

- 10) Indicar sobre cada prestación o práctica la distribución de montos entre los participantes y la institución
- 11) Permitir por cada paciente determinar cuál o cuáles son las coberturas vigentes
- 12) Registrar automáticamente desde cada sistema los ítems a facturar en concepto de:
 - consultas,
 - prácticas,
 - estudios de laboratorio,
 - estudios de imágenes,
 - cirugías,
 - días de pensión,
 - interconsultas,
 - consumos de medicamentos,
 - consumos de descartables,
 - vacunaciones,
 - tomas de muestra,
 - extras de internación,
 - otros servicios y prestaciones facturables
- 13) Realizar cambio de cobertura a una prestación
- 14) Administrar los ítems generados por las prestaciones y almacenar de cada uno de ellos toda la información relevante que le dio origen.
- 15) Auditar los ítems a facturar, modificarlos, quitarlos o agregar ítems manualmente, previo al envío.
- 16) Poder integrarse con un ERP externo (SAP S/4 HANA), con el fin de realizar el envío de los ítems generados

4.32 EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y USUARIO

IPS se preocupa en primer lugar por establecer un cuidado seguro a sus pacientes, un cuidado de alta calidad en segundo lugar y, en tercer lugar, en la satisfacción del paciente. En este sentido, conocer la experiencia del paciente es clave para establecer procesos de mejora continua.

El sistema debe de contar con herramientas que posibiliten de una manera amigable y validada (como la HCAHPS – Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) la realización de encuestas de satisfacción y experiencia del paciente, disponiendo datos en vivo en informes corporativos sobre los resultados obtenidos.

Los médicos al ser usuarios directos en su práctica diaria, deberían apreciar en el acceso al sistema, la productividad periódica (anual, mensual) y su posición en referencia a los demás colegas de la misma especialidad, así como el consumo de medicamentos y dispositivos médicos utilizados en las practicas (consultas o procedimientos) y la estadística de CIE periódica (anual, mensual)

5. CONTROL DE ACCESO.

Este componente del sistema debe contar como mínimo con los siguientes niveles de acceso:

5.1 CONTROL DE ACCESO AL SISTEMA.

El sistema debe contar con integración al Directorio Activo del IPS, en el cual se encuentra registrado cada uno de los usuarios existentes en la Institución.

5.2 CONTROL DE ACCESO POR ROLES

El sistema debe contar con un mecanismo de autorización por roles para controlar el acceso a funciones y recursos del sistema. La autorización para ejecutar una función sobre algún conjunto de recursos se debe otorgar directamente a los roles. Luego se asocian los usuarios a los roles.

5.3 FUNCIONES DE ACCESO RESTRINGIDO

Que solo pueden ser ejecutadas por usuarios designados como súper-usuario (usuario que de manera implícita cuenta con las autorizaciones necesarias para ejecutar todas las funciones del sistema sobre todos los objetos del sistema).

5.4 FUNCIONES DE ACCESO PROGRAMÁTICO

Corresponde a la posibilidad de que haya tareas que no pueden ser ejecutadas directamente por usuarios del sistema, solo son ejecutadas por el resto de las funciones del sistema a través de la Interfaz de Programación de tareas; por lo tanto, no están sujetas a los mismos controles de acceso utilizados para las funciones de acceso restringido.

6. INTEGRACIONES.

El sistema deberá contar con alta capacidad de integración que posibilite los intercambios de información en tiempo y forma: con otros sistemas informáticos del IPS y otros sistemas de entidades externas como Ministerio de Salud, Policía Nacional, Registro Civil, proveedores, contratistas, entre otros.

Los métodos de intercambio de información pueden ser SOAP, REST, JSON, HL7, DICOM, ODBC, JDBC.

El oferente deberá realizar los trabajos que sean necesarios de análisis, desarrollo, investigación y configuración para integrar el Sistema Hospitalario ofrecido con el sistema SAOP (Sistema de Aporte Obrero Patronal), LIS, PACS, LDAP, BIOTEST (Biometría), SAP HANA S4/ y el Sistema Hospitalario actual (SIH) con que cuenta el IPS dejándolo totalmente operativo. Asimismo, deberá contemplar los mecanismos para integraciones con otros sistemas del IPS y sistemas externos como el MSPyBS, Registrol Civil y otros.

