

Anexo No. 1

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: CAOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN LAS IPS DE COMFAVALLE

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : 30

PALABRAS CLAVES: Caja de compensación, salud, IPS, EPS, SAP, Valle del Cauca, Cali, atención al cliente, salud.

TEMAS CUBIERTOS: Prestación oportuna del servicio, servicio al cliente e Implementación/cambio tecnológico.

RESUMEN DEL CASO

Respondiendo a la necesidad de contar con un sistema de información con estándares internacionales, Comfavalles decidió realizar una renovación tecnológica en sus sistemas de información, motivo por el cual montó SAP en toda su red de IPS y clínicas en el departamento del valle del cauca.

Este cambio tecnológico trajo consigo una serie de dificultades en cuanto a la prestación del servicio hacia sus usuarios afiliados, razón por la cual se tuvieron que tomar decisiones encaminadas a solucionar las oportunidades de mejoras identificadas y con ello lograr mejorar la atención al usuario.

AUTOR: DAIRO BERNARDO URBANO MONTOYA

CELULAR: 317 4044386

CORREO ELECTRONICO: DAIROURBANOM@COMFANDI.COM.CO

Caos en la atención del servicio en las IPS de Comfavalles¹

Comfavalles se constituye como la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca, una corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, con funciones de seguridad social, controlada y vigilada por el Estado, a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar. En 2013 cumplió 56 años creciendo así juntos a las empresas, los afiliados y la región; trabajando por el bienestar de la familia y la comunidad.

Comfavalles nació el 03 de octubre de 1957, como resultado de una reunión de 26 empresarios caleños convocada por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), para trabajar en la búsqueda de una solución positiva y solidaria a la situación económica que vivía el país y, primordialmente, a la clase trabajadora.²

La experiencia y recorrido le ha permitido ser objeto de valiosos reconocimientos, los cuales, han posicionado a Comfavalles como la Caja de Compensación Familiar más grande del Valle del Cauca, según el reporte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, convirtiéndose de esta manera en un actor de primera línea y en el mejor aliado de los empresarios, trabajadores y del Gobierno municipal, departamental y nacional.³

¹ Caso de grado realizado por Dairo Urbano Montoya para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

² Informe Gestión de Sostenibilidad Comfavalles 2012; Así somos, página 11

³ *Ibíd.*

Especialización en Mercadeo

Actualmente la Caja cuenta con el respaldo de 26.511 empresas afiliadas y brinda bienestar a través de sus servicios tales como recreación, salud, educación, mercadeo, vivienda y fomento empresarial a 394.834 trabajadores, que junto a sus familias suman 1.381.461 personas, lo que representa finalmente un 30.9% de la población del Valle del Cauca. ⁴

En Comfavalle se trabaja por todos los afiliados y sus familias, que son la razón de ser y de existir de la Caja, con justicia, equidad e inclusión; criterios que determinan las prácticas y los compromisos que contrae Comfavalle con la sociedad, el medio ambiente y la economía del Valle del Cauca y del país, lo que constituye el fundamento de la sostenibilidad y objetivos a trabajar de manera socialmente responsable, mediante procesos de mejora continua que lleven a seguir siendo el mejor aliado del trabajador, la familia, el empresario y la comunidad vallecaucana.

Precisamente para lograr cumplir con la promesa básica de mejora continua en cada uno de los servicios y seguir siendo con ello el mejor aliado de todos los Stakeholder (grupos de interés) con los cuales se tiene relación, en el año 2010 el Director Administrativo Arturo González presentó al consejo directivo la propuesta para implementar un cambio tecnológico, el cual iba a impactar a todas las áreas de la organización, una de ellas y en mayor proporción era el Departamento de Salud.

El cambio tecnológico en mención hace referencia a la implementación de un nuevo sistema de información que tenía como objetivo poner a disposición de la Caja tecnología de punta, permitiéndole con ello realizar el manejo de información bajo estándares internacionales que garantizaran la agilidad en sus procesos, unificación de datos, mayor control de actividades e información más oportuna y precisa dándole a Comfavalle herramientas para ser una organización más competitiva para enfrentar los cambios y retos del mercado del siglo XXI, traduciéndose esto en una mejor prestación del servicio para el afiliado Vallecaucano. ⁵

⁴ Informe Gestión de Sostenibilidad Comfavalle 2012; Bienvenidos, página 5

⁵ Vídeo: lanzamiento Proyecto SAP-ERP Comfavalle

Especialización en Mercadeo

Luego de evaluar varios proveedores que existen en el mercado que se dedican a la implantación de sistemas de información en empresas de todo el mundo como ORACLE, Peoplesoft y Bann etc. Se escogió a la multinacional alemana SAP, dedicada al diseño de productos informáticos de gestión empresarial, tanto para empresas como para organizaciones y organismos públicos.

