



## GRUPO AMMA

UNIFICA SISTEMAS E IMPULSA SU EXPANSIÓN  
CON SAP SANIDAD

### DE UN VISTAZO

“Gracias a SAP podemos llevar un control exhaustivo y centralizado de todos los procesos asistenciales, elevando la información a los indicadores sanitarios que nos permiten optimizar nuestros procesos. Además, ha permitido combinar la gestión hospitalaria, propia de nuestros centros, con la gestión de los servicios generales propios de un hotel”.

**Jorge Delgado**, Director Técnico y de Calidad.  
Grupo AMMA.

#### Organización

- Nombre: Grupo AMMA.
- Localización: Madrid, Pamplona.
- Sector: Centros Asistenciales para personas mayores, dependientes y discapacitados.
- Productos y Servicios: Diseño, promoción y gestión de Centros Gerontológicos, así como servicios innovadores para personas, centros asistenciales y otras entidades e instituciones.
- Facturación: 75 millones de euros.
- Empleados: más de 2.500.
- Web site: [www.amma.es](http://www.amma.es).
- Partners: BIKO2 y Seidor.

#### Retos y Oportunidades

- Grupo AMMA opera en un sector muy atomizado, donde las TIC son aliadas esenciales para el desarrollo de servicios de alto valor añadido.
- El Grupo AMMA necesitaba un sistema vertical, con funcionalidades para todas sus áreas (nivel clínico-asistencial, como núcleo de negocio, y back-office) que permitiera una centralización racional de los servicios y acceso desde cualquier ubicación, sin límite.
- La tecnología SAP permitió realizar la fusión de AMMA y Gerogestión de manera ordenada, así como consolidar los sistemas de información e infraestructuras de ambas organizaciones con éxito.

#### Objetivos

- Homogeneizar el sistema de información de negocio.
- Estandarizar los procesos.
- Consolidar la información ya existente y garantizar su visibilidad para la empresa.
- Automatizar parte de los procesos manuales de asistencia sanitaria aplicados en los centros.

#### Soluciones y Servicios SAP

- SAP Business Suite, con SAP Patient Management.
- SAP Business Objects.

#### Lo más destacado

- El volumen de información del que, ahora, dispone la compañía.
- Actual capacidad de análisis de datos de Grupo AMMA, tanto en su área clínico-asistencial como de datos procedentes de las áreas de back-office.

#### Por qué SAP

- Único proveedor del mercado con una solución completa, a todos los niveles, para el sector residencial.
- Fácil ampliación de las funcionalidades, en base al estándar planteado.

#### Beneficios principales

- Mejora en la calidad de los servicios a los residentes.
- Agilidad en la toma de decisiones.

#### Entorno existente

- Sistemas distribuidos con diversos ERPs, que soportaban cada una de las áreas.

Historia de Éxito de Clientes SAP  
SAP Business Suite

# GRUPO AMMA

## UNIFICA SISTEMAS E IMPULSA SU EXPANSIÓN CON SAP SANIDAD

Grupo AMMA, resultado de la fusión de AMMA y Gerogestión, es una de las organizaciones líder en España en la atención a personas mayores, dependientes y discapacitadas. La unión de ambas compañías llevó a sus responsables a elegir SAP Business Suite, con la solución vertical SAP Sanidad, para lograr una fusión ordenada y consolidar sus sistemas TIC para sus 30 residencias.

El Grupo AMMA está implantado a nivel nacional y diseña, promueve y gestiona centros gerontológicos y servicios innovadores, de la más alta calidad, dirigidos a personas, centros asistenciales y otras entidades e instituciones.

La organización ofrece servicios personalizados, a través de su red, que abarcan atención domiciliaria, teleasistencia, apartamentos tutelados, centros de día y residencias, entre otros. Sus servicios tienen como objetivo principal que las personas mayores y dependientes, y sus familias, reciban los servicios que necesitan en cada momento.

