

GRUPO HOSHC

TOMO 1

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

HOSHC: "Tu salud como la mereces"

ANDRES MANRIQUE FALS

ALEJANDRA PÉREZ ORTEGA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

2014

GRUPO HOSHC

TOMO 1

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

HOSHC: "Tu salud como la mereces"

ANDRES MANRIQUE FALS
ALEJANDRA PÉREZ ORTEGA

DIRECTOR:
ALBERTO GÓMEZ TORRES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
2014

RESUMEN EJECUTIVO

Es claro que el tema de la atención en salud en nuestro país, se constituye como un asunto con fondo delicado, y control netamente político, dando así resultados negativos y aumento en la necesidad de los usuarios del sistema de salud. Mucho se ha especulado y discutido en torno al sector salud, la conclusión que ha permanecido por muchos años es exactamente la misma, la pésima atención prestada en los centros de urgencias, y todo lo correspondiente a tramites por parte de las EPS. De allí nace GRUPO HOSHC, como un nuevo concepto de atención en los servicios de salud, para las necesidades que ha dejado el manejo del sector hasta el momento.

HOSHC se concibe en términos generales, como una solución tecnológica para la atención en los centros hospitalarios de urgencia, específicamente como una aplicación móvil, integrada a todos los afiliados al sistema de salud, dando la posibilidad a los mismos, de conocer la su red medica y el porcentaje de ocupación de sus centros en tiempo real, para cuando se presente una emergencia de bajo nivel. Esto, con el fin de buscar un equilibrio entre los centros que operan en la ciudad de Cartagena inicialmente, re-direccionando a los usuarios a los centros que presenten menos congestión en un momento dado. Así mismo, GRUPO HOSHC como empresa, brinda OPIV a los centros de atención, como valor agregado para la optimización de los procesos ejecutados dentro de los centros de atención, mediante herramientas de optimización, con el fin de lograr eficiencia en la atención a las personas. GRUPO HOSHC complementa sus dos productos, para lograr cumplir con nuestra creencia: “Tu salud como la mereces”.

Para establecer el mercado objetivo, fue necesario realizar una validación con más de 200 personas afiliadas al sistema de salud, las cuales concluyeron las necesidades que suplimos con nuestro producto/servicio.

En un proceso de aproximadamente dos (2) meses, fue posible detectar que, aproximadamente todas las personas padecen las mismas necesidades, sin embargo, el perfil de usuario escogido por GRUPO HOSHC, tiene unas características definidas, en términos de uso y manejo de herramientas tecnológicas, y recursos de mantenimiento del servicio. El perfil de usuario, se constituye como una persona con ingresos suficientes, con los que pueda obtener un móvil que soporte la aplicación y manejo de la misma, presente emergencias leves, y tenga un conocimiento mínimo en tecnología.

Por otra parte, el proceso de validación de mercado incluye también a las EPS, manteniendo un acercamiento con más de 5 personas pertenecientes al sector, donde fue posible mantener y confirmar las necesidades de los usuarios del sector salud. Finalmente, se concluye que existe un interés por mejorar los procedimientos, y en general la atención en los centros hospitalarios, para las urgencias buscando la eficiencia. De allí, definimos la cadena de clientes donde las EPS se ubican en la cabeza o raíz principal del modelo de negocio, comportándose también como un canal de distribución de los servicios de GRUPO HOSHC. Y los clientes finales para HOSHC, serán aquellos que usan y manejan la aplicación móvil, es decir, los usuarios del sector salud, y para OPIV serán las IPS que se beneficiarían de la implementación del aplicativo móvil.

En base a la misma validación de mercado realizada para el proceso de detección de necesidades, se concluye que GRUPO HOSHC no tiene competencia directa, debido a que no existe hasta el momento en el mercado, una aplicación móvil con las mismas características, y/o alguna compañía que ofrezca los mismos servicios. Sin embargo, existen aplicaciones que funcionan bajo el mismo sector salud, que podrían constituirse como una competencia indirecta, brindando servicios alternos o complementarios. Esto quiere decir que HOSHC se propone una ventaja competitiva enorme, al no encontrar competencia, marcando diferenciación e innovación total en el producto ofrecido.

Ahora bien, para la consecución del proyecto, se hace necesario una inversión superior a los cien millones de pesos, desglosados en la adquisición del software de simulación para optimización de los procesos, creación de la aplicación móvil, y demás gastos incluidos en la creación de la empresa, publicidad y promoción. Puntualmente, se consolida la empresa bajo costos administrativos en su mayoría.

Con respecto a las ventas, se propone una negociación específica con cada EPS, en base al nivel de afiliados y futuro crecimiento, bajo un modelo licenciado a tiempo determinado para uso de la aplicación móvil, haciendo distribución gratuita a los usuarios. Y por otra parte, optimización de los procesos en las IPS bajo un valor establecido en la negociación con la misma. Ahora, se cree que por la complicada penetración en el sector salud, en un principio las ventas serán bajas con respecto a la inversión, como es normal en un negocio, sin embargo, con la sensibilización y futura demostración del funcionamiento y mejoramiento de los servicios de atención, en un tiempo estimado, las ventas para la compañía aumentarían notablemente, sin contar futura expansión en otros sectores bajo el mismo esquema de eficiencia a través de simulación de procesos. La experiencia de GRUPO HOSHC en el sector salud, se limita a la validación de mercado realizada, y a las experiencias personales de cada integrante del equipo y su entorno, referidas a las mismas necesidades encontradas en el proceso. El equipo se conforma de cuatro (4) ingenieros industriales, con corta experiencia en procesos de logística, producción, y fuerte conocimiento en simulación y optimización de procesos, y como socio un profesional en administración de empresas, con amplio conocimiento en montaje y consolidación de empresas, quien será guía fundamental para el crecimiento.