La razón del porque Comfavalle escogió SAP como plataforma para implementar esta actualización tecnológica, se sustenta en que este proveedor es el líder del mercado a nivel mundial en la implementación de sistemas de información que gestiona de manera integrada “on-line”, todas las áreas funcionales de la empresa.⁶

Para llevar a cabo este proyecto Comfavalle invirtió cerca de 20.000 millones de pesos en la implementación de SAP y sus diferentes módulos en toda la Caja. En el departamento de Salud específicamente se instaló el componente SAP-ERP (Enterprise Resource Planning) o planificación de recursos empresariales, siendo este un aplicativo adaptable, integral, flexible e integrador.

Para la implementación de este proyecto fue fundamental el apoyo e integración de diferentes áreas de la Caja, entre las de mayor peso se encuentran; Gestión Humana, Informática y Telecomunicaciones, Gestión Comercial, Salud y Proyecto Smart, sección que se creó exclusivamente para liderar y ser la responsable antes, durante y después de la salida en vivo (inicio de operaciones del nuevo sistema por parte de los colaboradores).

Cada una de las áreas cumplió un papel fundamental y un rol determinado una vez se puso en marcha el proyecto, en su caso Gestión Humana se encargó de realizar el proceso de selección y contratación de los colaboradores requeridos, acompañamiento de los mismos al brindarles apoyo por medio de programas de bienestar, bonificaciones y demás distinciones. Además, de la realización de procesos disciplinarios.

⁶ Información SAP; Disponible en: <http://www.mundosap.com/foro/showthread.php?t=424>

Especialización en Mercadeo

Informática y telecomunicaciones se encargó de evaluar la tecnología que había en Comfavalle y tras este análisis solicitar los requerimientos necesarios en cuanto a compra, actualización o parametrización de los sistemas para garantizar con ello la fluidez de los módulos de SAP una vez se pusiera a correr en los canales de comunicación de la Caja.

Por su parte Gestión Comercial a través del área de comunicaciones se encargó de comunicar al cliente interno y externo cada una de las fases del proyecto SAP-ERP diseñando para ello diferentes piezas gráficas como afiches, volantes, material POP, rompe tráfico, artículos en revistas y demás medios de comunicación con el objetivo de dar a conocer los percances que se podrían presentar durante la implementación del proyecto, así como mejoras y avances del mismo.

El departamento de Salud como principal área impactada se encargó de poner sus instalaciones, infraestructura tecnológica y recurso humano con el cual se pudiera implementar cada una de las fases del proyecto. Además, de aportar con gran parte del recurso económico necesario.

Finalmente el área de Smart tuvo un papel fundamental pues de ella dependía la contratación de los especialistas y firmas consultoras encargadas de capacitar a los colaboradores, el diseño de cada fase del proyecto, incentivos, actividades de bienestar, requerimientos tecnológicos y talento humano.

Para realizar el proceso de capacitación se seleccionaron algunas personas de acuerdo a su perfil académico y desempeño laboral con el fin de reclutar a los mejores, pues serían ellos los que replicarían el conocimiento a sus demás compañeros. Igualmente una de las razones por la que se escogieron sólo algunos colaboradores es que no todos los equipos inicialmente iban a tener la licencia de SAP para operar los módulos.

La firma consultora encargada de realizar el seguimiento y capacitación del personal en los aplicativos SAP fue Deloitte, reconocida consultora a nivel mundial.

