

case study



Ciudad Bad Honnef

El ciudadano siempre tiene la razón

La falta de espacio y el deseo de una información de más calidad fueron decisivos para la ciudad de Bad Honnef a la hora de implantar un sistema de gestión documental. En la actualidad, los trabajadores de la Oficina de Atención al Ciudadano ya pueden, por ejemplo, archivar y visualizar electrónicamente alrededor de 150.000 fichas con sólo pulsar un botón. Ya disponen de más tiempo para dedicarse a los ciudadanos.

Los cerca de 25.000 habitantes del balneario Bad Honnef, ubicado en el maravilloso entorno de la orilla del Rin, disfrutan de una excelente calidad de vida. También se ubica el ayuntamiento, en el cual se montó una moderna Oficina de Atención al Ciudadano para reforzar y optimizar la prestación de servicios. Con ello, el municipio desea proporcionar una administración local que posibilite al ciudadano solicitar lo antes posible todos los servicios de forma centralizada. En la actualidad, en toda la administración local trabajan 220 personas. Cada semana, la Oficina de Atención al Ciudadano recibe hasta 600 visitas.

Requisitos y condiciones básicas

Hasta el año 2001, todas las consultas y solicitudes en papel se colocaban en un archivador previsto para ello. Ello obligaba continuamente al personal a efectuar complejas operaciones de búsqueda y a prolongados desplazamientos de oficina a oficina. Un montón de archivadores descentralizados y la distribución errónea de los documentos aumentaban el desconcierto.

Como en julio de 2001 la Oficina de Atención al Ciudadano sustituyó a la Oficina del Censo, la ingente cantidad de documentación almacenada se quedó sin ubicación física. Se tomó la rápida decisión de archivar electrónicamente los documentos que existían: alrededor de 90.000 fichas y unas 35.000 solicitudes de documentos de identidad y pasaportes que se remontaban hasta el año 1850. De esta manera, se podrían solventar los problemas de espacio y los datos estaban disponibles de forma más rápida y sencilla. Se optó por el sistema de gestión documental de DocuWare debido a su excelente relación calidad-precio y a las posibilidades de integrarse en los programas ya implantados.

Los documentos no sólo se deben poder almacenar desde la Oficina de Atención al Ciudadano (que incluye la Oficina del Censo, las oficinas de solicitud del documento de identidad, etc.), sino también desde las áreas de auditoría, departamentos de Finanzas, Industria y Comercio, Asesoría legal e Informática. Los 220 trabajadores necesitan poder acceder al archivador.

La red del ayuntamiento está dotada de un servidor Windows NT con una capacidad de almacenamiento de 380 GB. Todas las aplicaciones especiales existentes para los procedimientos de los ciudadanos, los procedimientos para los permisos de obras y el sistema de información personal se deben poder utilizar con DocuWare.



Documentos que se archivan

La gama de documentos que se deben archivar es amplia: desde fichas de la Oficina del Censo, que en parte se remontaban hasta 1850, solicitudes de documentos de identidad y pasaportes, expedientes jurídicos, personales y de construcción, unas 2.000 facturas mensuales, fichas de control de entrada y salida de los trabajadores, documentos de sesiones y reuniones, directrices de trabajo y artículos de prensa, hasta la correspondencia, incluido el correo electrónico.

La solución

Con DocuWare, es posible archivar de forma centralizada todos los documentos pertinentes. Mediante la intranet, todos los trabajadores disponen de acceso inmediato a los documentos sin que el software esté instalado en todos y cada uno de los puestos de trabajo. También es posible la integración con las aplicaciones especiales que ya están instaladas.

Descripción del proceso

Almacenamiento interno
En el día a día, los distintos tipos de

La tarea:

- Almacenamiento de todo tipo de documentos y ahorro de espacio
- Reducción de los tiempos de búsqueda y almacenamiento

Módulos usados

- DocuWare
- INTERNET-SERVER

Las ventajas:

- Reducción clara de las operaciones de búsqueda
- Flujo de información más rápido y sencillo
- Mejor prestación de servicios
- Ahorro de dinero



documentos se escanean de inmediato, se indexan y almacenan en un archivador de DocuWare. Así, todos los trabajadores pueden acceder a los documentos a través de la intranet. Un proveedor ha escaneado todos los documentos existentes, los ha transferido a un DVD y almacenado in situ en un archivador de DocuWare.