El impacto del proyecto en la atención en salud en la ciudad se verá reflejado en el bienestar de la población. Primordialmente, en el cumplimiento del derecho a la salud, donde todos tengan acceso al servicio en forma equitativa y con un nivel profesional óptimo. Esta definición centrada en el usuario, involucra aspectos como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la

población colombiana. Lo principal es evitar copiosos recorridos por la ciudad en busca de atención, que disminuyan las expectativas de sobrevivencia, o aumenten las posibilidades de minusvalía permanente en el usuario. Con esta herramienta de gestión, se quieren brindar mejores posibilidades para el usuario, donde puedan tener una conexión directa con las instituciones prestadoras de salud que ayuden a mejorar los tiempos de atención.

1. MÓDULO ANÁLISIS DE MERCADO

1.1 ENTORNO

HOSHC se moverá dentro del sector de la salud colombiana, concebido como un nuevo concepto de atención en urgencias. Por consiguiente, su entorno económico se limita a los gastos realizados en el tema de salud, los cuales afectan directamente sobre el desarrollo y cumplimiento de la propuesta. Dentro de ellos, se encuentran los siguientes:

- Gasto régimen contributivo (EPS privadas, publicas, otras)
- Gastos privados (medicina prepagada, gasto directo de bolsillo).
- Variación en la atención a urgencias
- Numero afiliados al servicio de salud (variación)
- Variación número de quejas registradas en las IPS

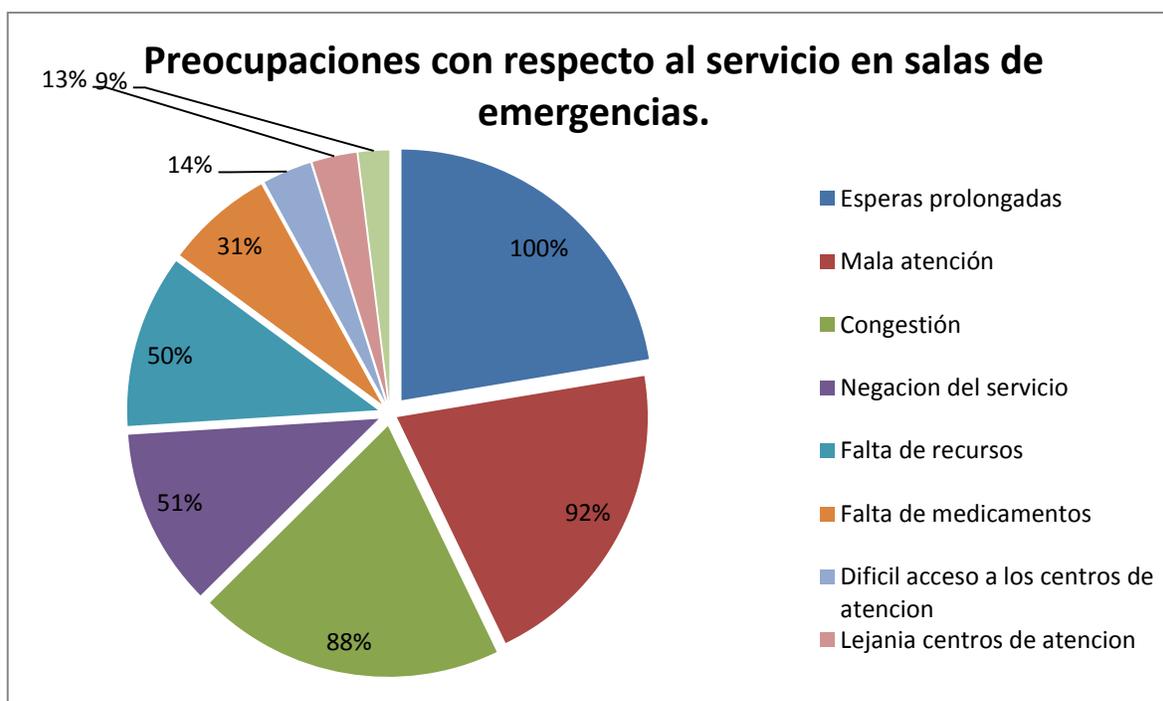
1.2 COMPOSICIÓN DE MERCADO

1.2.1 Validación de mercado

El proceso de descubrimiento de las necesidades de los clientes declarados para HOSHC, consta de un trabajo hecho en el campo, validando específicamente con las personas afiliadas al sistema de salud, opiniones y comentarios sobre el

servicio, y finalmente aquellas sugerencias para el sector en base a plataformas móviles. Para la obtención de los resultados, las validaciones fueron el cruce entre 227 mapas de empatía que, después de tabuladas, arrojaron los siguientes resultados, que corresponden a los ítems que más se repetían entre las muestras.

Preocupaciones con respecto al servicio en salas de emergencias		
Concepto	Frec. Aparición	Porcentaje Aparición
Esperas prolongadas	227	100%
Mala atención	208	92%
Congestión	200	88%
Negación del servicio	116	51%
Falta de recursos	113	50%
Falta de medicamentos	70	31%
Difícil acceso a los centros de atención	32	14%
Lejanía centros de atención	29	13%
Papeleos innecesarios	20	9%



Después de más de 200 validaciones, se concluyen tres aspectos básicos, como necesidades prioritarias a satisfacer, y un perfil específico para el cliente, con las características comunes entre todos los entrevistados.

1.2.2 Los clientes

Los clientes de Grupo HOSHC, en su servicio de “Optimización de procesos e identificación de variables” – OPIV son las IPS que accedan a los servicios integrales de GRUPO HOSCH. El servicio se constituye en la organización sistemática y caracterización del proceso, donde se abstrae y prepara el sistema para la implementación del aplicativo HOSHC. La IPS será evaluada y mejorada en sus procesos para que al momento de aplicar HOSHC, la atención en urgencias sea óptima en la utilización de sus recursos.

