D'SILVA
–Clínica–

DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE POLICLÍNICO OCUPACIONAL CHALLHUAHUACHO SAC A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA ERP MEDICO



Informe Técnico-Financiero Final de Cierre: Implementación de un Sistema ERP Médico

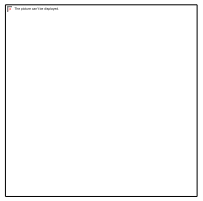
Entidad Beneficiaria : Policlínico Ocupacional Challhuahuacho S.A.C.
Entidad Ejecutora : TOTAL BUSINESS AE&EA S.A.C.
Ubicación : Challhuahuacho - Apurímac - Perú

PERÚ Ministerio de la Producción

PRO innóvate

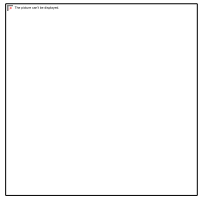
D'SILVA –Clínica–

Datos del proyecto



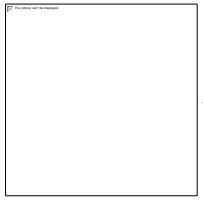
OBJETIVO PRINCIPAL:

Implementar un ERP en el Policlinico"Challhuahuacho" para integrar y optimizar los procesos de recepción de pacientes, evaluación médica y gestión de documentación, con el fin de mejorarla eficiencia, precisión y satisfacción del paciente.



DURACIÓN DEL PROYECTO:

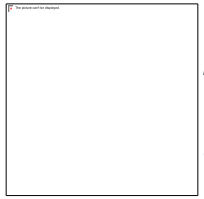
10 meses y 29 días (24/06/2025 – 23/05/2026).



FINACIAMIENTO:

S/ 62,158.00 (100% Ejecutado).

27,60 % **Empresa** (M. S/ 10,300.00 + NM S/ 6,858,00)
72,40 % **Proinnovate** (S/ 45,000.00)



MÉTRICAS DE CIERRE:

3 Hitos completados, 100% de cumplimiento físico.

Equipo del proyecto



Dr. Ever, Silva Mendoza

Etapas e Hitos del Proyecto

Diagnóstico y Plan de mejoras → Implementación → Difusión de resultados

INICIO (Día 0)	HITO NRO 1 (Día 30)	HITO NRO 2 (Día 245)	HITO NRO 3 (Día 334)	FIN (Día 334)

1 DIAGNÓSTICO
Realizar el diagnóstico de las brechas digitales y plan de mejoras

24/06/2025 – 23/07/2025

30 días

2 IMPLEMENTACIÓN
Implementar las acciones de mejora propuestas en el diagnóstico.

24/07/2025 – 23/02/2026

215 días

3 DIFUSIÓN DE RESULTADOS
Taller de difusión de resultados

21/05/2026

ENTREGABLES POR ETAPA

- Selección de empresas proveedoras de servicios tecnológicos.
- Informe de diagnóstico y plan de mejoras.

PRODUCTOS ENTREGADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN

1. Plan de trabajo, identidad visual y pagina web institucional
2. Implementación de VPS servidor web
3. Implementación y puesta en marcha del ERP Clínico
4. Implementacion del CRM Medico

- Informe de resultados finales del proyecto.

Difusión a través de plataformas digitales y redes sociales.

DURACIÓN TOTAL DEL PROYECTO

334 días

(Del 24/06/2025 al 23/05/2026)

DURACIÓN POR ETAPA

- Etapa 1: 30 días (9%)
- Etapa 2: 215 días (64%)
- Etapa 3: 89 días (27%)

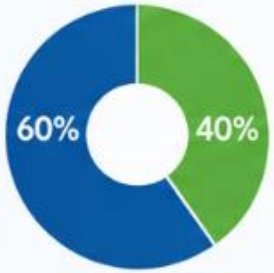
PARTICIPANTES CLAVE

- Empresas proveedoras
- Equipo del proyecto
- Colaboradores y expertos

Hito 1: Diagnóstico y Plan de trabajo

Perfil de la Empresa

Policlínico especializado en salud ocupacional y atención ambulatoria en Challhuahuacho.



Cartera de Clientes

- **60% corporativa** minería / construcción
- **40% individual**

Nivel de Madurez Digital



NIVEL INTERMEDIO-BAJO

Clasificación: Seguidor Digital

Puntaje: 2.4 / 5.0

Uso de herramientas digitales básicas, pero de forma aislada y sin integración estratégica.

Diagnóstico por Dimensiones

A Estrategia y Procesos

Los procesos clave están identificados, pero son mayoritariamente manuales o fragmentados entre sistemas que no se comunican (SIAM, MAXIDATA, Rapifac).

B Personas y Cultura

Equipo multidisciplinario (30 colaboradores) con competencias clínicas altas, pero con brechas en habilidades digitales técnicas y operativas.

