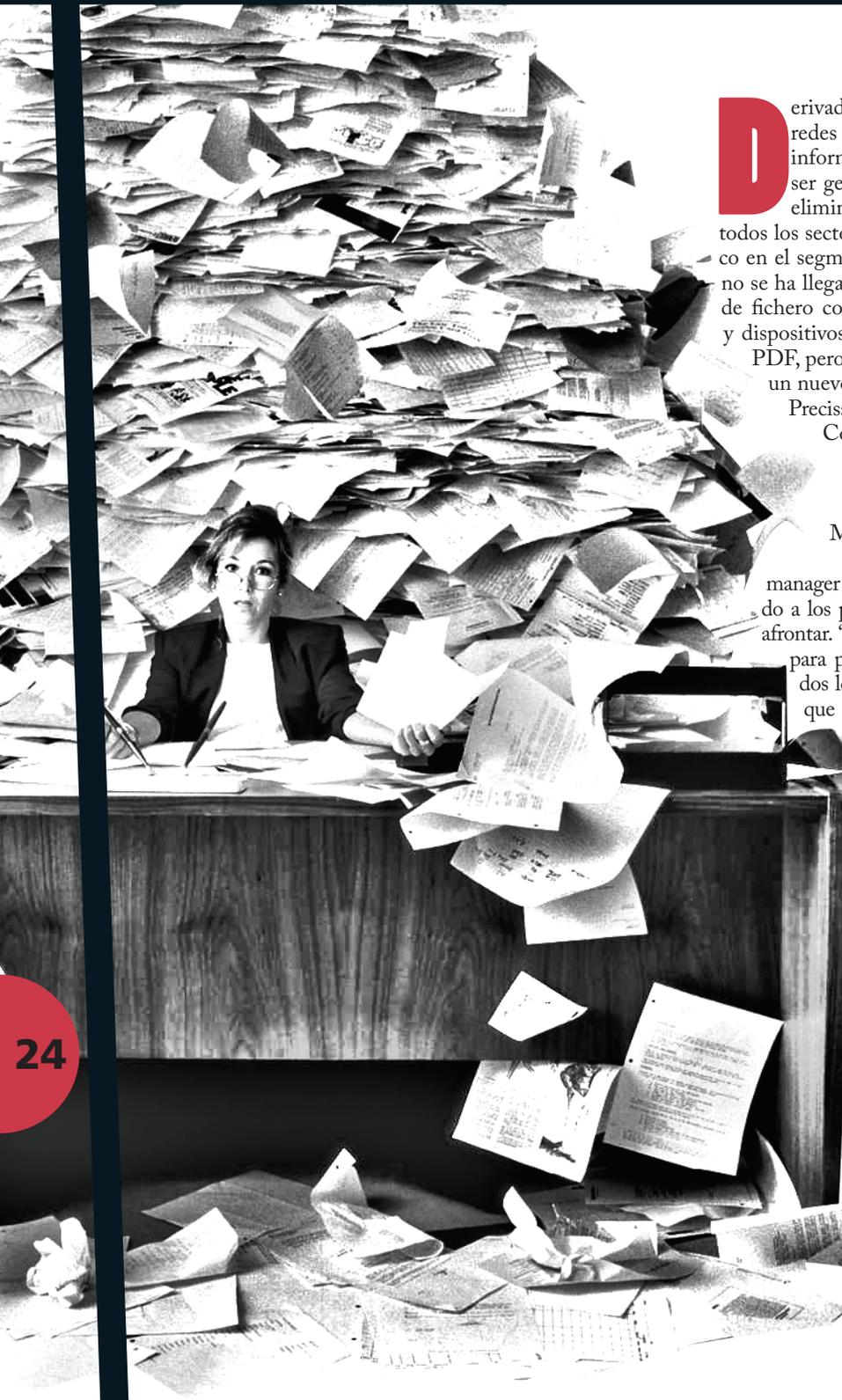


# La gestión documental debe estar orientada al cliente

El sector bancario y asegurador han de prestar mayor atención a la gestión inteligente



**D**erivado de tendencias como el Big Data, cloud, redes sociales o movilidad, cada vez se genera más información en el mundo empresarial que necesita ser gestionada, compartida, almacenada e incluso eliminada. Y aunque es un tema que afecta a casi todos los sectores industriales, es especialmente más crítico en el segmento de la banca y seguros. En este ámbito, no se ha llegado a un acuerdo sobre un formato universal de fichero con el que todas las aplicaciones de negocio y dispositivos puedan trabajar. Hoy, el más común es el PDF, pero mañana puede ser HTML5, y en el futuro, un nuevo estándar más abierto.