- Mínimo de recursos de infraestructura para ser considerado un centro de atención a urgencias
- Mínimo de personal en turno para la buena gestión de los recursos.
- Sistema tecnológico de recepción de solicitudes de atención.

1.2.3 La competencia

Dando seguimiento al entorno en el cual se moverá HOSHC, y teniendo en cuenta los servicios propuestos para ello, existe competencia directa con empresas que presten atención de logística y distribución de instalaciones, bajo el enfoque de optimización. En otras palabras, existen entidades que promueven los mismos servicios ofrecidos por la propuesta planteada en este documento. Sin embargo,

ninguna de las empresas que ofrecen los servicios, lo atan a un aplicativo móvil, que es nuestro valor agregado.

1.2.4 Barreras de entrada

Poniendo en consideración que HOSHC como plataforma móvil, se mueve dentro del sector de la salud, el cual se constituye como uno de los más delicados en la ciudad y el país, entonces existe una barrera fuerte para la incursión del producto en el mercado, teniendo en cuenta que el sector es controlado en su mayoría por el gobierno y alrededor de decisiones políticas. Adicionalmente, y como es normal para cualquier producto nuevo que busque penetración en el mercado, existe la posibilidad latente de un cambio en las leyes, en este caso referidas a la salud, y el precio de la competencia como un factor importante.

Igualmente, no es un secreto que el tema de la salud en el país, es solo interés para los usuarios quienes padecen del penoso servicio, pero no para aquellos que se lucran con la prestación del mismo. Sin embargo, según el estudio de validación de mercado hecho en el campo, específicamente con personas del área administrativa de algunas IPS de la ciudad de Cartagena, HOSHC toma interés por la idea de mejorar sus indicadores de operación y la atención finalmente.

1.3 ACTIVIDAD, PRODUCTO O SERVICIO

GRUPO HOSHC como empresa, ofrece en su portafolio dos unidades fundamentalmente:

- Análisis de infraestructura y operación de las IPS, por medio de herramientas de optimización, tales como programación lineal y no lineal, análisis de métodos y tiempos, simulación, distribución de instalaciones,

modelos de inventario, etc. para la búsqueda de mejoras en los procedimientos y tiempos de atención de los centros.

- Distribución de un aplicativo móvil, engranado en tiempo real con las IPS, que especifica finalmente, tiempo estimado de atención en cualquier instante de consulta. (Leer tomo 2)

Para el caso de este planteamiento, se ampliara la información correspondiente al primer punto, referente a la preparación y planeación del sistema a tratar, buscando la implementación del aplicativo móvil.

1.3.1 Concepto

GRUPO HOSHC cree fielmente en el bienestar de las personas; permitiendo seleccionar la IPS que menos congestión tiene a la hora de una emergencia. Con HOSHC, las personas no tendrán que hacer largos viajes, ni sufrir largas esperas en busca de atención oportuna, acercando así a los usuarios más a su bienestar.

Para que HOSHC pueda asegurar este concepto, es necesario preparar al sistema objetivo para que sus procesos sean lo más fiables posibles, para que la información extraída sea fiable para los usuarios.

1.3.2 El producto: diseño y prototipos

El proceso de planeación, se constituye en un análisis de infraestructura y recursos de las IPS. Desglosando las necesidades del aplicativo validado, se logra esclarecer los componentes claves que hay que caracterizar y tratar para que la

información suministrada a los pacientes, sea confiable. Entonces, el prototipo final de la aplicación, muestra en ranking de utilización, la IPS que menos congestión posee con respecto a las demás, en relación a su capacidad y pacientes siendo atendidos. También en este aplicativo, aparece información sobre un estimado de en cuanto tiempo será atendido el paciente.

En ese orden de ideas, es necesario establecer la capacidad del sistema, y realizar un análisis de métodos y tiempos para lograr estimativo, con bajo error, de tiempos de atención.

Adicional a eso, para lograr que los recursos y la infraestructura actual, sea aprovechada de la mejor manera, surgen los modelos de optimización de procesos. Con un control estricto de los recursos del sistema, se establecerían mejores planes de acción ante situaciones de emergencia, que es el día a día en los hospitales.

Los modelos de simulación son parte fundamental de la validación de los problemas en el sistema, y fuente primordial de datos para el diagnóstico inicial, para lograr atacar los obstáculos primordiales en la atención a los pacientes.

1.4 SISTEMAS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

Referente a los sistemas de promoción y publicidad de la propuesta, serán circunscritos a los siguientes:

