

Die kolumbianische Sozialkasse Comfenalco Valle Delagente setzt auf die digitale Bearbeitung ihrer gesamten Korrespondenz. Die Mitglieder profitieren so von einem verbesserten Service - und die Institution selbst von maximaler Sicherheit und vollständiger Compliance.



SOZIALWESEN



Carolina Orrego, Leiterin Dokumentenmanagement und Archiv, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca (Comfenalco Valle Delagente), Cali, garantiert mit einer digitalen Postlösung maximale Compliance:

„Mit DocuWare wird die gesetzlich vorgeschriebene Registrierung der ein- und ausgehenden Korrespondenz zum Kinderspiel. Monatlich sparen wir dadurch viele Arbeitsstunden, die wir gewinnbringend für unsere Mitglieder einsetzen. Gleichzeitig gewährleistet DocuWare maximale Compliance.“

Comfenalco Valle

Vigilado Supersubsidiado



| | |
|---------------------|--|
| Land: | Kolumbien |
| Branche: | Sozialwesen |
| Plattform: | Cloud |
| Abteilung: | Zentrale Registrierung, gesamtes Unternehmen |
| Integration: | Andes Certified Mail |

Die Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca (Comfenalco Valle Delagente) ist eine private, staatlich regulierte Sozialkasse in Kolumbien. Im südwestlich gelegenen Departamento Valle del Cauca verwaltet sie Arbeitgeberbeiträge und finanziert damit Sozialeistungen für Arbeitnehmende und ihre Familien. Mit DocuWare automatisiert Comfenalco Valle Delagente die gesetzlich vorgeschriebene Registrierung aller ein- und ausgehenden Unterlagen und sorgt für eine effiziente und transparente Weiterleitung der Akten innerhalb der Organisation.

Vor der Einführung von DocuWare erfolgte die Erfassung und Bearbeitung der mehr als 10.000 monatlichen Anfragen und Anträge noch vollständig manuell. Papierdokumente und E-Mails wurden entgegengenommen, sortiert, mit Eingangsstempel und Aktenzeichen versehen, bei Bedarf digitalisiert und anschließend per E-Mail an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet. Auch die Rückläufe waren zeitaufwendig: Antwortschreiben mussten manuell in ein externes E-Mail-System hochgeladen werden, welches den zertifizierten Versand mit Empfangsbestätigung an die Antragstellenden übernahm. Dieses Vorgehen war nicht nur zeitintensiv, sondern auch intransparent – insbesondere bei der Rückverfolgung von Vorgängen. Zusätzlich schreibt

die kolumbianische Aufsichtsbehörde strenge Sicherheitsstandards für die Archivierung und Weiterleitung sensibler Unterlagen vor. Mit dem papier- und E-Mail-basierten System ließen sich diese Vorgaben kaum zuverlässig erfüllen – ein erheblicher Stressfaktor für die Mitarbeitenden, besonders während der regelmäßig stattfindenden Audits. Auf der Suche nach einer Lösung entschied sich Comfenalco Valle Delagente schließlich für DocuWare Cloud. Aufgrund seiner hohen Funktionalität und einfachen Bereitstellung setzte es sich schnell gegen andere Produkte durch und konnte innerhalb kürzester Zeit eingeführt werden.

Digitale Postlösung für ein- und ausgehende Korrespondenz

Dank DocuWare ist die gesamte Dokumentenregistrierung und -weiterleitung heute weitgehend automatisiert. Eingehende Unterlagen auf Papier werden direkt nach Erhalt gescannt, elektronische Korrespondenz automatisch importiert. Anschließend übernimmt DocuWare die digitale Registrierung, Indexierung und Archivierung. Dabei erhält jedes Schriftstück einen virtuellen Eingangsstempel mit eindeutigem Aktenzeichen und wird vollständig indexiert im digitalen Archiv abgelegt. Die Weiterleitung an die Abteilungen erfolgt über elektronische

„Mit DocuWare erfüllen wir die in Kolumbien geltenden Vorschriften zur Aufbewahrung, Verarbeitung und Informationssicherheit sämtlicher Unterlagen.“

„Früher mussten wir jedes Antwortschreiben manuell an die externe E-Mail-Plattform übergeben. Dank der direkten Integration mit DocuWare dauert der zertifizierte Versand mit Empfangsbestätigung heute nur noch halb so lange.“

„DocuWare garantiert die Vertraulichkeit und Integrität jedes archivierten Dokuments.“

Stempel mit vordefinierten Auswahllisten. Sobald ein Dokument einer Abteilung zugeordnet ist, informiert DocuWare die zuständige Sachbearbeitung per E-Mail. Auch die Organisation der ausgehenden Post ist einfacher geworden: Antwortschreiben, die von der Sachbearbeitung im Archiv abgelegt werden, erkennt DocuWare automatisch und übergibt sie im PDF-Format an die Plattform Andes Certified Mail. Von dort aus erfolgt der zertifizierte Versand mit Empfangsbestätigung - ganz ohne manuelles Eingreifen. Heute arbeiten elf Mitarbeitende in der zentralen Registrierung und über hundert weitere in den Abteilungen täglich mit dem neuen Dokumentenmanagementsystem.

Messbare Vorteile

Durch die hohe Automatisierung und Produktivitätssteigerung konnte Comfenalco Valle Delagente den Aufwand für die Dokumentenregistrierung und -weiterleitung um rund 50 % reduzieren. Die Mitarbeitenden haben dadurch mehr Zeit für ihre Kernaufgaben, was zu spürbar schnelleren Reaktionszeiten bei Korrespondenz und Anträgen

führt - ein unmittelbarer Vorteil für die Mitglieder der Sozialkasse. Darüber hinaus gewährleistet DocuWare die vollständige Einhaltung aller Vorschriften zur Aufbewahrung, Verarbeitung und Informationssicherheit. Schon bei der Archivierung definiert das System Aufbewahrungsfristen und Zugriffsrechte. Über die integrierte Suche lassen sich alle Vorgänge jederzeit lückenlos nachvollziehen: Digitale Bearbeitungsstempel zeigen, wann ein Dokument empfangen oder versendet wurde, wer beteiligt war und welches Ergebnis erzielt wurde. Für Comfenalco Valle Delagente bedeutet das vor allem eines: die Sicherheit, mit minimalem Ressourceneinsatz maximale Compliance zu gewährleisten - auch bei Audits durch Aufsichts- und Kontrollbehörden.



Mehr erfahren: start.docuware.com