



Ambasciata d'Italia  
Madrid



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

**“Como administración pública, nuestro objetivo es ofrecer a los ciudadanos servicios de calidad y las nuevas tecnologías están aquí para ayudarnos a conseguirlo”.**

**Pietro Maria Paolucci, Consejero Asuntos Administrativos Embajada de Italia en Madrid**



## RETO

Las sedes consulares de Italia en Madrid, Lisboa 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.



## Optimización

del espacio de trabajo, liberando 10m<sup>3</sup>



## Acceso

más sencillo, rápido y remoto a los expedientes - Smartworking



## Mayor eficacia

y rapidez en el servicio de atención al ciudadano



## SOLUCIÓN

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



## 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



## RESULTADOS

Aunque el proyecto todavía está en marcha, ya ha conseguido librar espacio y mejorar el servicio de atención al ciudadano.



RETO



SOLUCIÓN



RESULTADOS

# OFRECIENDO EL MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO

**“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”.**

**Pietro Maria Paolucci, Consejero Asuntos Administrativos Embajada de Italia en Madrid**

## LIBRANDO UN ESPACIO VALIOSO

### 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.

La Embajada de Italia en Madrid está ubicada en el centro de la ciudad 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 Pietro Maria Paolucci, Consejero de Asuntos Administrativos en la Embajada de Italia en Madrid.

### 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 Paolucci. “Siempre lo hemos hecho así, no se puede cambiar. La resistencia al cambio ha sido nuestro principal reto”.

Durante el desarrollo del proyecto se suman las oficinas de Tenerife y Lisboa, con los mismos retos y objetivos, con un total de 49.000 expedientes en formato físico y 32.300 en formato digital.



 **132.000 expedientes en formato físico y 92.300 expedientes en formato digital, desordenados y con documentos en diferentes formatos**



# UN PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN A MEDIDA CON FORMACIÓN PARA ELIMINAR LA BARRERA DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO

**“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 Embajada de Italia en Madrid**

## AYUDANDO A LOS EMPLEADOS A PARTICIPAR EN LA TRANSFORMACIÓN

### Un sistema digital

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

Para ello Iron Mountain está desarrollando 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.



**Documentación sensible que no puede salir de la embajada se hospeda en una plataforma de gestión propia**

# MÁS CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EN MENOS TIEMPO

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

**Pietro Maria Paolucci, Consejero Asuntos Administrativos Embajada de Italia en Madrid**

## Eliminando documentación desfasada

Se ha liberado un espacio valioso del centro de trabajo, en concreto 10m<sup>3</sup>. 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 Paolucci.

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 y Lisboa.

“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”.



**Optimización del espacio de trabajo, liberando 10m<sup>3</sup>**



**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**

**EXAMINA OTRAS MANERAS EN LAS QUE TE PODEMOS AYUDAR**

**VER**  
Otros casos de éxito de Iron Mountain como



**PONERSE EN CONTACTO**  
900 22 23 24  
ironmountain.es



**REDES SOCIALES**

Síguenos en las principales redes sociales. Mantente al día con las noticias y opiniones sobre negocios y tecnología. Únete a la conversación.

©2022 Iron Mountain (UK) PLC. All rights reserved. Iron Mountain, Iron Mountain InSight, Iron Mountain Connect and the design of the mountain are trademarks or are registered trademarks of Iron Mountain Incorporated in the U.S. and other countries and are used under licence. All other trademarks and registered trademarks are the property of their respective owners.