Especialización en Mercadeo

Como todo cambio que se realiza ya sea a nivel personal, en el hogar y más a nivel organizacional Comfavalle sufrió una serie de sucesos que de cierta forma empañaron la imagen de ser la mano amiga ante sus usuarios, pues tras la salida en vivo de SAP en las IPS y clínicas de la Caja se presentaron situaciones que afectaron la prestación del servicio, ocasionando con ello el aumento en quejas, reprocesos, estrés laboral, falta de recursos tecnológicos, humanos y gran congestión en la atención de usuarios aumentando el tiempo por consulta y con ello represión en las filas.

Y fue precisamente esta cadena de sucesos no tan agradables y más aún cuando se está enfermo la que tuvo que vivir Paola Andrea Osorio una usuaria afiliada a Comfavalle y a su EPS S.O.S al momento de ir a una de las clínicas por motivo del control de diabetes.

Paola Andrea Osorio es una mujer de 45 años que reside en la ciudad de Palmira, con su esposo e hija de 21 años de edad, actualmente trabaja como secretaria en Ingecol, empresa dedicada al suministro de personal para el sector agrícola. Es una mujer de carácter fuerte a la cual no le da pena expresarse y dejar sentada su posición ante una situación de la cual es partícipe. Hace aproximadamente unos cinco años le diagnosticaron diabetes y desde entonces se ve obligada hacer uso del servicio de salud con mayor frecuencia, del cual no tuvo queja alguna hasta el momento de la implementación de SAP en la EPS, hecho del que no tiene muy gratos recuerdos.

La mala experiencia del servicio de salud se presentó un día de tantos en que Paola se desplazó a las instalaciones de la S.O.S, precisamente a la clínica de Comfavalle, para el control de su diabetes llegando media hora antes del tiempo que comenzaba la consulta, al llegar a la ventanilla para realizar el pago se encontró con una enorme fila de usuarios pendientes por hacer el mismo procedimiento siendo este un primer síntoma de la mala experiencia que viviría como usuaria del servicio de salud.

Después de 30 minutos de espera y ya un poco impaciente comenzó a preguntar al igual que los demás usuarios cual era el motivo de la demora, encontrándose con respuestas que para ella eran ilógicas que pasaran en una IPS adscrita a una empresa reconocida como lo es Comfandi.

Especialización en Mercadeo

Algunas de las razones que decían los oficinistas eran:

Las impresoras no tienen comunicación con el sistema razón por la cual no se puede imprimir la orden y toca hacerla a mano.

Al momento del médico grabar la orden en su consultorio tarda mucho tiempo en ser almacenada al sistema y permitir la impresión del documento.

Por falta de conocimiento con el nuevo aplicativo, los médicos tardan más tiempo del estimado en diligenciar la historia clínica, generando con ello el retraso de las consultas.

No hay personal suficiente de oficinistas para atender la demanda ocasionada por la lentitud del sistema.

Estamos realizando un cambio de tecnología en nuestro sistema, por favor tengan paciencia y disculpe las incomodidades generadas.

Luego de escuchar las diferentes razones del porque la lentitud del servicio y esperar cerca de 15 minutos más, llegó su turno y canceló su cuota molestándose nuevamente, pues pasado ese tiempo, tendría que esperar aún más mientras esperaba a que la llamara el médico para seguir al consultorio.

Impaciente luego de haber llegado temprano y haber esperado cerca de una hora para que la atendieran pasa al consultorio y comienza hacer evaluada por el Dr. Jhon Jairo Urbano, quien para mal de Paola, debido a su falta de familiarización con el nuevo aplicativo comete un error y borra lo que había diligenciado hasta la mitad del tiempo que duraba la consulta, lo que implicó volver a diligenciar la información suministrada por el usuario, incurriendo en más tiempo del estipulado en la consulta para grabar de nuevo la información, dejando al médico sin la posibilidad de interactuar con el paciente, dedicándose únicamente a teclear el computador.

Al finalizar la consulta y ya sintiéndose libre después de esperar una buena cantidad de tiempo, Paola se dirige a reclamar los medicamentos que le recetó el médico quien se excusó al final de la consulta por el percance ocurrido.

Especialización en Mercadeo

El ambiente al salir a la sala de espera no fue el mejor, pues evidenció que el problema no sólo se presenta con ella sino que estaba colapsada la atención del servicio de manera general, razón por la que se decide retirar de la clínica y volver otro día que estuviera más normalizado el servicio.

A la semana siguiente Paola Vuelve a las clínica para solicitar la orden y con ello reclamar los medicamentos en una de las droguerías de Comfavalle, encontrándose nuevamente con la misma situación.

