

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Ultima Actualización: 05/03/2024

Medellín, 12 de agosto 2025

Señores

ASUNTO: Presentación de características Riskcare.

I. **Introducción**

Ingeniería 365: Excelencia en Tecnología para el Sector Salud

- **Perfil de la Empresa:** Ingeniería 365 se posiciona como un líder indiscutible en soluciones tecnológicas, con una especialización destacada en el sector salud. Nuestra experiencia en análisis de datos, desarrollo de aplicaciones web y automatización de procesos nos permite ofrecer desarrollos ágiles y adaptativos, enfocados en mejorar la eficiencia y la gestión en el ámbito sanitario.
- **Experiencia y Reconocimientos:** Contamos con más de 6 años de experiencia y una sólida cartera de más de 80 clientes, incluyendo destacadas instituciones de salud. Este trayecto nos ha permitido alcanzar un elevado nivel de satisfacción del cliente, evidenciado en nuestro excelente Net Promoter Score.
- **Especialización en Tecnologías de Microsoft para la Salud:** Nos apoyamos en herramientas avanzadas como, Azure, Power BI, Power Apps, Power Automate, Power Pages y Microsoft Copilot Studio, para brindar soluciones personalizadas y de alto impacto en el sector salud. Nuestro enfoque en la utilización de estas tecnologías nos permite manejar grandes volúmenes de datos clínicos y administrativos de manera eficiente, asegurando una gestión del cuidado del paciente más efectiva y una administración hospitalaria más ágil.
- **Compromiso con la Innovación en Salud:** Nuestro objetivo principal es impulsar la transformación digital en el sector salud, ofreciendo soluciones tecnológicas innovadoras que contribuyen a una atención médica de mayor calidad, procesos más eficientes y una notable reducción en los costos de desarrollo y operación para instituciones de salud. Nuestra experiencia en el campo nos posiciona como un aliado estratégico clave para la evolución tecnológica en este sector vital.

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Ultima Actualización: 05/03/2024

II. Contenido

I.	Introducción.....	1
III.	Detalle del Servicio Ofrecido.....	3
IV.	Especificaciones Técnicas de Riskcare	5
V.	Soporte y Mantenimiento.....	7
VI.	Términos y Condiciones de Ingeniería 365 S.A.S.	8
	Políticas de Cancelación o Modificación de Servicio	8
	Condiciones Legales y de Confidencialidad	8
	Términos Financieros y Comerciales	8

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Última Actualización: 05/03/2024

III. Detalle del Servicio Ofrecido

Riskcare: Solución Integral para la Seguridad del Paciente en el Ámbito de la Salud

1. **Gestión Integral de la Seguridad del Paciente:** Riskcare es un sistema exhaustivo que aborda de manera integral la seguridad del paciente. Incluye la gestión de eventos adversos, la implementación de listas de chequeo para prácticas seguras, rondas de seguridad y gestión del riesgo. Su enfoque integral asegura una cobertura completa de todas las necesidades de seguridad del paciente en diversos aspectos de la atención clínica.
2. **Cumplimiento Normativo Nacional e Internacional:** Riskcare se adhiere estrictamente a los estándares de seguridad de la información en salud tanto nacionales como internacionales. Cumple con normativas como la resolución 256 y la 3100 de 2019 de Colombia y la ley HIPAA de Estados Unidos, garantizando la privacidad y seguridad de los datos de los pacientes. Al utilizar la solución Azure de Microsoft, proporciona un entorno de gestión de datos confiable y escalable en la nube.
3. **Automatización y Eficiencia:** La plataforma se centra en la automatización para mejorar la calidad de la atención clínica. Automatiza la detección, notificación, registro, análisis y seguimiento de incidentes y eventos adversos, reduciendo así los errores humanos y asegurando la captura precisa de todos los detalles importantes en tiempo real.
4. **Impacto en la Cultura de Seguridad:** Riskcare no solo ofrece capacidades técnicas avanzadas, sino que también tiene el potencial de transformar la cultura de seguridad en las instituciones de salud. Fomenta una cultura de transparencia y responsabilidad, incentivando a los profesionales de la salud a reportar incidentes, lo que conduce a una mayor conciencia y prevención de problemas futuros.
5. **Respuesta a Demandas Legales:** En casos de litigios relacionados con eventos adversos, Riskcare proporciona un registro detallado y un análisis adecuado de los eventos, lo que puede ser crucial en la defensa legal de la institución.
6. **Escalabilidad y Personalización:** Riskcare se adapta a las necesidades específicas de cada institución, alineando sus procesos con los protocolos y procedimientos internos, asegurando una integración y ejecución efectiva.