Amma nació en 1997, por iniciativa de Caja Navarra, como respuesta a las necesidades de plazas residenciales, para mayores y dependientes, detectadas por el II Plan Gerontológico de Navarra. Ocho años después Amma se fusionó con Gerogestión, creándose el Grupo AMMA que, actualmente, es uno de los líderes sectoriales en atención a la dependencia y a la tercera edad.

A partir de ese momento el Grupo inició un nuevo proceso de expansión, contando con la participación de Inversiones Alaris, compuesto a partes iguales por Caja Navarra, Caja Duero y

Caja de Burgos. Además, entre otros accionistas minoritarios, figuran Grupo Norte, Inverduero, Kintoa Investment, UVE, Bella Castilla y Horizontes de Castilla.

La organización cuenta con 30 centros gerontológicos (alrededor de 5.300 plazas residenciales y centros de día) en siete Comunidades Autónomas: Canarias, Cantabria, Cataluña, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid y Navarra. Cuenta con más de 2.500 empleados y su facturación, en 2009, fue de 75 millones de euros.

### Situación anterior

La fusión de Amma y Gerogestión dio como resultado un Grupo caracterizado por contar con Sistemas TI distribuidos y una organización donde cada área disponía de un ERP propio. Además, el nuevo Grupo AMMA, en ese momento, dependía de aplicaciones desarrolladas por diferentes proveedores locales.

Esta infraestructura dificultaba el proceso de fusión de ambas empresas e impedía la convergencia de la información, cuya consolidación suponía una tarea lenta, que generaba errores. Por otro lado, la gestión de las Historias Clínicas se efectuaba de forma manual y esto ralentizaba los procesos.

A raíz de la creación de Grupo AMMA se planteó la necesidad de disponer de una infraestructura homogénea, que contribuyera a una fusión ordenada y homogeneizara los Sistemas de Información, unificando los anteriores en uno solo.

Este único sistema debía ser totalmente vertical, ofreciendo funcionalidad a todas las áreas de actividad, tanto en procesos centrados en el núcleo de negocio (nivel clínico-asistencial) como para el back-office. Adicionalmente, debía proporcionar una centralización racional de los servicios, así como facilidad de acceso desde cualquier ubicación.

Para ello, de entre la oferta disponible en el mercado, Grupo AMMA seleccionó SAP, considerándolo el único fabricante capaz de proporcionar una solución completa a todos los niveles, que permite ampliar las funcionalidades sencillamente y según el estándar planteado por la organización.

### El Proyecto

Grupo AMMA decidió implantar SAP Business Suite, con la solución vertical SAP Patient Management, y SAP Business Objects, para su nueva infraestructura TI, con los siguientes objetivos:

- Homogeneizar el sistema de información del negocio.
- Estandarizar los procesos, a todos los niveles.
- Consolidar la información ya existente y garantizar su fácil visibilidad para toda la empresa.
- Automatizar parte de los procesos manuales, realizados en los centros para la asistencia sanitaria.



“En estos momentos, y gracias a la solución implantada, somos capaces de extraer los costes a un nivel de detalle muy bajo, y agregado en una visión superior. Podemos tomar decisiones de manera rápida, y ser conscientes, en todo momento, de la forma en que se están gestionando, a nivel económico, nuestros centros”.

**Alberto Jiménez**, Director de Operaciones.  
Grupo AMMA.

Para abordar el proyecto se seleccionó a BIKO2 como Consulting Partner, para la implementación de los sistemas que soportarían el núcleo de negocio de la organización: la gestión sanitaria, con SAP Patient Management.

Para ello se implementaron los módulos de Gestión de Materiales (MM); Contabilidad General (FI); Planificación y Control (PP); Contabilidad Analítica (CO); y Mantenimiento de Equipos (PM).

La empresa Seidor, por su parte, fue elegida para implantar el nuevo sistema en el área de Recursos Humanos, mediante los módulos para Nómina (PY); Administración de Personal (PA) y Desarrollo de Personal (PD).

