

Cartas y documentos oficiales desde el Círculo Polar Ártico

Caso de éxito | Compart



©pipop_b_fotolia

Con el establecimiento de un centro de impresión en Kiruna, la Policía de Suecia sentó las bases para la transparencia y la reducción de costes en el procesamiento de los documentos

La policía de Suecia envía aproximadamente un millón de notificaciones al año de su principal registro delictivo. Este número de notificaciones es comparable a los registros habituales que mantiene la policía de otros países como la alemana. Muchas empresas en Suecia también requieren este tipo de documentos de sus empleados. La documentación se imprime en Kiruna, al norte del Círculo Polar Ártico, una ciudad que ha sido conocida no sólo por sus minas de hierro sino también por ser la sede del registro delictivo del país. Todos los departamentos de la policía transmiten datos a Kiruna, donde se guardan, se imprimen y se envían en formato documento cuando se requieren.

Pero allí no solo se generan los registros delictivos, también es el lugar encargado del análisis de la cámara de los radares. Cualquiera que en Suecia haya sido fotografiado por la cámara de un radar a causa de la velocidad, tiene garantizado que recibirá su aviso procedente de Kiruna. Cada año se envían cerca de 100.000. Además, llegan copias de los informes de la policía urbana desde la fiscalía que incluyen actualizaciones y correos, ya que el sistema judicial sueco también tiene su correspondencia impresa en esta ciudad de Laponia. Hoy en día la policía sueca es un proveedor de servicios output management establecido para varios organismos, si bien el cuerpo de

policía es su principal cliente. Al año se envían aproximadamente 3,7 millones de correos o 17 millones de páginas, con una tendencia que va en aumento.

El papel domina en la gestión de salida de los documentos

El gobierno trabaja en la dirección de hacer que la entrega electrónica de los documentos sea más atractiva. La seguridad de los datos, muy valorada en Suecia, es el punto de fricción como suele ocurrir. Algunos de los departamentos del gobierno sueco han lanzado diferentes campañas. En cuanto a la policía sueca, tienen como objetivo soportar los buzones digitales en un futuro cercano.

Pero el papel aún sigue siendo el protagonista del output management en Kiruna. Un componente

tecnológico central es la solución DocBridge Pilot que recibe todos los documentos pendientes de las diferentes aplicaciones especializadas y los «homogeneiza» en base al formato de entrada. También realiza chequeos de verosimilitud. Posteriormente DocBridge Pilot genera trabajos de impresión con códigos de barras y los separa basándose en el tipo/tamaño de los correos y por códigos postales.

Entre los planes a futuro se incluye la simplificación de la respuesta y procesamiento de devoluciones mediante la aplicación al documento de un código adicional legible por máquina. Este software desarrollado por Compart fue elegido por varias razones: una de ellas es que DocBridge Pilot puede preclasificar correos basados en reglas de diferentes proveedores de servicios de correo.

Resumen

La policía sueca imprime y envía por correo aproximadamente 3,7 millones de unidades de correspondencia desde su central de Kiruna: notificaciones, grabaciones policiales, correspondencia legal, etc. Los departamentos individuales envían los datos a Kiruna, donde DocBridge Pilot los procesa y los envía ya finalizados. Las autoridades esperan un ahorro significativo de costes gracias a la centralización, especialmente mediante una mejor utilización de los descuentos por envío.

Centralización de la producción de documentos

La preclasificación automática merece la pena

Se trata de una consolidación de grandes volúmenes de envíos soportada por IT que merece la pena por su ahorro de costes, y no sólo porque utiliza mejor los descuentos de franqueo garantizados para el correo preclasificado. Agrupar la correspondencia en un correo único ofrece igualmente un ahorro potencial del cual las autoridades se beneficiarán en el futuro.

Esta característica de DocBridge Pilot es muy apreciada en Kiruna debido a que el centro de impresión solía recibir innumerables archivos por lotes que no habían sido clasificados ni por tipo de entrega, destinatario ni código postal, sin tener acceso a ningún descuento posible. Por consiguiente, la policía de Suecia espera disminuir considerablemente los costes en el futuro.

