



Caso de estudio

MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO GRACIAS A LA DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES

La Embajada de Italia en España

Los consulados de Italia o sedes consulares son las entidades que representan a la administración de Italia en España ofreciendo una serie de servicios a los ciudadanos italianos en el territorio español. En concreto ofrecen una amplia gama de servicios y apoyo a los ciudadanos italianos que residen o viajan en España. Estos servicios incluyen la gestión de asuntos consulares, la expedición de pasaportes, la emisión de visados y la prestación de asistencia a los italianos que se encuentran en dificultades en España.

La Embajada de Italia en Madrid necesitaba ampliar el espacio de atención al ciudadano utilizando la zona de archivo donde se conservan los expedientes AIRE (Registro de italianos residentes en el extranjero) que incluyen, en su mayoría, los documentos de estado civil, documento de identidad, pasaportes, etc.

Se trata de un archivo que se consulta con mucha frecuencia con un nivel de seguridad máximo ya se trata de información personal de los italianos residentes en España.

El número de ciudadanos italianos residentes en España ha crecido rápidamente en los últimos años, sólo la circunscripción de Madrid ha llegado a unos 106.000 usuarios. Sin embargo, el número de empleados es limitado, existía la necesidad creciente de agilizar y mejorar el servicio.

“Como administración pública, nuestro objetivo es ofrecer a los ciudadanos servicios de calidad y las nuevas tecnologías están aquí para ayudarnos a conseguirlo”, dice el Embajador de Italia Giuseppe Buccino Grimaldi.

2.5 millones de documentos digitalizados en Madrid, 870mil documentos digitalizados en Tenerife



Reto

Las sedes consulares de Italia en Madrid y Tenerife albergaban 132.000 expedientes en formato físico y 92.300 en formato digital. Había de digitalizar el sistema para ahorrar espacio, pero los empleados eran reacios al cambio.

Solución

Además de realizar un programa de digitalización, Iron Mountain® impartió formación para superar la resistencia al cambio.

Resultados

- Optimización del espacio de trabajo, liberando 10m³
- Acceso más sencillo, rápido y remoto a los expedientes - Smartworking
- Mayor eficacia y rapidez en el servicio de atención al ciudadano
- Control total de la información, toda la documentación está clasificada e inventariada
- Solución flexible y totalmente adaptada. Iron Mountain se ha adaptado a las necesidades de la embajada (clasificación y digitalización in situ y plataforma propia)
- Reducción de la resistencia al cambio gracias a la formación

Optimizar el espacio y ofrecer un servicio más ágil a los ciudadanos con el mismo número de empleados

Desde el punto de vista organizativo, el archivo estaba compuesto por un “archivo pasivo”, que contiene los expedientes más antiguos, ubicado en los sótanos de la Cancillería, y otro “archivo activo” ubicado en armarios en la planta de oficinas. Entre los dos archivos había 83.000 expedientes físicos con numerosos documentos: certificado de nacimiento, de defunción, de familia, etc., y estaban en diversos tamaños y formatos, con fotos, grapas, fotocopias, etc.

Además de forma paralela al archivo en papel, cuentan con 60.000 expedientes digitales que se han escaneado de forma gradual en la embajada. Para el proyecto existían dos requerimientos clave, la documentación es muy sensible y no puede salir de la embajada, y todos los archivos deben estar alojados en la plataforma de gestión propia de la Embajada.

Existe una resistencia al cambio por parte de los empleados que ven la digitalización innecesaria ya que las cosas ahora están funcionando, para qué cambiar.

“En este camino hacia la transformación digital una de las principales barreras que nos hemos encontrado es la resistencia al cambio que nos frena y no nos permite continuar”, comenta el Embajador. **“Siempre lo hemos hecho así, no se puede cambiar. La resistencia al cambio ha sido nuestro principal reto”.**

Durante el desarrollo del proyecto se suma la oficina de Tenerife, con los mismos retos y objetivos.

“La barrera de la resistencia al cambio que sentíamos la hemos derribado gracias a la formación dedicada que nos ha proporcionado Iron Mountain.”

Pietro Maria Paolucci, Consejero Asuntos Administrativos para España, Portugal y Andorra y responsable del acuerdo marco firmado con Iron Mountain.

Un sistema digital

Se presenta un proyecto modular para la digitalización de los archivos consulares del organismo público italiano en: la embajada en Madrid y la sede en Tenerife, que tiene como objetivo facilitar la transición gradual a un sistema digital de gestión de los archivos consulares.

Para ello Iron Mountain ha desarrollado in situ los trabajos de clasificación, digitalización, automatización y formación.

Servicios más eficientes

“Comenzamos a hablar con el cliente para optimizar su espacio en la oficina, pero no es el beneficio más importante de este proyecto”, indica Yolanda Santos, Business Development Manager en Iron Mountain.

“La transformación digital va a mejorar su organización y métodos de trabajo, va a lograr una eficacia y eficiencia máximas ofreciendo la más alta calidad en el servicio que presta a los ciudadanos”.

Además, y con el fin de hacer frente a la resistencia al cambio se ha contado con una empresa externa para formar a los empleados y hacerles partícipes de la transformación digital, haciéndoles partícipes del proyecto.



Eliminando documentación desfasada

Se ha liberado un espacio valioso del centro de trabajo, en concreto 10m3. Durante el desarrollo del proyecto, todavía en marcha, se ha detectado que no es necesario digitalizar toda la documentación ya que un 30% de la documentación ha llegado a fin de vida y se puede destruir.

Toda la información está al día, clasificada e inventariada de acuerdo con la normativa y los empleados han superado la resistencia al cambio gracias a la formación dedicada proporcionada por Iron Mountain.

“La barrera de la resistencia al cambio que sentíamos la hemos derribado gracias a la formación dedicada que nos ha proporcionado Iron Mountain”, dice Paolucci.

Control total

Mejor atención al ciudadano ya que los empleados tienen acceso a los expedientes de forma rápida y sencilla a través de la plataforma de gestión propia de la embajada. “Ahora tenemos un control total de los expedientes y podemos dar una respuesta mucho más ágil y eficaz a los ciudadanos”, dice el Embajador Buccino.

Iron Mountain cuenta con el alcance global y los recursos para operar en distintas sedes de distintos países al mismo tiempo, lo que permite que el proyecto en Madrid se realice simultáneamente en Tenerife.

“Contar con un partner de confianza experto en la gestión de la información que os ayude y asesore a dar los pasos adecuados es imprescindible”, comenta Paolucci. “Iron Mountain nos ha proporcionado la seguridad y tranquilidad que necesitábamos para comenzar un proyecto de esta envergadura”.

“Ahora tenemos un control total de los expedientes y podemos dar una respuesta mucho más ágil y eficaz a los ciudadanos.”

Giuseppe Buccino Grimaldi, Embajador de Italia en España



www.ironmountain.es

ESP. 900 22 23 24

About Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), founded in 1951, is the global leader for storage and information management services. Trusted by more than 220,000 organizations around the world, and with a real estate network of more than 85 million square feet across more than 1,400 facilities in over 50 countries, Iron Mountain stores and protects billions of information assets, including critical business information, highly sensitive data, and cultural and historical artifacts. Providing solutions that include secure storage, information management, digital transformation, secure destruction, as well as data centers, art storage and logistics, and cloud services, Iron Mountain helps organizations to lower cost and risk, comply with regulations, recover from disaster, and enable a more digital way of working. Visit www.ironmountain.com for more information.

©2024 Iron Mountain Incorporated. Todos los derechos reservados. Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en los Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.