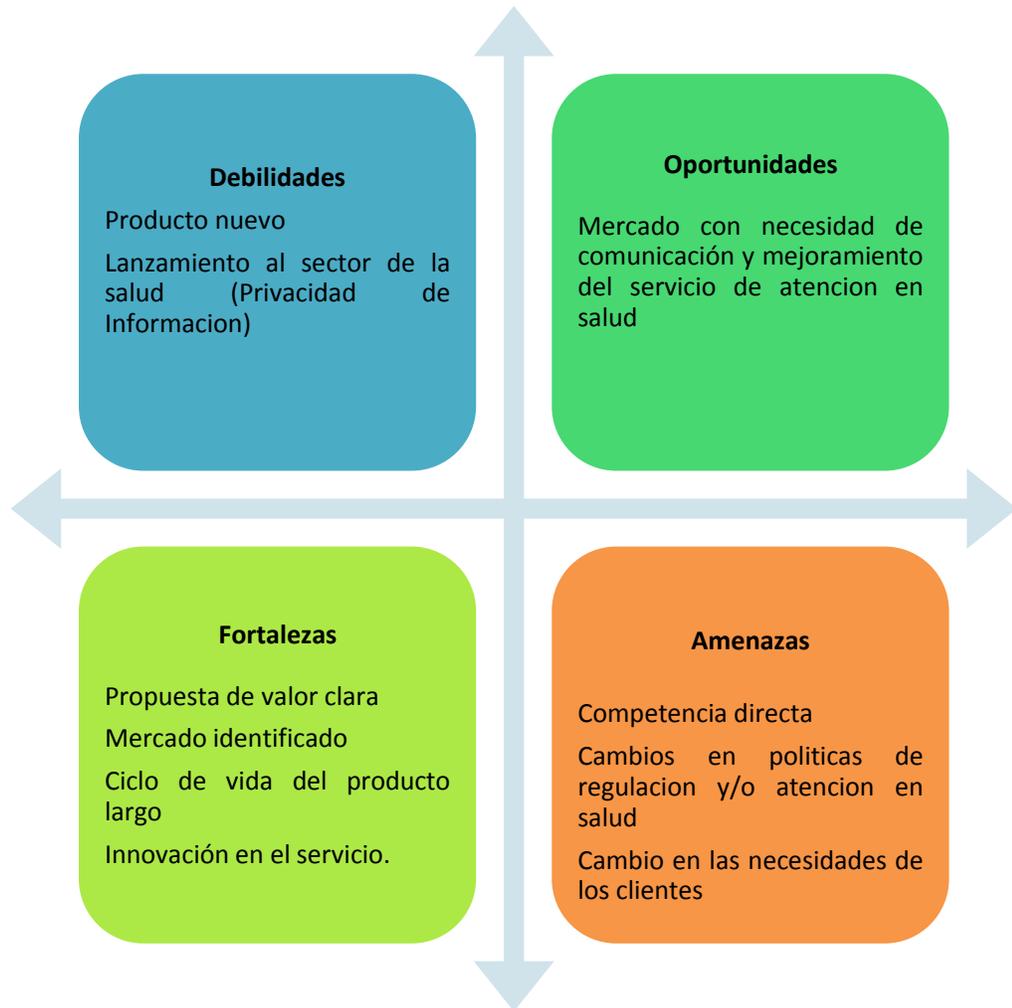
- **Alianza estratégica con las EPS**, en una relación gana – gana para temas de promoción de ambas partes. En otras palabras, usar las EPS como instrumento de promoción, debido a que éstas se constituyen como las entidades ante las cuales son afiliados las personas, que en este caso harían parte de nuestra cadena de clientes.
- Promoción voz a voz, partiendo de los trabajos y relaciones concebidas con las IPS que incursionen en la prueba y compra del aplicativo, dando comentarios sobre su funcionamiento.
- Utilizar como medio de publicidad y difusión de la información **Internet**, específicamente, como herramienta fundamental para generar tracción e interés, visionando crecimiento para el negocio.

1.5 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

El canal de distribución directo del producto son las EPS, catalogadas como eje fundamental en el desarrollo de la idea, debido a su pacto de afiliación con las personas. Específicamente, la visión del negocio es llegar a las personas por medio de la EPS a la cual se encuentre afiliado, dándole la posibilidad de obtener una aplicación móvil libre, sin costo alguno.

De otra mano, las IPS se catalogan como un canal de distribución indirecto, permitiendo la difusión de la información, y se constituyen como un puente para la generación de nuevas suscripciones de usuarios en el uso de la aplicación ante las EPS.

1.6 MARCO ESTRATÉGICO DE MERCADEO



De lo anterior, se evidencia claramente que a pesar de las debilidades y amenazas expuestas, la idea de negocio propuesta tiene un potencial enorme para generar aceptación rápida en el mercado objetivo, las debilidades y amenazas propuestas, son las mismas que de la aplicación móvil con ligeras excepciones por ser un servicio necesario para la implementación.

GRUPO HOSHC como nuevo concepto en atención, más que un servicio de optimización, ofrece los ajustes necesarios al sistema para lograr la fiabilidad de la información suministrada por la aplicación móvil a los usuarios que serán atendidos.

1.6.1 ESTRATEGIA COMPETITIVA

La estrategia competitiva de HOSHC se basa en la diferenciación, debido a que el producto / servicio propuesto es un nuevo concepto de atención en los servicios de salud de la ciudad de Cartagena, lo que hace que los servicios ofrecidos sean de notoria calidad, seriedad y por ende competitivos en el mercado.

2. MODULO TÉCNICO OPERATIVO

2.1 PROCEDIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

El servicio de optimización ofrecido a las IPS conlleva un procedimiento general a seguir, que contiene los pasos fundamentales para la recolección de datos de entrada necesarios para el estudio y análisis del centro. La estructura de este procedimiento sería la siguiente:

- Realizar una visita inicial, con el fin de conocer a profundidad en compañía de la persona encargada de las operaciones, los procedimientos a seguir dentro del centro, de allí se extrae una visión general del funcionamiento del lugar. Esta visita toma sentido en un cuestionario con preguntas sencillas tales como: ¿Cómo nace el centro? ¿Cuál es la estructura de urgencias? ¿Qué tipo de urgencias atienden? ¿Cuál es el procedimiento general de atención? ¿Cuáles son los pasos que debe seguir un paciente al llegar al

centro de atención? ¿Cuál es el tiempo promedio de atención a una, persona dependiendo del tipo de urgencia? ¿Qué casos de muerte por espera prolongada han tenido? ¿Llevan estadísticas de las operaciones? ¿Cómo y en base a que lo hacen? ¿Cómo está conformada la estructura física del centro de atención? ¿Con que recursos cuentan? ¿Qué recursos creen que hacen falta para ser mejores?, entre otras.

