

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**TESIS**

**IMPLANTACIÓN DE LA HERRAMIENTA  
TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” COMO  
SOPORTE PARA EL PROCESO DE GESTIÓN  
CLÍNICA EN EL CENTRO  
OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA  
S.R.L - ICA**

**PRESENTADA POR EL ALUMNO**

**ENRIQUE OSCAR EDGARDO MEJÍA CHAU**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**ICA – PERU**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo Incondicional. A mis hermanas por el apoyo incondicional

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y dame fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo la implantación de una herramienta web para la gestión médica en el Centro Otorrinolaringológico “Oirbienica”, el cual involucra en su mayor parte la gestión de historiales clínicos y gestión de citas para el beneficio de brindar una adecuada atención al paciente. En este sentido, se ha propagado la adopción y exigencia por las buenas prácticas que nos brindan PMBOK y una herramienta como lo es el sistema de administración médica “Paciente Web” garantizar la mejora continua, permitiendo tomar decisiones en base a resultados correctos, trazables y reproducibles.

La aplicación de la herramienta web “PacientesWeb” junto a la metodología BPM como objetivo establecer una mejora significativa en las áreas afectadas, basada en el mejoramiento de los procesos, documentar y almacenar los datos del proceso de almacenamiento, gestionamiento de los historiales clínicos y la clasificación de los datos.

La historia clínica electrónica permite una fácil accesibilidad a todos los datos del paciente. El médico puede registrar, modificar y visualizar los datos recogidos en visita rutinaria al servicio. Así mismo, los pacientes pueden acceder también a su historia clínica, almacenada en la base de datos del sistema. Y lo que es muy importante en el nuevo siglo, que todas las actividades del ser humano estén orientadas a la preservación del medio ambiente, por lo cual el empleo de las historias clínicas electrónicas tiene esta orientación.

**Palabras Clave:** Gestión Médica, Centro Otorrinolaringológico “Oirbienica”, Herramienta Web “Pacientes Web”.

## ABSTRACT

The present thesis aims at the implementation of a web tool for medical management in the otorhinolaryngological center "Oirbienica", which involves, for the most part, the management of clinical records and the management of appointments for the benefit of providing good care to the Patient. In this sense, it has propagated the adoption and demand for good practices that the nooks PMBOK and a tool such as the system of medical management "Patient Web" continuous improvement, allowing to make decisions based on the correct results, Traceable and reproducible.

The application of the web tool "PatientsWeb" together with the BPM methodology aims to establish a significant improvement in the affected areas, based on process improvement, documenting and storing the data of the storage process, management of clinical records and Classification of data.

The electronic medical record allows easy access to all patient data. The doctor can register, modify and visualize the data collected during the routine visit to the service. Also, patients can also access their medical records stored in the system database. What is very important in the new century, that all the activities of the human being is oriented to the preservation of the environment, for which the use of electronic medical records has this orientation.

**Keywords:** Medical Management, Otolaryngology Center "Oirbienica" Web Tool "Patients Web"

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el sector de la salud, se enfrentan retos importantes en diversas materias, lo que sin duda, les exige sacar el mejor provecho de sus recursos, agilizar sus procesos y adaptar sus modelos de negocio a las cambiantes necesidades del mercado, lo cual no es tarea fácil, pues la gestión clínica no afecta o beneficia sólo a las instituciones, sino que interactúa directamente con la salud de un gran número de personas. La historia clínica es una fuente de datos fundamental y una herramienta básica para la investigación en salud pública. Los avances en las tecnologías de información y las necesidades impuestas por modelos emergentes de gestión clínica están favoreciendo un uso cada vez más extendidos de historias clínicas en formato electrónico. La metodología utilizada en la presente tesis es BPM, constituye una de las tendencias en gestión, que permite de manera deliberada y colaborativa manejar sistemáticamente todos los procesos de negocio de una empresa. De manera general e integral se puede definir BPM como el mejoramiento de la gestión de los procesos de negocio de una organización de inicio a fin, a partir de la definición deliberada, colaborativa e incremental de la tecnología. Los objetivos específicos para solucionar la problemática analizando los datos del proceso actual son gestionar los historiales clínicos, generar más posicionamiento del Branding, mejorar el tiempo de servicio Médico, gestión del conocimiento, cohesión de equipos o personas descentralizadas entre otros.

La utilización de las buenas prácticas brindadas por PMBOK (Project Management Body of Knowledge) en su quinta edición, la cual es el conjunto de conocimientos en dirección, gestión, administración de proyectos generalmente aceptados y reconocidos como buenas prácticas. Cuenta con 47 procesos en total, distribuidos en 5 Grupos de procesos: Inicio, Planificación, Ejecución, Monitoreo/Control y Cierre del proyecto. la integraremos a la gestión medica que se concibe bajo la Herramienta “pacientesweb” aportando estrategias para capacitar al servicio de las área con las que cuenta el centro otorrinolaringológico y así lograr una eficiente capacidad de manejo de los procesos y poder lograr los objetivos y crecimiento integral empresarial.

## ÍNDICE

### TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>III</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE PRINCIPAL .....</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE GRAFICOS .....</b>	<b>X</b>
<b>INDICE TABLAS .....</b>	<b>X</b>

### ÍNDICE PRINCIPAL

<b>CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Datos Generales de la Organización .....	2
1.1.1 Nombre de la Institución .....	2
1.1.2 Rubro o Giro de Negocio .....	2
1.1.3 Breve Historia .....	2
1.2 Fines de la Organización .....	5
1.2.1 Visión .....	5
1.2.2 Misión .....	5
1.2.3 Valores .....	6
1.2.4 Objetivos Estratégicos .....	6
1.2.5 Unidades Estratégicas de Negocios .....	7
1.3 Análisis externo .....	7
1.3.1 Análisis del entorno general .....	7
1.3.2 Análisis del entorno competitivo .....	11
1.3.3 Análisis de la posición competitiva – Factores claves de éxito .....	12
1.4 Análisis Interno .....	13
1.4.1 Recursos y capacidades .....	13
1.4.2 Análisis de la cadena de valor .....	14
1.5 Análisis Estratégico .....	15
1.5.1 Análisis FODA .....	15
1.5.2 Matriz FODA .....	16
1.6 Descripción de la problemática .....	17
1.6.1 Problemática .....	17
1.6.2 Objetivos .....	17
A. Objetivo General .....	17
B. Objetivos Específicos .....	18
1.7 Resultados esperados .....	18
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO .....</b>	 <b>21</b>
2.1 Marco teórico del Negocio .....	22
2.2 Marco teórico del Proyecto .....	25
2.2.1 Gestión del Proyecto .....	25
2.2.2 Ingeniería del Proyecto .....	31
2.2.3 Soporte del Proyecto .....	32