C Tecnología

Dependencia excesiva de registros en papel, hojas de Excel y comunicación por WhatsApp, lo que genera duplicidad de tareas y riesgo de pérdida de información.

Conclusión clave

La organización cuenta con bases operativas y experiencia clínica, pero requiere integrar procesos, fortalecer capacidades digitales y reducir la informalidad tecnológica.

Hito 1: Diagnóstico y Plan de trabajo

Principales Brechas Detectadas

A — Ineficiencia Operativa

7 min por paciente

Hasta **45** min de espera

Tiempos de procesamiento elevados solo en registros y largas esperas en áreas auxiliares.

B — Falta de Trazabilidad

72% de la documentación

Se gestiona fuera de plataformas centralizadas, dificultando la consolidación de historias clínicas.

C — Debilidad Comercial

Ausencia de CRM o sistema de agendamiento online, limitando la fidelización de pacientes y empresas.

Solución Priorizada: Implementación de ERP Médico



Objetivo:

Centralizar en una única plataforma en la nube la historia clínica electrónica, admisión, laboratorio, farmacia y facturación.

Impacto esperado:

- Reducción de costos por errores de registro: **S/ 2,500/mes**
- Automatización de reportes para empresas mineras
- Mejora de la experiencia del paciente mediante omnicanalidad.

Factibilidad:

- Alta factibilidad técnica y económica
- Horizonte de ejecución: **10 meses**
- Elegible para cofinanciamiento mediante Programa **ProInnóvate.**

Mensaje clave

La digitalización del policlínico debe priorizar la integración operativa mediante un ERP médico, cerrando brechas de eficiencia, trazabilidad y relacionamiento comercial.





PERÚ Ministerio de la Producción

PRO innóvate

D'SILVA —Clínica—

Hito 2: Implementación

Acción de mejora 1: Pagina Web, Identidad Digital e Infraestructura

Componentes:

Web Institucional: Diseño responsive, agendamiento de citas, servicios

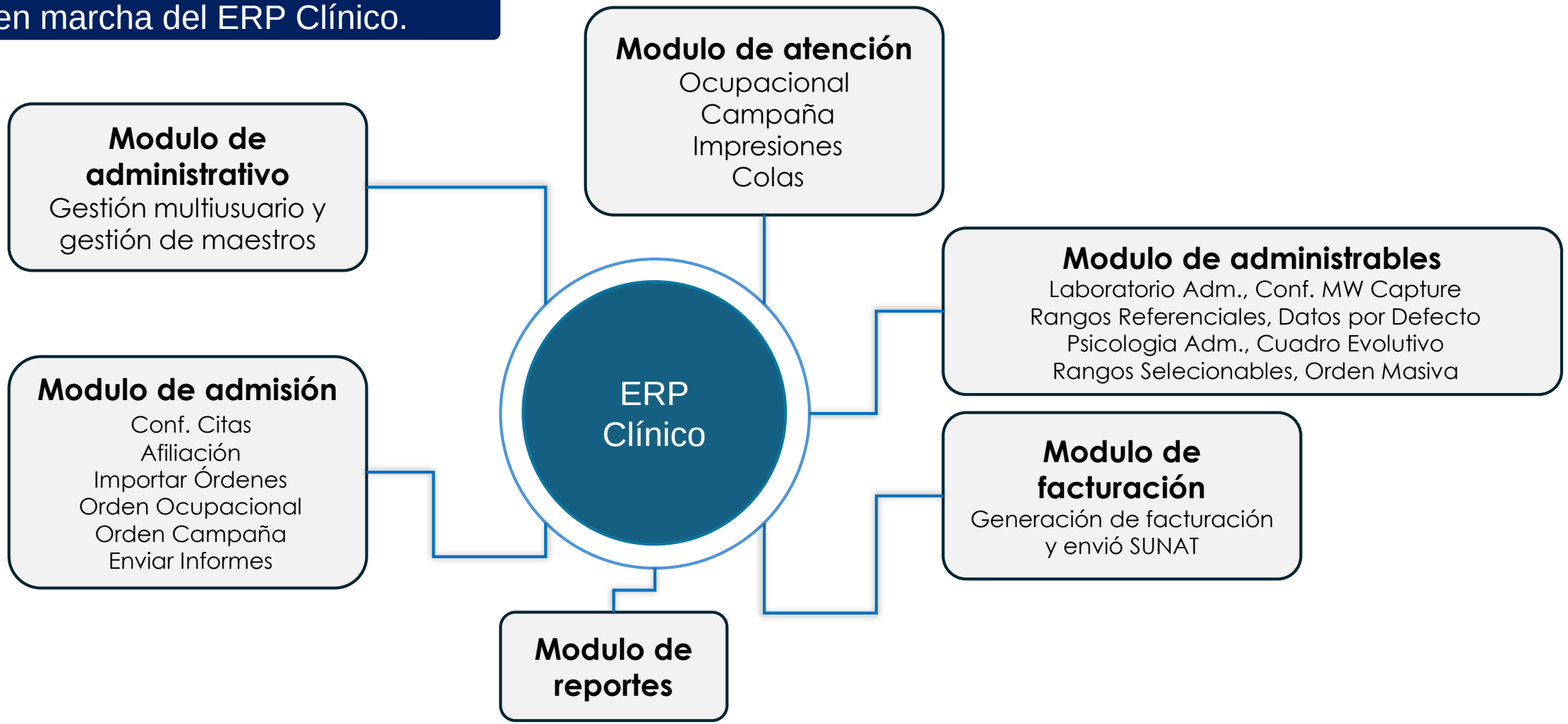
Infraestructura: VPS en la nube, configuración de dominio, Certificado SSL.

