

Servicio Móvil da un paso adelante en la gestión documental

La gestión documental se ha convertido en un elemento crítico para cualquier organización, ya se trate de una empresa privada o de una institución o administración de carácter público. Hoy en día, los requerimientos de los usuarios no se ciñen a la custodia de los documentos, sino que la accesibilidad a los mismos tiene un gran protagonismo. Servicio Móvil es una empresa que ha sabido ver ese cambio y ha adaptado su estructura y su tecnología para dar respuesta a las nuevas necesidades.



Los períodos de control obsesivo por la custodia de la información, hasta hace pocos años, superaban los períodos caracterizados por la accesibilidad a la información. La idea de las “arcas de las tres llaves” medievales se ha mantenido viva hasta épocas recientes. En dicho modelo se garantizaba la custodia y su confidencialidad, pero no la accesibilidad que hoy en día se requiere. Carlos Castro Romero, Director General de Servicio Móvil, explica que “la realidad de hoy obliga a redefinir los procesos de gestión documental, es indispensable pasar del modelo de la custodia y manejo de la información tradicional al modelo de la gestión de la información. El valor simbólico de los documentos da paso al valor del conocimiento”.

En efecto, la información que manejan hoy en día las empresas y las administraciones públicas aumenta de forma exponencial. “Una gestión eficiente de dicha información requiere de soluciones que abarquen todos los procesos ligados a la gestión del ciclo de vida de la documentación y de la información generada durante el desarrollo de la actividad de nuestros clientes. La inno-

Servicio Móvil cuenta con 39 centros de custodia y 9 plataformas de digitalización

vación y mejora de nuestros procesos en lo que se refiere a la gestión eficiente de la información es, desde siempre, una constante para Servicio Móvil. Ahora, más que nunca, es necesario para cualquier tipo de compañía disponer de la información necesaria, en tiempo y forma, que le sirva de soporte para una adecuada toma de decisiones, con el objetivo de ser más ágiles y competitivos en sus respectivos negocios y actividades”, sostiene Castro.



Un cambio de modelo

En el caso de esta empresa gallega, el cambio de paradigma se resume en dos palabras: cercanía y eficiencia. La cercanía se manifiesta, por una parte, en la accesibilidad del equipo humano de Servicio Móvil en la atención de sus clientes y, por otra, en la distribución geográfica de los centros de custodia y su proximidad a sus clientes colaboradores. La compañía dispone de 39 centros de custodia de documentación, repartidos por las distintas comunidades autónomas y de 9 plataformas centrales de digitalización.

La eficiencia es una constante en la operativa de Servicio Móvil. Desde la dirección general de la empresa se afirma que “la búsqueda de la mejora continua en la ejecución de los procesos nos permite ofrecer el mejor servicio posible con los menores costes. Hacemos propios los flujos de trabajo y las necesidades de nuestros clientes, ofrecemos las mejores soluciones para la ejecución de cada proceso planteando las alternativas más eficientes. La estrategia de la empresa implica una combinación de dos aspectos clave: la diferenciación por servicio y la diferenciación por coste”.

Una buena acogida

La receptividad de este cambio de modelo ha sido muy buena. La representación más simbólica de los archivos, y por ende de la información, tiene un componente mitológico: la imagen de Jano, el dios romano de las dos caras. Dios de las puertas, los comienzos y los finales. “Empatizamos con nuestros clientes –explica Carlos Castro– y nos reflejamos en los valores de la imagen mitológica que constituye el logotipo del Consejo Internacional de Archivos. Nuestros valores se encaminan a ser los guardianes de la información de quien nos encomienda tan trascendental tarea. Tenemos en cuenta que la gestión de la información siempre ha sido un proceso clave en el desarrollo de la actividad de cualquier institución, pública o privada. Por ello, cuando acompañamos a un cliente en la tarea de abordar soluciones para mejorar la gestión

documental de sus procesos, tenemos siempre muy presente que estamos hablando de convertir, por un lado, aquellos fondos documentales físicos que son claves para sus negocios o actividades, en digitales; y, por otra parte, de integrar éstos en el circuito de sus flujos de trabajo”. Ese es el modo que emplea la empresa para incrementar la productividad, reduciendo la manipulación de los documentos y, así, también los riesgos de pérdida de información.

Sectores

Desde los comienzos de su actividad, Servicio Móvil ha sido un referente en el tratamiento de la información sanitaria de los principales hospitales del sistema de salud pública. La especialización en el tratamiento de información tan sensible como es la sanitaria ha permitido a la empresa acceder a la confianza de otros sectores para los cuales su información es igual de sensible como: administraciones públicas, órganos judiciales, grandes compañías, entidades financieras, aseguradoras o pymes se benefician también de su know how.

Un saber hacer en el que la tecnología juega un papel primordial. Así, Carlos Castro sostiene que “para ser cada día más competitivos y dar respuesta a las necesidades que se generan en cuanto a los elevados volúmenes de información que gestionan las grandes organizaciones en distintos tipos de soporte (papel, ficheros, imágenes, sistemas multimedia, etc.) desarrollamos una suite de aplicaciones inteligentes que denominamos SegesDoc© (SegesDoc© Capture, SegesDoc© Index, SegesDoc© Visual, etc.). Son aplicaciones homologadas y que avalan la trazabilidad de cada uno de los procesos donde se aplican”. La suite permite a Servicio Móvil realizar procesos como la digitalización de documentos garantizando la autenticidad de la copia en el cambio de soporte papel a digital, la integración de la información generada por distintos aparatos, ficheros de datos, imágenes, etc., y la función de repositorio de documentación generada por otras aplicaciones.

Grandes ventajas

El resultado final de la evolución de la empresa en los últimos años ha sido una gran mejora en su competitividad, ya que puede implantar servicios con menor coste y mayor calidad. “La fuerte inversión que ha realizado nuestra empresa en desarrollo tecnológico nos ha permitido estar en punta de lanza para mantener nuestra posición de líder en gestión documental y adelantarnos a las exigencias del mercado. Para nosotros se trata de una evolución natural en la gestión de los servicios que ofrecemos que, por otra parte, nos ha abierto nuevas oportunidades de negocio”.

Pese a todo, desde la dirección de Servicio Móvil no se da el proceso por cerrado. “Entendemos que es un proceso en continua evolución, que nos obliga a seguir desarrollando nuestras aplicaciones y nuevas soluciones adaptadas a la casuística particular de cada uno de nuestros clientes, proporcionando ventajas competitivas para ambos”, concluye Carlos Castro.