Aunque esta vez encontró más personas atendiendo en puestos de trabajos provisionales (islas), al llegar a la droguería y luego de esperar su turno vivió nuevamente una experiencia no muy grata al tener que esperar 15 minutos para que la oficinista lograra imprimir la orden, la razón del porque tuvo que esperar ese tiempo para imprimir un simple recibo se debía a que los sistemas y/o canales de información de Comfavalle eran un poco obsoletos y no permitía que SAP corriera rápidamente, pues este por ser un sistema moderno requería de vías de información más robustas, aspecto que pasó por alto el departamento de Informática y Telecomunicaciones, que pensó en no tener que invertir en la compra demás servidores para poder garantizar la estabilidad del sistema y más en regionales tan distantes de Cali como lo es Buenaventura, Cartago, Silvia y Coconuco.

En medio de su desespero y molestia por la situación presentada expone la siguiente alternativa al auxiliar que la estaba atendiendo.

Paola: joven hace una semana que vine y creo que presentaban el mismo problema, congestión en las filas, atraso en las horas de la consulta y demora inexplicable en la entrega de algo tan sencillo como la impresión de una orden.

Carlos: Buenos días me recuerda su nombre por favor

Paola: Paola Andrea Osorio

Carlos: Si señora usted tiene razón presentamos disculpa por la situación que se está presentando pero es debido a aún cambio tecnológico que estamos haciendo en los sistemas donde procesamos la información.

Especialización en Mercadeo

Paola: Eso ya me lo han dicho y lo he escuchado una y otra vez, pero por lo que veo se han quedado solo en eso, que es por un cambio en el sistema y ya.

Carlos: Entiendo la sugerencia pero por el momento es lo que nos han dicho y podemos informar, pero sí sé que están trabajando para mejorar la situación pues así como usted son muchas las personas que se molestan y se quejan a diario.

Paola: Pues lo único que veo es que han colocado más auxiliares y puntos de atención pero prácticamente de nada han servido, siguen presentando la misma demora.

Carlos: Entiendo su molestia y espero pronto volvamos a prestar el servicio como lo veníamos haciendo anteriormente.

Paola: pues si sería bueno porque ya ni ganas le dan de venir a uno al médico ya que es medio día perdido en espera aquí y espera allá, en cada lugar por el cual toca pasar ahí que esperar.

Carlos: La entiendo y discúlpenos nuevamente nosotros al igual que ustedes somos testigos del problema por el cual están pasando y también nos hemos visto afectados.

Paola: Joven y es necesario esperar a que le dé por aparecer la orden que el médico genera en el consultorio en su pantalla, si se toma un pantallazo del computador del médico y se imprime directamente no es más fácil.

Carlos: Igual se demoraría porque para hacer la impresión de la orden del paciente que sigue después de usted, se tendría que esperar a que saliera esta y así poder enviar la otra. Además, el paso del pantallazo se tendría que enviar por e-mail y como muchos de nosotros usamos correo compartido sería un envolate buscando cual es el pantallazo de cada usuario.

Paola: Bueno en fin será esperar, que más se puede hacer.

Especialización en Mercadeo

Finalmente y luego de esperar cerca de 17 minutos se logró imprimir la factura y pudo reclamar la droga solicitada para el control de su enfermedad, sintiendo con ello un peso menos de encima luego de haber pasado por varios inconvenientes y largos minutos de espera.

Una situación parecida le sucedió a otra usuaria llamada Karen Valencia quién a diferencia de Paola, que tuvo problemas en cuanto a la larga espera para realizar el pago de la consulta, a Karen no le apareció cargada la historia clínica en el sistema motivo por el que se prolongó el tiempo de la misma al tener que diligenciar manualmente los datos, generando molestia por parte del usuario debido a que el médico no pudo leer la historia y con ello tuvo poca información para hacer un buen diagnóstico.

Con el paso de los días y mientras iba saliendo en vivo otra clínica o IPS la situación fue empeorando debido a que el incremento de quejas por parte de los usuarios era alarmante, tanto que en la ciudad de Palmira fueron algunos medios de comunicación locales a registrar lo sucedido, hecho que despertó la alerta en los directivos de la Caja.