- Realizar un análisis de la visita hecha al centro de urgencias, elaborando modelo conceptual de los procedimientos de atención en el mismo, lo que incluye rutas, tiempos y trámites realizados por los usuarios. Así mismo, un estudio y conteo de los recursos con los cuales cuenta el centro, el tamaño del mismo y las estadísticas de atención, con el fin de tener una visión de alguna manera clara sobre la capacidad de atención del mismo.
- A partir de la construcción y conocimiento de las operaciones del centro, formular en orden de prioridad los problemas que tiene el mismo en base a las variables detectadas en el punto anterior. Finalmente realizar un plan de estudio de estos problemas, debatiendo con el mismo centro de urgencias cual es el punto crítico.
- El plan de estudio, constituye la recolección de los datos necesarios para el análisis del problema escogido como prioridad, haciendo un estudio de métodos y tiempos en el centro de urgencias. Solo si es necesario se hace la construcción de un modelo de simulación, para el análisis dinámico de la situación problema. Con los datos de entrada tomados, se hace un comparativo del comportamiento del sistema con los resultados obtenidos en el estudio.

- A partir de la obtención entonces de los resultados del sistema actual, se plantean las posibles mejoras al mismo, con base en todas las variables críticas del centro de urgencias, creando modelos alternativos. De allí, se escoge entonces la mejor alternativa cuidando todas las variables que rodean el estudio, y con aprobación del centro de atención se hacen las respectivas pruebas pilotos.
- Después de un tiempo establecido, razonable para la prueba, se hace un análisis de los resultados de la operación, realizando un comparativo entre la propuesta y el funcionamiento del sistema original.
- Finalmente, cuando la alternativa sea aprobada según las pruebas, se hace entonces la implementación respectiva y la documentación de procedimientos a seguir, con el fin de establecer un estándar de pasos y un estimativo de atención.

3. MÓDULO ORGANIZACIONAL

3.1 PRINCIPIOS

GRUPO HOSHC pretende desarrollar sus labores bajo los siguientes principios:

1. Confianza.
2. Honestidad.
3. Responsabilidad
4. Innovación.
5. Excelencia.
6. Mejora Continua.

Seis (6) principios iniciales, que se evidencia están ligados para condicionar los procedimientos y actividades, hacia el ofrecimiento de un producto con aptitud de uso para los clientes y usuarios.

3.2 VALORES

GRUPO HOSHC acompaña sus servicios con los siguientes valores:

- *Confianza* para asegurar la información que llega a los registros, y que más adelante será entregada a los usuarios.
- *Respeto* con el grupo de trabajo, permitiendo generar sinergia y un equipo profesional con grandes capacidades.
- *Profesionalismo* para el desarrollo de un producto bien fundamentado, participante de un ciclo de mejora continuado.
- *Trabajo en equipo* para el desarrollo de un producto con aptitud de uso.
- *Cooperación* para entender la necesidad de información de nuestros clientes, y brindarles la mejor ayuda en el momento exacto.

3.3 VISIÓN

“GRUPO HOSHC se ve en 2015 como un equipo de soluciones, enfocado en el suministro de información confiable y garantizada, principalmente orientadas a usuarios de centros de atención hospitalarios afiliados a una entidad promotora de salud (EPS), por medio de herramientas de optimización y desarrollo de sistemas productivos, suministrados por aliados estratégicos y un equipo acompañado de

desarrolladores tecnológicos competentes, con el objetivo de obtener participación en el proceso de mejora del sistema de atención de salud en urgencias de la ciudad de Cartagena que lo requiera, manteniendo rentabilidad y capacidad de innovación en el mercado”

3.4 MISIÓN

“Somos una compañía especializada en optimización de procesos y uso de tecnologías de comunicación para el direccionamiento de información relevante de los centros de atención hospitalarios, a personas naturales con necesidad de atención. “HOSHC es la oportunidad de elegir la forma cómo quieres ser atendido.

3.5 IMAGEN CORPORATIVA

El concepto de GRUPO HOSHC en términos generales, se refiere a la eficiencia y optimización en procesos. La imagen corporativa creada para HOSHC, evidencia la recopilación de todas las experiencias y sugerencias, extraídas del proceso de validación del mercado y se divide en tres partes fundamentales:

El icono: Se evidencia la relación directa entre la entidad de la salud y los usuarios, que como se visualiza, están unidos por un objetivo en común, ser atendidos.

Colores: Se establecen colores fríos, en este caso, azul y verde, que expresan confianza y esperanza.

La tipografía: Se emplean las siglas de la empresa, en mayúsculas, mostrando la importancia del producto, acompañado de un eslogan que explica el objetivo particular del servicio prestado.



4. MÓDULO LEGAL

4.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Concibiendo un grupo desarrollador de sistemas, se tiene como actividad económica - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS - 6209

Potencializando nuestros servicios en – PROCESAMIENTO DE DATOS, ALOJAMIENTO (HOSTING) Y ACTIVIDADES RELACIONADAS – 6311

4.2 TIPO DE SOCIEDAD

GRUPO HOSHC Ltda.

La sociedad se ocupará principalmente del desarrollo de soluciones a problemas identificados en la comunidad por medio de tecnologías de comunicación, así como la atención a necesidades de sociedades privadas que soliciten servicios

semejantes, representación de unidades públicas o privadas, inversiones bursátiles y toda actividad profesional que a juicio del representante legal delegado, sea benéfica para la utilidad de la sociedad.

El representante legal que se delegue, deberá ofrecer las garantías a los socios, que las decisiones tomadas son en todo sentido lícitas y útiles para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

4.3 INVERSIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Con respecto a la administración de la empresa como tal, y según los requerimientos para su consolidación, se hace necesario que la empresa cuente con los siguientes aspectos:

Capital de la sociedad	% de participación	Valor Nominal
AUTORIZADO - \$105.000.000,00	100	\$1'050.000,00

El capital se desglosa en la inversión requerida para el desarrollo de la aplicación móvil, incluyendo el personal necesario para tal fin y los gastos varios que se presenten, así:

CANT	DESCRIPCION	VALOR
2	Computadores	2'000.000
1	Impresora	500.000
1	Programador	200.000 / hora
	Internet	100.000 paquete mensual

Adicionalmente al cuadro anterior, se incluyen los gastos que genere toda la operación de creación e implementación de la plataforma móvil, sin embargo, en esencia el cuadro describe las necesidades básicas para comenzar a funcionar. Cabe resaltar que todos los valores, corresponden a promedios para el año en curso (2014).