El sistema debe permitir la integración a bases de identidades existentes con tecnología estándar, como el LDAP o Active Directory, y contar con repositorios propios en caso de no existir necesidades de integración.

Los servicios de autenticación provistos deben permitir la implementación de SSO (Single Sign On) para las aplicaciones de la solución provista.

El sistema debe:

- 1) Probar haberse integrado con SAP S/4 HANA en el cual pueda llevarse la gestión de stock, pedidos y compras de materiales.
- 2) Consultar en SAP S/4 HANA el stock de materiales.

- 3) Informar a SAP S/4 HANA los movimientos de stock por consumos de materiales desde farmacia interna, enfermería y quirófanos.
- 4) Informar a SAP S/4 HANA los movimientos de stock por devoluciones de materiales desde farmacia interna, enfermería y quirófanos.
- 5) Informar a SAP S/4 HANA los movimientos de stock por traslados de materiales entre depósitos.
- 6) Poder integrarse con SAP S/4 HANA para informar los ítems a facturar, con información que permita a SAP S/4 HANA emitir factura, contabilizar por centros de costo y liquidar honorarios.
- 7) Tener una estructura interna modular, con un componente de integración central que permita la administración del catálogo de servicios, la orquestación, ruteo, auditoría y monitoreo de servicios y mensajes de integración entre los módulos que componen la solución propuesta, así como aquellas integraciones con otros módulos externos de manera flexible y escalable. Sin dependencia o conocimiento de otros sistemas, favoreciendo la conectividad entre tecnologías disímiles, heterogéneas, dispersas, con protocolos, formatos, estructura de datos y capacidades incompatibles.

7. ARQUITECTURA.

Su arquitectura debe ser en 3 capas:

- *Capa de Presentación:* la interfaz para el usuario debe darse a través de un browser.
- *Capa de Negocio:* en esta se ejecuta un servidor de aplicaciones que contiene los ejecutables del aplicativo.

La interfaz de las aplicaciones deberá permitir que el usuario pueda mantener abiertas varias ventanas en forma simultánea.

- *Capa de Datos:* Esto comprende el servidor de base de datos. Esta capa se requiere que sea SQLSERVER o SAP HANA.

El oferente debe contemplar en su oferta todo el hardware (servidores, almacenamiento, comunicación y seguridad) y licencias necesarias para la instalación, configuración, implementación y el correcto funcionamiento del software.

La Solución propuesta, deberá disponer, como mínimo, los siguientes ambientes de trabajo:

- *Desarrollo:* ambiente preparado para realizar modificaciones al sistema, ya sean nuevas funcionalidades, correctivo o de mantenimiento.
- *Pruebas:* ambiente preparado para hacer pruebas de calidad y homologación de cambios realizados en el ambiente de desarrollo
- *Producción:* ambiente preparado para el usuario final.
- *Entrenamiento:* ambiente preparado y disponible para hacer capacitación a nuevos funcionarios incorporados como usuarios del sistema.

Se deberán contemplar procedimientos que permitan la gestión de cambios entre los diferentes ambientes de la solución, es decir el pasaje de objetos de un ambiente a otro.

La arquitectura propuesta deberá considerar aspectos de seguridad garantizados por estándares internacionales para los accesos remotos (desde fuera de la red del IPS), por ejemplo, desde Internet, cumpliendo todos los aspectos de seguridad.

El Oferente deberá proveer las nuevas versiones y actualizaciones de cada uno de los productos que intervienen en el proyecto, que representen sus evoluciones o que aporten soluciones o mejoras a errores o desperfectos de éstos durante el periodo del contrato consistente en la instalación, configuración, parametrización y adaptación de su utilización, sin cargo para el IPS.

Se adjuntarán en cada caso todos los medios requeridos para su instalación a partir de la plataforma previa, además de la documentación completa y actualizada que correspondiera (según las mismas exigencias planteadas en este pliego para el caso de los productos originales).

El IPS podrá rechazar la instalación de nuevas versiones, cuando lo considere técnicamente aconsejable. Por tal motivo, el Oferente, preverá un mecanismo de consulta previa, para suministrar la información técnica suficiente para evaluar la conveniencia del cambio.

El oferente debe asegurar que suministrará al IPS todos los elementos que sean necesarios para incorporar nuevas funcionalidades dentro de la solución y que el IPS tendrá autonomía sobre las configuraciones del sistema, pudiendo desarrollar informes e indicadores con el fin de adecuar el sistema a los procesos de la Institución. Esto no implica que el IPS pueda programar el sistema, siendo esta responsabilidad del fabricante.