Manual de identidad visual.



Hito 2: Implementación

Acción de mejora 2: Implementación y puesta en marcha del ERP Clínico.



Reemplazo integral y unificado de SIAM, MAXIDATA y RAPIFAC en una sola plataforma.

Hito 2: Implementación

Acción de mejora 3: Implementación de CRM Medico.

1. Captación

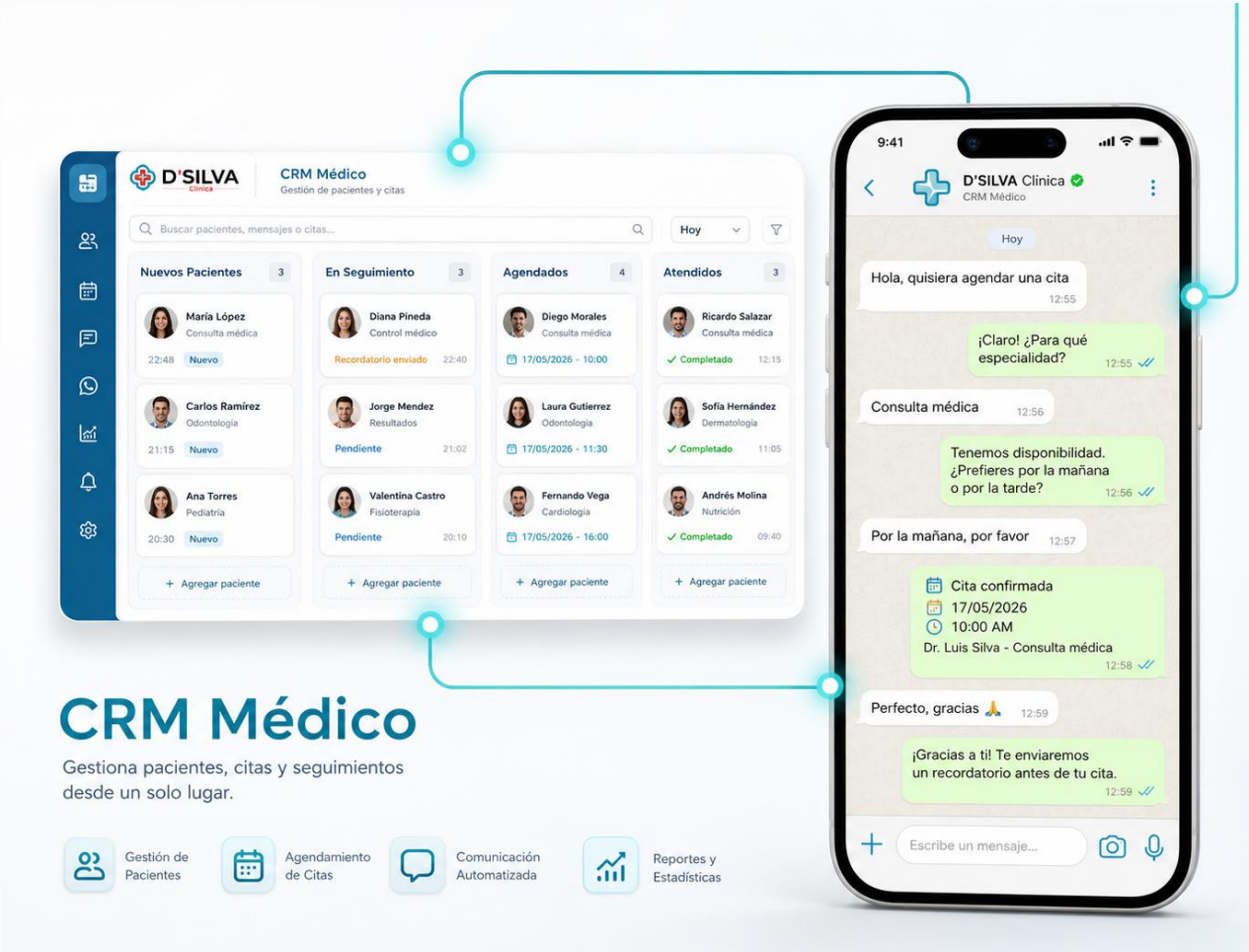
Integración omnicanal web y redes.