Precisamente para debatir sobre esta situación, Computing ha organizado en colaboración con Compart un encuentro; su objetivo ha sido abordar las tendencias del sector banca y seguros en gestión documental y Output Management, orientada a clientes.

Abrió el debate Tomás Carrasco, country manager de Compart Iberia y Latinoamérica, poniendo a los presentes en situación en cuanto a los retos a afrontar. "Como especialistas en Output Management para procesar documentos y flujos de datos en todos los canales de entrada y salida, estamos viendo que tenemos un mundo terriblemente cambiante, y que tenemos que convivir con lo que teníamos antes y lo que hemos adquirido nuevo. Gráficamente lo comparo a como cuando uno se divorcia y se casa de nuevo. El legacy nos obliga a mantener nuestras infraestructuras y además combinarlas con nuevas tecnologías. Ese es el gran reto. Al margen de ello, estamos en un mercado convulso con fusiones, compras, splits... y la integración de todas las compañías resulta compleja, y no solo las empresas de España, también en Europa y Latinoamérica", afirmaba.

A esta coyuntura se unen además las nuevas normativas a aplicar, la explosión del Big Data y movilidad, y la importancia de las redes sociales en las relaciones con los clientes, que están llevando a las entidades financieras y de seguros a prestar una mayor atención a la gestión documental. Así lo confirmaba Antonio Villaverde, jefe de Ofertas y Alianzas de Atos, al señalar que, "en el mundo ECM (Enterprise

Content Management) cada vez hay mayor volumen de documentos a gestionar. Las entidades bancarias tienen cada vez más contenidos, que no solo son los clásicos, también de vídeo, audio, contenido social..., que hay que analizar y sobre el cual tomar decisiones. Asimismo, los usuarios ahora quieren acceso 24x7 a los servicios con los conceptos de movilidad inteligente. Y aquí se puede hablar de servicios cloud o del concepto social de 'my banking' donde los clientes están condicionando, en cierta medida, el desarrollo de nuevos servicios bancarios. A esto se añaden temas de compliance y regulaciones a los que dar respuesta, como la SEPA, las normativas de control de transacciones, obligación de guardar copias de la gestión interna...".

### El impacto del regulador

Es evidente que hay un incremento ingente de documentación por la propia actividad que ejercen este tipo de compañías, que son muy propicias a generar documentos. Por eso, "nos vemos envueltos en temas de compliance cumpliendo nuevas reglas en la captación, procesamiento y reporte de información, como la ley fiscal de cuentas en el extranjero de EE.UU., conocida como FATCA", concretaba Miguel Ángel Cobos, director de los Centros de Competencia de Procesos de Soporte a Negocios de Mapfre. "Esta nueva regulación intenta controlar las transacciones financieras fuera del territorio americano realizadas por cualquier ciudadano universal que tenga relación con la hacienda norteamericana. Coincido, por tanto, en que ahora el mundo ECM es muy importante y está condenado a llevarse en buen matrimonio con otros entornos como el BPM, por ejemplo", continuó.

Efectivamente, convenían los asistentes que uno de los factores dinamizadores de la explosión de documentos es la regulación. Las entidades financieras y de seguros están inmersas en el cumplimiento de estas normas, todas ellas orientadas a la protección del cliente. Y ello obliga a dejar constancia documental de todas las transacciones pues muchas veces las firmas de los clientes tienen que estar en papel por ley.

Sin embargo, Vicente Moscardó, director del área de Metodología y Gestión de Proyectos de Bankia, introducía una cuestión: "¿cuánto tiempo tenemos que retener la documentación? Hablamos de información, no de documentos. Muchas veces son evidencias electrónicas, registros de operaciones... y eso requiere clasificar la documentación y analizar qué legislación aplicar. Para ello, hay que tener definidos y certificados los procedimientos, por lo que la complejidad empieza a incrementarse de forma exponencial. Y a esto se añade, que también por legislación, estamos obligados a destruir esa información. Sin embargo, no hay que perder de vista que esto nos permite ofrecer al cliente nuevos servicios de valor añadido, ya que, por ejemplo, podemos facilitarle búsquedas tipo Google de sus recibos".