7. Licencias de uso del software de los siguientes módulos:

Gestión integral de incidentes y eventos

Este módulo innovador está diseñado para registrar y gestionar todos los eventos relacionados con la seguridad del paciente, incluyendo Tecnovigilancia,

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Última Actualización: 05/03/2024

Farmacovigilancia, Hemovigilancia y Reactivovigilancia. ¿Qué lo distingue? El enfoque de gestión del riesgo apoyados con Inteligencia Artificial y análisis de indicadores

Listas de chequeo

Este módulo altamente configurable ofrece la capacidad de programar y evaluar meticulosamente procesos, procedimientos, prácticas seguras y Guías de Práctica Clínica (GPC); además, Facilita la verificación de la adherencia a estos estándares mediante planes de acción, seguimientos e indicadores en tiempo real.

Encuestas de seguridad del paciente

Herramienta automatizada, diseñada bajo metodologías internacionales reconocidas, que sirve para evaluar la percepción y experiencia del personal que labora en una institución en salud, en relación a la seguridad del paciente. Mediante informes en tiempo real, se identifican las áreas de fortaleza y debilidades fundamentales para implementar y promover mejoras continuas en la organización.

eli | Chat seguridad del paciente

El chatbot, potenciado por Inteligencia Artificial Generativa, está diseñado para asesorar eficazmente en aspectos clave como la seguridad del paciente y la navegación de manuales del usuario de la plataforma. Esta herramienta interactiva facilita una gestión más eficiente, ofreciendo respuestas instantáneas y personalizadas que mejoran la experiencia y el flujo de trabajo del personal de salud.

Objetivo General: Mejorar significativamente la seguridad del paciente y la calidad de la atención clínica mediante Riskcare, una herramienta tecnológica automatizada para el reporte y gestión de incidentes y eventos adversos. Facilita la detección, notificación, registro, análisis y seguimiento de incidentes, previniendo futuros problemas y promoviendo un entorno de atención más seguro y confiable.

Objetivos Específicos:

- **Facilitar el Reporte Oportuno:** Permitir a los profesionales de la salud y al personal reportar incidentes y eventos adversos de forma rápida y eficiente.

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Última Actualización: 05/03/2024

- **Registrar y Almacenar Información Detallada:** Capturar datos precisos sobre cada incidente o evento adverso.
- **Realizar Análisis y Evaluación de Eventos:** Profundizar en el análisis de eventos notificados para identificar causas y patrones.
- **Identificar Áreas de Mejora:** Utilizar los análisis para detectar áreas que necesiten cambios y mejoras.
- **Facilitar el Seguimiento y Resolución de Eventos:** Proporcionar una manera efectiva de hacer seguimiento y resolver eventos notificados.
- **Cumplimiento Normativo y Regulatorio:** Asegurar el cumplimiento de requisitos legales y normativos en la notificación y análisis de eventos adversos.
- **Promover una Cultura de Seguridad y Transparencia:** Fomentar una cultura organizacional centrada en la seguridad y la transparencia.
- **Respalda la Institución en Investigaciones y Litigios:** Proporcionar documentación detallada y análisis para defensa en procesos legales.

