



CASO DE ÉXITO

Seguros Unimed

Seguros Unimed atiende al Sistema Unimed, reconocido como el mayor sistema de cooperativas de trabajo médico del mundo, y al sector salud en Brasil. Fundado en 1989, tiene como misión la comercialización de planes de jubilación privados para profesionales cooperados del sector de la salud y para el mercado de seguros de salud en Brasil. En 2017, quedó en la 39° posición entre las mejores empresas en relacionamiento al cliente, de acuerdo al ranking Examen/IBRC 2018, que clasifica a las 115 mejores empresas del país.

INSTITUCIÓN EN NÚMEROS



São Paulo
SP - Brasil



22
Oficinas



117
Hospitales
Propios



2.554
Hospitales
Credenciados



346
Cooperativas
de Salud



1.200
Colaboradores



114.000
Médicos
Cooperados



18 millones
Beneficiarios



US\$840 millones
Facturación Anual



PREMIACIONES

Entre las diversas premiaciones y reconocimientos de Seguros Unimed, destacamos:

Valor 1000

En el segmento Salud, Seguros Unimed se posiciono entre las tres mayores aseguradoras.

Estadão Finanças Mais

Considerado el ranking de las empresas líderes del sector financiero en Brasil, donde Seguros Unimed se resalta en dos categorías:

- Salud (3ª posición)
- Vida y Jubilación (9ª posición).

Mayores y Mejores (Revista Examen)

- Unimed Seguros Salud: 20º posición en premios emitidos líquidos
- Unimed Aseguradora: 45ª posición en premios emitidos líquidos



OBJETIVOS Y NECESIDADES

El objetivo del proyecto de implantación fue proporcionar a los usuarios un acceso más fácil al sistema, innovando de esta forma la necesidad de poseer un ambiente centralizador para la utilización de todos los módulos. Pensando en las posibilidades de solución, se decidió que la mejor manera sería trabajar con el SA Performance Manager para agregar todos los módulos y la creación de un *Dashboard*.



SOLUCIÓN IMPLEMENTADA

Seguros Unimed es cliente de Interact desde el año 2016. Nuestra solución de Gestión de la Calidad implementada se fundamenta en la utilización de seis productos que forman parte del portafolio del SA Strategic Adviser. Las aplicaciones generan soluciones para la planificación y administración estratégica, de documentos, ocurrencias, riesgos, procesos y proyectos. El cliente cuenta con soluciones personalizadas, además de toda la gama de componentes disponibles en el módulo SA Components Manager.



SA
Performance
Manager



SA
Risk
Manager



SA
Occurrence
Manager



SA
Document
Manager



SA
Project
Manager



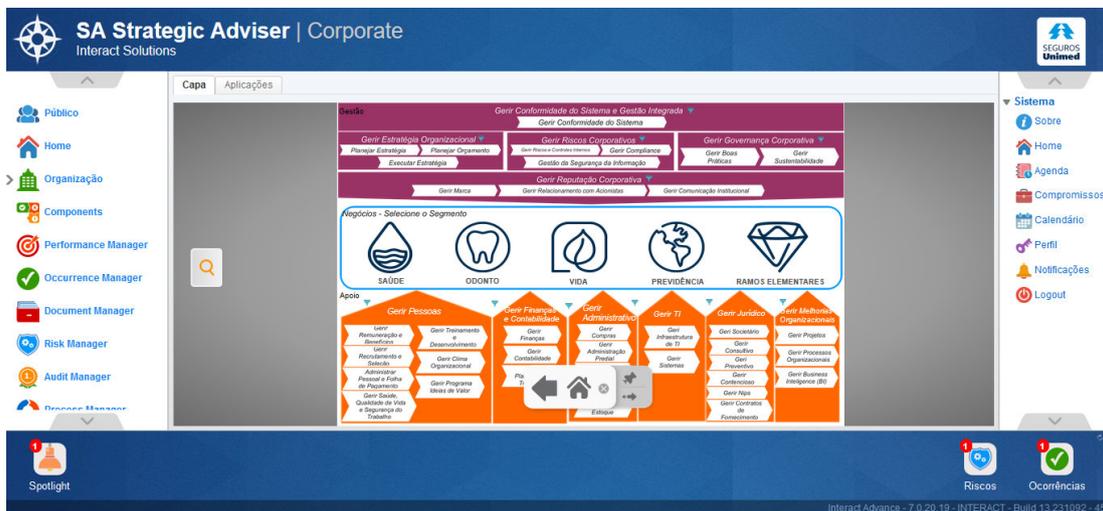
SA
Process
Manager



SA
Components
Manager

SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN:

El objetivo fue propiciar a los usuarios formas más fáciles de acceso. Para eso se hizo la construcción de herramientas utilizando los componentes existentes en el sistema que permitan el acceso directo e intuitivo a los ítems de gestión.