Ahora bien, la junta directiva delegará un (1) Gerente General, y un representante suplente de iguales condiciones cognitivas para la dirección de la empresa. Con respecto al primero, debe tener las siguientes facultades:

“El gerente general tendrá todas las facultades para tomar decisiones correspondientes al mejoramiento empresarial, lo que le permite asignar cargos, delegar funciones y responsabilidad, firmar contratos, autorizar convenios, evaluar créditos, analizar los balances generales y tomar decisiones al respecto”.

GRUPO DE SOCIOS	PARTICIPACIÓN
ALBERTO GOMEZ TORRES	10,0%
ALEJANDRA PEREZ ORTEGA	22,5%
ANDRES MANRIQUE FALS	22,5%
ELIZABETH CORRAL VILLARREAL	22,5%
VICTOR JIMÉNEZ SOTO	22,5%

Finalmente, la sociedad tendrá una duración de 5 años, a partir del día que se constituya legalmente la empresa, con posibilidad de renovación.

4.4 PERMISOS, LICENCIAS, PATENTES, DERECHOS DE AUTOR

- **Registro de la Matrícula Mercantil en la Cámara de Comercio de Cartagena** para el otorgamiento de permiso para las actividades comerciales.
- **Registros Único Tributario – RUT – DIAN** asociado a la actividad económica de la empresa y que debe ser modificado, en caso de cambiar sus actividad. Si fuese la ocasión, en que se realicen varias actividades económicas a la vez, para efectos contables se realizarán los trámites con respecto a la que genere mayores ingresos operacionales en el período gravable a la empresa.
- **Concesiones de Servicios Públicos** para la utilización lícita de los recursos ofrecidos por las empresas encargadas de su tratamiento y comercialización.
- **Concesión de Licencias de Software** que harán parte de las herramientas para el desarrollo de las labores administrativas. Licencias de Microsoft asociadas a: Sistema Operativo y Paquete de oficina, u otros sistemas operativos de acuerdo a las especificaciones de los programas que se vayan desarrollando.
- **Dominio Web** obtenido por medio de la adquisición legal para la creación de página de divulgación informativa WWW.HOSHC.CO.
- Alternativas que se consideren necesarias conforme avancen los procesos y el desarrollo de procesos.
- **Registro de INVIMA:** Es de alta importancia para grandes y pequeños empresarios que quiere ofrecer a sus consumidores finales la confianza y certeza de que se trata de un producto de calidad higiénica. Debido a la actividad económica del Grupo, no es necesaria la emisión del Registro Sanitario para garantizar a nuestros clientes un proceso de calidad.
- **Concepto de sanidad:** GRUPO HOSHC, mantiene un concepto higiénico-sanitario ideal para el desarrollo de las labores de sus trabajadores, como es la adecuación de espacios, la implementación de planes y programas para la higiene en las instalaciones, el desarrollo de planes de emergencia, entre otras disposiciones legales apoyadas con la contratación de un especialista tecnólogo en Salud Ocupacional.

5. MÓDULO ECONÓMICO- FINANCIERO

5.1 PRESUPUESTO

GRUPO HOSHC, como iniciativa se requiere una inversión que garantice el funcionamiento de los sistemas y la asignación de recursos que adquiridos permitan las condiciones mínimas. Se realizó una estimación de presupuestos que estimas costos, gastos, y fondos necesarios para suplirlos.

Debe/Haber	
Descripción	Valor
Pago mensual/IPS	\$ 5.000.000,00
Pago anual/IPS	\$ 60.000.000,00
Salario/año	\$ (30.000.000,00)
Instalaciones/año	\$ (24.000.000,00)
Servicios/año	\$ (24.000.000,00)

1. Escenario Inicio presupuesto completo	
Descripción	Valor
Primera inversión	\$ 105.000.000,00
Servidores	\$ (8.060.000,00)
Licencias	\$ (60.000.000,00)
Equipo y dotación	\$ (3.000.000,00)
Disponibile	\$ 33.940.000,00

2. Escenario Inicio 75% presupuesto	
Descripción	Valor
Primera inversión	\$ 52.500.000,00
Servidores	\$ (8.060.000,00)
Licencias	\$ (60.000.000,00)
Equipo y dotación	\$ (3.000.000,00)
Faltante	\$ (18.560.000,00)
Préstamo	\$ 18.560.000,00
VM (18 meses) T.i.m. 3%	\$ (1.340.444,44)

Ahora bien, la manera de conseguir estos fondos nos llevan a utilizar convocatorias, financiamientos privados o gubernamentales como serán anunciados más adelante.

5.2 MATRIZ DE FINANCIAMIENTO

Las iniciativas para el desarrollo de nuevos emprendimientos, gracias a las nuevas legislaciones y disposiciones, tienen un gran potencial de desarrollo, por medio de fondos de financiación como:

- FONDO EMPRENDER – SENA: El SENA como captador de recursos nacionales, tiene el deber de gestionar proyectos que incentiven a los emprendedores a desarrollar iniciativas con gran capacidad de desarrollo, innovación, y beneficios sociales, con créditos condonables de hasta el 100% del presupuesto previsto en su estudio financiero.
- CONVOCATORIA – PREMIO INNOVA – INNPULSA MIPYME: Colciencias por medio de entidad para la canalización de recursos INNPULSA, crea incentivos de financiación enfocados al desarrollo y la innovación empresarial, por medio de convocatorias continuas con términos de financiación completa, dependiendo del nivel de impacto que el mismo genere luego de las respectivas evaluaciones que se realicen. PREMIO INNOVA, premia los emprendimientos en materia de innovación de diseños o innovación de servicios para el desarrollo de su sector industrial y el impacto social positivo.
- CONVOCATORIA – APPS.CO – INNPULSA MIPYME: Esta convocatoria premia emprendimientos con potencial de crecimiento y atención a problemas reales de la sociedad, en la cual se destinan fondos para la realización de eventos para el launch en el mercado nacional e internacional de los proyectos.

