



Caja de Ingenieros multiplica su productividad y eficiencia con DocuWare

Sobre Caja de Ingenieros

Caja de Ingenieros es una sociedad cooperativa de ahorro y crédito que cuenta con más de 200.000 socios y desarrolla un modelo de banca personal, comercial, institucional y de empresa en el territorio español con la vocación de prestar servicio a los profesionales, ya sean ingenieros o de otras profesiones.

El reto: la digitalización de 1,5 M de documentos anuales

En 2016 Caja de Ingenieros se puso en contacto con Ricoh para gestionar la documentación de operaciones bancarias y de caja generada en sus oficinas físicas. **“Teníamos un gran volumen de información en papel y necesitábamos agilizar de manera eficiente y segura su gestión”, explica Tòfol Borràs**, director de Compras de Caja de Ingenieros. En total, se trataba de más de 100.000 páginas mensuales o, lo que es lo mismo, casi un millón y medio de documentos al año procedentes de sus 32 oficinas.

Además de mejorar su capacidad operativa en *back office*, la entidad bancaria buscaba acceder a toda esta información en digital y asegurar el control de calidad y reporting de sus procesos de negocio en todo momento.

La solución: externalización de la gestión documental en cloud híbrida

El primer paso para ayudar a Caja de Ingenieros fue externalizar la gestión de esta documentación, un servicio que fue asumido por el departamento de BPS (Business Process Services) de Ricoh.

Así, el BPS empezó a recibir a diario una valija con documentación física para gestionarla de manera diferenciada, según se tratara de documentos de operaciones bancarias o de caja.



“DocuWare marca la diferencia entre lo que hacemos y lo que realmente podemos hacer”

Tòfol Borràs
Director de Compras de Caja de Ingenieros



Para poder gestionar el gran volumen de información de la entidad cooperativa se implementó DocuWare en formato cloud híbrida sobre una instancia Azure gestionada por Ricoh. La elección de esta modalidad se hizo **“por una cuestión de seguridad y control de acceso a la información, por la capacidad de ampliación y el acceso online que permite a todos los documentos y por el ahorro en cuanto a costes de instalación de servidor y mantenimiento”, concreta Tòfol Borràs.**

Como ejemplo, en el caso de los documentos de operaciones bancarias, el proceso de gestión de la información es el siguiente. Tras recibir la documentación física, los técnicos del BPS de Ricoh la digitalizan, la cargan en el gestor documental DocuWare del maestro de datos diario y comparan las operaciones con el maestro en base a campos clave. Posteriormente, el sistema verifica la existencia de firmas para definir si cada documento está aprobado o no y se indexa de manera automática con los datos del maestro.



Hasta 2 M de páginas al año

En vista de las mejoras de eficiencia y productividad del nuevo gestor documental, en 2017 Caja de Ingenieros pidió a Ricoh extender su servicio al área de Administración Crediticia para el tratamiento de cerca de 4.000 expedientes correspondientes a los distintos créditos (préstamos personales y para empresas, préstamos hipotecarios y avales) gestionados desde sus oficinas.

Para este proceso el gestor documental debía comprobar mediante *check lists* las distintas operaciones de crédito, asociándolas a personas físicas o jurídicas, e incluyendo todos los metadatos susceptibles de ser informados. Asimismo, DocuWare debía registrar la existencia de incidencias de firma (para aprobación o no aprobación) y, a posteriori, informar de los documentos no aprobados a la oficina gestora y de los expedientes aprobados a la Administración Crediticia.

Finalmente, en 2020 el servicio de gestión documental con DocuWare para Caja de Ingenieros ha crecido hasta casi 2 millones de páginas al año con la ampliación para el tratamiento de la documentación de su Área de Operaciones Bancarias de Seguros, que incluye 52 tipos diferentes de documentos. Este proceso contempla la carga del maestro de operaciones, la parametrización de la carga diaria de documentación digitalizada por Ricoh, incluyendo como datos a capturar el tipo documental y el número de operación, así como la existencia o no de firma en la solicitud y en el documento SEPA.

“Gracias al uso de DocuWare ahorramos un 60% de tiempo en el *matching* de documentos”

Tòfol Borràs
Director de Compras de Caja de Ingenieros

“Hemos reducido drásticamente los errores manuales y tenemos disponibilidad inmediata a los documentos”

Tòfol Borràs
Director de Compras de Caja de Ingenieros

Los beneficios

En la actualidad, Caja de Ingenieros se beneficia de las ventajas de la gestión documental con DocuWare. Como mejoras cualitativas, **Tòfol Borràs destaca: “Hemos reducido drásticamente los errores manuales y tenemos disponibilidad inmediata a los documentos. Aparte de poder acceder de forma online a toda la documentación, tenemos los archivos disponibles en digital en 24h, sabemos en todo momento en qué estado está cada documento y se ha agilizado enormemente nuestro *back office*, permitiendo que los empleados se centren en tareas de valor añadido. Además, el sistema es capaz de adaptarse sin problemas ante posibles aumentos de la actividad, sin necesidad de destinar más recursos humanos a estas tareas mecánicas”.**

Los beneficios a nivel cuantitativo también son importantes: **“gracias a DocuWare, hemos pasado de 5 a 2 personas dedicadas al control y supervisión de documentos y ahorramos un 60% de tiempo en el *matching*”, añade Tòfol Borràs.**

En definitiva, la implantación de DocuWare ha supuesto un gran salto en eficiencia y productividad para la entidad bancaria. Tal como **sentencia Tòfol Borràs: “DocuWare marca la diferencia entre lo que hacemos y lo que realmente podemos hacer”.**