

**MOTHER LODGE HOLDING
COMPANY **ADOPTA EL
PROCESAMIENTO LIBRE
DE PAPEL****



La industria de seguros de título ha cambiado demasiado desde que Ben White, gerente de la división de TI de Mother Lode Holding Company, se unió en el 2003. Los archivos PDF existían, pero eran una necesidad esporádica. La gran mayoría del trabajo se hacía en papel.

“Recuerdo la primera sucursal de fideicomisos en la que trabajé”, dice Ben. “Un paquete de hojas de papel tiene 500 hojas y una caja tiene 10 paquetes, y nosotros pedíamos alrededor de 20 cajas cada mes, por lo menos. Y esto era sólo para la división de hipotecas inversas en la que trabajaba”.

NECESIDADES COMPLEJAS DE PROCESOS, COMUNICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Actualmente, trabajar libres de papel se ha convertido en una iniciativa en muchas industrias, pero los seguros de título de propiedad son una de las industrias con más razones para hacerlo. La eficiencia, la precisión y el cumplimiento son factores importantes.

“Hace algunos años, hubo cambios importantes que afectaron la industria crediticia”, añade Ben. “Ahora, nuestros prestamistas tienen que adherirse a plazos muy estrictos. Desde el momento en que los oficiales de fideicomisos divulgan las tarifas estimadas, el reloj empieza a trabajar. Tienen una cantidad de tiempo determinada para proporcionar los documentos al cliente de forma legal, o de lo contrario estaríamos fuera de cumplimiento”.

La situación se vuelve incluso más compleja por la naturaleza misma del proceso de seguro de título. Como una familia de compañías nacionales, MLHC maneja todo lo que abarca el espectro de los títulos y fideicomisos. “Ambos se complementan”, dice Ben. “La gente encargada de los títulos tiene su flujo de trabajo, y quienes trabajan en fideicomisos tienen otro distinto”.

Para los títulos, eso significa búsquedas de propiedades y propietarios en los registros del condado para registros de escrituras, juicios, gravámenes registrados, servidumbres y cualquier otra cosa que pertenezca al propietario. Esto crea “hojas de ejecución”, que pueden tener de cinco a veinte páginas cada una, conteniendo toda la información sobre una propiedad tan atrás en el tiempo como sea posible.

Para los fideicomisos, los oficiales preparan todos los documentos que el comprador y el vendedor firman, además de las declaraciones de la compañía de títulos. Hay muchos reconocimientos que deben hacerse en documentos individuales en el camino, así que depende de los oficiales de fideicomisos sellar los documentos como aprobados. Además, todos estos documentos deben ser colocados en orden para las firmas, para que el prestamista pueda financiar el préstamo rápidamente.

Otro desafío es la comunicación de un departamento con otro. Antes, el título y el fideicomiso compartían el mismo espacio en una sola oficina, así que era simplemente cuestión de que un oficial de fideicomisos se acercara al oficial de títulos y comenzaran a cerrar documentos asegurándose de que todo estuviera incluido y que todos los documentos fueran registrados. Actualmente, muchos de estos grupos trabajan en diferentes oficinas, ciudades e incluso estados. Eso hace que la comunicación sea más complicada.

Mother Lode Holding Company (MLHC) ofrece servicios de seguros de título, fideicomiso y soporte de transacciones para la industria de bienes raíces nacional. Desde la fundación de su subsidiaria principal, Placer Title Company en 1973, Mother Lode se ha expandido fuera de su mercado original en California para proporcionar productos y servicios de títulos y relacionados con títulos a lo largo de Estados Unidos.

Recientemente, MLHC se decidió a trabajar libre de papel y comenzó a transformar sus divisiones nacionales. El problema fue que su software de PDF no fue suficiente para satisfacer sus necesidades en áreas como marcado de PDF, reorganización de páginas, edición de imágenes y conversión de texto OCR. Decidieron probar Foxit PDF Editor y no necesitaron buscar más.

TRABAJAR LIBRES DE PAPEL SIGNIFICA NECESITAR MÁS DEL PDF

Con todo apuntando a trabajar libres de papel, en MLHC determinaron que su división nacional sería la primera en hacerlo. Pero el software de PDF que utilizaban no era suficiente. "Cuando cambiamos el sistema de software de las divisiones nacionales para el proceso de producción de títulos y fideicomisos, nos dimos cuenta de que nuestro software de PDF no cubría las tareas necesarias", dice Ben. "No proporcionaba funciones de PDF para marcado, reorganización de páginas o edición de imágenes. El software también trataba los PDF como si fueran imágenes, en lugar de texto que pudiera ser buscado y editado".

La compañía comenzó a analizar diversos productos de software de PDF en el mercado e hizo una comparación entre ellos. Al final, decidieron que por el precio y la funcionalidad que obtendrían, Foxit era la mejor opción. "Foxit fue muy superior en ambos aspectos", añade Ben.

Para solucionar muchas de sus necesidades empresariales, el personal analizó las capacidades de Foxit PDF Editor considerando las tareas que necesitaban realizar y las documentaron en su base de datos para que toda la organización pudiera beneficiarse. Por ejemplo, ya que los empleados necesitan enviar por correo electrónico documentos a notarías externas y prestamistas, cuyos sistemas de correo electrónico con frecuencia tienen límites para el tamaño de los archivos, el personal de MLHC utiliza la capacidad de Foxit PDF Editor para reducir el tamaño de los archivos. También lo utilizan con frecuencia para hacer anotaciones en documentos, como por ejemplo en mapas de parcelas, para asegurarse de que los clientes puedan identificar con claridad cuál es su parcela.

"Encontramos las soluciones en Foxit al analizar las funciones que necesitamos usar con frecuencia, como edición, organización de documentos y comentarios, entre otras, y después capturamos cómo hacer uso de esas funciones en Foxit PDF Editor utilizando capturas de pantalla que enviamos por correo electrónico a nuestra comunidad de usuarios. Si llaman a nuestra mesa de ayuda, nuestro personal puede guiarlos para que entiendan cómo utilizarlo, y eso es excelente".

FOXIT PDF EDITOR FUE CLAVE PARA TRABAJAR LIBRES DE PAPEL



El desafío más grande que enfrentaron fue que el personal estaba muy acostumbrado a trabajar con papel. "Quienes han trabajado en la industria durante años no están acostumbrados a hacer su trabajo en la pantalla de una computadora". Su solución: instalar dos monitores en las estaciones de trabajo todos, uno para todo lo que normalmente utilizan para productividad y el otro como su "papel", en donde pueden manejar las firmas y los sellos, así como organizar los documentos de PDF. También, asegurarse de que el personal supiera cómo buscar y encontrar archivos electrónicos fue clave para su comodidad.

Además, mostrar al personal cómo reemplazar procesos basados en papel también es esencial. El sellado es un ejemplo. "Antes el personal tenía que imprimir los documentos, sellarlos a mano, escanearlos, enviarlos por correo electrónico y después arrastrar y soltar el PDF en nuestro sistema", dice Ben. "Ahora, utilizan la función de sellado en su PDF y listo".

En resumen, Foxit PDF Editor fue clave para trabajar libres de papel. "Sin Foxit, no hubiéramos podido trabajar libres de papel. Es la eficiencia. Es la capacidad para comunicarnos de forma eficaz en un sistema electrónico. Es la precisión también. Ha sido excelente para nosotros".