6. MÓDULO ANÁLISIS DE RIESGO

6.1 FACTORES LIMITANTES

Los factores que se consideran limitadores del proyecto en desarrollo, son la dependencia de los centros de atención hospitalarios para la recopilación de información de importancia para el usuario y a fin de labores el principal instrumento de trabajo de nuestra empresa. De igual manera, la disponibilidad de tiempo es una limitante que afecta en gran medida la capacidad de desarrollo del proyecto.

6.2 FACTORES CRÍTICOS

Los factores que se consideran críticos para el crecimiento del proyecto son principalmente los competidores, porque al ser un proyecto tecnológico, y entendiendo que este mercado se mueve a ritmo extremadamente acelerado, nos obligaría a innovar constantemente en nuestros servicios y productos, y así, asegurar nuestra permanencia en el mercado.

De la misma manera, el trabajo psicológico que se debería iniciar, debe ser un plan analizado y diseñado perfectamente, ya que, del 63,6 % de las personas que pertenecían al régimen contributivo en el 2012, el 90% ha presentado inconvenientes durante la prestación de servicios, y han presentado inconformismos durante la atención en urgencias, trasladando esa débil percepción al producto que se pretende ofrecer.

6.3 RESPUESTAS ESTRATÉGICAS PARA MINIMIZAR RIESGOS

Teniendo en cuenta que este es un desarrollo que tendría un gran impacto social, se considera un proyecto de gran importancia y valor financiero para el equipo, realizando esfuerzos para:

- Establecer un equipo de trabajo equilibrado, capacitado y competente para el desarrollo de una herramienta eficiente, innovadora y con aptitud de uso, esto incluye: Desarrolladores, Expertos en Marketing Digital, Gestores de Proyectos, Ingenieros, etc.
- Establecimiento de propuesta contraste: Costo – Beneficio, para los centros de atención hospitalarios, basados en los indicadores de calidad de servicio, y sus pilares.
- Aceleración y lanzamiento del producto en entidades públicas, realizando un convenio que publicidad para que entren a nuestro sistema empresarial como aliados estratégicos para la divulgación del servicio.
- Campañas de concientización y periodos de gracia para los usuarios, encaminados a la experiencia propiamente dicha.

7. MÓDULO IMPACTO REGIONAL

Cada día en lo concerniente a impulso o reducción del desarrollo, se tiende a analizar en mayor medida las condiciones de salud de la población, esto, debido a que sin la salud, no es posible el disfrute de los beneficios del desarrollo, a tal

punto que podríamos decir que la calidad de vida se puede medir por la capacidad del hombre de realizar plenamente sus actividades, sin ningún impedimento fisiológico.

En el momento en que una persona presenta algún tipo de emergencia médica, puede ver mejorada su esperanza y calidad de vida si se desarrolla un sistema que garantice su atención lo más rápidamente posible, sea derivado al centro más adecuado para la asistencia a su proceso agudo, y le sea proporcionado el tratamiento más adecuado en el intervalo de tiempo en donde es más eficaz. Este sistema que se propone, trae consigo continuidad asistencial, es decir, genera la integración de los entes e instituciones que intervienen en la atención urgente y el usuario, creando de alguna manera un protocolo inicial que le brinda al usuario la oportunidad de ser atendido oportunamente. Este protocolo, es lo que con el tiempo los llevara a mantener ciertos estándares de calidad en el servicio.

En el aspecto económico, el beneficio que trae consigo el hecho de que una Entidad Prestadora de Salud (EPS) pueda re direccionar a los pacientes hacia la Institución Prestadora de Salud (IPS) que le puede ofrecer una atención rápida y oportuna al usuario es mucho. En la medida en que se toman acciones para mejorar el sistema sanitario en esta atención básica, se demuestra por medio de las experiencias acumuladas que se disminuye significativamente la mortalidad en los procesos críticos más frecuentes como son el síndrome coronario agudo, el politraumatismo, accidente cerebro vascular o la parada cardiaca, reduciendo las minusvalías y acortando las estancias hospitalarias, ahorrando así sufrimientos a las personas y gastos a la sociedad. Es decir, entre menor sea el tiempo transcurrido desde el momento en que ocurre el proceso crítico que desencadena la emergencia médica y el momento en que la persona es atendida, son mayores las probabilidades de que su estado mejore en poco tiempo, ahorrándole problemas que puedan dejar secuelas de por vida y en el caso de las empresas mejorando las expectativas de recuperación del trabajador, permitiéndole regresar pronto a su trabajo, evitando mayores gastos, pudiendo aportar a la productividad de la industria.

El beneficio tanto económico como social, como se puede apreciar, van de la mano. A medida que se garantiza una mejor atención al usuario, el sistema de salud se va haciendo más confiable, haciendo posible para muchas IPS poco conocidas y para las más conocidas con tan mala imagen, fidelizar a sus usuarios, estabilizando el sistema de salud. Esto, si miramos la alta concentración en el mercado de Salud, donde solo seis EPS agrupan el 72% de los afiliados lo que ha conducido a las prácticas desfavorables que son las que ocasionan esta mala imagen.