De igual forma, el personal especializado de Kiruna valora muy positivamente la eficacia con la que el software Compart se ocupa de los diferentes formatos de documentos, especialmente PDF. Ello es extremadamente importante para la gestión de salida de documentos en Kiruna, porque en el futuro los datos serán proporcionados desde aplicaciones especializadas como son los PDFs con archivos de índice. Este formato se eligió internacionalmente porque los empleados encuentran que los archivos PDF son más fáciles de tratar que otros formatos. En cualquier caso, innumerables aplicaciones especializadas ya habían utilizado un generador de PDF habitualmente y ya estaban imprimiendo sus documentos en este formato localmente. Por eso, tenía sentido hacer de PDF el formato por defecto.

Inicialmente, cuando esto no era posible, los datos sin procesar de las aplicaciones especializadas se convertían en una fase de transición en archivos AFP utilizando una aplicación separada – un proceso engorroso porque el workflow para aceptar los datos en bruto tenía que ser programado manualmente para cada aplicación. Durante la reestructuración posterior, PDF se implementó gradualmente en todos los lugares.

No había una instancia de salida central

DocBridge Pilot recibe los archivos PDF, los prepara convenientemente y los convierte en AFP, el formato estándar para impresión de gran volumen. Además el software de Compart asigna el correo a la clase postal apropiada. Elimina automáticamente la correspondencia sin código postal. Después los documentos designados para envío se remiten a producción a través de un Director de Procesos de Ricoh (RPD), un software de control para impresión y creación de correspondencia, donde también se colocan en sobres, se sellan y finalmente son recogidos por el proveedor postal.

La solución de Ricoh junto con DocBridge Pilot también permite separar los trabajos de gran volumen y distribuirlos en distintas máquinas basándose en la capacidad. En Kiruna habitualmente se manejan archivos AFP extremadamente grandes que normalmente no se pueden procesar en una sola impresora. Dividir un archivo AFP individual en varios más pequeños es por tanto una característica importante de la gestión de salida de los documentos de la policía sueca.

Las categorías (tipos de envío) incluyen:

- Envío-A (carta tradicional: entrega al día siguiente)
- Envío-B (carta tradicional: envío dentro de cinco días)
- Correspondencia del departamento de Justicia/Fiscalía (Aklagaren)
- Aduana (Tullen)
- Personas protegidas / correos anónimos (Skyddad)
- Correo registrado (Rek)
- Extranjero (Utland)

En torno a la clasificación se produjo mucha discusión, así como preguntas tales como:

- En qué formatos están los datos en bruto de las aplicaciones especializadas?
- En qué formato se deben entregar los documentos al sistema de gestión de resultados (OMS)?
- ¿Qué categorías de entrega son necesarias?

El debate siempre se llevó a cabo en estrecha colaboración con los departamentos.

Además de la pre-clasificación automática, otra característica muy valorada de DocBridge Pilot es la capacidad de controlar los trabajos de impresión para la utilización óptima de la capacidad. Otro beneficio es la extrema transparencia con una visión general del procesamiento de documentos en su totalidad. ¿Qué trabajos están pendientes en general en la agencia? ¿Dónde están los cuellos de botella? ¿Todos los trabajos se procesaron correctamente? Este control no existía en el pasado porque cada oficina imprimía y enviaba su propia correspondencia. Lo que faltaba era una instancia de salida central con el control necesario sobre todos los documentos salientes. Y había otro inconveniente: aunque la impresión se realizaba individualmente en las oficinas locales, el departamento TI de Kiruna era el responsable exclusivo de los cambios de los sistemas generadores de documentos – una gigantesca tarea, con personal constantemente al límite. Incluso la realización del cambio más pequeño era toda una gran hazaña.

Sin embargo hoy en día todas las modificaciones de las aplicaciones especializadas son responsabilidad de las oficinas individuales, por ejemplo, tienen que verificar los documentos para una exactitud formal y técnica así como cumplir con los requerimientos legales. Kiruna solamente es responsable de la producción y la correspondencia.

Al considerar los beneficios que la centralización del output management proporciona, la policía sueca ya planea el siguiente paso. En un futuro cercano los documentos que aún se producen localmente serán impresos y enviados centralizadamente. Ello incluye toda la correspondencia Office, como escribir una notificación sin tener que luchar con la impresora local y ensobrar el documento. Al mismo tiempo el personal puede concentrarse más en ampliar los canales digitales como una alternativa al correo tradicional en papel.

Headquarters

Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38

71034 Böblingen

Germany

Phone: +49 7031 6205-0

E-Mail: info@compart.com

Caso de éxito | Compart | 2017

www.compart.com