<b>CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO</b> .....	34
3.1 GESTIÓN DEL PROYECTO .....	35
3.1.1 Iniciación .....	35
3.1.2 Planificación .....	36
A. Integración.....	37
B. Alcance.....	37
C. Tiempo .....	40
D. Costo.....	41
E. Calidad .....	42
F. Recursos Humanos .....	43
G. Comunicaciones.....	44
H. Riesgos .....	44
I. Adquisiciones.....	46
J. Interesados del Proyecto.....	46
3.2 Ingeniería del Proyecto .....	46
3.3 Soporte del Proyecto .....	49
<b>CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO</b> .....	51
4.1 Gestión del Proyecto .....	52
4.1.1 Ejecución .....	52
4.1.2 Seguimiento y Control.....	54
4.2 Ingeniería del Proyecto .....	54
4.3 Soporte del Proyecto .....	57
<b>CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO</b> .....	62
5.1 Cierre del Proyecto .....	63
5.1.1 Lecciones Aprendidas .....	63
5.1.2 Acta de Reunión de Cierre .....	63
5.1.3 Certificado de Conformidad .....	64
5.2 Ingeniería del Proyecto .....	64
5.3 Soporte del Proyecto .....	65
<b>CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	66
6.1. Análisis de Porcentaje de Plan Cumplido (PPC) .....	67
6.2. Análisis del Porcentaje de Reducción de Tiempo en la atención.....	70
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	75
7.1 Conclusiones .....	76
7.2 Recomendaciones .....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	78



## ANEXOS DEL PROYECTO

FORMATO 01: Acta de constitución del proyecto .....	84
FORMATO 02: Presentación de lanzamiento del proyecto (Kickoff) .....	88
FORMATO 03: Identificación de los Interesados.....	90
FORMATO 04: Plan de gestión del proyecto.....	91
FORMATO 05: Definición del alcance del proyecto.....	95
FORMATO 06: Requerimientos .....	98
FORMATO 07: Estructura de desglose del trabajo (EDT) .....	101
FORMATO 08: Diccionario de la EDT .....	107
FORMATO 09: Organigrama del proyecto .....	110
FORMATO 10: Entregables del proyecto .....	111
FORMATO 11: Definición de las actividades.....	112
FORMATO 12: Hitos del proyecto.....	114
FORMATO 13: Cuadro de responsabilidades de tareas .....	115
FORMATO 14: Cronograma de actividades .....	116
FORMATO 15: Línea base .....	119
FORMATO 16: Identificación de recursos .....	120
FORMATO 17: Plan de gestión para costos.....	121
FORMATO 18: Cuadro de costos.....	124
FORMATO 19: Presupuesto .....	125
FORMATO 20: Organización .....	127
FORMATO 21: Matriz de asignación de responsabilidades.....	128
FORMATO 22: Plan de gestión del personal.....	129
FORMATO 23: Directorio de Stakeholders.....	131
FORMATO 24: Plan de comunicaciones .....	133
FORMATO 25: Lista de Riesgos .....	134
FORMATO 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos.....	136
FORMATO 27: Documento de análisis y riesgos del proyecto. ....	140
FORMATO 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios .....	141
FORMATO 29: Plan de adquisiciones.....	142
FORMATO 30: Planificación de la calidad.....	143
FORMATO 31: Identificación de estándares y métricas .....	145
FORMATO 32: Diseño de formatos de aseguramiento de calidad .....	146
FORMATO 33: Ejecución.....	149
FORMATO 34: Capacitación del equipo interno.....	152
FORMATO 35: Acta de reunión del equipo interno.....	155
FORMATO 36: Acta de aprobación de entregables.....	157
FORMATO 37: Informe de estado externo .....	159
FORMATO 38: Solicitud de cambio.....	160
FORMATO 39: Constancia de recepción de entregables .....	161
FORMATO 40.1 Acta de reunión de cierre.....	162
FORMATO 40.2 Certificado de conformidad .....	163
FORMATO 41: Matriz de indicadores claves de éxito (KPI) .....	166
FORMATO 42: Diagrama del proceso total (AS-IS).....	167
FORMATO 43: Diagrama del proceso total (TO-BE) .....	168
FORMATO 44: Diagrama Del Proceso Total De Las Reglas Del Negocio..	169
FORMATO 45: Gestión de la configuración.....	170
FORMATO 46: Aseguramiento de la calidad.....	171
FORMATO 47: Métricas y evaluación de desempeño .....	172

## ANEXOS GENERALES

ANEXO 01: Actores del Negocio .....	174
ANEXO 02: Casos de Uso del Negocio .....	175
ANEXO 03: Casos de Uso General .....	180
ANEXO 04: Diagrama Actividades .....	187
ANEXO 05: AS-IS .....	188
ANEXO 06: TO-BE .....	189
ANEXO 07: Diagrama de Ishikawa .....	190