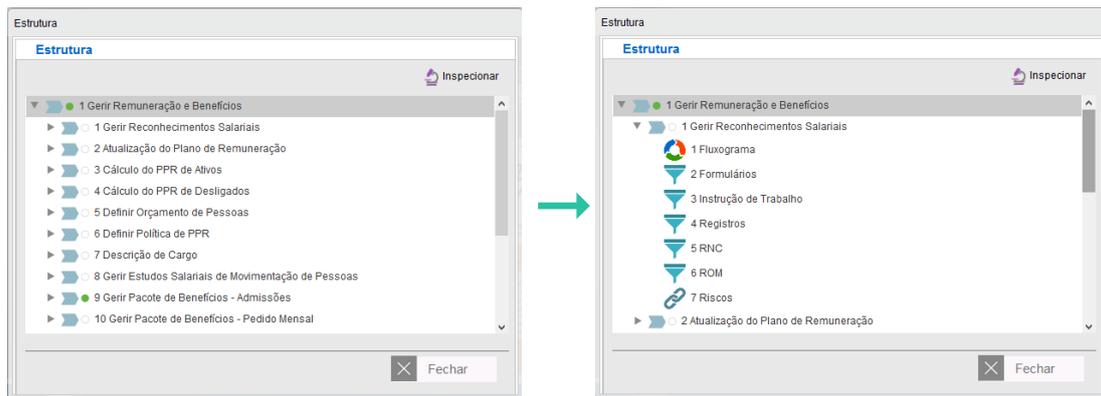


Los ítems de gestión fueron transformados en un diseño gráfico y convertidos posteriormente a un Dashboard, que permite el acceso directo a los módulos a través de links directos.

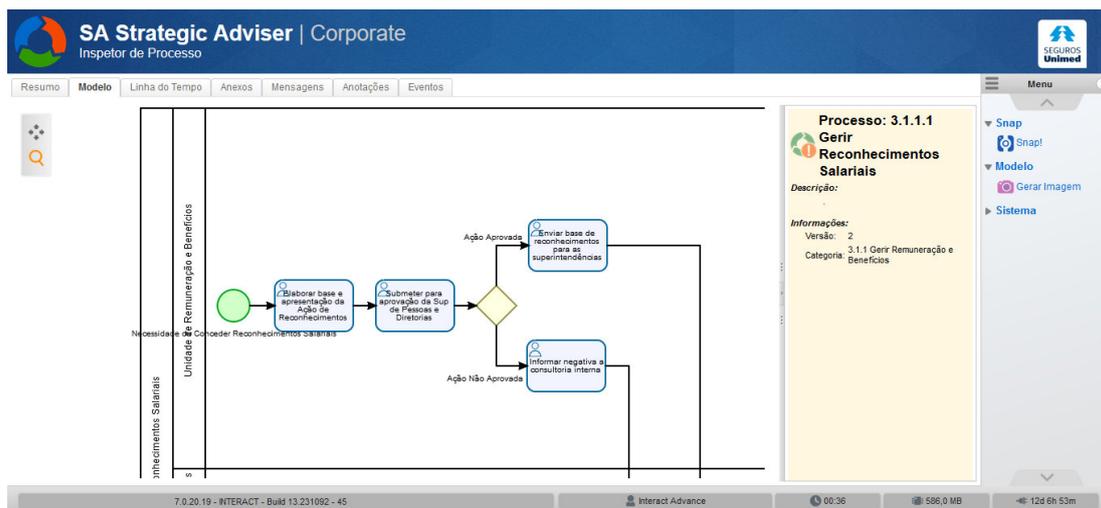


Debido a su estructura flexible, el SA Dashboard permite crear un simple organigrama, un flujograma detallado del proceso organizacional o un mapa de planificación. En este caso, el cliente lo utilizó para crear gráficos con atajos a los ítems del sistema de gestión.

SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN:



El clic en los elementos del Dashboard da acceso al formulario con las opciones dentro del ítem específico de gestión. En la primera imagen se muestra el formulario después de hacer clic en **Administrar Remuneraciones y Beneficios** dentro del gráfico en el Dashboard. Cada ítem del formulario abre más opciones de acceso, como se visualiza en la imagen 2. El destino podrá ser cualquier ítem del SA, como un proceso, ejemplificado por el cliente en la siguiente figura.



La implementación de este proyecto sucedió de la siguiente forma:

- 1) Mapeo: definiciones de la estructura;
- 2) Construcción de la estructura en un nuevo modelo en el SA Performance Manager, a través de la inclusión de elementos y clonación de indicadores;
- 3) Validaciones y ajustes;
- 4) Desarrollo de la mejora junto con la Fabrica para hacer factible en la Organización la presentación del dashboards y el vínculo con todos los ítems de la cadena de valor creados en el Sistema;
- 5) Disponibilidad y pruebas a los usuarios de la Consulta Integrada.

BENEFICIOS Y RESULTADOS PERCIBIDOS

El proyecto permitió el acceso dinámico y centralizado de las informaciones de los distintos módulos en un único local, facilitando así la navegación de los clientes internos. El acceso se volvió fácil para el usuario, permitiendo así la visualización de toda la estructura de Procesos, Documentos, Indicadores, Informes de No Conformidades y Matriz de Riesgo en un único ambiente.

TESTIMONIO

"La lógica de funcionamiento se viene consolidando desde la adquisición de los módulos que definimos como integrantes de nuestro sistema de gestión y nos permitió construir una buena base sólida de conocimiento y acceso a las informaciones; con esta estructura definida y todo el conocimiento adquirido en la asociación con los consultores de Interact, nos reunimos con nuestros usuarios internos que solicitaron una forma de perfeccionar y facilitar el acceso a toda la organización de forma integrada y ágil, donde pueden utilizar en todo momento este contenido para definiciones estratégicas y operacionales. Con la solución implementada, conseguimos ganar agilidad y amplitud en el conocimiento, además del impulso en el compromiso a la cultura de gestión transparente del sistema de gestión integrado; nuestra visión a mediano plazo será la integración de nuestra gestión de riesgos a este modelo cerrando el ciclo PDCA para la práctica de la mejora continua de nuestra organización."

Ronaldo Lucco - Gerente de Procesos y Calidad



Equipo de Gestión de la Calidad y Procesos de Seguros Unimed

