

Evaluación de Proyectos

Caso “MedServ”



Integrantes: Axel Lange
Esteban Tamayo
Nicol Sanchez
Esteban Martinez
Sección: 014D

Índice

1. Introducción

- 1.1. Problemática
- 1.2. Solución
- 1.3. Explicación del proyecto

2. Estudio de Mercado

- 2.1 Perfil del cliente
- 2.2 Competencia
- 2.3 Distribución
- 2.4 Comunicación
- 2.5 Socios claves
- 2.6 Recursos claves
- 2.7 Clasificación del producto

3. Estudio técnico

- 3.1 qué cómo dónde
- 3.2 Sistema de administración o bases de datos.
- 3.3 Definir toda la arquitectura del sistema.
- 3.4 Definir la plataforma hardware

4. Técnicas de planificación

- 4.1 Carta Gantt

1. Introducción

Medserv Soc. Ltda., líder en el servicio técnico de dispositivos médicos en Chile, se destaca por su compromiso con la excelencia y la innovación. Con 19 centros médicos atendidos y más de 20 años de experiencia, la empresa se proyecta como un referente en el sector.

En su búsqueda por mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, Medserv ha iniciado un proceso de transformación digital. Priorizando la satisfacción del cliente y la optimización de procesos, la empresa está desarrollando soluciones tecnológicas innovadoras para adaptarse a las demandas del mercado.

Entre los proyectos tecnológicos prioritarios se incluyen sistemas de inventario, registro de visitas técnicas, y un marketplace de productos. Estas iniciativas buscan no solo fortalecer la posición de Medserv en el mercado, sino también ofrecer nuevas oportunidades de negocio y valor para sus clientes.

1.1 Problemática:

La problemática radica en la dependencia de procesos manuales y falta de herramientas tecnológicas en Medserv, lo que dificulta la gestión eficiente del inventario, seguimiento de visitas técnicas, acceso a repuestos y monitoreo del estado de los equipos. Esta situación impacta negativamente en la calidad del servicio, tiempos de respuesta y satisfacción del cliente, destacando la necesidad urgente de implementar soluciones digitales para mejorar la eficiencia operativa y competitividad de la empresa.

1.2 Solución:

La creación de un sistema de registro de visitas técnicas e informes técnicos, el cual permita mejorar la visibilidad de la pagina asi como los procesos operativos de esta para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio

1.3 Explicación del proyecto:

Sistema de registro de visitas técnicas e informes técnicos: Este proyecto está directamente relacionado con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente al proporcionar un seguimiento efectivo de los procesos de mantenimiento. También apoya las certificaciones que la empresa busca obtener. Se necesitará un software de gestión de servicios y dispositivos móviles para registrar las visitas y generar informes técnicos en tiempo real. La inversión incluirá la adquisición de tabletas y software especializado.

2. Estudio de Mercado

2.1

2.2 Competencia:

Empresa que se dedica al mismo rubro que medserv

CFMEDICA (<https://www.cfmedica.cl/mantencion-de-equipos/>)

GRUPO EULEN (<https://www.eulen.com/cl/contacto/>)

BIOMEDITECH (<https://biomeditech.cl/>)

BIOSERVICE(<https://bioservice.cl/mantencion-de-equipos-medicos/index.htm> se encarga mas de mantenimiento correctivo)

BIOMEDICA (<https://biomedicaingenieria.cl/mantencion-equipos-medicos-e-industriales/>)

2.3 Distribución:

Distribución propia, encargo de repuestos en barco.

2.4 Comunicación: (como entregan sus productos o servicios)

2.5 Socios claves:

- Centros de salud
- Proveedores de productos y repuestos (extranjeros)

2.6 Recursos claves:

- Maquinaria médica (máquinas de diálisis, desfibriladores, balanzas digitales, plantas de agua, salas de re-uso, venta de repuestos y accesorios.)
- Personal capacitado

2.7 Clasificación del producto:

- De Consumo(de especialidad):
- De Negocios(Instalaciones y Accesorios):
- Según su duración y tangibilidad (Duraderos y Servicio):

2.8 Fuentes externas

- En Chile existen 23.354 personas las cuales deben asistir periódicamente a centro médicos para realizar sus diálisis distribuidas en
 1. 51 hospitales
 2. 208 clínicas privadas

