

Fomento de la sostenibilidad mediante archivos digitales en el municipio londinense de Islington



“Es obvio que la pérdida de un fichero en papel supone un problema. El acceso electrónico permite, tanto a nosotros como a nuestros arrendatarios, acceder rápidamente a la información sin detrimento de la seguridad física del documento original”.

– Doug Goldring
Director de operaciones
de vivienda de Islington

Antecedentes

Islington, municipio que forma parte del núcleo urbano de Londres, es un área con importantes contrastes sociales. Un 55 % de sus habitantes habita en viviendas de protección oficial junto a propietarios adinerados que ocupan casas valoradas en varios millones de libras. Para ayudar a salvar la brecha digital, Islington ha instalado un acceso inalámbrico a Internet y está dirigiendo su propio servicio de TV digital para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios municipales desde sus casas a través de sus televisores.

El reto

Superar el reto que supone la prestación de servicios en línea implica un cambio en la forma de trabajar. El departamento de TI y tecnología del ayuntamiento, conocido como Technology Solutions Group (TSG), ha liderado el cambio organizativo, con varios proyectos destinados a optimizar los recursos existentes y a mejorar los servicios, además de crear un entorno de trabajo más dinámico, racional y exible para su plantilla.

El TSG ha calculado que el ayuntamiento podría lograr un ahorro importante reduciendo la superficie de sus oficinas. Un cálculo con servidor estima que en esta zona de Londres el mantenimiento de un único puesto de trabajo de oficina cuesta unas 6.000 libras anuales. Este dinero podría gastarse mejor en servicios de atención al público.

Con la introducción del acceso inalámbrico a la red, gracias a una colaboración flexible con los técnicos de soporte y personal que trabaja desde casa o en itinerancia, el TSG ha duplicado con éxito el número de empleados que trabajan en el mismo espacio durante los últimos tres años. Actualmente, el grupo cuenta con 110 personas trabajando en un espacio de oficina que antes estaba ocupado por 65.

La solución

Cambiar la dependencia de los documentos en papel era un reto que había que afrontar. La gente no podía trabajar con facilidad desde casa porque necesitaba acceder a ficheros en papel almacenados en una ubicación central. Por otro lado, los voluminosos ficheros en papel ocupaban un espacio en las oficinas, costoso de mantener.

El ayuntamiento decidió poner a prueba un modelo de trabajo sin papeles. Eligió el software de gestión de contenido empresarial (ECM) basado en la web de Xerox, DocuShare®, instalado y gestionado por un viejo colaborador externo del ayuntamiento, Xerox. El ayuntamiento también sustituyó las impresoras de sobremesa individuales por dispositivos multifunción de Xerox®, capaces de copiar, imprimir y escanear.

La primera fase de la instalación de DocuShare se puso a prueba en el departamento de Servicios de apoyo al estudiante del ayuntamiento. Supuso el escaneado y almacenamiento de 350.000 páginas, que permiten realizar búsquedas en línea y a las que puede acceder todo el personal.

En verano de 2007, los servidores de DocuShare contaban con cerca de 1,2 millones de documentos, desde cartas de una sola página hasta contratos de arrendamiento de 100 páginas. Entre los documentos almacenados se incluyen índices de partidas de nacimiento, certificados de matrimonio y de defunción, reclamaciones de multas de estacionamiento, datos de alquileres e impuestos municipales.

Los documentos electrónicos y en papel se cargan a diario directamente desde el ordenador del usuario, mediante escaneado centralizado a través de los dispositivos multifunción locales. El ayuntamiento espera contar con 500 usuarios de DocuShare activos a finales de 2007.

Manejar el contenido digital con mayor flexibilidad.

Mejorar la calidad del servicio y aportar ventajas medioambientales.

Es vital para el ayuntamiento poder localizar y recuperar la información de forma rápida y eficaz porque debe atenerse a la Ley de Libertad de Información del Reino Unido. Esta ley, que entró en vigor el 1 de enero de 2005, otorga a cualquier ciudadano el derecho legal a solicitar y recibir toda la información que conservan los organismos públicos. Estos deben atender las solicitudes y proporcionar la información en un plazo de 20 días laborables.

Se ha pedido al personal de TSG que escanee los documentos para almacenarlos en DocuShare® y recuperarlos electrónicamente utilizando su potente motor de búsqueda. La posibilidad de recuperar información en línea con rapidez ha agilizado el servicio prestado al público que solicita documentos en virtud de la Ley de Libertad de Información, con plazos de respuesta cada vez más breves, que en algunos casos han pasado de semanas a días.