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: INDICADORES DE LA POBLACIÓN TOTAL INCREMENTANDO ...	11
TABLA 02: MATRIZ FODA.....	16
TABLA 03: ENTREGABLES DE GESTIÓN.....	19
TABLA 04: ENTREGABLES DE INGENIERÍA .....	19
TABLA 05: ENTREGABLES DE SOPORTE .....	20
TABLA 06: CUADRO DE PROFESIONALES, TÉCNICOS Y/O AUXILIARES DE LA SALUD .....	23
TABLA 07: NIVELES DE ATENCIÓN, NIVELES DE COMPLEJIDAD Y CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD ....	24
TABLA 08: PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN CLÍNICA .....	25
TABLA 09: METODOLOGÍA FRASTTRACK.....	29
TABLA 10: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES .....	47
TABLA 11: REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES .....	49
TABLA 12: INDICADOR GESTIÓN DE BÚSQUEDA .....	69
TABLA 13: INDICADORES DE TIEMPO DE BÚSQUEDA .....	70
TABLA 14: INDICADORES DE TIEMPO DE BÚSQUEDA .....	71
TABLA 15: INDICADORES DE TIEMPO DE BÚSQUEDA .....	72
TABLA 16: TASA MENSUAL HC .....	73
TABLA 17: NIVEL DE CAPACITACION.....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: ORGANIGRAMA.....	3
GRÁFICO 02: PROYECCIÓN DEL PBI SEGÚN REGIONES (EN %).....	8
GRÁFICO 03: HOGARES CON ACCESO A SERVICIOS Y BIENES DEL TECNÓLOGA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	8
GRÁFICO 04: EVALUACIÓN DE LOS ÍNDICES DE POBLEZA EN EL PAÍS EN LOS AÑOS DE 2007 – 2012.....	10
GRÁFICO 05: ITERACION DE GRUPOS DE PROCESO .....	29
GRÁFICO 06: PROCESOS DE NEGOCIO .....	32
GRÁFICO 07: INDICADOR GESTIÓN DE HC .....	69
GRÁFICO 08: INDICADOR TIEMPO DE BÚSQUEDA DE HC.....	71
GRÁFICO 09: INDICADOR TIEMPO DE BÚSQUEDA HC.....	72
GRÁFICO 10: INDICADOR TIEMPO DE BÚSQUEDA HC.....	73
GRÁFICO 11: INDICADOR TASA MENSUAL HC.....	73
GRÁFICO 12: INDICADOR DE NIVEL DE EFICIENCIA DE PERSONAL .....	74

# **CAPÍTULO I**

---

## **ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

## **1.1 Datos generales de la institución**

### **1.1.1 Nombre de la Institución:**

OIRBIENICA S.R.L

### **1.1.2 Rubro o Giro del negocio:**

Es una Sociedad Anónima Cerrada con personería jurídica, empresa privada que tiene como objeto social dedicarse a actividades de consultoría, exámenes médicos cirugías, entre otros aplicadas a la prestación de servicios de salud de las personas.

### **1.1.3 Breve Historia:**

Se encuentra Ubicada en la calle Ayacucho N° 653 - Ica, Oirbienica es un Centro Otorrinolaringológico acorde a las exigencias de las organizaciones privadas de salud del país, gracias al compromiso y la capacidad del grupo de profesionales, médicos y personal asistencial, capacidad instalada con equipamientos de acuerdo a las necesidades de nuestros pacientes.

Oirbienica fue fundada por el médico otorrinolaringólogo Manuel Fernando Chau Perez con el CMP (Colegio Médico Del Perú) N° 42748 y RNE (Registro Nacional De Especialidad) N° 24786 actual Gerente General de la empresa y por su socio el médico otorrinolaringólogo Enrique Roman Chau perez con el CMP N° 12205 y RNE N° 11659 actual Sub Gerente, bajo el rubro de servicio médico , en los que se enfoca el servicio específico de otorrinolaringología y sus diversas ramificaciones.

Los servicios que brinda Oirbienica principalmente son los de audiometría, timpanometría, otomicroscopia, endoscopia nasal, endoscopia de laringe , rinoplastia, septoplastia ,detección de tumores laríngeos y detección de perforación de oído, generando una calidad de servicio óptima para el paciente. <sup>1</sup>

---

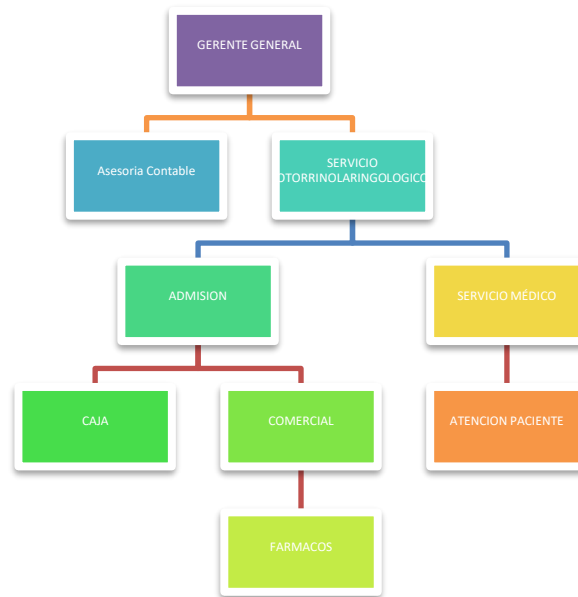
<sup>1</sup>Sociedad peruana de otorrinolaringología y cirugía facial. Miembros. Chau perez manuel fernando. En: <http://www.sporlcf.org.pe/miembros> ,lima ,2017,01.

Sociedad peruana de otorrinolaringología y cirugía facial. Miembros. Chau perez enrique roman. En: <http://www.sporlcf.org.pe/miembros> ,lima ,2017,01.

Oirbienica. Ubicación. En : <http://www.deperu.com/salud-nacional/establecimientos-de-salud-privados-y-mixtos/Oirbienica.,Ica.2015>

### 1.1.4 Organigrama

**GRÁFICO N°1: Organigrama de Oirbienica**



**Fuente:** Organigrama de Oirbienica

### 1.1.5 Descripción de las Áreas funcionales:

#### 1) Gerente general:

Se encarga de la gestión general de la empresa teniendo a su cargo las demás áreas, es responsable del éxito o el fracaso de la institución, integrando un grupo de trabajo unido con el fin de lograr los objetivos trazados en determinados periodos de tiempo. Por lo tanto, cumple con tres aspectos claves de la gerencia como un proceso:

- La coordinación de recursos de la organización.
- La ejecución de las funciones gerenciales o también llamadas administrativas como medio de lograr la coordinación.