Luego de reiteradas reuniones con los jefes de las cinco áreas implicadas directamente con el proyecto evaluaron la situación y descubrieron las siguientes oportunidades de mejora, que de ser tenidas en cuenta y realizar acciones para suplirlas, de seguro mejoraría la prestación del servicio durante la implementación de SAP en Comfavalle⁷.

En primera instancia se evaluó que puestos de trabajo en facturación requerían acceso a intranet para subir archivos de preliquidación al portal de SOS, lo que dio como resultado la conexión a intranet de todos los computadores y con ello el envió de más ordenes de facturación por colaborador evacuando un mayor número de usuarios en menor tiempo.

⁷ Información suministrada por Comfavalle proyecto SAP-ERP (formato excell): WBS Impactos proyecto SALUD antes y durante la salida en vivo.

Especialización en Mercadeo

Se cambiaron algunos roles que desempeñaban ciertos colaboradores puesto que se evidenció falencias en la realización de sus funciones.

Se aumentó el número de liquidadores, se pasó de dos a cuatro por isla lo que permitía atender mayor cantidad de usuarios en un menor tiempo.

Atendiendo algunas de las sugerencias de los colaboradores se creó un glosario con los términos más comunes que se manejaban en cada módulo y se publicaron en la intranet, esto permitió mayor agilidad al momento de resolver dudas ya que si tenían dudas en algún concepto para saber cómo proceder con lo que estaban realizando, no era necesario llamar al orientador y esperar a que este los pudiera atender sino que muchas veces ellos mismos aclaraban las dudas.

Se validó la capacidad instalada inicialmente en cuanto a número de equipos tales como computadores, impresoras, conectividad y aumento de puestos de trabajos especialmente en las clínicas que eran las que presentaban mayor demanda de usuarios.

Se adicionó cinco minutos al tiempo de cada consulta mientras los médicos se familiarizaban con el número de campos y pestañas que debían diligenciar.

Se realizaron nuevas jornadas de capacitación a los colaboradores permitiéndoles conocer con un poco más de detalle el nuevo aplicativo. Para el caso de las IPS y clínicas que no habían salido en vivo se comenzó a capacitar con mayor tiempo de antelación generando menos estrés y la posibilidad de explicar con mayor profundidad algunos módulos.

Mayor agilidad en la construcción y alimentación de la data maestra de información, este fue uno de los aspectos claves que se pidió mejorar con prontitud, ya que como en el caso de Karen, en ciertas ocasiones no se contaba con la información que se requería en el sistema, ocasionando retrasos en la atención y la molestia por parte de los usuarios.

Especialización en Mercadeo

Programación de capacitación en conceptos de facturación, manuales tarifarios, normatividad y actualización de convenios, tarifas con implicaciones de pago y no pago a los Auxiliares que atendían en el SIAU (Sistema Integrado de Atención al Usuario), esta capacitación fue de vital importancia debido a que les permitió desenvolverse mucho más fácil y sin depender en gran parte del orientador siendo autónomos en algunos casos para tomar decisiones.

Se autorizó el pago de horas extras para el personal de atención al cliente con el fin de prolongar la jornada laboral de los colaboradores mientras se adaptaban a trabajar con el nuevo sistema y se resolvían los problemas de comunicación y flujo de información entre los sistemas.

Publicación de información (afiches, flyer, circulares y material POP en general) por medio de la cual se le informaba al cliente externo el cambio tecnológico que se estaba realizando e igualmente se excusaba con los mismos por las incomodidades que se podían generar con la prestación oportuna del servicio.

Con las acciones realizadas se mejoró en gran parte los incidentes presentados y que ocasionaron con ello el traumatismo en la atención en el servicio de salud ofrecido por Comfavalle, contrarrestándose además el retiro masivo de usuarios a otras EPS. De este tema, se hizo responsable el departamento de Gestión Comercial por medio de su grupo de Gestores Calidad de Vida (fuerza de ventas), pues una vez superados los incidentes recaía en ellos la tarea de seguir vinculado usuarios y retener con los que ya se contaban.