Los resultados

Gracias a la utilización de DocuShare, el ayuntamiento de Islington ha creado con éxito un modelo de trabajo racionalizado y sin papeles, que ahora puede trasladarse a cualquiera de sus diez departamentos, proporcionando además beneficios financieros, ambientales y sociales cuantificables.

El trabajo sin papeles ya ha ahorrado al ayuntamiento cientos de miles de libras y ha eliminado gran cantidad de papel en todas sus operaciones. Se calcula que el almacenamiento digital de 250.000 páginas ahorrará 12 metros cuadrados de espacio que cuestan 2.400 libras al año. Cuando los documentos se imprimen, el coste es de sólo 1 penique por página, utilizando un dispositivo multifunción, mientras que con una impresora personal era de 11. Estas eficaces medidas han permitido que el ayuntamiento ahorre 8 millones de libras en 2007 y que, en con secuencia, los residentes de Islington paguen unos impuestos municipales que se encuentran entre los más bajos de Londres.

La posibilidad de trabajar con un determinado archivo al mismo tiempo, está mejorando la eficacia y facilitando la toma de decisiones de los equipos municipales. También facilita la consolidación de los equipos y la agilización de los procedimientos de trabajo para prestar servicios de mayor calidad. Gracias a la implementación de protocolos de copia de

seguridad y continuidad del negocio, ahora ya no hay riesgo de traspapelar, perder o destruir accidentalmente los archivos escaneados.

El almacenamiento digital también beneficia al entorno, reduciendo significativamente la cantidad de impresiones del ayuntamiento con el consiguiente ahorro de papel y energía que ello supone. Los empleados que trabajan desde sus casas, también ayudan a reducir las congestiones del tráfico y la polución, de forma que el ayuntamiento pueda lograr su objetivo de convertir Islington en un municipio más ecológico.

Las oportunidades que genera la ausencia de papel proporciona también notorias ventajas sociales a la comunidad local. Según el ayuntamiento, disponer de patrones de trabajo más flexibles, respaldados por la gestión electrónica de documentos, permitirá crear nuevos puestos de trabajo para la población local, especialmente para aquellas personas que, por diversas razones, no pueden trabajar en una oficina, y ahora pueden ser contratadas, formadas y equipadas para trabajar desde casa.

El ayuntamiento también prevé el establecimiento de relaciones más estrechas con sus residentes y empresas locales a través de la red inalámbrica, proporcionando acceso público y seguro desde la web a servicios avanzados de gestión de documentos por Internet.

El futuro

El ayuntamiento se va a convertir en uno de los usuarios de DocuShare más importantes del Reino Unido, desplegando la conversión de documentos en sus diez departamentos. La visión a largo plazo es que la mayoría de los documentos almacenados por el ayuntamiento se convertirán en documentos digitales con posibilidad de búsqueda, racionalizando las tareas de todos los departamentos e introduciendo mejoras sostenibles en el servicio al cliente. Además, el ayuntamiento de Islington será capaz de establecer estándares de rendimiento todavía más altos y crear nuevos e innovadores servicios para sus residentes, con un archivo digital de documentos históricos procedentes de todas sus áreas, de fácil acceso desde cualquier lugar de Islington a través de una red IP inalámbrica.

Resumen

El reto

- Mantener un solo puesto de trabajo en la oficina de Londres suponía un coste para el ayuntamiento de aproximadamente 6.000 libras al año, dinero que podía emplearse en la mejora de los servicios de atención al público.
- Para flexibilizar el trabajo, el ayuntamiento se mostró dispuesto a reducir la dependencia de los ficheros en papel almacenados en una ubicación central.
- Acatar la Ley de Libertad de Información implicaba al ayuntamiento tener que proporcionar acceso a la información pública en un plazo de 20 días

La solución

- Implementación y gestión continua del software de gestión de contenido empresarial (ECM), basado en la web de Xerox, DocuShare, con protocolos de copia de seguridad y continuidad
- Sustitución de impresoras de sobremesa individuales, por dispositivos multifunción de Xerox®

Los resultados

- A finales de 2007 había 500 usuarios de ECM activos y más de 1,2 millones de documentos alojados en servidores DocuShare
- La eliminación de grandes cantidades de papel y la utilización de procesos más eficientes, han permitido al ayuntamiento ahorrar cientos de miles de libras anuales
- Mejora de la calidad del servicio, con riesgo cero de traspapelar, perder o destruir accidentalmente archivos escaneados
- Beneficios para el medio ambiente, gracias a la reducción de papel, el uso de energía y el tiempo de desplazamiento

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 más información sobre cómo ayudamos a las administraciones locales, visite www.xerox.com/services.