8. INFRAESTRUCTURA.

El oferente debe contemplar todo el hardware y licencias necesarias para asegurar una plataforma de infraestructura acorde a las buenas prácticas y tecnología de punta que brinde los niveles rendimiento, seguridad, alta disponibilidad, recuperación ante desastres o incidentes y las trazas de seguridad en concordancia con el nivel de complejidad de la solución.

La solución de infraestructura para producción debe atender a un esquema lógico que contemple las capas de seguridad, aceleración de aplicaciones, servidores de aplicaciones, servidores de bases de datos, almacenamiento, comunicaciones, sistema de respaldo y copia instantánea de volumen, todo en alta disponibilidad, sin un único punto de fallo.

De la misma forma, y conforme las consideraciones correspondientes debe contemplar los esquemas de desarrollo y pruebas (testing).

Para lograr los puntos mencionados, el oferente debe considerar todo el equipamiento necesario como servidores, almacenamiento, switches, firewalls, y cualquier otro equipo, con todas las licencias de necesarias atendiendo la capacidad requerida y proyectada conforme estas especificaciones que se ajusten a la solución HIS propuesta.

9. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA.

El Sistema debe:

- 1) Contar con una plataforma tecnológica que brinde respuestas rápidas y precisas con grandes volúmenes de datos (Big Data). Se solicita que el almacenamiento de datos sea en alta velocidad y permita ejecutar cualquier consulta en forma no planeada para resolver problemas de negocios en tiempo real. La plataforma debe disponer de una Interfaz de usuario que brinde la más moderna experiencia de usuario (UX). Sin importar el área de negocio o el rol que el usuario desempeñe, deberá experimentar una experiencia personalizada, intuitiva y simple a través de diferentes dispositivos. Debe estar basada en conceptos avanzados de diseños de interfaces: Basada en roles, consistente, intuitiva, rápida. Debe estar construida sobre estándares de la industria (HTML5) y consumir datos del negocio basado en estándares abiertos. Una sola instancia de la aplicación debe soportar a los usuarios finales sin importar el dispositivo que usen. Todos los textos, mensajes e indicaciones brindadas por el sistema al usuario final deberán estar en español.

- 2) Estar compuesto en módulos o subsistemas permitiendo la discriminación de las funcionalidades, pero deben estar almacenados en un solo repositorio central con una única estructura integrada de los datos.
- 3) Ser 100% Web, multiplataforma, y funcionar con todos los navegadores modernos (por ejemplo, Google Chrome, Mozilla FireFox, etc), debe tener la capacidad *responsive* con posibilidad de acceso a través de la red interna e internet y con operación en dispositivos móviles.
- 4) Ser parametrizable, de modo tal que el administrador del sistema pueda configurar las funcionalidades, sin que sea necesario programación y acceso a bajo nivel de datos. La parametrización debe permitir que el sistema pueda adecuarse a los procesos de las organizaciones de salud.
- 5) Permitir que la salida de consultas y reportes pueda ser generada en los siguientes formatos: HTML, PDF, XML, RTF, MS Excel y texto delimitado.
- 6) Permitir que sus aplicaciones puedan ejecutarse en un amplio rango de dispositivos (PC, notebook, tablets, smartphone).
- 7) Integrar sus módulos forma nativa y transparente. Deben haberse diseñado como parte integrante de una misma suite o aplicación y funcionar naturalmente sobre la misma plataforma tecnológica, sin niveles de intermediación de software (middleware, interfaces, etc.) ni esfuerzos adicionales.
- 8) Poder administrarse centralizadamente durante todo su ciclo de vida. Debe disponer de una herramienta que gestione integralmente la instalación de las aplicaciones, la documentación del proyecto, las configuraciones, los planes y resultados de las pruebas, la gestión de incidentes de soporte, la descarga e instalación de actualizaciones y versiones, servicios de monitoreo de la instalación, etc.
- 9) Contar con controles automáticos de integridad y cumplimiento de normativas, que serán aplicados tan pronto se intente ingresar, eliminar y modificar registros y/o datos en el sistema.
- 10) Ofrecer la posibilidad de construcción de informes configurables de forma local.
- 11) Garantizar que tendrá la capacidad de gestionar los procesos en función a lo establecido por la ISO 9001 a través del sistema.
- 12) Tener la capacidad de ocultar datos de identificación e informaciones sensibles de los pacientes, basado en la General Data Protection Regulation (GDPR).

