



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
Universidad del Estado



Transformación Digital en la Universidad de Tarapacá: 2 casos de éxito

Arica – Chile



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
UNIVERSITY OF TARAPACÁ



Universidad de
Tarapacá



Índice

1. Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá
2. Ordenes de Compras Universidad de Tarapacá
3. Aprendizaje
4. Desafíos





**Servicios online Bienestar del personal
Universidad de Tarapacá**

1. Contexto

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



El Servicio de Bienestar de la Universidad de Tarapacá, dentro de los beneficios que otorga a sus socios, posee el reembolso de gastos médicos, que consiste en bonificar un porcentaje de las consultas médicas, exámenes, medicamentos y otras prestaciones como odontológicas, lentes ópticos, etc..

Problema

La Universidad enfrentaba serias dificultades para gestionar estas solicitudes de reembolsos médicos del Servicio de Bienestar de sus funcionarios, debido a la falta de un sistema digital y seguimiento de dichas solicitudes.

1. ¿Qué era lo complicado?

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



- Los beneficios de solicitud de reembolso médico se gestionaban de forma presencial, la entrega de los documentos era un proceso lento, provocando reclamos y largas filas de espera.
- Los funcionarios no tenían un canal directo ni rápido para realizar consultas, dependiendo de visitas presenciales.

1. ¿Cuál era el proceso?

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



- Las solicitudes de gastos médicos se presentaban en papel o mediante correos electrónicos.
- Las solicitudes debían ser revisadas y aprobadas por los funcionarios de Bienestar de manera física.
- Dificultad de los socios en el seguimiento de las solicitudes de reembolso.

1. Costo asociado

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



- **Tiempo:** Cada solicitud de un beneficio tomaba cerca de 20 días hábiles en ser procesada.
- **Recursos:** tiempo de personal administrativo en tareas repetitivas y duplicadas.
- **Personas:** en periodos críticos los 4 empleados se dedicaban exclusivamente a estas gestiones, dividiendo su tiempo entre solicitudes, seguimiento y comunicación con los funcionarios.

1. Solución

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



- Se implementó un Sistema de Solicitud de reembolso médico, un portal digital que centraliza la gestión de estas solicitudes, permitiendo un acceso rápido, transparente y eficiente tanto para funcionarios como para la Unidad de Bienestar.
- Un sistema más moderno y que permite un mejor canal de comunicación entre funcionarios y la unidad de Bienestar.

1. Solución: pasos

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá

- Diagnóstico y Análisis de Necesidades
- Diseño del Sistema
- Desarrollo y Pruebas Piloto
- Capacitación y Lanzamiento



1. Beneficios

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá

- Mayor Eficiencia en la Gestión
- Acceso Inmediato y Transparente
- Mejora en la Satisfacción del Personal
- Reputación Institucional



Solicitud de Reembolso

Seleccione el tipo de prestación que desea reembolsar:

 Consultas Médicas Como medicina general, pediatría, cardiología, otros.	 Exámenes y Procedimientos Como exámenes de laboratorio, imágenes, procedimientos ambulatorios, intervención quirúrgica (Debe adjuntar Orden Médica)	 Medicamentos Medicamentos con receta médica	 Otras prestaciones Como odontológicas, lentes ópticos, órtesis y prótesis y atenciones de urgencia.
--	---	--	---

Adjunte los documentos correspondientes

Adjunte documentos considerando un archivo por documento, datos legibles y buena iluminación (archivo en formato PDF o imagen).

Presione aquí para adjuntar

Información importante !


"Los afiliados deben conservar los originales de los documentos de respaldo de los beneficios solicitados digitalmente al Servicio de Bienestar, por el plazo de 5 años conforme a los artículos 2514 y 2515 del Código Civil. Circular N°3623."

