



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES DE MÉXICO (INFONAVIT)

Los procesos que prescindan del papel mejoran el servicio, reducen los costos y minimizan los riesgos en el departamento de Recursos Humanos y en el Comité de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes y Servicios

El 10% aproximadamente de todos los mexicanos viven en casas financiadas por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT). Creado en 1972, INFONAVIT les concede préstamos hipotecarios con bajas tasas de interés a los trabajadores mexicanos, otorgados por 30 años. INFONAVIT representa una parte muy significativa del mercado de la vivienda de precio más asequible de México, y ha otorgado más de tres millones de créditos en el país derivados de un fondo con el cual contribuyen los trabajadores.

Los procesos y trámites basados en papel en el departamento de Recursos Humanos y en el Comité de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes y Servicios estaban afectando la eficiencia y aumentando los riesgos y los costos. En estos dos departamentos, la recuperación de los archivos de papel era muy demorada. En ciertos casos, la documentación se encontraba incompleta o faltaba del todo si se extraviaba la carpeta que la contenía o si esta última estaba en uso. El traslado de la documentación de un local a otro aumentaba los costos y al mismo tiempo el riesgo de que se perdieran los archivos. Los costos por la fotocopia de documentos también eran muy elevados.

Con el fin de solucionar estos problemas, INFONAVIT implementó el uso de la aplicación OnBase®, de Hyland Software, un paquete integrado de soluciones de software de gestión de contenido empresarial, que cuenta con recursos básicos de gestión de imágenes de documentos y workflow, gestión

de COLD/ERM (Computer Output to Laser Disk/ Enterprise Resource Management) y gestión de archivos. OnBase fue seleccionada gracias a su facultad de satisfacer las necesidades de ambos departamentos con una solución integrada. El proveedor autorizado de soluciones OnBase, Document Imaging de México S.A. de C.V., realizó el diseño y la implementación de la solución.

Acceso inmediato a los archivos de 4500 empleados

INFONAVIT supervisó la conversión de aproximadamente 4500 archivos de empleados en imágenes electrónicas. Los documentos escaneados incluyen 16 tipos de documentos y 7 índices duplicados. Document Imaging de México S.A. prestó este servicio usando escáneres Kodak de la línea 3500. El departamento de Recursos Humanos recibió las imágenes y los índices en CD de backup.

Usando la solución OnBase, los empleados encargados de recuperar o actualizar los archivos pueden acceder a los mismos instantáneamente desde sus estaciones de trabajo. Así también se eliminan los costos y el riesgo de que se extravién los archivos al transportarlos. Antes de la implementación de OnBase, tomaba de cuatro a seis días recibir un documento solicitado. Ahora todas las solicitudes pueden recibir una respuesta el mismo día.

Los archivos electrónicos aceleran el proceso de aprobación

El departamento de compras del Comité de Adquisiciones y Arrendamiento también está escaneando los documentos relacionados con las ofertas y licitaciones y los está almacenando en el repositorio de OnBase. Como los miembros del comité examinan los archivos a menudo, el workflow basado en papel hacía muy lenta

RESUMEN

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores de México, que desde 1972 ha emitido tres millones de hipotecas con tasas de intereses muy bajas, ha mejorado la eficiencia de sus operaciones en Recursos Humanos y en el Comité de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes y Servicios, mediante el uso de la tecnología de gestión de documentos.

BENEFICIOS

- Reducción del tiempo de respuesta a los pedidos de información
- Reducción de los costos del envío y el fotocopiado de los documentos
- Minimización del riesgo de perder o traspapelar documentos
- Aumento de la velocidad del proceso de aprobación mediante la automatización
- Control de la integridad de los archivos
- Los documentos pueden estar a disposición de varios empleados simultáneamente

APLICACIÓN

- Recursos Humanos
- Comité de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes y Servicios

SOFTWARE ONBASE

- OCR
- Imágenes de documentos de escritorio
- Reportes de Excepción
- Indexación con Texto Completo

INTEGRACIÓN COMPLEMENTAR DEL PRODUCTO

- Scanners de documentos da Eastman Kodak

las autorizaciones. Había que crear varias copias de los archivos, pues si no, sólo una persona los podía examinar por vez. Con OnBase, todos los miembros del Comité pueden acceder a los documentos cuando lo necesiten e inmediatamente.

El departamento de compras del Comité de Adquisiciones usa la indexación de texto completo para que sea posible buscar, dentro de todo un tipo de documento, una palabra o una frase presente en cualquier parte de cualquiera de los documentos. El módulo de Reportes de Excepción de OnBase se usa para generar reportes de documentos perdidos con base en una lista establecida de los elementos que deben constar en un archivo. Se trata de un recurso especialmente útil para garantizar que los archivos estén completos antes de enviarlos al Gobierno Federal.

Más capacidad de respuesta, menos riesgo

INFONAVIT no sólo ha reducido el riesgo de que se pierdan o se estropeen los documentos, sino que también puede impedir el acceso no autorizado a documentos confidenciales gracias a los recursos de seguridad de OnBase que administran los privilegios de los usuarios. En dependencia de su función laboral, algunos empleados tienen tan sólo la facultad de ver los documentos, mientras que los administradores pueden actualizarlos o modificar la información que contienen.

INFONAVIT está muy satisfecho con el acceso más ágil y eficiente a la información en sus dos departamentos. Sólo por poner un ejemplo, cuando se usaba el sistema basado en papel, solía darse el caso de que no se pudieran localizar los documentos relativos a las adquisiciones durante una auditoría, situación embarazosa que ha dejado de tener lugar desde que se implementó OnBase. El aumento de la eficiencia que INFONAVIT ha logrado con OnBase le permite mejorar su servicio y reducir sus costos operativos. Y como consecuencia, hay más recursos disponibles para ayudar a los mexicanos a realizar su sueño de tener la propiedad de una casa.



www.onbase.com