El fabricante o desarrollador del sistema debe comprobar que tiene certificación ISO 9001.

10. METODOLOGIA DE IMPLEMENTACION.

La implementación es parte integral del producto final que será suministrado al IPS, ya que no sería posible adquirir el sistema de Gestión Hospitalaria aisladamente, sin que se considere su implementación. En este sentido, el servicio deberá englobar todas las fases de un proyecto de implementación, conteniendo todos los módulos específicos solicitados en las especificaciones técnicas para la puesta en marcha del sistema.

Este servicio debe ser realizado con una metodología orientada a la planificación, la ejecución y el seguimiento de la implementación de proyectos basadas en las mejores prácticas de gestión de proyectos debiendo ser presentada por el oferente en su oferta y básicamente debe consistir en:

PLAN DE TRABAJO

Debe proporcionar un documento consistente de la información necesaria para reflejar detalladamente las responsabilidades de las partes involucradas. Alinear a las partes interesadas alrededor del alcance del proyecto y obtener formalmente el compromiso con el mismo.

Con este fin, se enuncian y detallan las siguientes consideraciones mínimas que deben ser tenidas en cuenta para la confección del documento:

- Alcance del Proyecto,
- Procedimientos para la Gestión del Proyecto,

El contratista será responsable de la Gestión del Proyecto y del Producto. Tendrá la responsabilidad de proveer una metodología, tanto para la gestión del proyecto como para la adaptación del producto, que garantice el cumplimiento de los objetivos en plazos y calidad.

EL IPS deberá asignar al proyecto un recurso con función de Gerente de Proyecto para la conducción del equipo con conocimiento de la situación de partida y los requerimientos funcionales, así como su capacidad de desarrollo e implementación de soluciones informáticas.

Se compromete a:

- Participar en todas las actividades del Proyecto.
- Aportar los recursos y su experiencia en gestión de proyectos.
- Ejecutar lo establecido en el documento de Organización del Proyecto, acordado por las partes.
- Proveer la infraestructura física y ofimática para todo el equipo del Proyecto.

El equipo de conducción del IPS aceptará la metodología de trabajo que proponga el Oferente, siempre que a su juicio la considere válida, para lo cual deberá:

- Considerar la situación origen (relevamiento inicial)
- Ser detallada, lógica, realista y factible.
- Contemplar todas las actividades necesarias para la oportuna, correcta y cabal ejecución, control y documentación de los trabajos.
- Gestionar los riesgos para lograr optimizar la calidad, el tiempo de ejecución y los costos.

El oferente deberá disponer de una metodología de trabajo que permita evaluar el avance y progreso del Proyecto, asegurando el cumplimiento de los objetivos, poniendo de manifiesto cualquier amenaza o desviación del alcance y tiempos, en la ejecución de las actividades planificadas, posibilitando la adopción oportuna de medidas correctivas y preventivas o mejoras que aseguren la implantación exitosa de la Solución.

La metodología de trabajo deberá establecer el registro, control y seguimiento de la gestión de las siguientes áreas:

- Integración de los componentes que intervienen en el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Gestión de alcance.
- Gestión de costos y tiempos.
- Control de cambios (gestión de requerimientos).
- Gestión de riesgos.

- Gestión de las comunicaciones.
- Gestión de los recursos.

Dichas áreas deberán ser aplicadas, según corresponda en los siguientes grupos de procesos:

- Inicio.
- Planificación.
- Ejecución.
- Seguimiento y control.
- Cierre.

Se deberá disponer de documentación sistemática del trabajo, organización del Proyecto, Plan de Proyecto y plazos. Como resultado se deberá entregar el documento del Plan de trabajo.

Carta Gantt: El propósito de la entrega de la Carta Gantt es definir el cronograma de trabajo a seguir, los recursos y los compromisos de tiempo asociados requeridos para el proyecto y las fases del proyecto.