Tomar conocimiento

 Presione aquí para informarse sobre los montos topes del año

 Presione aquí para informarse sobre su monto disponible

 Grabar

 Nuevo

Adjuntar Documentos Solicitud de Reembolso

Archivo (*) Ningún archivo seleccionado

Extensiones soportadas pdf, jpg, gif, png, jpeg

Archivos Adjuntos

Nombre	Fecha creación	Tamaño
--------	----------------	--------

Consultas

Solicitud de Reembolso | Consulta de Solicitudes Históricas | Consulta de Topes

Recuperar | Adjunto | Anular | Rechazar | Cambiar Estado | Devolver Esta

Solicitud										Rechazo		Reembolso		Datos Pago				Tiempo Transcurrido	
Adj.	Bit.	Seg.	Estado	Folio	Rut	Nombre	Fecha	Tipo Prestación	Salud	Fecha	Responsable	Folio	Fecha	Banco	Cuenta	Monto	Fecha		CE
(2)			Pagado	2024100384			28-10-2024 12:34:48	Consultas Médicas	FONASA			2024110093	12-11-2024	BANCO			15-11-2024	2024110008	6 días 23 hrs 25 min
(1)			Pagado	2024060074			05-06-2024 16:03:57	Otras prestaciones	FONASA			2024060125	24-06-2024	BANCO			28-06-2024	2024060026	19 hrs 56 min
(1)			Pagado	2024050255			16-05-2024 13:36:21	Otras prestaciones	FONASA			2024050221	16-05-2024	BANCO			23-05-2024	2024050019	22 hrs 23 min
(1)			Pagado	2024030271			14-03-2024 18:17:34	Otras prestaciones	FONASA			2024030601	26-03-2024	BANCO			27-03-2024	2024030015	17 hrs 42 min

Bitácora de Solicitud

Folio N° 2024100384

Solicitud de reembolso folio N° 2024100384 perteneciente a [Redacted] para Consultas Médicas.

- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO [Redacted] Ingresado 28-10-2024 12:34:48 0 minutos
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO [Redacted] Impreso 08-11-2024 11:38:26 10 días 23 hrs 03 min
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO [Redacted] Aceptado 12-11-2024 09:32:27 3 días 21 hrs 54 min
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO [Redacted] Procesado 12-11-2024 09:34:23 01 min
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO [Redacted] Pagado 15-11-2024 11:24:58 3 días 01 hr 50 min

Cerrar

SEGUIMIENTO DE REEMBOLSO

Solicitud de Reembolso: 2024100384
Fecha Solicitud : 28-10-2024 12:34:48

Información de lo solicitado
Consultas Médicas. 2 documentos adjuntos.

Información del reembolso
Banco [Redacted]
Fecha de pago : 15-11-2024
Monto Bonificado: \$ 28.395

Detalle de lo bonificado

Boleta	Fecha	Descripción	Monto	Servicio de Bienestar	
				Bonificado	%
7825	22-10-2024	EXAMENES RADIOLOGICOS E INS	49.540	24.770	50
1217	25-10-2024	CONSULTA MEDICA	7.250	3.625	50
				\$ 28.395	

Cerrar



Consultas

Historial de Reembolso | Consulta de solicitudes historicas | Consulta de topes

Recuperar | Aceptar | Anular | Rechazar | Cambiar Estado | Devolver Est

Solicitud de Reembolso

Adj.	Bit.	Seg.	Estado	Solicitud			Fecha	Tipo Prestación	Salud	Rechazo		Reembolso		Datos Pago				Tiempo Transcurrido
				Folio	Rut	Nombre				Fecha	Responsable	Folio	Fecha	Banco	Cuenta	Monto	Fecha	
(2)			Pagado	2024100384			28-10-2024 12:34:48	Consultas Médicas	FONASA			2024110093	12-11-2024	BANCO		2024110008	6 días 23 hrs 25 min	
(1)			Pagado	2024060074			09-06-2024 16:03:57	Otras prestaciones	FONASA			2024060125	24-06-2024	BANCO		2024060026	19 hrs 56 min	
(1)			Pagado	2024050255			16-05-2024 13:36:21	Otras prestaciones	FONASA			2024050221	16-05-2024	BANCO		2024050019	22 hrs 23 min	
(1)			Pagado	2024030271			14-03-2024 18:17:34	Otras prestaciones	FONASA			2024030601	26-03-2024	BANCO		2024030015	17 hrs 42 min	



Bitácora de Solicitud

Folio N° 2024100384

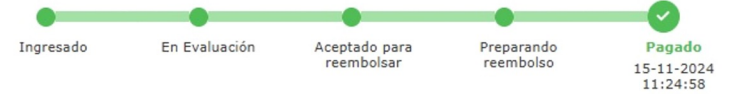
Solicitud de reembolso folio N° 2024100384 perteneciente a [Redacted], para Consultas Médicas.

- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO**
 [Redacted] Ingresado 28-10-2024 12:34:48 0 minutos
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO**
 [Redacted] Impreso 08-11-2024 11:38:26 10 días 23 hrs 03 min
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO**
 [Redacted] Aceptado 12-11-2024 09:32:27 3 días 21 hrs 54 min
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO**
 [Redacted] Procesado 12-11-2024 09:34:23 01 min
- ENCARGADA SOLICITUD DE REEMBOLSO**
 [Redacted] Pagado 15-11-2024 11:24:58 3 días 01 hr 50 min

Cerrar

SEGUIMIENTO DE REEMBOLSO

Solicitud de Reembolso: 2024100384
 Fecha Solicitud : 28-10-2024 12:34:48



Información de lo solicitado
 Consultas Médicas. 2 documentos adjuntos.

