

Estudio de la eficiencia de los procesos en la Universidad de Utrecht



“Este proyecto ha sido un auténtico éxito para todos por igual. Hemos ahorrado mucho en cuanto a personal, espacio, material desperdiciado e inversiones previas en pagos de derechos de autor innecesarios”

– Jan Dekker
jefe de proyectos de TI
Hogeschool Utrecht

Antecedentes

Hogeschool Utrecht, la universidad de Utrecht para las ciencias aplicadas, es una de las instituciones universitarias más grandes de Holanda y cuenta con más de 35.000 estudiantes matriculados en sus 70 titulaciones, que incluyen marketing, periodismo, empresariales, comunicaciones e ingeniería. Aunque se trata de una institución muy grande, se ha comprometido a mantener un entorno en el que los estudiantes tengan una relación estrecha con sus profesores y en el que puedan ampliar sus horizontes educativos.

El reto

Al igual que en muchas otras universidades, los “dossieres” impresos resultan fundamentales en el proceso docente de Hogeschool Utrecht. Estos documentos encuadrados en blanco y negro, creados por los profesores de cada módulo, confieren a los estudiantes un valioso fondo común de material de texto e imágenes, recopilado a partir de todo tipo de fuentes de referencia.

Hasta hace poco, los profesores tenían que hacer mucho más que seleccionar fuentes interesantes para crear dichos dossieres. Tenían que calcular también la cantidad de estudiantes que se iban a matricular cada semestre y encargar al departamento de reprografía de la facultad que imprimiera los suficientes dossieres para que cada estudiante tuviera una copia.

“Esta forma de trabajar era increíblemente cara”, asegura Jan Dekker, jefe de proyectos de TI de Hogeschool Utrecht. Requería que la facultad mantuviera un centro de reprografía de 50 m² con su correspondiente plantilla.

Si se producía una sobreestimación de la cantidad de copias necesarias, no sólo significaba que la facultad iba a malgastar miles de dossieres cada año, sino que iba a pagar más de lo requerido a la agencia de derechos de autor nacional por las tasas de licencia por copia de los materiales fuente utilizados.

Por consiguiente, cuando la facultad empezó a trasladarse a un nuevo edificio a principios de 2008, surgió la oportunidad perfecta para buscar un proceso de publicación más práctico y menos malgastador.

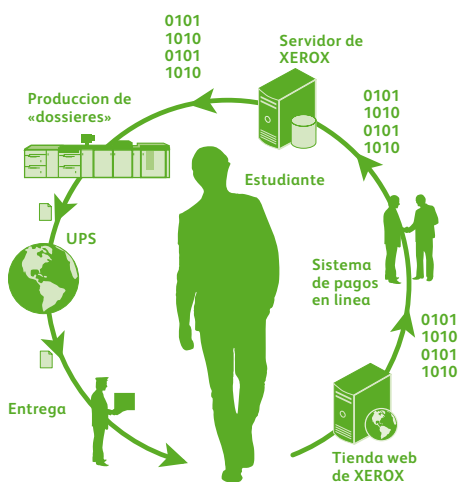
La solución

Xerox ya había gestionado el departamento de reprografía de la facultad y esta asociación había constituido un gran éxito. Por ello, Dekker no dudó en analizar las diferentes opciones con Xerox. Su decisión fue recompensada: “El personal de Xerox estaba realmente dispuesto a escuchar y a aprender”. Las dos organizaciones colaboraron estrechamente en un único sistema de pedidos electrónicos que iba a eliminar la necesidad de tener un taller de impresión interno y, en su lugar, entregaría los dossieres encuadrados directamente a los estudiantes.

Ahora, los profesores llevan su material fuente al punto interno de servicio de Xerox para limpiar, escanear y convertir el texto en formato PDF para cargarlo en un servidor de impresión de Xerox®. El archivo electrónico se envía automática y directamente a la agencia de derechos de autor nacional, que lo contrasta con una lista de fuentes de derechos de autor proporcionada por el profesor, a fin de determinar con exactitud las tasas que se deben de abonar por derechos de autor.