Como mínimo, el calendario debe incluir:

- *Objetivos Fase de Inicio (Organización del Proyecto):* Corresponde a la preparación para el proyecto. Definir el alcance del Proyecto. Introducir los objetivos del equipo y la estrategia del proyecto. Asegurar la infraestructura del proyecto, preparar el plan inicial de trabajo y el plan de asignación de recursos.
- *Objetivos Mapeo de procesos:* Concierno en esta instancia determinar el alcance definitivo del Sistema, definiendo como será implementado el producto para cumplir con las necesidades de la empresa. En esta fase se realiza la definición de los procesos de negocios a implementar, podrá requerirse la reingeniería de los procesos de negocios en base a los modelos de referencia de la aplicación.
- *Objetivos Parametrización, Análisis de Adherencia, entrenamiento y pruebas (pilotos y paralelo):* Incumbe completar la configuración del producto, desarrollando los componentes necesarios y diseñando los cambios requeridos para los procesos de negocio definidos en la etapa de mapeo de procesos, como así también la capacitación a los usuarios.
- *Objetivos Fase de Arranque y Oficialización:* Esta fase corresponde a las tareas previas al comienzo de la operación en el entorno real. Se realiza la puesta a punto del sistema, la migración de datos desde los sistemas legados para el comienzo de la operación.
- *Objetivos Fase en Producción y soporte:* Corresponde el pasaje a producción del Sistema, y un monitoreo constante a efectos de detectar vicios ocultos.

El resultado deberá ser el Diagrama de Gantt del Proyecto, detallando los Entregables y tareas para cada fase a nivel macro. Estimación de esfuerzo (trabajo) y dependencias de tareas (como predecesores y sucesores). Fecha de inicio y finalización programada para cada tarea, en función de las dependencias. Limitaciones de tareas (como la fecha de inicio obligatorio y el final obligatorio -en fecha) Recursos asignados a cada tarea.

Actividades en la preparación del Proyecto:

Diseño del proyecto (equipo de trabajo, tareas, recursos, tiempo, metodología).

MAPEO DE PROCESOS

En este punto se deberá realizar el relevamiento de todos los procesos del área o sector del IPS que se encuentre involucrado en base a las especificaciones técnicas, generando un reporte que servirá como información a las etapas siguientes del análisis de la adherencia y parametrización del sistema.

Planos de Negocio:

- Definición de Estructuras Organizativas
- Definición de Procesos Funcionales
- Definición de Datos Maestros

PARAMETRIZACION Y ANALISIS DE ADHERENCIA

Con el resultado del mapeo de procesos, los consultores deberán realizar la parametrización del sistema al proceso levantado. Tras la finalización de la parametrización los consultores realizarán el análisis de adherencia del sistema, a través de reuniones con los usuarios claves designados por el IPS como ser analistas y líderes del proceso. La aceptación de la parametrización es realizada y registrada en un documento que será denominado Análisis de Adherencia.

Realización:

- Gestión del proyecto en la fase de realización
- Configuración base y confirmación
- Administración del sistema
- Configuración final y confirmación
- Desarrollar programas de conversión
- Desarrollar programas de interfaces de aplicaciones
- Crear reportes y formularios
- Test de integración final
- Control de calidad de la fase de realización

ENTRENAMIENTO

Una vez hecha toda la parametrización, el equipo de consultores y los usuarios multiplicadores que serán designados por el IPS, se deberá realizar los entrenamientos a los usuarios claves y técnicos apoyados por los manuales necesarios para aprendizaje. Estos usuarios deberán estar altamente preparados tener como idioma nativo español para realizar la operación integral de las funciones previstas en el Sistema ofrecido, en sus distintos niveles de operatividad.

El IPS proveerá el lugar físico para la realización de estas actividades, en dirección y horarios a confirmar, como así también todo recurso que se requiere para asegurar su correcto desempeño, por ejemplo: proyectores, pantallas, computadoras.

Se deberá entregar la documentación utilizada en la capacitación y acta de participación firmada por cada usuario participante correspondiente a los módulos del sistema. Toda la documentación deberá presentarse en idioma español y en formato digital.

PRUEBA PILOTO Y EN PARALELO

En la prueba piloto se deberá validar en forma conjunta todos los procesos de los módulos parametrizados y entrenados hasta el momento.

Estas pruebas se realizan en conjunto por el equipo de consultoría y los usuarios claves y dueños de proceso. El objetivo principal es de verificar que un proceso funcione adecuadamente, no solamente en lo individual sino también la integración con otros módulos en un ambiente similar al ambiente productivo. En este caso se acuerdan previamente escenarios reales en conjunto con los dueños de procesos los cuales son ejecutados por los usuarios claves en presencia de todos los involucrados en el proceso y los consultores. Estas pruebas son documentadas y los errores detectados son corregidos en la configuración.