Información del reembolso
 Banco [Redacted]
 Fecha de pago : 15-11-2024
 Monto Bonificado: \$ 28.395

Detalle de lo bonificado

Documentos entregados por el afiliado				Servicio de Bienestar	
Boleta	Fecha	Descripción	Monto	Bonificado	%
7825	22-10-2024	EXAMENES RADIOLOGICOS E INS	49.540	24.770	50
1217	25-10-2024	CONSULTA MEDICA	7.250	3.625	50
				\$ 28.395	

Cerrar



**Órdenes de Compra
Universidad de Tarapacá**

1. Contexto

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



Las Órdenes de Compra internas de la institución tradicionalmente han seguido un procedimiento manual lo que conlleva por supuesto tiempo en su tramitación y desinformación de las etapas en las que se encuentra cada Orden.

Problema

Este proceso, considerando los últimos 5 años, aproximadamente a 165 usuarios que en promedio generan 5.000 Órdenes de Compra anuales..

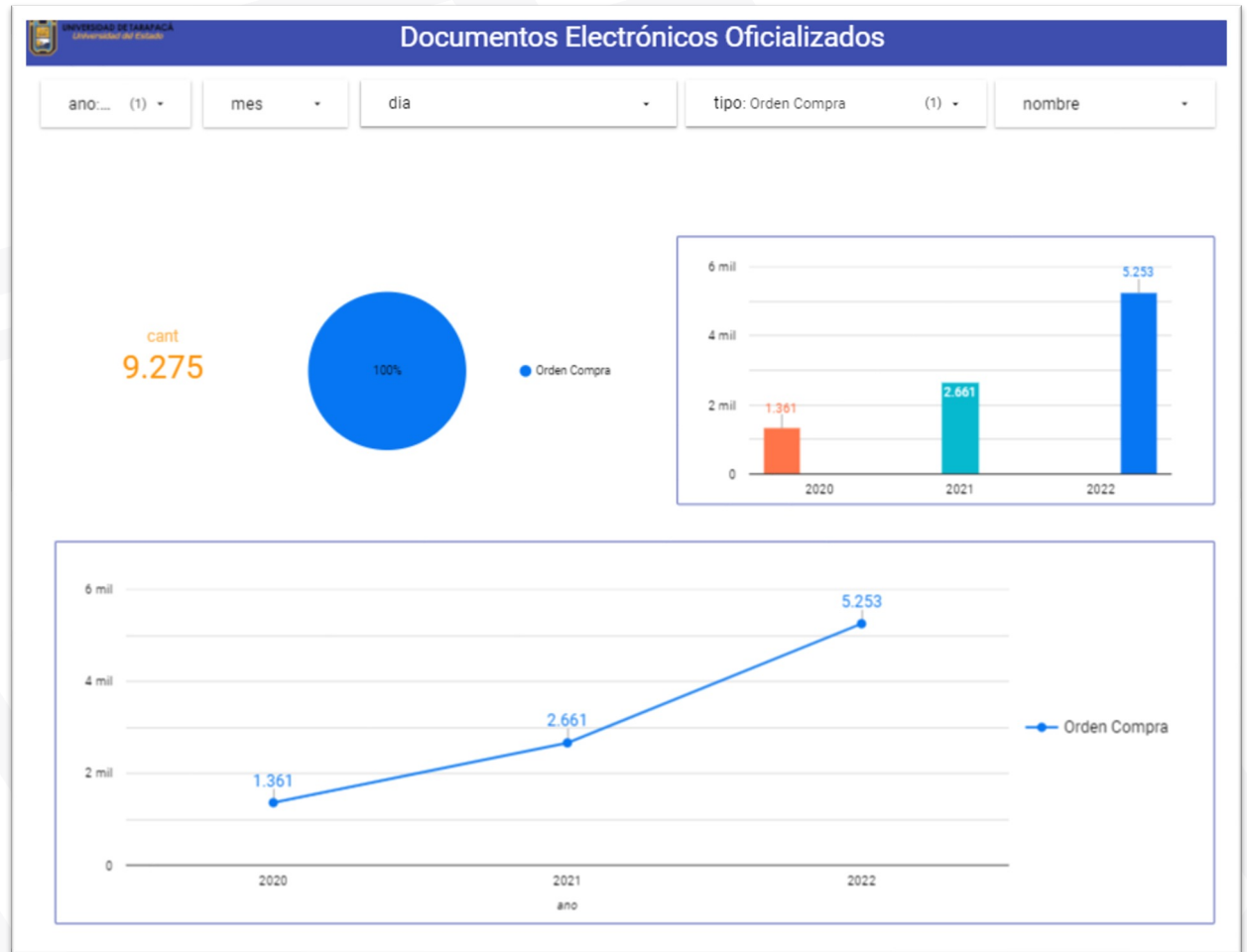
1. Consideración en la planificación

Servicios online Bienestar del personal Universidad de Tarapacá



Fue necesario abordar el tema desde la óptica del **rediseño** y **optimización** integral de los procesos administrativos, colocando a disposición de los usuarios su firma electrónica simple o avanzada según corresponda y capacitarlos en su uso. Esto se hizo de manera paulatina pero constante

Documentos Electrónicos Ordenes de Compras totalmente tramitadas periodo 2020-2022



Adquisiciones

Sistema Mantenedores Procesos Procesos de Compra Consultas e Informes Ayuda



Procesos/Solicitud de Compra

Fecha Solicitud	12-01-2023 16:01:01
Tipo Motivo (*)	
SubTipo Motivo	
Motivo (*)	
Tipo Pago (*)	Adjuntos
URL Pago Tarjeta	
Certificado Presupuesto (*)	Procedimiento de Compra (*)
Es contrato suministro (*)	ID Licitación Contrato FOCs
Plan Compras (*)	ID Plan Compras

Validar Formulario Grabar Adjuntar Imprimir Nuevo

Centro Costos

CCosto	%	Monto
Total	0,00	0

Detalle de Artículos Detalle de Pasajes Detalle de Alojamiento Custodios Códigos de Inventario

Detalle de Artículos						
Cantidad	Artículo	Unidad	Descripción	Item	Ult.Fecha	Precio Unit.
Total Estimado \$						0,00



Adquisiciones

Universidad De Tarapacá
Casa Matriz Arica

Sistema Mantenedores Procesos Procesos de Compra Consultas e Informes Ayuda



Procesos/Recepción de Solicitud