#### 2) Servicio Otorrinolaringológico:

El servicio de otorrinolaringología es la especialidad médica que se encarga de la patología que afecta a los oídos, las fosas nasales, la faringe, la laringe y las estructuras relacionadas de la cabeza y del cuello.

Los oídos:

El otorrinolaringólogo está especializado en el tratamiento tanto médico como quirúrgico de las enfermedades del oído, tales como la pérdida de audición, las infecciones de oído, las alteraciones del equilibrio, los ruidos en los oídos (acúfenos), los dolores de oído (otalgias), las alteraciones del nervio facial o las malformaciones del conducto auditivo o del pabellón auricular.

La nariz:

El cuidado de las fosas nasales y de los senos paranasales, incluido las rinitis alérgicas y las infecciosas, la mala respiración nasal y las deformidades que alteran el aspecto de la pirámide nasal, son parte de la competencia del especialista en otorrinolaringología.

La garganta:

El especialista en otorrinolaringología tratará la patología de las vías respiratoria superiores, las alteraciones de la deglución y los trastornos de la voz.

Cabeza y cuello:

En la cabeza y el cuello el otorrinolaringólogo trata las enfermedades infecciosas, los tumores tanto benignos como malignos, los traumatismos y las deformidades que afectan a esta área anatómica. Hace así mismo la cirugía reconstructiva de esta región del cuerpo.

### 3) **Admisión:**

Se encarga del primer contacto con el cliente y su identificación, para esto se vale de toda la información personal del paciente. Comenzando la apertura de Historiales clínicos. Otra de las funciones principales de esta unidad es la gestión de citas, que cumple con las siguientes funciones: citar a los pacientes tanto de primeras visitas como de sucesivas, avisar a los pacientes, anular citas, cambiar citas etc.

### 4) **Caja:**

Garantizar las operaciones de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

### 5) **Comercial:**

En esta área se encarga de los fármacos que solo un centro otorrinolaringológico puede ofrecer gracias a los auspiciadores de distintas marcas farmacéuticas, dando a conocer el producto de acuerdo a cada recomendación médica dada por los especialistas.

**6) Fármacos:**

En esta área se resepcionan y almacenan los fármacos otorgados por los auspiciadores farmacológicos.

**6) Asesoría Contable:**

Se encarga de ordenar la información de manera que es válida para informes tributarios a la SUNAT. Además de gestionar los medios contables y tener en orden la facturación de Oirbienica S.R.L.

**6) Servicio Médico:**

Está conformada por el personal médico, tanto de enfermeras como del médico en turno, en esta participa la enfermera tomando el rol de ayuda y colaboración para el médico con el paciente

**6) Atención Paciente:**

En esta sección participa el médico en turno evaluando al paciente para determinar el diagnóstico y formular la receta

**1.1.6 Descripción general del proceso de negocio:**

El proceso general de la empresa; parte del área de Admisión Ocupacional, donde se decepcionan a los pacientes a la llegada del centro Otorrinolaringológico para brindar sus datos y proceder a la búsqueda del historial clínico, posteriormente el paciente es trasladado a consultorio, el paciente es asignado a una de las especializaciones con las que cuenta la clínica para la evaluación y atención médica correspondiente.

Una vez terminada la atención, el paciente pasa a realizar los pagos respectivos.

**1.2 Fines de la Organización****1.2.1 Visión**

"Ser una Institución líder en la prestación de servicios de salud integral, preferida por nuestra atención de calidad y calidez."

**1.2.2 Misión**

"Cuidar de la salud de las personas con dedicación, cariño, eficiencia y pasión, mediante la prevención de enfermedades; contribuyendo a su recuperación y rehabilitación para lograr su bienestar y mejorar su calidad de vida."

### 1.2.3 Valores

El centro otorrinolaringológico vela por los principios y valores tanto como de sus clientes y su personal, es por ello que detallamos a continuación:

#### A. Entre los principales tenemos :

- **Pacientes.-** La empresa vela por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes brindando calidad y excelencia en todo lo que se hace, adelantándose a sus requerimientos.
- **Personal.-** El personal es el recurso más importante. Se trabaja en equipo compartiendo los riesgos y recompensas, y además, de beneficios como campaña media para ellos

#### B. Entre sus valores principales tenemos

- **Leyes.-** La empresa cumple con el respeto de las leyes nacionales y las normas, es decir, salarios y horas de trabajo.
- **Responsabilidad.-** Cumplir nuestros compromisos y obligaciones con puntualidad, prontitud, esmero y calidad.
- **Respeto y Cortesía.-** Ser respetuosos de la dignidad de cada persona dando un trato considerado y cortés, como el que deseamos para nosotros.
- **Honestidad, transparencia y cumplimiento.-** Actuar con integridad; ser congruente entre el decir y el actuar; informar con veracidad, conducirnos con rectitud, apegarnos a políticas y operar dentro del marco de las leyes.
- **Aprendizaje continuo.-** El aprendizaje continuo es fundamental para los personales de la empresa, es por ello que se realizan constantes capacitaciones para tener una eficiente labor en sus respectivas áreas.
- **Compromiso con la calidad:** Declaramos que la calidad es un valor transversal, entendiéndola como “otorgar un servicio con altos estándares”

### 1.2.4 Objetivos Estratégicos

- ✓ En el año 2020 aumentar la cartera de pacientes en un 70% sin disminuir la calidad del servicio.
- ✓ Aumentar la participación y posicionamiento en el mercado en un 55% en el año 2019.
- ✓ Establecer de manera continua un estándar de 75% en la satisfacción del paciente en la calidad de atención, a través del servicio médico que ofrece Oirbienica para el año 2020.