Al saber los costes exactos de los derechos de autor, además de los propios costes de impresión, la solución calcula un precio de impresión exacto por copia del documento. A continuación, el dossier pasa a estar inmediatamente disponible para que los estudiantes puedan comprarlo en línea, de forma segura. La plataforma de software de impresión bajo demanda PrintCise de Xerox captura cada pedido que efectúan los estudiantes. PrintCise® agrupa los pedidos de dossiers y planifica trabajos de impresión en la ubicación local de Xerox en Venray. Mientras los documentos se imprimen y se encuadernan, PrintCise se conecta a los sistemas de los servicios de mensajería seleccionados para notificarles el pedido y calcular los costes de envío en base al peso del mismo. A continuación, el software imprime las etiquetas de envío pertinentes y el dossier se remite directamente al estudiante.

Xerox clasifica todos los datos con la suma de pedidos total y los facilita a la universidad y a la agencia de derechos de autor que, a continuación, puede enviar una factura detallada a la universidad por el material utilizado protegido por derechos de autor.



El sistema automatizado garantiza que la agencia de derechos de autor reciba datos exactos, el estudiante obtenga un dossier impreso de forma profesional en su domicilio y que la universidad disponga de un proceso que ahorre tiempo, material y dinero.

Ninguna otra institución educativa de Holanda tiene un sistema parecido, como afirma Dekker: “El servicio que Xerox ha creado para nosotros es realmente innovador. Ha establecido un nuevo estándar”.

Los resultados

La solución se puso a prueba en septiembre de 2007 y empezó a funcionar en enero de 2008. La universidad notó inmediatamente una importante reducción en los pagos efectuados a la agencia de derechos de autor y una reducción equivalente en las copias impresas desperdiciadas: alrededor del 20%. Además de reducir los pagos por derechos de autor, el sistema de verificación electrónica garantiza que no se produzca ningún error en el cumplimiento de la ley de derechos de autor.

Y lo más importante, los estudiantes y profesores ahora pueden centrarse en lo que realmente les ocupa: el aprendizaje. Los profesores pueden gestionar de forma más fácil el proceso de comprobación de los derechos de autor, sin tener que calcular la cantidad de impresiones que se debe efectuar. Los estudiantes pueden pedir sus dossiers siempre que quieran y recibirlos en su domicilio, para empezar a trabajar en ellos incluso antes de que empiecen las clases. Además, los estudiantes tienen ahora la posibilidad de acceder a un almacén cada vez más completo de dossiers de semestres anteriores para ampliar sus oportunidades de aprendizaje, algo que no podían hacer antes.

El futuro

“Tenemos una magnífica relación con Xerox, basada en la confianza y el respeto mutuo”, afirma Dekker. Con una relación de esta índole, firmemente consolidada, las dos organizaciones se han comprometido a continuar trabajando de forma conjunta, para seguir mejorando el sistema. Además de las mejoras en el proceso de pedidos, que ya se han logrado, se han previsto ambiciosos planes para perfeccionar la calidad de los propios dossiers.

El proyecto ha alcanzado tal éxito que otras dos facultades ya están implementando el sistema, y otras instituciones holandesas y alemanas también han mostrado interés.

Captura de pantalla del caso práctico

El reto

- La universidad de Utrecht necesitaba gestionar los “dossiers” de los estudiantes de forma más eficiente: los costes de impresión y de derechos de autor eran innecesariamente altos
- El traslado de la ubicación de la facultad determinó que no sería posible mantener una tienda interna, hecho que desencadenó la necesidad de encontrar una nueva solución

La solución

- Un servicio de impresión electrónico, gestionado por Xerox, permite a la universidad imprimir la cantidad exacta de dossiers y entregarlos individualmente a cada estudiante
- La universidad puede notificar con precisión la utilización de los derechos de autor a la agencia que los gestiona

Los resultados

- La universidad ha reducido el material desperdiciado un 20%, recortando los costes de impresión, las tasas por derechos de autor y los costes de mantenimiento de una tienda interna
- Los estudiantes disponen de un acceso práctico a los dossiers actuales y pasados, por el mismo precio de antes
- La automatización electrónica y la externalización de tareas a Xerox ha reducido la carga de trabajo de los profesores y del personal

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las instituciones de educación superior, visite www.xerox.com/services.