Actualmente el sistema ya se encuentra estabilizado y funcionando adecuadamente la plataforma SAP al comunicarse sin dificultad alguna con los diferentes canales de información que se manejan en la Caja. Adicionalmente el personal se encuentra mejor capacitado debido a la experiencia que ha adquirido al interactuar con el aplicativo cerca de dos años, permitiendo así brindarle al usuario una serie de ventajas y comodidades para su atención al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por salud Comfavalle.

Especialización en Mercadeo

- Información unificada.
- Mayor agilidad en el procesamiento de la información.
- Acceso de la información desde cualquier clínica o IPS.
- Información más precisa y con menos margen de error.
- Historia clínica instantánea y actualización inmediata.

Estos son algunos de los beneficios de los cuales hoy en día gozan los usuarios, luego de superar por ambas partes las dificultades que generó la implementación de SAP para lo cual fue fundamental el trabajo en equipo, la entrega, paciencia y dedicación por parte del personal de la Caja. Así mismo, la paciencia y espera de los usuarios quienes con sus quejas y sugerencias ayudaron a identificar algunas falencias que estaban generando la prestación de un mal servicio poniendo en peligro la buena imagen de Comfavalle en el departamento del Valle del Cauca, Caja que se ha distinguido por ser la mejor aliada para el trabajador afiliado y su familia.

Cuenta de ello puede dar Paola Andrea quien siguió vinculada a la EPS y siguió visitando las instalaciones de la clínica para llevar el control de su diabetes, recobrando la buena imagen hacia Comfavalle pues una vez superada la etapa de implementación no volvió a tener problemas con el pedido de su consulta, con el pago de la misma, la atención en el consultorio, la solicitud de la orden y la entrega de medicamentos, pues ahora dice ella se demora el tiempo justo para una consulta aproximadamente 40 minutos.

Otro síntoma de mejora y estabilización con la operación del nuevo sistema SAP es el inicio del proceso de acreditación de algunas áreas de la clínica de Comfavalle en la ciudad de Palmira, pues una vez superadas las oportunidades de mejora los entes reguladores tras realizar varias visitas fueron otorgando el visto bueno a ciertos procesos a los que se les fueron dando su respectivo aval.

Especialización en Mercadeo

Ahora bien una vez finalizada la construcción de la segunda fase de la clínica y estabilizada la implementación de SAP, Comfavalle identificó dos aspectos importantes para empezar a posicionar el nombre de la clínica como un referente en servicio de salud en el Valle del Cauca. Los dos aspectos identificados fueron; contar con una nueva infraestructura dotada con tecnología de punta y manejar un único sistema de información transversal (SAP), gracias a ello se está logrando mejorar la imagen del servicio ante sus afiliados y con ello atraer nuevos clientes así como empezar a manejar indicadores de servicio y retorno de la inversión.

A N E X O No.1

Informe Gestión de Sostenibilidad Comfavalle 2012; Así somos, página 11



ASÍ SOMOS

Nos constituimos como la [redacted] una corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, con funciones de seguridad social, controlada y vigilada por el Estado, a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar. En 2012 cumplimos 55 años creciendo junto a las empresas, los afiliados y la región; trabajando por el bienestar de la familia y la comunidad. [redacted] nació el 3 de octubre de 1957, como resultado de una reunión de 26 empresarios caleños convocada por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), para trabajar en la búsqueda de una solución positiva y solidaria a la situación económica que vivía el país y, primordialmente, a la clase trabajadora.

Nuestra experiencia y recorrido nos han permitido ser objeto de valiosos reconocimientos, los cuales, a su vez nos han posicionado como la Caja de Compensación Familiar más grande de la región, según reporte de la Superintendencia de Subsidio Familiar, convirtiéndonos así en actores de primera línea y en los mejores aliados de los empresarios y trabajadores, y del Gobierno municipal, departamental y nacional.

11 Nuestra esencia



1

¹ Caso de grado realizado por Dairo Urbano Montoya para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Marzo 21 de 2014

Ibíd.

Informe Gestión de Sostenibilidad Comfavalle 2012; Bienvenidos, página 5

Para nuestra organización la prestación de servicios trasciende los escenarios institucionales y se proyecta hacia las comunidades, trabajando con instituciones y líderes comunitarios para contribuir en el desarrollo social de la localidad, a través de la consolidación de espacios de diálogo y la construcción de propuestas con y para la comunidad aledaña. En el periodo reportado adelantamos 22 iniciativas orientadas al cuidado del medio ambiente, el fomento del deporte, la promoción y prevención de enfermedades, el desarrollo social, la capacitación en diferentes áreas del trabajo y el desarrollo humano y el fomento de expresiones artísticas y culturales.