Pruebas en paralelo para los casos de proceso vitales, cómo por ejemplo farmacia, el IPS deberá poder hacer la prueba, que consistiría en utilizar el sistema que está siendo implementado junto al sistema anterior. El objetivo es comparar si los resultados de los procesos ejecutados en el sistema implementado son compatibles con el sistema anterior.

En este caso se acuerdan previamente escenarios reales en conjunto con los dueños de procesos los cuales son ejecutados por los usuarios claves en presencia de todos los involucrados en el proceso y los consultores. Estas pruebas son documentadas y los errores detectados son corregidos en la configuración.

CAPACITACIÓN A USUARIOS FINALES

La capacitación de usuarios finales debe separarse por etapas realizando la inducción, y para posterior capacitación y acompañamiento inicial post Go Live en el Servicio correspondiente.

La propuesta debe describir la metodología (Plan de Capacitación) que se utilizará para asegurar que, en una actividad asociada con el nuevo Sistema Integrado Hospitalario, se provea al IPS toda la documentación, debidamente actualizada, que sea necesaria para comprender, utilizar, operar, mantener, analizar deficiencias y planificar mejoras del sistema y los componentes relacionados en la solución integral que será contratada, y sus interrelaciones con las estructuras organizativas.

La empresa adjudicada proveerá el lugar físico para la realización de estas actividades, en dirección y horarios a confirmar, como así también todo recurso que se requiere para asegurar su correcto desempeño, por ejemplo: proyectores, pantallas, computadoras.

Se deberá entregar la documentación utilizada en la capacitación y planillas de asistencia con la firma de cada usuario participante correspondiente a los módulos del sistema. Toda la documentación deberá presentarse en idioma español y en formato digital.

La planificación y dictado de la capacitación a usuarios finales debe ser realizada por personal del OFERENTE. Para ello se debe prever la transferencia de conocimientos a los usuarios claves del CLIENTE integrantes del equipo de proyecto durante el desarrollo del proyecto, lo que permitirá, a su vez, completar los casos de testeo que correspondan.

PLAN DE ARRANQUE

El Plan de Arranque consiste en identificar todos los elementos (ítems) de los cuáles depende el éxito de la misma, para que la ejecución salga conforme a lo previsto, sin mayores problemas, la empresa adjudicada deberá considerar mínimamente los siguientes aspectos:

- Definición de involucrados.
- Proceso de liberación de arranque, donde se debe registrar la aprobación con la firma de un acta de aceptación del Plan de Arranque entre el administrador del contrato por parte del CLIENTE.
- Acompañamiento después del arranque, donde se debe realizar un seguimiento en cada sector o área para verificar el correcto funcionamiento de las tareas del sistema.
- Acompañamiento después del arranque, donde se debe realizar un seguimiento en cada sector o área para verificar el correcto funcionamiento de las tareas del sistema.

OFICIALIZACIÓN DE USO – GO LIVE

Para el uso oficial del sistema por parte del IPS, será necesario la aprobación de este en cuanto a la parametrización y capacitación realizada será por el administrador del contrato quien deberá generar un Acta de Puesta en Marcha del Sistema que será el documento de Oficialización de Uso. Este documento debe ser firmado por el administrador del contrato y el Gerente de Proyecto de la empresa. La oficialización de uso solo puede ser realizada si no se tienen pendientes que generen riesgo a la vida del paciente y / o riesgo financiero.

GESTIÓN DEL CAMBIO

El proveedor durante todo el periodo del proyecto de implementación deberá realizar actividades que permitan a los funcionarios asignados al proyecto mantener el compromiso, la responsabilidad, el interés y la motivación creando una visión compartida de cambio, permitiendo generar equipos de trabajo de alto rendimiento de tal manera a construir la cultura de cambio permanente enfocada en la identificación de oportunidades y búsqueda de soluciones.

Entre las actividades que deberá realizar el proveedor se encuentra:

- Actividades de afianzamiento y motivación.
- Generar actividades de integración y alianza de trabajo.
- Evaluación de clima emocional del equipo.
- Identificar roles, relaciones y sistemas de comunicación.
- Elaboración de planes de mejora.
- Implementación de planes de acción.
- Realizar seguimiento individual y grupal.