Recuperar

Adjunto

Recepcionar

Asignar

Atender

Devolver

Anular

Recepción de Solicitud

Adj.	Focs	Flujo	Cert.	Folio	Doc. Oficializa	Sede	Fecha	Emisor	Estado	Fecha Recepción	Recepcionado Por	Fecha Asignación	Comprador	Fe
------	------	-------	-------	-------	-----------------	------	-------	--------	--------	-----------------	------------------	------------------	-----------	----

Página 1 registros por página 1000 Registros recuperados 0 de 0

■ DOCUMENTO ANULADO ■ DOCUMENTO OFICIALIZADO ■ DOCUMENTO NO OFICIALIZADO ■ DOCUMENTO RECHAZADO



Adquisiciones

Sistema Mantenedores Procesos Procesos de Compra Consultas e Informes Ayuda



Procesos/Envío de O.C. a Recepción y despacho

Comprador

Fecha (*) al

Pendiente NO SI

Detalle Pendiente

[Recuperar](#) [Agregar O.C.](#) [Modificar O.C.](#) [Complementar Adjuntos O.C.](#) [Enviar a Rec. y Desp.](#) [Enviar a Contabilidad](#)

Orden de Compra

Nº	Días Retraso	Orden Compra	Folio F.O.C.S.	Solicitud Compra	Datos Compra	Unidad Compradora	Estado y Fechas ChileCompra	Fecha O.C. Aceptada	Fechas U.T.A	Recepción Conforme	Datos Pago
----	--------------	--------------	----------------	------------------	--------------	-------------------	-----------------------------	---------------------	--------------	--------------------	------------





Aprendizaje

Aprendizaje

- Es posible **cambiar** los preceptos del trabajo manual por un ambiente electrónico virtual.
- Es posible **diseñar** productos de software de manera genérica dependiendo de la naturaleza de lo que se esté implementando, lo que implica un esfuerzo mayor al inicio, pero una considerable disminución del esfuerzo involucrado en desarrollos similares posteriores.
- Es necesario **desarrollar** aplicaciones lo suficientemente flexibles, en la medida de lo posible y previsible, para que se puedan adaptar a las necesidades siempre cambiantes del negocio, sobre todo al comienzo, hasta lo logran un nivel aceptable de estabilidad



Desafíos

Desafíos

- Interoperabilidad de plataformas de GobDigital
- Infraestructura
- Gestión de cambio
- Incorporar aspectos de IA (tales como agentes) no solo predictivo sino También generativo.



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
UNIVERSIDAD DEL SUR



