudadanos y cumplir con la Ley 11/2007, la Gerencia de Informática de la Seguridad Social procedió a la implantación de una plataforma de registro presencial común para todos los organismos basada en la aplicación InveSicres, y de una solución de registro electrónico común. Mario Trigueros, responsable de la Unidad de Infraestructura de la entidad, comenta que "la Seguridad Social es un sistema complejo compuesto por múltiples unidades de gestión, y cada una de ellas tenía sus propios requerimientos de registro". Por ello, en el año 2009, se decidió acometer un proyecto que las integrara a todas ellas en una única aplicación. En ese sentido, se mantienen las unidades de registro de cada una de las entidades, pero con una interconexión total entre todos los asientos registrales. Como ventajas, Trigueros destaca que "actualmente se dispone de una aplicación única, extendida a todos los usuarios del registro y a todas las unidades administrativas de los diferentes organismos de la secretaría de estado". El futuro pasará por la digitalización desde el puesto de registro y la adaptación al estándar de registro Sicres 3.0.

## La interoperabilidad y el archivo digital son aspectos cada vez más importantes, no sólo en el sector público

intención de reducir el uso de documentos físicos y agilizar su gestión, la entidad financiera ha puesto en marcha un proyecto que tiene una doble vertiente, por un lado, eliminar la generación de resguardos en papel en las propias oficinas, a través de la firma de las operaciones bancarias sobre tabletas digitalizadoras, y por otro, todos los documentos ligados a la operativa diaria se digitalizan externamente y se integran en el sistema

documento pueda perderse o descartarse, gracias a la utilización de las más evolucionadas tecnologías de tratamiento de la imagen digital.

Por su parte, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo también estuvo presente. Siguiendo las directrices del Plan Avanza, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información hizo realidad el proyecto Al SIGM, un sistema integrado de gestión mu-