Entre otras cosas, con la nueva normatividad establecida por la corte constitucional, ahora el ministerio de salud y protección social tiene una nueva herramienta para evaluar la calidad de los servicios prestados por las EPS y las IPS, que se basa principalmente en el registro de las quejas impuestas por parte de los usuarios, para luego ser clasificadas dentro de un ranking nacional de atención calificada. Gracias a esto, las EPS ahora se encuentran en la obligación de prestar un servicio que de verdad garantice el bienestar a los usuarios, de tal forma que su reputación no se vea afectada, y pierdan a sus usuarios, dado que la normatividad también establece, que los usuarios son libres de cambiarse a otra EPS, si a la que pertenecen, según el ranking, es la que presenta mayor número de quejas, esto, sin contar con las posibles sanciones que pueda traerles por mala asistencia. Siguiendo este orden de ideas, vemos una contribución más de nuestra idea al aspecto económico, ayudándoles a las EPS e IPSa disminuir el número de quejas que favorecerían la atracción de usuarios y evitándoles sanciones. Esto, sin contar con las millonarias tutelas que se ahorrarían muchas entidades prestadoras de salud, por el mal servicio en las salas de urgencia.

No está de más mencionar que con las encuestas en línea que enviaríamos a los usuarios por medio de la aplicación como medio para evaluar unas horas después el servicio recibido en las clínicas, las IPS podrían hacerse una idea previa de las fallas que están presentando en el servicio, y preparar planes correctivos

inmediatos que no los lleven a segundas instancias y garanticen un buen lugar en el escalafón.

Sin embargo, hay un mecanismo más interno al que pueden recurrir las EPS, y es a la evaluación de las IPS que hacen parte de su red de clínicas y hospitales. Haciendo una evaluación rigurosa del servicio que estas prestan a los usuarios, pueden descartar o acoger a la más conveniente para prestar un servicio a sus usuarios, en este punto, HOSHC crea una conexión entre las IPS y el usuario que les ayudara a prestar un mejor que servicio que les permita mantener sus contratos de servicio con las EPS, además de que la comunicación y la relación que se establece con el usuario es invaluable y puede ayudar a salvar muchas vidas.

Con HOSHC todos se ven beneficiados, y más si es en temas de salud, en donde Colombia, y localmente hablando Cartagena no se encuentra en su mejor momento. El aspecto más importante, es el bienestar de la sociedad, a raíz de esto surgen las mejoras a nivel económico. Si al usuario se le presta un servicio de calidad donde pueda contar con que no va a vivir la horrible experiencia del “paseo de la muerte”, en donde corren angustiados de una clínica a otra en busca de atención, ya sea porque este no sabía cuales estaban dentro y cuales no de su plan obligatorio de Salud, o porque la IPS a la que llevo estaba demasiado lleno y no tenía capacidad en el momento para atenderlo, ya es un beneficio. En el ámbito social, las personas podrán sentirse más tranquilas y esperanzadas en que hay alguien del otro lado que está esperándolo para ser atendido lo más pronto, aumentando así, sus probabilidades de supervivencia.

Aquí es donde se ve la importancia de nuestro proyecto a la sociedad, pues se implementaría con ayuda de los entes de control especializados, promoviendo la calidad de los servicios prestados por las entidades promotoras de salud y por las instituciones prestadoras de salud, trabajando en función del cumplimiento de los aspectos ya mencionado para alcanzar como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana.

8. ESTADO ACTUAL Y PROYECCIÓN DEL PROYECTO

GRUPO HOSHC actualmente se encuentra en un proceso de re evaluación con respecto al servicio de optimización de los procesos, realizando cotización directamente con ProModelCorporation, para efectos de la adquisición del software y condiciones de uso. Así mismo, las respectivas validaciones sobre cursos para profundización en el manejo del programa, actualizaciones, y certificación de las mismas. Respecto a la aplicación móvil, se trabaja en un posible nuevo diseño para la misma, bajo los mismos servicios propuestos. Concibiendo la posibilidad de una nueva interfaz, colores y pantallazos definitivos de la aplicación.

Con respecto al mercado, actualmente se conciben dos posibles IPS las cuales presentan interés por realizar una interfaz, engranando con el sistema de manejo del centro de atención, de tal forma de crear los indicadores necesarios para brindar la información a los usuarios. Específicamente, se sostienen conversaciones con la persona encargada de la gerencia en la Clínica Crecer, y el departamento de sistemas en la Clínica San Juan de Dios.

En términos de financiación y consolidación del proyecto como tal, se concibe la presentación del mismo en Fondo Emprender, detalladamente para conseguir el dinero necesario para la inversión inicial, y/o la inscripción en la etapa de Consolidación del programa Apps.co, para continuar con el desarrollo del proyecto.

Finalmente, en un periodo máximo de tres años se concibe la consolidación total de la empresa, la distribución de los respectivos cargos y responsabilidades de cada miembro de la empresa. Así mismo, si es posible una publicidad definida, y convenio con una aspiración de tres EPS, lo que implica un número de usuarios dependiente de los afiliados a cada entidad. De igual forma, se proyecta la ampliación del portafolio de servicios, enfocando al desarrollo de soluciones para buscar eficiencia en los procesos, para distintos sectores, los cuales hasta el momento están siendo analizados.

ANEXOS



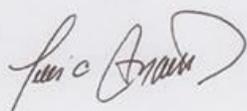
Cartagena de indias

2 de diciembre del 2013

La universidad tecnológica de Bolívar a través del Centro de Emprendimiento Universitario certifica que **ANDRES GUILLERMO MANRIQUE FALS** identificado con cedula de ciudadanía 1.047.441.081 Participo en EL PROGRMA APPS.CO y completo el gran reto de validar su idea de negocio cumpliendo con las indicaciones del proyecto.

Como constancia firma el líder del programa APPS.CO

Cordialmente,



Luis Carlos Arraut C.

Líder de Iniciativa Apps.co Cartagena

Universidad Tecnológica de Bolívar.



Lean Launch Pad Apps.co ¡Felicitaciones!

Has completado el gran reto de validar si tu idea es un negocio!

Alejandra Pérez Ortega


Luis Carlos Arraut Camargo
Mentor Líder - UTB


María Carolina Hoyos Turba
Viceministra TIC



MINTIC
Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones

vive digital
Colombia

PROSPERIDAD
PARA TODOS