Como se indicó, en 2012 la Caja inició, como parte de su avance en el plan estratégico para el periodo 2012-2017, el diseño de un modelo de gestión integral que le permitirá a la organización trabajar por procesos que, a partir de la correcta y completa identificación de las necesidades de los trabajadores afiliados y las empresas de las cuales los mismos hacen parte, se puedan ofrecer, de manera integral, los bienes y servicios que responden a éstas y a aquellos, con una estrategia de sostenibilidad y visión de territorio. Una vez que el modelo sea aprobado por el Consejo Directivo, la administración procederá a su implantación.

Durante 2012 nuestros servicios impactaron a miles de personas, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y la comunidad:

- El subsidio familiar monetario llegó a 310.978 personas, y el monto otorgado por tal concepto aumentó un 11,1% frente al año 2011.
- Los usos de recreación llegaron a 4.457.456, lo que representa un crecimiento 9,9%.
- En cuanto a emprendimiento se logró la creación de 240 empresas, que generaron 336 nuevos empleos; ya contamos con 835 empresas activas como resultado de nuestros diversos programas de emprendimiento empresarial.
- El programa +Empresa, perteneciente al servicio de Fomento Empresarial, impactó a 237 empresas.

En el ejercicio económico, en 2012 tuvimos ingresos superiores a \$809 mil millones, un 3,4% más que en 2011, y nuestros remanentes fueron de \$16.860 millones.

Los ingresos generados nos permitieron realizar inversiones en infraestructura y dotación por \$13.924 millones, que se traducen en mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios que prestamos a nuestros afiliados y a la comunidad vallecaucana.

Contamos con el respaldo de 26.511 empresas afiliadas y brindamos bienestar a través de nuestros servicios a sus 394.834 trabajadores, que junto a sus familias suman 1.381.461 personas, que representan en 30,9% de la población del Valle del Cauca.

En materia de subsidios, otorgamos \$118.609 millones en subsidio monetario, en especie y en servicios. Entregamos 3.853 subsidios de vivienda a familias de trabajadores afiliados a la Caja, que representan \$45.345 millones y asignamos 5.279 subsidios a desempleados por valor de \$4.487 millones.

Cumplimos con todas las obligaciones relacionadas con la adquisición de las licencias del software utilizado, y hemos establecido políticas y procedimientos internos para efectuar el adecuado seguimiento a las instalaciones existentes, en cumplimiento del artículo 47 de Ley 22 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000.

En 2013 estamos enfrentando importantes desafíos, cuyo correcto manejo nos permitirá seguir creciendo como una de las empresas de seguridad social más importantes de la región y del país, y como el mejor aliado de los empresarios y de los trabajadores afiliados, de los gobiernos municipales, departamental y nacional, por una sociedad más justa e incluyente para todos y un territorio sostenible.

En asuntos corporativos continuaremos implementando los planes de gestión estratégica y de servicio, de forma que se afiance el crecimiento articulado de toda la Caja.



Vídeo: lanzamiento Proyecto SAP-ERP Comfavalle (el vídeo se entrega en físico por aparte).

Lanzamiento ERP - palabras del director

- lanzamiento ERP - SMART



Información SAP; Disponible en:

<http://www.mundosap.com/foro/showthread.php?t=424>



tracer
Administrator

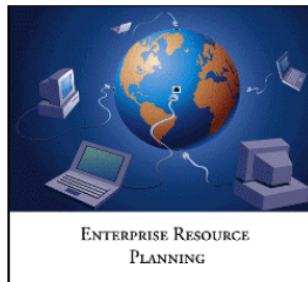
Fecha de Ingreso: feb 2006
Localización: España (Madrid)
Mensajes: 489

¿Qué es un ERP? ¿Es SAP el mejor ERP?

¿Qué es un erp?

Muchas veces hemos escuchado la palabra erp asociada a sap pero ¿sabemos realmente que es software erp? y la pregunta del millón ¿Es SAP el mejor software erp o el software erp que mejor conviene?.