- ✓ Comunicar la visión, misión y objetivos de la calidad a los integrantes del centro médico para asignar sus responsabilidades
- ✓ Lograr que cada empleado del consultorio trabaje conjuntamente orientado hacia la cultura del paciente y sus familiares
- ✓ Establecer y mantener un buen ambiente de trabajo que apoye la prestación de un excelente servicio médico asistencial
- ✓ Incorporar nuevos equipos médicos que contribuyan con el servicio otorrinolaringológico para el año 2018

### 1.2.5 Unidades Estratégicas de Negocio

**Servicio de Otorrinolaringología:** Es el área que se encarga del óptimo control, manejo de recursos económicos y financieros de la empresa, esto incluye la obtención de recursos financieros tanto internos como externos, necesarios para alcanzar los objetivos y metas empresariales y al mismo tiempo velar por que los recursos externos requeridos por la empresa sean adquiridos a plazos e intereses favorables.

## 1.3 Análisis Externo

### 1.3.1 Análisis del entorno general

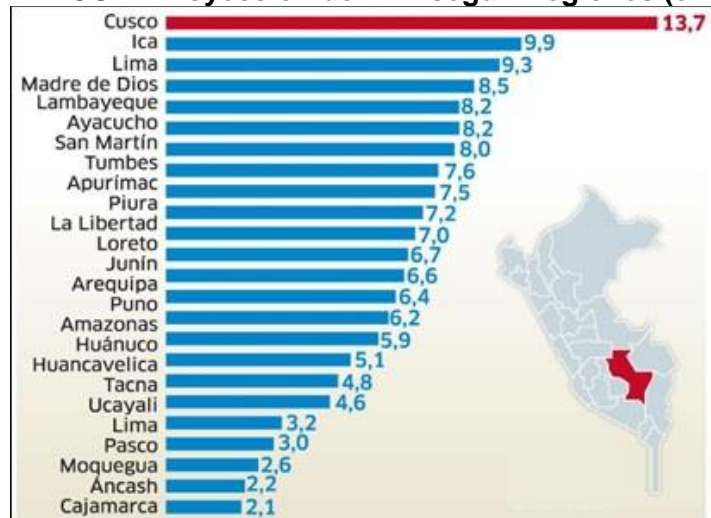
La región de Ica se ubica en la costa sur central del litoral peruano, limita por el norte con el departamento de Lima, por el este con los departamentos de Huancavelica y Ayacucho, por el sur con el departamento de Arequipa y al oeste con el océano pacífico. Políticamente la región está comprendida por 5 provincias y 43 distritos. De las 5 provincias existentes en la región; solo Ica y Nazca son netamente costeñas, mientras que Chincha, Pisco y Palpa están conformadas por las regiones naturales costa y sierra.

#### A. Factores Económicos

Es importante señalar el notable crecimiento del PBI de la región, donde se ubica geográficamente la empresa, se podrá observar que está ubicada en el segundo lugar después de la región de Cusco con un 9.9 %. Así mismo se puede recocer el PBI de las demás regiones donde se tendrá en cuenta para posteriores consultas.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> La Republica, proyecto del PBI según la regiones, En: <http://www.larepublica.pe/infografias/proyeccion-del-pbi-segun-regiones-21-11-2012,Ica,2015>

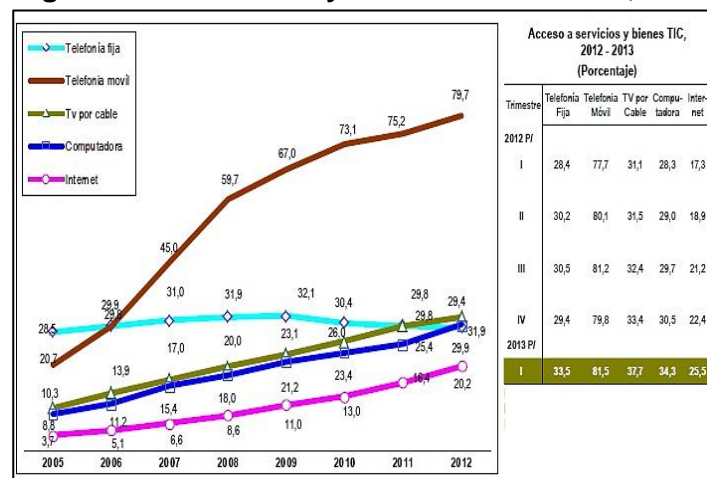
**GRÁFICO 2: Proyección del PBI según Regiones (en %)**

Fuente: CIE PERU CÁMARAS LA REPÚBLICA

Dando como resumen al observado en el gráfico se puede concluir que es favorable para la empresa en el ámbito económico ya que muestra un importante crecimiento tanto como población y el PBI.<sup>3</sup>

## B. Factores Tecnológico

Es de vital importancia saber de cuanto debemos de tener acceso a las tecnologías de información y comunicaciones. Es por ello que muestra el resultado expresado en porcentaje, notando un aumento considerable favorable cada año, esto nos indica potenciales pacientes que pueden ser informados mediante nuestra página web de los servicios que brinda nuestro centro de salud

**GRÁFICO 3: Hogares con acceso a servicios y bienes de tecnologías de información y comunicación – TIC, 2005 -2013**

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Información INEI – Encuesta Nacional de Hogares

<sup>3</sup> La Republica, proyecto del PBI según la regiones, En: <http://www.larepublica.pe/infografias/proyeccion-del-pbi-segun-regiones-21-11-2012.lca.2015>

En cuanto al sector salud, permite la comunicación rápida de alguno de los hospitales de nuestra región para poder brindar el servicio de otorrinolaringología el cual es nuestra especialidad<sup>4</sup>

### C. Factores Políticos

- ✓ **Ley General de Salud – Ley N° 26842:** Toda persona tiene el derecho al libre acceso a prestaciones de salud y a elegir el sistema previsional de su preferencia y tiene derecho a recibir , en cualquier establecimiento de salud , atención médica-quirúrgica de emergencia cuando la necesite y mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida o su salud
- ✓ **Ley del Ministerio de Salud – Ley N° 27657:** La presente ley comprende el ámbito, competencia, finalidad y organización del Ministerio de Salud así como la de sus organismos públicos descentralizados y órganos desconcentrados, el Ministerio De Salud es un órgano del Poder Ejecutivo. es el ente rector del sector salud que conduce , regula y promueve la intervención del Sistema Nacional de salud<sup>5</sup>