Facturas

Todas las 2.000 facturas que entran cada mes en el ayuntamiento se asignan previamente de forma descentralizada al correspondiente servicio y se transfieren al departamento de contabilidad para su tramitación. Por último, se archivan allí de manera centralizada.

Solicitudes

Las solicitudes entrantes se escanean en la Oficina de Atención al Ciudadano y se indexan con el número del documento de identidad. A continuación, DocuWare efectúa un ajuste con la base de datos, que rellena de forma automática los demás campos de índice y almacena la solicitud en el archivador de documentos de DocuWare. Con ello, los trabajadores se ahorran los a menudo inútiles procesos de búsqueda por almacenamiento erróneo y las visitas a la fotocopidora. Una integración con la aplicación informática del ayuntamiento permite, con sólo pulsar un botón del programa, acceder directamente desde el registro a los documentos pertinentes en DocuWare. Se han previsto otras integraciones de este tipo en los sistemas para los procedimientos de las licencias de

construcción y en los sistemas de información personal.

Conclusión

Mediante el almacenamiento electrónico con DocuWare, se elimina el inmenso archivador de papel. La búsqueda de un documento se realiza rápida y fácilmente también en las aplicaciones especiales. Los trabajadores autorizados disponen de acceso en todo momento a la versión más actual de un documento.

La instalación del sistema de gestión documental requirió poco tiempo: La planificación llevó alrededor de una semana; la puesta en marcha (instalación y formación del personal) se llevó a cabo sólo en dos días. "Nuestro único recuerdo negativo es la sangre que nos hicimos en los dedos al retirar las grapas de los documentos", dice el director del proyecto con una sonrisa.

Las ventajas

Mejor servicio

El almacenamiento electrónico de todos los documentos acelera considerablemente los procesos de búsqueda. El acceso directo a las aplicaciones especiales permite tramitar rápidamente las solicitudes. El almacenamiento rápido presenta la ventaja de poder almacenar enseguida las actuales tramitaciones de solicitudes y poderlas consultar en cualquier momento. Gracias a ello, se pueden archivar también documentos

antiguos, por ejemplo fichas de registro del siglo XIX, así como proporcionar de inmediato información a consultas o solicitudes inusuales.

La rápida tramitación de las solicitudes y una mejor disponibilidad optimizan la atención al cliente y aumenta el grado de satisfacción del solicitante.

Orden y visión de conjunto

El archivador central de documentos de DocuWare garantiza encontrar la información de manera segura y evitar el almacenamiento erróneo. Después de almacenar el documento, todos los trabajadores disponen de acceso inmediato a su versión más reciente. Forman parte del pasado los archivadores descentralizados y el almacenamiento duplicado que provocaban la confusión en las órdenes de servicio y los protocolos de las reuniones.

Ahorro de costes y espacio

El escaneado centralizado diario y la posterior tramitación exclusivamente electrónica de las facturas y los documentos permiten prescindir de los armarios donde se guardaban los documentos. Eso supone disponer de más espacio y ahorrar en costes de material y almacenamiento.

La reducción del tiempo de almacenamiento posibilita la distribución más rápida de los documentos. Asimismo, el tiempo de búsqueda disminuye considerablemente. Todos los documentos se consultan de manera electrónica en todo momento, lo que elimina la necesidad de las copias impresas.

De este modo, DocuWare proporciona más margen a los trabajadores, que agradecen disponer de un almacenamiento más rápido y de más tiempo para ocuparse de los ciudadanos. La desaparición de los archivadores de papel hace que desaparezcan casi por completo los costes de almacenamiento, copias y papel.

“

La administración del sistema de gestión documental no requiere tantos gastos como pensábamos al principio. Un ejemplo es la facilidad de dar diferentes derechos en los archivadores a diferentes grupos de usuarios mediante los perfiles de DocuWare. También es una ventaja, el hecho de que, con el cliente WEB de DocuWare, se pueda trabajar sin necesidad de tener conocimientos de HTML, con lo cual se evita un sistema de gestión documental más caro para la intranet.

”

*Jörg Harperath,
Director del proyecto
Ciudad de Bad Honnef.*



Si desea más información,
visítenos en
www.docuware.com