



Comisión Nacional de Protección Social en Salud  
Ciudad de México D.F., México  
[www.seguro-popular.gob.mx](http://www.seguro-popular.gob.mx)

#### Industria:

Sector Público

#### Presupuesto Anual:

US \$2.6 billones

#### Empleados:

240

#### Productos y Servicios de Oracle:

Oracle Business Intelligence  
Enterprise Edition  
Siebel Customer Relationship  
Management  
Siebel Sales  
Siebel Contact Centers & Service

#### Oracle Partner:



eSiglo  
[www.e-siglo.com](http://www.e-siglo.com)

**“Con Oracle Business Intelligence y las aplicaciones de Siebel CRM de Oracle, hemos alcanzado la eficiencia operacional necesaria para soportar el aumento sostenido de cuatro a seis millones de afiliados por año fiscal. Además, con la tecnología avanzada de Oracle, nos encaminamos a lograr las proyecciones establecidas para el año 2010.”** – Carlos Eduardo Cabrera, Director General de Afiliación y Operación, Comisión Nacional de Protección Social en Salud

## Comisión Nacional de Protección Social en Salud Alcanza Eficiencia Operativa con Única Arquitectura Tecnológica

En el año 2001, se crea la Comisión Nacional de Protección en Salud, o como mejor se le conoce, Seguro Popular de Salud, como un esfuerzo conjunto del Gobierno Federal y los gobiernos estatales en México. Su objetivo es el de ofrecerle a los mexicanos acceso a la atención médica. Actualmente, el seguro cuenta con más de cinco millones de familias afiliadas y beneficiarios en el país y espera alcanzar un aproximado de 50 millones de afiliados para el año 2010.

### Desafíos

- Mejorar la eficiencia operacional, asegurando extensión de la funcionalidad CRM a oficinas remotas en toda la nación
- Alcanzar las proyecciones establecidas del aumento en número de afiliados ofreciéndoles un excelente servicio transaccional
- Automatizar los procesos a través de la organización para lograr una mejor visibilidad operacional y toma de decisiones por parte de la gerencia

### Solución

- Estableció una arquitectura tecnológica escalable y única para todas las oficinas alrededor del país
- Automatizó las ventas y los procesos de negocio con las aplicaciones de Siebel CRM de Oracle
- Integró las operaciones de 1.500 usuarios en las oficinas y las áreas remotas del país, con las oficinas y los servicios principales de la Comisión
- Ofreció un excelente servicio a los afiliados de la organización por medio de las aplicaciones de Siebel CRM de Oracle, que ayudaron a la organización alcanzar las 790.241 transacciones requeridas por minuto para el año 2010
- Mejoró la habilidad de tomar decisiones más precisas y eficientes con Oracle Business Intelligence Enterprise Edition
- Obtuvo la habilidad de adaptarse y monitorear hasta seis millones de nuevos afiliados anualmente con una infraestructura de TI integrada y escalable
- Estableció 20 indicadores para monitoreo eficaz de credenciales y distribución de medicamentos a fabricantes y farmacias con las aplicaciones de Siebel CRM
- Permitió que la gestión de proveedores del programa se realizara con un alto grado de automatización, desde el proceso de solicitud hasta el pago de participación en el programa