

Promover la sustentabilidad mediante el archivo digital en el Distrito londinense de Islington



“Es evidente que el manejo erróneo de archivos impresos crea problemas. El acceso electrónico nos ofrece a nosotros y a nuestros arrendatarios un acceso rápido a la información sin comprometer la seguridad física del documento original”.

– Doug Goldring
Director de Operaciones de Propiedades en Islington

Antecedentes

Islington es uno de los municipios de la ciudad de Londres y un área de importante contraste social, en donde el 55% de la población vive en propiedades municipales junto con propietarios acaudalados cuyas propiedades tienen un valor de varios millones de libras. Para ayudar a acortar esta división digital, Islington ha instalado un acceso inalámbrico a Internet y opera su propio servicio de TV digital para que la población local obtenga acceso al servicio municipal desde sus hogares, utilizando sus TV.

El desafío

Superar el desafío de ofrecer un servicio en línea requiere una nueva manera de trabajar. El departamento de TI y tecnología del municipio, Technology Solutions Group (TSG), ha permitido un cambio en la organización, gracias a distintos proyectos destinados a maximizar los recursos existentes y mejorar los servicios, así como también crear un entorno de trabajo más dinámico, inteligente y flexible para los empleados.

TSG calculó que el municipio podía obtener ahorros importantes al reducir el espacio en su oficina. Según un estimativo conservador, cuesta £6000 por año mantener un espacio para un solo escritorio en esta parte de Londres, lo cual significa dinero que podría ser mejor invertido en servicios de primera línea.

Al introducir acceso en red remoto, más un trabajo flexible con terminales compartidas y personas trabajando desde su hogar o de forma remota, TSG ha duplicado de forma exitosa su cantidad de empleados en el mismo espacio durante los tres años anteriores. En la actualidad, el grupo cuenta con 110 personas en la oficina, la cual estaba ocupada por 65 personas.

La solución

Depender de los archivos impresos era un desafío que debía cambiarse. Las personas no podían trabajar desde sus hogares de forma sencilla porque necesitaban acceso a archivos impresos manejados de forma central y su alto volumen ocupaba costoso espacio de oficina.

El municipio decidió realizar una prueba piloto y evaluar un modelo de trabajo que no requiere papel. Eligió el software web de Administración de Contenido Empresarial (ECM) de Xerox, DocuShare®, el cual se instaló y se administró por el socio de tercerización a largo plazo del municipio, Xerox. Asimismo, el municipio reemplazó impresoras de escritorio individuales por equipos multifunción Xerox® (MFD), los cuales pueden copiar, imprimir y escanear.

La primera etapa de la instalación de DocuShare se evaluó en el departamento de Servicios de Soporte para el Estudiante del consejo e incluyó el escaneo y el archivo de 350000 páginas, las cuales ahora los empleados pueden buscar en línea y acceder.

En el verano de 2007, los servidores de DocuShare manejaban aproximadamente 1,2 millones de documentos, desde cartas de una página a arrendamientos de 100 páginas. Los documentos almacenados incluyen partidas de nacimiento, matrimonio y defunción, reclamos de estacionamiento, archivos de propiedad y archivos de impuestos municipales.

Los archivos impresos y electrónicos se cargan a diario, directamente desde la PC del usuario a través de un escaneo central con MFD locales. El municipio desea contar con 500 usuarios activos de DocuShare a fines de 2007.

Trabajar de forma más flexible con el contenido digital.

Mejorar la calidad del servicio proporcionando beneficios adicionales.

Para el municipio es esencial poder localizar y recuperar la información de forma rápida y eficiente porque necesita cumplir con la ley de Libertad de Información del Reino Unido. Esta ley entró en vigencia el 1° de enero de 2005 y otorga el derecho a solicitar y recibir cualquier información que posea la autoridad pública. Las autoridades públicas deben cumplir con la solicitud y proporcionar la información dentro de los 20 días hábiles.

Los empleados de TSG deben escanear documentos para luego almacenarlos en DocuShare® y recuperarlos electrónicamente a través de la poderosa capacidad de búsqueda de este software. La recuperación rápida en línea ha agilizado enormemente el servicio a los ciudadanos que solicitan documentos de acuerdo a la ley de Libertad de Información, con tiempos de respuesta altamente reducidos, en muchos casos, desde semanas a días.