IV. Especificaciones Técnicas de Riskcare

Detalles Técnicos del Servicio:

- **Plataforma:** Riskcare opera como un servicio basado en la nube, lo que elimina la necesidad de instalaciones locales y hardware específico.
- **Compatibilidad:** Compatible con múltiples sistemas operativos y navegadores. Sugierimos el uso de Microsoft Edge y Google Chrome.
- **Requisitos Técnicos:** El único requisito técnico esencial para la institución es el acceso a internet.

Seguridad y Privacidad de Datos:

- **Encriptación de Datos:** Protección robusta para garantizar la seguridad y la integridad de los datos del paciente.
- **Autenticación y Control de Accesos:** Sistemas de autenticación avanzados para controlar y monitorear el acceso a la información.

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Última Actualización: 05/03/2024

- Monitorización y Detección de Amenazas:** Continua vigilancia para detectar y mitigar posibles amenazas de seguridad.
- Respaldo y Recuperación de Datos:** Sistemas de respaldo y recuperación para garantizar la disponibilidad continua de los datos.
- Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo:** Estricto cumplimiento de normativas como HIPAA para la protección de datos en salud, asegurando la gestión adecuada de riesgos y el cumplimiento normativo.

Interoperabilidad y Estándares:

- Integración con Software de Salud Común:** Facilidad para integrarse con sistemas de historia clínica y gestión documental institucional.
- Ciberseguridad:** Implementación de estrategias de ciberseguridad para garantizar la protección de la información.
- Privacidad:** Políticas de privacidad y términos de uso claros, evaluaciones de seguridad y capacitaciones para garantizar la privacidad y correcta gestión de la información.

Entregables:

- Certificaciones:** Dos ingenieros de sistemas certifican el cumplimiento de la plataforma con las normativas relevantes.
- Cumplimiento de Estándares HIPAA:** Asegura la protección y cuidado adecuados de los datos de salud.
- Manuales y Capacitación:** Incluye manuales de RiskCare y capacitaciones para maximizar el uso de la plataforma.
- Gestión Integral de Eventos en Seguridad del Paciente:** Procedimientos y herramientas para una efectiva gestión de eventos.
- Actualizaciones y Mejoras Continuas:** Acceso a actualizaciones periódicas y mejoras de la plataforma.
- Inteligencia Artificial:** Uso de IA para fortalecer las barreras de seguridad y optimizar los planes de acción.
- Herramientas de Análisis de Datos:** Incluye un usuario con acceso a herramientas analíticas avanzadas.
- Personalización de Notificaciones:** Notificaciones personalizadas por correo electrónico para una comunicación efectiva.

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Última Actualización: 05/03/2024

V. Soporte y Mantenimiento

El servicio de soporte y mantenimiento ofrecido por Ingeniería 365 S.A.S. está cuidadosamente estructurado para asegurar un funcionamiento óptimo de las plataformas y aplicativos. A continuación, se detalla la información revisada sobre el soporte técnico y la política de actualizaciones y mantenimiento:

Soporte Técnico Ofrecido

- **Niveles de Soporte:**
 - **Nivel 1:** Incluye activación de licencias, dudas sobre el funcionamiento o administración de la plataforma, inconvenientes con actualizaciones y asesorías en el uso de las plataformas.
 - **Nivel 2:** Atención y solución de fallas en las plataformas, ajustes de mantenimiento, y escalado a soporte Nivel 3 si es necesario.
 - **Nivel 3:** Soporte sobre fallos estructurales de las plataformas desarrolladas.
- **Horarios y Canales de Comunicación:**
 - **Telefónico:** Lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., y viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. (no incluye días festivos). Teléfono: 3106014893.
 - **Chat WhatsApp Empresarial:** Disponible en <https://wa.me/573106014893>.
 - **Gestión de Solicitudes:** A través de la plataforma Microsoft Dynamics 365.
 - **Correos Electrónicos:** Para soporte y diversas consultas a través de soporte@ingenieria365.com, info@ingenieria365.com, gerencia@ingenieria365.com, y contabilidad@ingenieria365.com.
 - **Soporte Presencial y Remoto:** Disponibilidad de lunes a jueves de 8 a.m. a 4 p.m. y viernes de 8 a.m. a 3 p.m. (no aplica días festivos). Se concertará una fecha de entrega si el soporte o requerimiento supera el tiempo acordado.