La gestión sanitaria, con SAP Sanidad, ha supuesto disponer de datos unificados, para toda la organización, sobre los procesos clínicos y asistenciales de los residentes, así como de información generada por los procesos estándar de back-office (áreas de Finanzas, Controlling, Facturación, Compras, Nóminas, Desarrollo de Personal y Selección). Todos los departamentos, por lo tanto, basan su operativa en SAP, a excepción del área de Prevención de Riesgos.

La disponibilidad de un sistema único para toda la organización, además de ofrecer un gran volumen de datos, ha supuesto una sustancial mejora en la capacidad de análisis del grupo.

El sistema está soportado por servidores HP ProLiant, en alta disponibilidad para los entornos de desarrollo y productivo. El sistema operativo es RedHat Linux y la base de

datos es Oracle. Todos los servidores están conectados a una red de almacenamiento basada en Fibre Channel, de HP.

### Beneficios

Uno de los principales beneficios obtenidos por Grupo AMMA, con esta implementación, fue poder realizar la fusión de Amma y Gerogestión consolidando los sistemas de información y las infraestructuras de las dos organizaciones y, en consecuencia, optimizando sustancialmente los procesos operativos.

La información de negocio se genera, ahora, en tiempo real, algo que, en su momento, consolidó su estructura multi-sociedad y que, desde la puesta en marcha del sistema, dota de agilidad a la toma de decisiones. Adicionalmente, se ha mejorado la calidad de la información hacia y para el residente, tanto en lo referido a la gestión clínica, como en los servicios hosteleros que se le presta.

Estos beneficios han tenido especial importancia en el proceso de fusión, durante el que la empresa pasó de contar con 10 establecimientos a un total de 30. La organización, ahora, cuenta con información pormenorizada de sus recursos y puede estimar, de forma exacta, las necesidades reales de sus establecimientos para

aumentarlos o mantenerlos.

De la misma forma, la disponibilidad de información sobre su gestión ha aumentado el grado de interacción con los centros, a quienes, en función de los datos disponibles y sus necesidades reales, se les ha dotado de una mayor autonomía presupuestaria.

La atención clínica, además, mejora constantemente gracias a la accesibilidad, por parte de cada centro, a informes históricos sobre su evolución.

### Planes de futuro

Actualmente, SAP está ampliando las soluciones con que ya cuenta Grupo AMMA para la mejora de la interfaz de usuario y el manejo de los indicadores de negocio. Esto permitirá que la organización aborde un crecimiento estructural, ya sea a través de proyectos nacionales, como internacionales, en el largo plazo, estrechando la importante relación que ya mantiene con las Administraciones Públicas.

Durante el presente año está previsto el despliegue completo de SAP Business Objects; desarrollar el módulo EH&S de prevención y SAP CRM, para convertirse en una empresa transparente para los clientes, que podrán acceder a sus datos clínicos, facturación, actividades del Centro o menús del día, de manera remota.

“Unificar todos los sistemas de información en uno sólo, facilitando la prestación de servicios que sistemas realiza a la organización, de manera centralizada y normalizada. Permittiéndonos estar a la cabeza en nuevas tecnologías y armonizar, junto con SAP, las mejoras que paulatinamente va desplegando”.

**Ibor Rodríguez**, Director de Sistemas de Información. Grupo AMMA.

(10/04)

© 2010 SAP AG. Reservados todos los derechos. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países. Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP Francia en Estados Unidos y en otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento sólo tienen carácter informativo. Las especificaciones de productos en cada país pueden ser diferentes.

Estos materiales pueden modificarse sin previo aviso. Estos materiales los proporciona SAP AG y sus empresas afiliadas ("SAP Group") con carácter informativo, sin representación ni garantía de ningún tipo y SAP Group no se hace responsable de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP Group son aquellas especificadas en los productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.