3. 1.539 pacientes en diálisis peritoneal

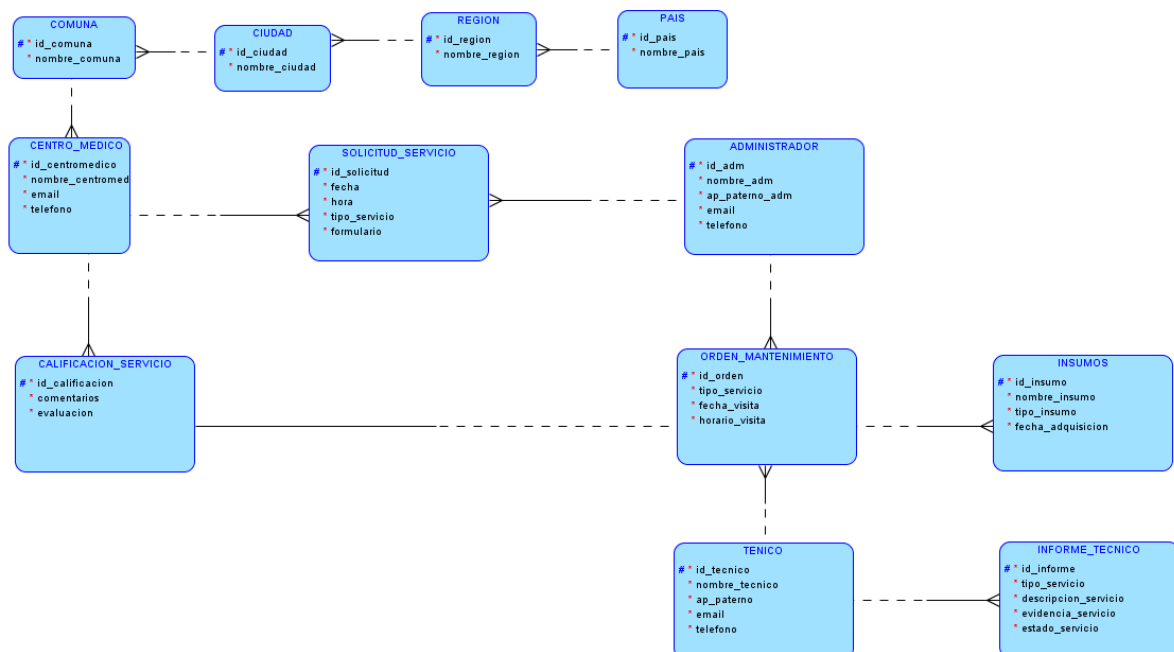
- En Chile existen 4.354 centros médicos de los cuales 1.182 son públicos 3.172 son privados

2.9 Fuentes internas

3. Estudio técnico

3.1 Qué, cómo, dónde:

3.2 Sistema de administración o bases de datos:



3.3 Definición de la arquitectura del sistema: (NICOL)

3.4 Definir la plataforma hardware:

Perfil Usuario: Puede usar computadora de escritorio o portátil, tablets o teléfonos. su único requisito es el acceso a internet en esos dispositivos.

Perfil de técnico: Dispositivo móvil ya sea tablets o teléfono con capacidad para tomar fotografías y acceder a la aplicación web. También podría ser una computadora portátil para realizar informes detallados del servicio.

Perfil de administrador: Una computadora de escritorio o portátil para tener una interfaz amplia para gestionar múltiples tareas y realizar un seguimiento eficiente de las operaciones.

(Cualquier dispositivo que se prefiera usar obligatoriamente necesitaría contar con un navegador web para poder acceder al software.)

Especificaciones mínimas del pc necesarias para ejecutar el software web

Sistema operativo: Compatible con Windows, MacOS
Procesador: Procesador de doble núcleo gama Baja-Media.
RAM: 4 GB de Ram DDR3 o DDR4.
Almacenamiento: Disco duro tradicional (HDD) 128GB.
Tarjeta Gráfica: GPU Gama baja o Gráficos integrados propios del CPU.
Conectividad: Wifi 3G/4G y/o Conexión vía cable Ethernet.

En caso de ser computadora de escritorio se necesitan periféricos básicos para su utilización (Monitor, Mouse, Teclado y Antena Wifi/Cable Ethernet).

3.5 Alternativas evaluadas y priorizadas (TABLA)

3.6 Costos ??

4. Planificación del proyecto

4.1 Carta Gantt

Sistema de registro de visitas técnicas e informes técnicos, vinculados a los servicios, de alta prioridad para dar respuesta efectiva y seguimiento a los procesos de mantención.

-Mercado Proveedor:

Arriendo de local, Computadoras, Sueldo personal, Luz, Agua, Internet, Impresora, proyector, materiales de oficina (papelería), escritorios, sillas, teléfonos móviles, planes de telefonía móvil, repuestos, componentes específicos de maquinas, implementos

-Mercado Distribuidor:

Distribución propia, encargo de repuestos en barco.

-Mercado Consumidor:

Personas naturales, Hospitales, Clínicas, Consultorios médicos, laboratorios clínicos, centros de rehabilitación.

-Mercado Competidor:

Empresa que se dedica al mismo
rubro

CFMEDICA (<https://www.cfmedica.cl/mantencion-de-equipos/>)

GRUPO EULEN (<https://www.eulen.com/cl/contacto/>)

BIOMEDITECH (<https://biomeditech.cl/>)

BIOSERVICE(<https://bioservice.cl/mantencion-de-equipos-medicos/index.htm> se encarga mas de mantenimiento correctivo)

BIOMEDICA

(<https://biomedicaingenieria.cl/mantencion-equipos-medicos-e-industriales/>)

Análisis de mercado

-Análisis de mercado histórico:

El mercado de servicios médicos en Chile ha experimentado un crecimiento considerable, impulsado por la demanda creciente de atención médica y la adopción de tecnología. La competencia ha aumentado, destacando la importancia de la calidad del servicio y

la diferenciación. La regulación y las necesidades del mercado han influido en la evolución del sector, con un enfoque en la accesibilidad, calidad y eficiencia de la atención médica.