2. Interacción

Comunicación centralizada vía WhatsApp. **Chatbot con IA Conocedor del negocio**.

3. Gestión

Tablero Kanban para embudos, campañas y agenda.

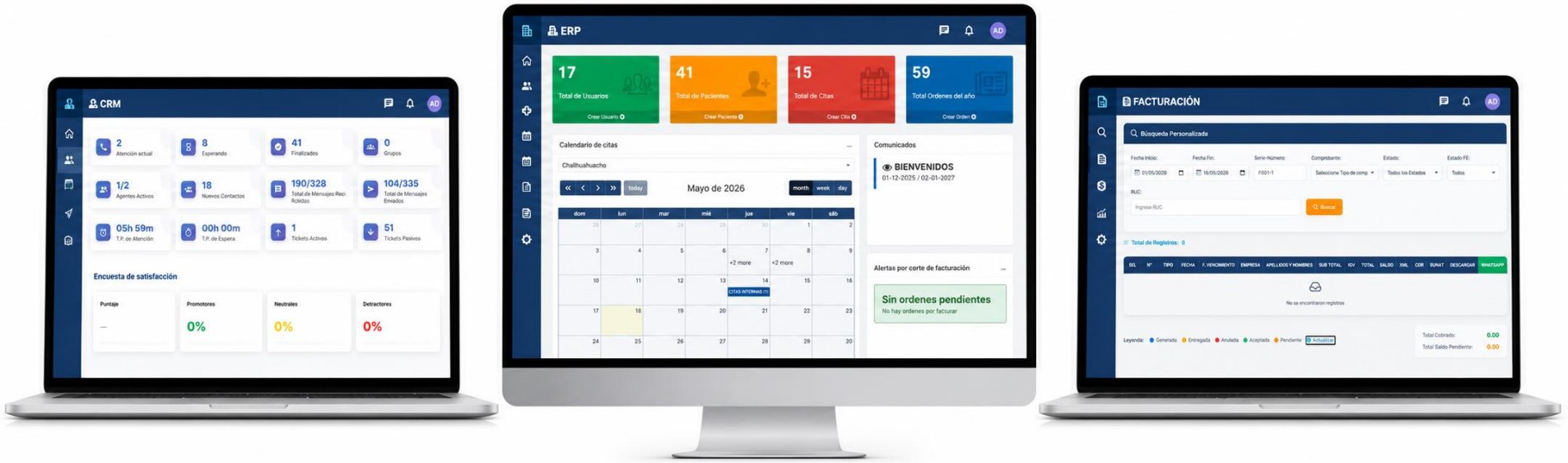


Un canal digital ordenado y proactivo para el agendamiento y seguimiento de pacientes en Challhuahuacho y Cusco.

Matriz de Contraste: Transformación Digital

	Antes del Proyecto	Ecosistema Actual
Infraestructura	× Máquina física local vulnerable.	✓ Servidor VPS seguro en la nube.
Sistemas	× SIAM, MAXIDATA y RAPIFAC aislados.	✓ Arquitectura digital integrada (ERP único).
Atención al Paciente	× Baja automatización y seguimiento disperso.	✓ Agendamiento web y CRM omnicanal (WhatsApp).
Control y Licencias	× Dependencia de terceros.	✓ Control operativo e institucional total.

Resumen de Resultados Tangibles



Resultado 01

Portal Web. Presencia institucional, información de especialidades y agendamiento en línea.

Resultado 02

ERP Clínico Ocupacional. Gestión centralizada de historias clínicas, citas y **facturación**.

Resultado 03

CRM médico. Automatización de la comunicación, campañas y seguimiento de pacientes.

Lecciones Aprendidas



Validación Temprana

Involucrar a los usuarios desde el inicio reduce retrabajos y mejora drásticamente la adopción de las nuevas herramientas en el entorno clínico.



Acompañamiento Continuo

La transformación digital genera fricción inicial; el soporte constante es vital para garantizar que el personal médico y administrativo confíe en el sistema.



Sinergia Infraestructura y Formación

La tecnología no funciona sola. El avance de la infraestructura debe ir en estricto paralelo con la capacitación del personal para lograr resultados sostenibles.

D'SILVA
—Clínica—

Contacto:

administracion@dsilvapoliclinico.
.com | +51 929 312 370

Sedes operativas:

Challhuahuacho (Av. Sulfubamba S/N) y Cusco (Av. Túpac Amaru 0-5).

Gracias …