Del mismo modo, Santiago Uriel, secretario técnico de COAS de la CECA, enfatizaba la importancia de la taxonomía de los documentos para tener perfectamente identificada la información y datos que contienen. "Cuando hay que tomar decisiones es preciso conocer e identificar el contenido del documento y poder comprobar las transacciones con los clientes. Es importante tenerlos jerarquizados porque además nos lo está pidiendo el regulador, y el único modo es que todo esté digitalizado con una taxonomía que me diga qué contiene ese documento. Eso además, nos permitirá ahorrar costes. Por ejemplo, cuando emprendimos nuestro proyecto de digitalización acudimos a la banca germana. Ellos habían analizado costes y calculado un ahorro de cin-



1-Alberto de Andrés, Barclays | 2-Antonio Villaverde, Atos | 3-José Manuel Llinares, RSI | 4-Miguel Ángel Cobos, Mapfre | 5-Santiago Uriel, CECA | 6-Sergi Frontons, Fraternidad | 7-Tomás Carrasco, Compart | 8-Vicente Moscardó, Bankia.



Fotografía: Santiago Ojeda

co euros por documento digitalizado. Nosotros, cinco años después, hemos automatizado todo lo que tenemos, pero no hemos mejorado el proceso, por lo que hemos identificado un ahorro de tan solo seis céntimos. No obstante, eso es cinco millones de euros recurrentes todos los años en una entidad de 1.000 sucursales”, expuso.

### Con foco en el cliente

Durante la tertulia, otro de los factores que se puso sobre la mesa como dinamizador de la digitalización, aparte del ahorro de costes, fue la relación con los clientes, que demandan una relación más digital pues lo consideran una mejora del servicio. En este punto, José Manuel Llinares, gerente de Desarrollo de Software de Rural Servicios Informáticos (RSI), destacaba que, “en los últimos años ha cambiado el enfoque de la gestión documental. Antes se almacenaban los papeles en repositorios aislados, y ahora el documento ha pasado a ser al centro de todo, como BPM. Asimismo, el tamaño de los documentos que almacenamos crece por evolución de nuestros clientes y por la multicanalidad. Y esto nos obliga a trabajar en la eliminación del papel en las oficinas, pues en la relación con los clientes ya estamos gestionando los documentos de manera digital. El cambio es importante porque ahora tenemos clientes que quieren acceder en cualquier momento y dispositivo a su información; y ahí es donde viene el reto más crucial”, añadió.

Del mismo modo opinaba Sergi Frontóns, director del departamento de Desarrollo de Fraternidad, quien incidió en que, “son los propios clientes quienes empujan hacia la digitalización pues lo perciben como una mejora del servicio. Por ello, el autoservicio hay que introducirlo en la baraja del tratamiento documental. Sin embargo, hay otra sombra que se obvia, y es la caducidad de los documentos en los soportes tradicionales, que se ha dejado de lado o medio resuelto con naves inmensas en la meseta. En el mundo digital, cuando crecen los volúmenes de documentos, se amplía memoria ya que el almacenamiento es ahora muy barato, pero su gestión, no. Y eso encarece el proceso. Además, como es bien percibido porque es más económico, en realidad se envían y guardan más comunicaciones electrónicas. El tratamiento de la caducidad de estos formatos digitales es algo que hoy por hoy no se contempla. Ahora se habla de Big Data, pero en unos años aparecerán nuevas soluciones y conceptos como Clean Data”.

Finalmente, denunciaba Alberto de Andrés, jefe de Arquitectura Empresarial y de Soluciones de Barclays, que el problema es el cambio del foco hacia el cliente, que también impacta en la gestión de los documentos. “Nuestras soluciones de gestión están muy orientadas a producto, pero deben ser hacia el cliente, algo que nos condiciona mucho porque estamos apostando por la estrategia digital. Asimismo, otro de los puntos que no se está abordando es la categorización de la información del banco. El error que cometemos es meternos en procesos de gestión documental sin hacer un análisis previo de la documentación, y aquí es donde entran aspectos de gestión de riesgos, regulaciones, ciclo de vida del documento, y aunque hay conjuntos de soluciones en el mercado, no una metodología que facilite este proceso. Esto es muy importante para los temas del autoservicio porque el documento tiene que ser ubicuo, e instantáneo para que el cliente pueda tomar decisiones y no tenga necesidad de ir a una oficina a dejarnos un soporte. El futuro es el análisis del documento, el contenido en los distintos formatos, y a partir de ahí entender la necesidad del cliente”, concluyó. ■