-Análisis de mercado actual:

El mercado de servicios médicos en Chile sigue en constante crecimiento debido a la gran demanda a la atención médica existente por factores demográficos (envejecimiento de la población, migración interna/externa, prevalencia de enfermedades crónicas, etc). con una intensa competencia, donde la gran diferencia es a través de la calidad del servicio y que tan innovadores están tecnológicamente hablando los centros médicos.

-Análisis de la proyección del mercado:

Se espera aún una mayor adopción de tecnología en el sector médico chileno, con un enfoque en la implementación de sistemas de gestión de datos de salud más avanzados y soluciones de IA para mejorar el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, además, se prevé un continuo crecimiento del mercado, ofreciendo oportunidades para empresas que puedan mejorar su eficiencia operativa y la calidad del servicio a través de soluciones innovadoras.

-Estudio tecnico

Como empresa buscamos implementar un software móvil para satisfacer las necesidades del cliente, este debe ser capaz de lo siguiente:

- Sistema de inventario de productos y repuestos
- Sistema de registro de visitas técnicas e informes técnicos
- Marketplace de productos, repuestos e insumos

- Dashboard del estado de los equipos a los cuales se les presta servicio
- Sistema para evaluar visitas técnicas

-Recursos Materiales

El sistema será realizado en React con una base de datos hecha en mysql.

Serán utilizadas computadoras, escritorios, sillas

Se deberá contratar un servicio de internet para poder realizar el proyecto.

Se contratará 1 desarrollador adicional para apoyo en el proyecto.

-Infraestructura

El desarrollo del software se realizará en oficina propia, la cual cuenta con servicio de internet estable y de buena calidad, con computadoras de buen rendimiento

-Aspectos legales

Se debe verificar los contratos de los trabajadores, que tengan todo en regla, capacitaciones, imposiciones al día, etc.

Verificar que la empresa a la cual se le presta el servicio sea un empresa en regla, reconocida por el servicio de salud para prestar sus servicios.

Estudio mercado

-Definir el problema o necesidad:

La empresa ha enfrentado una serie de problemas que afectan la eficiencia y la productividad en el trabajo diario debido al énfasis en

el formato papel y los procesos manuales. La falta de automatización en los procesos internos y en la gestión de los clientes hace que el personal deba dedicar una gran cantidad de tiempo en tareas repetitivas y tediosas. Además, la falta de una plataforma digital integrada hace que la información se encuentre dispersa y dificulta su acceso y gestión. Por esta razón, se ha decidido implementar un proceso de transformación digital en la empresa con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio que se presta. Este proceso abarca la implementación de tecnología de última generación y la mejora de los procesos internos y externos. Se busca no solo mejorar la eficiencia en la gestión de la empresa, sino también lograr una mejor atención al cliente.

-Definir fuentes de información a utilizar:

Externa: Páginas web de los competidores de MedServ.

-Diseño de recopilación y tratamiento estadístico de los datos:

-Proceso y análisis de datos:

5 Canales de comercialización

1. **Marketing Digital y Redes Sociales:** Utilizar plataformas en línea como redes sociales, publicidad PPC (pago por clic) y marketing de contenidos para promocionar las soluciones tecnológicas de Medserv. Esto incluye la creación de

contenido educativo sobre los beneficios de la tecnología en el sector de servicios médicos y la promoción de los servicios digitales ofrecidos por la empresa.

2. **Eventos y Conferencias del Sector:** Participar en ferias comerciales, conferencias y eventos del sector de servicios médicos para exhibir las soluciones tecnológicas de Medserv. Estos eventos ofrecen oportunidades para establecer contactos con clientes potenciales, generar leads y aumentar la visibilidad de la empresa en la industria.
3. **Alianzas Estratégicas:** Establecer asociaciones con fabricantes de equipos médicos, proveedores de tecnología y otras empresas del sector de la salud para promover y distribuir las soluciones tecnológicas de Medserv. Estas alianzas pueden ampliar el alcance de la empresa y proporcionar acceso a nuevos mercados y clientes.
4. **Ventas Directas y Demostraciones:** Utilizar equipos de ventas para realizar demostraciones de las soluciones tecnológicas de Medserv directamente a clientes potenciales. Esto incluye ofrecer pruebas gratuitas o demostraciones personalizadas para mostrar cómo las soluciones pueden satisfacer las necesidades específicas de cada cliente.
5. **Programas de Referencia y Recomendaciones:** Implementar programas de referencia y recompensas para clientes satisfechos que recomiendan las soluciones tecnológicas de Medserv a otros clientes potenciales. Esto puede incluir descuentos, créditos o recompensas en efectivo por cada nueva referencia exitosa.