Política de Actualizaciones y Mantenimiento

- **Actualizaciones de Mejora Mensuales:** Ingeniería 365 S.A.S. realiza actualizaciones de mejora en la plataforma de manera mensual. Estas actualizaciones están diseñadas para mejorar continuamente la funcionalidad, rendimiento y seguridad de la plataforma, asegurando que los clientes se beneficien de las últimas mejoras y características.
- **Mantenimiento:** Ajustes necesarios por cambios en políticas o actualizaciones de las plataformas de desarrollo que no comprometen el código fuente.
- **Periodo de Garantía:** Dos meses a partir de la fecha de finalización de la parametrización o configuración, para atender fallas atribuibles a las plataformas desarrolladas. Este enfoque integral garantiza que las plataformas permanezcan actualizadas, seguras y alineadas con las últimas tendencias y requisitos tecnológicos, proporcionando un servicio consistente y confiable a todos los usuarios.

	CARACTERÍSTICAS RISK CARE.	Código: GES-FT-04
		Versión: 4
		Fecha de Creación: 23/03/2022
		Última Actualización: 05/03/2024

Se anexa el documento completo del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) de Ingeniería 365 S.A.S. a esta propuesta para brindar información detallada y específica sobre los servicios de soporte y mantenimiento.

VI. Términos y Condiciones de Ingeniería 365 S.A.S.

A continuación, se presentan los términos y condiciones asociados con los servicios proporcionados por Ingeniería 365 S.A.S., incluyendo las garantías, políticas de cancelación o modificación del servicio, y condiciones legales y de confidencialidad.

Garantías del Servicio

1. **Garantía de Funcionalidad:** Ingeniería 365 S.A.S. garantiza que todas las plataformas y aplicativos funcionarán de acuerdo con las especificaciones establecidas durante el periodo de garantía y contratos definido en los acuerdos de nivel de servicio.
2. **Soporte y Mantenimiento:** Se proporcionará soporte técnico y mantenimiento según los niveles y horarios estipulados, garantizando la resolución efectiva de problemas y la actualización continua de las plataformas.

Políticas de Cancelación o Modificación de Servicio

1. **Modificaciones:** Cualquier modificación en el alcance del servicio, incluyendo la cantidad de usuarios o la adición de módulos, deberá ser acordada y documentada mediante un addendum al contrato inicial.
2. **Cancelaciones:** Las cancelaciones pueden realizarse, pero están sujetas a las condiciones estipuladas en el contrato de servicio, incluyendo posibles cargos o penalizaciones.

Condiciones Legales y de Confidencialidad

1. **Confidencialidad:** Ingeniería 365 S.A.S. se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por el cliente, a no ser que se acuerde lo contrario o se requiera por ley.
2. **Cumplimiento Legal:** Todos los servicios se realizarán en conformidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Términos Financieros y Comerciales

1. **Forma de Pago:** El 50% del valor de las capacitaciones se pagará al inicio del proyecto, y el 50% restante se abonará dentro de los 30 días siguientes a la finalización de la implementación.
2. **Nota Aclaratoria:** El valor del servicio puede variar en función de la cantidad de usuarios incrementales o módulos adicionales adquiridos.
3. **Incremento de Precio:** Los precios están sujetos a un ajuste anual a partir del 1 de enero, de acuerdo con el Índice de Precios al Consumidor (IPC).
4. **Validez de la Oferta:** La oferta presentada es válida por 30 días calendario a partir de la fecha de presentación.