



## DAK-Gesundheit desarrolla una oficina de correo digital basada en PDF/A

DAK-Gesundheit es una de las principales aseguradoras de salud alemanas, con más de seis millones de asegurados. La correspondencia recibida se digitaliza en centros de digitalización ubicados en Berlín, Essen y Hamburgo. Al día de hoy, en DAK-Gesundheit se procesa digitalmente el 80 % de la correspondencia entrante, incluidos certificados de incapacidad para el trabajo, planes de costos y tratamiento, recibos de pago de beneficios por enfermedad y solicitudes de todo tipo. En los tres centros se procesa un promedio de 90 000 piezas de correo por día. Los datos de casi un tercio de las piezas de correo se leen automáticamente mediante herramientas de OCR/ICR y después se continúan procesando.

Los centros de digitalización enfrentan el desafío de tener que clasificar e indexar la totalidad del buzón para posteriormente reenviar el correo a la casilla digital de la persona que se encargará de procesarlo. Para estimar la carga de trabajo diaria, el buzón se pesa después de la llegada de la correspondencia: se recibe una tonelada por día. La correspondencia recibida se preclasifica automáticamente en función del espesor de los sobres, ya que el volumen de los documentos contenidos determina el tipo de escáner que se usará. Para los documentos de hasta tres páginas se usan escáneres OPEX y el resto de las piezas se procesan con escáneres InoTec. En 2012, DAK-Gesundheit decidió escanear los documentos a color y convertirlos a PDF/A para mejorar la legibilidad en la pantalla y simplificar la extracción de datos, así como para implementar las pautas de conformidad.

Por ejemplo, los originales deben digitalizarse a color para aumentar la seguridad jurídica, ya que de este modo la copia se asemeja más al original. Asimismo, el formato PDF/A es la norma ISO para el archivado a largo plazo, por lo que se garantiza la legibilidad por años e incluso décadas. Con esto, se implementa otro requisito jurídico.

“Cuando optamos por el escaneado a color en PDF/A, obviamente nos preguntamos cómo abordaríamos el tamaño de los archivos con imágenes a color”, afirma Kay Schülzke, jefe del área de administración de entradas y DMS de DAK-Gesundheit. “Foxit nos dio la respuesta, ya que su compresión de PDF no solo permite convertir documentos a PDF/A, sino también comprimirlos. Por lo tanto, no tuvimos que incrementar la capacidad de línea ni el almacenamiento”.

El componente de Foxit procesa las imágenes inmediatamente después del digitalizado. Gracias a la tecnología de compresión premiada, que se integra al software, los archivos con imágenes a color son apenas más pesados que los archivos anteriores escaneados en blanco y negro. Después de la compresión, el operador que escanea coloca la firma electrónica cualificada. Los metadatos y datos del documento se leen y se almacenan posteriormente en un archivo XML aparte. Por último, los documentos PDF/A se almacenan en el sistema de administración de documentos al que pueden acceder los empleados. La correspondencia física queda almacenada seis semanas hasta que finalmente se destruye. La óptima interacción entre la compresión de los archivos con imágenes y la calidad de lectura de los datos es un factor fundamental para la confiabilidad del proceso.

“Optar por el formato PDF/A fue la decisión correcta. La conversión tendrá un mayor impacto para nosotros de cara al futuro”, agregó Schülzke.

Por lo tanto, DAK-Gesundheit planifica convertir a PDF/A los documentos recibidos por correo electrónico o la plataforma en línea.