Los resultados

A través de DocuShare, el municipio de Islington ha creado con éxito un modelo de trabajo inteligente y sin utilizar papel, que ahora puede implementarse en cualquiera de sus diez departamentos y que ofrece beneficios financieros, ambientales y sociales.

El trabajo sin utilizar papel ya ha permitido ahorrarle al municipio cientos de miles de libras y ha eliminado grandes cantidades de documentos impresos de sus operaciones. Estima que al utilizar el archivo digital para 250000 páginas ahorrará 12 metros cuadrados de espacio, lo cual cuesta £2400 por año. Y cuando se imprimen los documentos, solo cuesta 1 libra por página en un MFD en comparación con las 11 libras en una impresora personal. Estas eficiencias permitieron que el municipio ahorre £8 millones en 2007 y, en consecuencia, los residentes de Islington abonan los impuestos municipales más bajos de Londres.

La capacidad de trabajar en el mismo archivo al mismo tiempo mejora la eficiencia y la toma de decisiones dentro de los equipos de trabajo del municipio. También permite una consolidación de equipos más sencilla y mayor agilización de los procesos de trabajo para ofrecer un servicio superior. Y ahora no existe ningún riesgo de archivo erróneo,

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 sobre cómo ayudamos a las organizaciones del gobierno local, visite www.xerox.com/services.

pérdida ni destrucción accidental de archivos escaneados, gracias a los protocolos de seguridad y continuidad operativa en regla.

El archivo digital también trae grandes beneficios para el medio ambiente al reducir enormemente la impresión del municipio, disminuir el uso de papel y energía. Los trabajadores hogareños a su vez reducen la congestión de tráfico y la contaminación, lo cual permite al municipio alcanzar sus objetivos para que Islington sea más ecológico.

Las oportunidades creadas por el trabajo sin utilizar papel también ofrecen beneficios sociales para la comunidad local. De acuerdo al municipio, una mayor cantidad de patrones de trabajo flexibles respaldados por la administración de documentos electrónicos generará nuevos empleos para la población local, en especial aquellos individuos que, por varias razones, no pueden trabajar en una oficina; ahora pueden ser contratados, capacitados y equipados para trabajar desde sus hogares.

El municipio imagina crear relaciones más estrechas con sus residentes y con las empresas locales al ofrecer acceso web público y con inicio de sesión segura a servicios de administración de documentos avanzados en Internet a través de una red inalámbrica.

El futuro

Ahora el municipio está decidido a convertirse en uno de los usuarios de DocuShare más importantes del Reino Unido, ya que implementa la conversión de documentos en sus diez departamentos. La visión a largo plazo es que la gran mayoría de documentos almacenados por el municipio se convertirán en documentos digitales que permitan búsqueda, lo cual permite que todos los departamentos trabajen de forma inteligente y que se introduzcan mejoras sustentables en los servicios al cliente. Y con un archivo digital de documentos históricos de todo el municipio, a los cuales se puede acceder desde cualquier ubicación de Islington a través de la red de IP inalámbrica, el municipio de Islington podrá incluso fijar estándares de desempeño más altos y crear servicios nuevos e innovadores para sus residentes.

Resumen del caso de estudio

El desafío

- Al Municipio le costaba aproximadamente £6000 por año mantener cada escritorio en Londres, cuya suma podía invertirse en servicios de primera línea.
- Para permitir una forma de trabajo más flexible, el Municipio deseaban reducir la dependencia en archivos impresos que se administraban de forma central.
- El cumplimiento de la Ley de Libertad de Información del Reino Unido significaba que el municipio necesitaba ofrecer acceso a información pública dentro de los 20 días.

La solución

- Implementación y administración continua del software web de Administración de Contenido Empresarial (ECM) de Xerox, DocuShare, con protocolos de seguridad y continuidad operativa en regla
- Reemplazo de impresoras de escritorio individuales por equipos multifunción Xerox®

Los resultados

- Al cierre de 2007, existían 500 usuarios de ECM activos y más de 1,2 millones de documentos alojados en los servidores de DocuShare
- Eliminar grandes cantidades de papel y contar con procesos más eficientes han permitido que el municipio ahorre cientos de miles de libras por año
- Calidad de servicio mejorada sin riesgo de archivo erróneo, pérdida ni destrucción accidental de archivos escaneados
- Beneficios ambientales al reducir el uso de papel, energía y disminuir el tiempo de viaje

