

# Mejora en la educación y la investigación a través del perfeccionamiento de la administración de la información y los servicios documentales.



“Mejorar la administración de documentos en toda nuestra empresa nos permite no sólo ser más responsables financieramente, sino también ofrecer una mejor experiencia para nuestros estudiantes, docentes y personal. Y eso nos ubica en una mejor posición competitiva en comparación con otras universidades”.

– Theresa Mueller  
Directora, Project Imagine  
Universidad de Calgary

## Contexto

La Universidad de Calgary (U de C) tiene aproximadamente 28.000 estudiantes, incluyendo cerca de 2.000 estudiantes internacionales de más de 100 países, inscritos en programas para estudiantes universitarios, graduados y profesionales. La U de C es una universidad integral de investigación que en más de 40 años ha crecido y ahora forma parte de las siete universidades de investigación principales de Canadá. El aprendizaje, los descubrimientos y la innovación constituyen la base fundamental de la experiencia en la U de C.

## El desafío

La universidad quería encontrar maneras más rentables de satisfacer las demandas de documentos de los estudiantes y el personal. La competencia para atraer a los estudiantes más destacados y a los mejores docentes nunca ha sido más grande. Para atraerlos, la universidad se percató de la necesidad de cambiar de un entorno de aprendizaje basado en papel a uno digital. Además, existía un deseo cada vez más grande de ser un campus “más ecológico” a través de prácticas de documentos más inteligentes y responsables.

“Es cierto que la producción de documentos es importante, pero el verdadero problema es lograr el control de la información, y aquí es donde se hace necesaria la administración electrónica de documentos y registros”, dijo Theresa Mueller, Directora, Project Imagine,

Universidad de Calgary. “Cuando uno produce tanta información, ¿cuánto tiempo tenemos que dedicar a buscar los documentos que estamos produciendo? ¿Cuántas veces tenemos que volver a imprimir las mismas cosas una y otra vez? Uno comienza a notar las consecuencias de manipular tanta información”.

Parte del plan de ampliación de cinco años de la universidad incluía una revisión de cómo la U de C producía y administraba enormes cantidades de documentos cada año. La universidad sabía que una clave para tener éxito era trabajar con un socio que pudiera desarrollar una estrategia para ayudarla a lograr el control de cambiar los procesos de producción y administración de documentos, con un énfasis especial en la administración electrónica de documentos y registros. La U de C eligió a Xerox Canadá para que fuera ese socio.

## La solución

En 2006, la U de C se asoció con Xerox para mejorar los dispositivos, sistemas y procesos relacionados con la creación, la entrega, el almacenamiento y la distribución de documentos en toda la universidad. Dubbed Project Imagine, esta asociación multisectorial intentó ahorrar aproximadamente \$13.8 millones de la universidad durante el contrato de siete años, brindando al mismo tiempo una experiencia académica superior al personal y a los estudiantes.

# Una mejor administración de la información y los documentos.

## Experiencia académica superior.

### Servicios de impresión empresarial – Impresión centralizada

Nuestro proyecto de Producción eficiente del documento unificó tecnología y procesos optimizados en el Centro de producción de impresión de la U de C. Al trabajar con nosotros, la universidad centralizó sus servicios de impresión, incluyendo impresión de alto volumen en el campus y fuera del campus. Además, incorporamos nuevos servicios requeridos por los estudiantes, como impresión de formato ancho y encuadernación de tesis. Xerox también proporcionó diseño gráfico y servicios creativos para respaldar el marketing, publicidad y proyectos de comunicaciones de la U de C.

### Servicios de impresión empresarial – Oficina

Después de una evaluación completa de los numerosos entornos de impresión del departamento, optimizamos los dispositivos de impresión, fax, copia y escaneo de U de C y contratos con otros proveedores, que ayudaron a mejorar y estandarizar la tecnología y los servicios. U de C ahora disfruta de un servicio de impresión y gestión de documentos consistente, integrado, económico y seguro en todo el campus, disponible mediante una tarjeta con banda magnética de estudiante o una tarjeta de identificación universitaria.

### Servicios de gestión estratégica de la información (GEI)

Al trabajar con Xerox, la universidad avanza con una gestión de documentos electrónicos y una estrategia GEI para hacer que el trabajo de los estudiantes, los profesores y administradores en el campus sea más fácil.

**Acerca de los servicios de Xerox.** Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

Para obtener más información acerca de cómo ayudamos a instituciones de educación superior, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).

### Los resultados

#### En el centro de producción de impresión

- Tecnología de producción de impresión unificada, distribución optimizada del trabajo e incorporación de nuevos servicios
- Mejores servicios para el cliente y costos operativos más bajos
- Los servicios creativos colaboraron con las relaciones externas de U de C para mejorar las comunicaciones y el control de la marca
- Los servicios de gestión de impresión ofrecieron una mejor en los tiempos de respuesta y una precisión del 99.5%

#### En la oficina

- Servicios de impresión, fax, copia y escaneo actualizados y estandarizados con mayor funcionalidad para los usuarios y más económicos
- Mil fotocopiadoras, impresoras y máquinas de fax nuevas con aproximadamente 400 dispositivos multifunción ENERGY STAR Xerox® más productivos
- El uso de fotocopiadoras de terceros y de proveedores de impresoras se redujo un 25%
- Reducción del uso de papel a 16 millones de hojas, una mejora del 22%
- Excedió los acuerdos de nivel de servicio en el tiempo de actividad, respuesta y resolución de los equipos Xerox® (99,47%)

#### Continuidad

- Permitted que la U de C se convirtiera en un campus "más ecológico" con dispositivos multifunción Xerox® de mayor eficiencia energética, papel reciclado, programas de reciclado y prácticas de impresión más inteligentes
- Ayudó a reducir el consumo de energía, los gases invernaderos y el peso total de los residuos sólidos en la oficina

### Visión global del caso de estudio

#### El desafío

- Transición de un entorno impreso a un entorno digital
- Reducir los costos de gestión de documentos
- Mejorar la gestión de información y los procesos de producción de documentos
- Permitir un entorno académico superior

#### La solución

- Evaluación de los entornos de impresión departamentales por los Servicios de Impresión de Xerox
- Servicios de impresión, fax, copia y escaneo optimizados, actualizados y estandarizados con menos pero más productivos dispositivos multifuncionales ENERGY STAR Xerox
- Servicios de impresión integrados, económicos y seguros en todo el campus, mediante una tarjeta inteligente
- Servicios de impresión centralizados gestionados por Xerox
- Tecnología de impresión actualizada de alto volumen con nuevos servicios
- Servicios de asesor de documentos para gestionar la impresión
- Servicios creativos para diseño gráfico

#### Los resultados

- \$3.76 millones en ahorros hasta la fecha
- Los servicios de gestión de impresión ofrecieron un tiempo de respuesta de trabajo y una precisión del 99,5%
- Mejor comunicaciones y control de la marca
- Mejor gestión de información
- Reducción del 22% en el uso de papel
- Agilizó a los terceros proveedores un 25%
- Excedió el acuerdo de nivel de servicio en el tiempo de actividad, respuesta y resolución de los equipos Xerox® (99,47%)
- Reducción del consumo de energía, gases invernaderos y peso total de los residuos sólidos en la oficina