Bueno pues primero comentaros que ERP **no** son las siglas de "Ejército Revolucionario del Pueblo" (, una organización armada argentina de la década de 1970) como indica google 😊 en su wikipedia. ERP son las siglas de Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos de la Empresa y básicamente es una arquitectura de software para empresas que facilita e integra la información entre las funciones de manufactura, logística, finanzas y recursos humanos de una empresa.



Información suministrada por Comfavalle proyecto SAP-ERP (formato excel): WBS Impactos proyecto SALUD antes y durante la salida en vivo.

	A	B	C	D	E
1	PROYECTO SALUD	GESTIÓN DE CAMBIO DEL PROYECTO	TECNICOS DEL PROYECTO	TECNOLOGICOS- CAJA	ORGANIZACIONALES -CAJA
2	Gestión	Divulgar y capacitar: minimizar el impacto que se genera en la gente	Adecuación y ejecución -verificación de los puntos físicos	Garantizar todos los requerimientos tecnológicos del proyecto	Procesos antes-durante y despues
3					
4	Evaluar que puestos de trabajo en facturación requerirá acceso a internet para subir archivo de preliquidación al portal de SOS.	Socializar que la Administración de la Data Maestra se realizará de forma centralizada.	Validar la capacidad requerida (PC, Impresora, conectividad y puesto de trabajo) para soportar el sistema, en la Clínica Tequendama. Adicionales al resultado del diagnóstico	Diagnósticar el acceso a internet desde los puntos asignados en las IPS adscritas para la auditoria hospitalaria	Definir los cargos que tendrán los roles de anulación o generación de notas crédito. (secretaria o Oficinista líder - evaluar las competencias)
5	Definir el cargo que tendrá el rol de creación del archivo de preliquidación, factura colectiva y envío electrónico.	Socializar los beneficios de la remisión administrativa que se realizara en el sistema SAP, para la captación de usuarios a programas.	Validar las impresoras requeridas para la eficiencia de la funcionalidad de wordcontainers	Brindar la capacidad instalada (PC, impresora, punto de red, puesto de trabajo) en los puntos que según el diagnóstico realizado, no cumplan con los requerimientos mínimos necesarios, (todas las IPS	Definir el cargo que tendrá el rol de administración del módulo de Glosas de Venta (centralizado y por regional)
6	Definir el cargo actual que tendrá el rol de generar los rips de atenciones de capitación y de cumplimiento de metas de PyP.	Socializar los beneficios sobre el control de inventarios y existencias de los medicamentos; que garantizara la trazabilidad de la administración del medicamento	Diagnosticar que puntos de facturación requieren impresoras POS (IPS HOSPITALARIA)	Brindar la capacidad instalada (PC, Impresora, conectividad y puesto de trabajo) en los puntos que según el diagnóstico realizado, no cumplan con los requerimientos mínimos	Realizar capacitación sobre el Decreto 3047 a los roles que administrarán el módulo de Glosas (tiempos, transito, motivos, otros)
7	Definir el cargo actual que tendrá el rol de solicitar la factura de capitación y la de cumplimiento de metas de	Socializar que se podrán registrar las actividades de alto costo, ATEP, SOAT, susceptibles de recobro en la auditoria Hospitalaria.	Asegurar la interfaz con el asegurador, para la validación de derechos a través del web service	Garantizar impresoras en los sitios de atención donde se genere el Word Containers	Evaluar las competencias de los liquidadores de cuentas medicas y cerrar brecha teniendo en cuenta la
	Definir el cargo actual que tendrá el rol de distribuir los ingresos de capitación por	Socializar que la creación, ajuste o inactivación de prestaciones debe obedecer al criterio de un área o a un		Realizar la compra de 2 portatiles y 2 modem inalámbricos requeridos para	De acuerdo a diagnóstico negociar con las IPS adscritas un puesto de trabajo donde se

wbs Impactos proyecto SALUD antes de la salida en vivo		
	peso especifico de la actividad	
Impactos Organizacionales	17%	Procesos Planeación
Impactos Tecnología	8%	Requerimientos
Impactos Frente Gestión de Cambio	28%	GENTE
Impactos Frente Salud	41%	Directamente el proyecto
Impactos Frente Técnico	6%	Requerimientos
TOTAL INDICADOR	100%	

Especialización en Mercadeo