### D. Factores Sociales

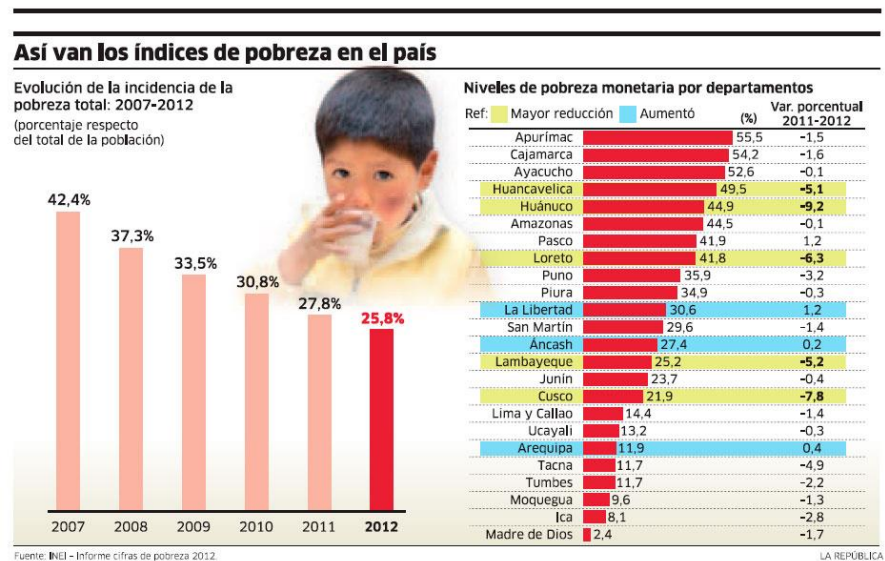
Ica ha logrado desarrollos importantes en algunos indicadores sociales y económicos en los últimos años, a tal punto que prácticamente no existe pobreza extrema en la región y la pobreza se ha reducido en 8.1% puntos en el periodo del 2007-2012 hasta afectar sólo al 25.8% de la población, superado solamente por Madre de Dios. Ello ha sido posible gracias a que en Ica se ha registrado un aumento sostenido del empleo. De acuerdo a la última información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza del 2013, sólo 18 295 personas no tenían empleo, lo que representa una tasa de -3,4% de la población económicamente activa de la región. Asimismo, la competitividad de la región ha mejorado sustantivamente.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> INEI. La tecnología de la Información y Comunicación en Hogares. En: [http://mass.pe/sites/default/files/tic\\_jul-ago-set\\_2011.pdf](http://mass.pe/sites/default/files/tic_jul-ago-set_2011.pdf). Ica. 2015

<sup>5</sup> MINSAL, Normas Legales , En: <http://www.minsa.gob.pe/>, Ica, 2015

<sup>6</sup> La Republica. Índice de Pobreza en el país. En : <http://www.larepublica.pe/infografias/asi-son-los-indices-de-pobreza-en-el-pais-08-05-2013>. Ica. 2015

## Gráfico N° 4: Evaluación de los Índices de Pobreza en el país en los años de 2007-2012



**Fuente:** Pobreza en el País – La República

La pobreza en el Perú en la Región de Ica, en el primer trimestre del año 2014, disminuyó a 36,2%, experimentando una reducción de 4,1% con respecto al año anterior se consideran pobres a aquellas personas cuyo gasto per cápita, valorizado monetariamente, no supera el costo de la canasta alimentaria y no alimentaria, expresada como el umbral o Línea de Pobreza

En este sentido la empresa comercial, contribuye al desarrollo de la región generando puestos de trabajo.<sup>7</sup>

### E. Factores Demográfico

Haciendo el análisis utilizando el incremento promedio anual intercensal, se tiene que entre 1940 y 1961 el incremento fue de 5 mil 551 habitantes, el periodo siguiente a 10 mil 989, este periodo fue el de mayor crecimiento de la historia de Ica. Entre 1993 y el 2007 bajo a 10 mil 647 habitantes por año. Ica es uno de los departamentos que ha mantenido su ritmo de crecimiento en alrededor de los 10 mil habitantes, influenciado por el desarrollo de sus zonas agroexportadoras.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> La Republica. Índice de Pobreza en el país. En : <http://www.larepublica.pe/infografias/asi-son-los-indices-de-pobreza-en-el-pais-08-05-2013.ica.2015>

<sup>8</sup> INEI, Estado de la población peruana 2002, en : [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib0506/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib0506/Libro.pdf), ica,2015

Estos beneficia a nuestro centro de salud por el notable crecimiento de población en la región de Ica en la cual se encuentra el Centro Otorrinolaringológico Oirbienica S.R.L

**TABLA 01: Indicadores de la Población Total Incrementando en los años 1940 -2007 y proyección 2020**

**Departamento de Ica: Población Total, Incremento Censal de la Población total, según años censales, 1940, 1961, 1972, 1981, 1993, 2007 y Proyección 2020**

Año	Población Total	Incremento Censal (Hab.)	Incremento Promedio Anual (Hab.)
1940	144 547		
1961	261 126	116 579	5 551
1972	373 338	112 212	10 201
1981	446 902	73 564	8 174
1993	578 766	131 864	10 989
2007	727 824	149 058	10 647
2020 a/	825 042	97 218	

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) Incrementando un porcentaje de aumento de pacientes en los últimos años<sup>9</sup>

### 1.3.2 Análisis del entorno competitivo

Para realizar éste análisis nos guiaremos de las cinco fuerzas competitivas planteadas por Michael Porter. Éste modelo nos va a permitir analizar la situación actual y futura, no de la empresa como ente individual sino de todo el sector de actividad.

Las cinco fuerzas descritas por Porter y que definen la situación actual de un determinado sector son:

- La amenaza de nuevos entrantes.
- La rivalidad entre competidores.
- El poder de negociación con los proveedores.
- El poder de negociación con los clientes
- La amenaza de productos o servicios sustitutos.

Éstas cinco fuerzas competitivas permitirán a la empresa determinar las consecuencias de rentabilidad a largo plazo en el mercado al que

<sup>9</sup> INEI, Estado de la población peruana 2002, en : [http://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0506/Libro.pdf](http://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0506/Libro.pdf), ica,2015

va dirigido, para ello debe evaluar sus objetivos y recursos frente a la cinco fuerzas que rigen la competencia industrial. A continuación se describirá cada fuerza:

**A. Amenaza de Nuevos Entrantes (Posibles Competidores):**

El sistema general de salud está condicionado por marcos legales (entidades de control de estado) que regulan a todos los actores de acuerdo al tipo de servicio que prestan

**B. Rivalidad Entre Competidores:**

- Hospitales de la red del Perú
- Clínicas y Hospitales de la red Privada
- Policlínicos de la Región

**C. El Poder de Negociación con los Proveedores :**

Los proveedores fundamentales de las clínicas, policlínicos y centros de salud son las propias marcas de medicamentos para el área de farmacia, otro proveedor sumamente importante son las aseguradoras que proveen posibles pacientes de su staff de clientes asegurados

**D. El Poder de Negocio con los Clientes**

Las EPS( administra los recursos del Régimen Subsidiado del sistema General de Seguridad Social en Salud) , EPSS (empresa promotora de servicios de salud ) y IPS'( instituto de previsión social ) condicionan los convenios interinstitucionales Las entidades son las que proporcionan los usuarios del sistema

**E. Amenaza de Productos o Servicios Sustitutos**

Alta tendencia a la automedicación en la población de bajos recursos.

Clínicas y farmacéuticas que formulan bajo control.

**1.3.3 Análisis de la posición competitiva – Factores Claves de Éxito**

- a. Los Profesionales en Salud pueden constituir una nueva perspectiva y ventaja competitiva,
- b. El rediseño de sus procesos resultante del manejo de buenas prácticas y llevar de manera óptima el servicio brindado al paciente.

- c. Innovación en el sector Salud privada, para marcar diferencia y abarcar operaciones satisfactorias.
- d. Auditoria de médicos y especialistas para saber qué tan eficiente se usan los equipos médicos y como se dispone de ellos.
- e. Financiamiento de técnicas y estrategias, dando el mayor valor agregado en los objetivos, actividades y tareas.

## 1.4 Análisis Interno

Ahora describiremos todas nuestras fortalezas y haremos una comparación con el análisis externo, para llevar la diferencia en abstracción real y adaptarla en gestión de calidad y aseguración del crecimiento.

### 1.4.1 Recursos y Capacidades:

#### A.-Recursos Tangibles

Se considera valores tangibles a lo que se puede percibir de manera clara y precisa, son los recursos palpables de la empresa:

- ✓ Camillas :
- ✓ Desfibrilador
- ✓ Equipos Quirúrgicos
- ✓ Equipos medidores de presión sanguínea y vasculares
- ✓ Oxigenadores

#### B.- Recursos Intangibles

Se consideran valores intangibles a los recursos que no tienen soporte físico, ya que están basados principalmente en la información y el conocimiento

- ✓ **Estructura Externa** : La relación que tiene la clínica con sus pacientes
- ✓ **Estructura Interna** : la clínica : gestión estructura legal , métodos de trabajo , actitudes, investigación más desarrollo , software
- ✓ **Competencia Individual**: Educación y experiencia

### **C.-Capacidades Organizativas**

Las capacidades organizacionales eficaces para crear capacidades para la clínica y desde ahí nace la ventaja competitiva para la clínica, se basa en la estrategia de capacidades de la clínica para lograr la supervivencia de la misma, esto está ligado a los factores claves de éxito de un determinado sector, lo que une la estrategia con el ámbito sectorial

- ✓ Adaptación de buenas prácticas
- ✓ Autoridad y liderazgo
- ✓ Nexos entre misión , visión y estrategias
- ✓ Operaciones internas de gestión

### **D.- Análisis de Recursos y Capacidades**

Se tiene lo necesario para que la clínica brinde un buen servicio con una excelente plana de profesionales en constante capacitación

- ✓ Poseer un alto nivel de conocimiento científico e interés en la lucha contra la enfermedad mediante equipos médicos
- ✓ Tener un enfoque lógico y metódico del trabajo en consultorio
- ✓ Poseer aptitudes para el trabajo en equipo para colaborar con otros médicos , enfermeras y otros

#### **1.4.2 Análisis de la Cadena de Valor:**

##### **A.- Actividades Primarias:**

- ✓ Registrarse en Admisión
- ✓ Entrada a Triage
- ✓ Asignación de la área de especialización

##### **B.- Actividades de Apoyo:**

- ✓ Seguridad en el ingreso y salida de los pacientes
- ✓ Limpieza de las aulas y después de cada día laboral



## 1.5 Análisis Estratégico:

### 1.5.1 Análisis FODA:

#### A.- Fortalezas.-

- ✓ Clínica con un gran prestigio
- ✓ Años de trayectoria
- ✓ Reconocida además por tener un equipo profesionales altamente capacitados para cada área
- ✓ Cuenta con una mejor tecnología e información para lograr una atención excelente dentro de cada ámbito de la salud
- ✓ Cuenta con una gran Infraestructura
- ✓ Excelente Ubicación

#### B.- Oportunidades.-

- ✓ Distintos convenios con aseguradoras
- ✓ Consumidores de servicios cada vez más cómodos, seguros y rápidos
- ✓ La imagen institucional de la clínica
- ✓ Lealtad de los usuarios
- ✓ Aumento en la disponibilidad de información para los pacientes sobre las distintas patologías
- ✓ Trabajar en equipo

#### C.- Debilidades.-

- ✓ Exceso de demanda de parte de los clientes
- ✓ Deficiente calidad de profesionales
- ✓ Tiempo de espera muy elevado
- ✓ Estacionamiento no dan abasto
- ✓ Deficiente cantidad de personal en algunas áreas

#### D.- Amenazas.-

- ✓ Dificultad financiera para reponer oportunamente los equipos que se vuelvan obsoletos o fallen
- ✓ La dependencia tecnología de pocos proveedores.
- ✓ Competencia directa con las clínicas y hospitales
- ✓ Exposición a la crítica de la opinión pública
- ✓ No ser auto suficiente en el área de alimentación y depender de una empresa externa

## 1.5.2 Matriz FODA

Tabla N° 02:  
MATRIZ FODA

<p><i>FACTORES INTERNOS</i></p> <p><i>FACTORES EXTERNOS</i></p>	<p><i>FORTALEZAS</i></p>	<p><i>DEBILIDADES</i></p>
<p><i>OPORTUNIDADES</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantener y mejorar continuamente el servicio para lograr la fidelidad de los clientes y expandirnos en el mercado.</li> <li>▪ Emplear tecnología de punta en relación con el avance del uso de ésta por parte de los pacientes.</li> <li>▪ Realizar convocatoria de personal de todas las áreas para invitarlos a capacitaciones de especialización.</li> <li>▪ Promocionar los beneficios de la clínica como empresa referente a la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Innovar en una propuesta tecnológica que ayudará a minimizar las debilidades y aumentar las oportunidades.</li> <li>▪ Motivar al personal administrativo y de servicio de salud para que hagan bien su trabajo y brinden el mejor servicio que supere al de la competencia.</li> </ul>
<p><i>AMENAZAS</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar análisis sobre la posición competitiva de nuestra empresa en el sector en que labora.</li> <li>▪ Fidelizar a nuevos Pacientes potenciales mediante el uso de herramientas tecnológicas y personalización del servicio.</li> <li>▪ Ofrecer los servicios por diversos medios de comunicación que cubra las necesidades del Paciente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar el entorno externo e interno de la Clínica para determinar los procesos críticos a solucionar.</li> <li>▪ Realizar un rediseño de los procesos en crisis mediante proyectos de inversión.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

## 1.6 Descripción de la problemática

### 1.6.1. Problemática

- El deficiente control y manejo de sus clientes en el área de admisión con respecto a la fidelización de los Pacientes para convertirlos en clientes potenciales teniendo en cuenta la satisfacción a través de nuestro servicio
- No cuenta con un acceso oportuno a la información a fin de crear un entorno de trabajo colaborativo, utilizando tecnología desfasada como e-mail y mensajería de fax para compartir información relacionada con el paciente: historias clínicas, resultados de pruebas, formularios de seguros y datos de facturación.
- No cuenta con seguimiento completo de los historiales clínicos de los pacientes desde cualquier lugar ya que los profesionales de la salud no tienen fácil acceso a sus archivos y aplicaciones donde se encuentren y en dispositivos de preferencia.
- En otro enfoque de la clínica, tenemos un nivel intermedio comunicativo entre las áreas, lo cual con lleva a retrasos de manejo de información entre ellas: la gestión de historias clínicas de los pacientes, resultados de pruebas de los pacientes, formularios de seguros, datos de facturación y datos contables
- No cuenta con un intranet correctamente implantada lo cual limita la capacidad de colaboración de los empleados , limitando procesos y teniendo una desventaja en la competitividad al entorno de su mercado

### 1.6.2. Objetivos

#### A. Objetivo general

Implantar la plataforma de colaboración con la herramienta tecnológica web "PacientesWeb", para mejorar el proceso de la gestión médica en el Centro Otorrinolaringológico "Oirbienica" en la provincia de Ica.

## **B. Objetivos específicos**

Se presentan los objetivos específicos para solucionar la problemática analizando los datos del proceso actual:

- ✓ Gestionar los historiales clínicos
- ✓ Generar más posicionamiento del Branding
- ✓ Mejorar el tiempo de servicio Médico
- ✓ Gestión del conocimiento
- ✓ Mejorar la comunicación en la clínica
- ✓ Sumar visiones
- ✓ Mejora del ambiente corporativo
- ✓ Cohesión de equipos o personas descentralizadas

### **1.7. Resultados esperados**

Los resultados esperados están divididos en las siguientes características

#### **A. Mejorar la Gestión de las Historias Clínicas**

Este indicador soporta al área de admisión y triaje las cuales muestra mediante casos como el desarrollo de los procesos descritos en el entorno operativo

#### **B. Gestión de conocimientos**

Ayuda a consolidar y a compartirlo de una manera instantánea entre los empleados

#### **C. Mejoramiento en el tiempo que el paciente es atendido**

Este indicador permite medir el tiempo que se tarda en ser atendido el paciente donde se calculan los pacientes identificados correctamente y número total de pacientes en ser atendidos

#### **D. Mejor comunicación en la Clínica**

Proporcionando una comunicación en tiempo real, fluida y espontánea.

#### **E. Sumar visión**

Aportando distintas fuentes de experiencia

#### **F. Mejora el Ambiente Corporativo**

Ayuda a la clínica a gestionar sus comunicaciones corporativas

#### **G. Cohesión de equipos o Personas descentralizadas**

Permite que la que los equipos de la empresa se comuniquen entre si compartan y adquieran conocimientos e experiencias, una áreas para un propósito mayor

## A. Entregables de Gestión

**Tabla N° 03**  
**Entregables de gestión**

<i>RESULTADOS</i>	<i>RESULTADO ESPERADO</i>	<i>INDICADORES</i>
Gestionar los Historiales Clínicas	Mejorar la Gestión De las Historias Clínicas	Buscador de Historiales Clínicos
Mejorar el tiempo del Servicio Médico	Mejoramiento en el tiempo que el paciente es atendido	Identificación de Paciente
Medir el rendimiento de Horas Médica	Mide el tiempo que transcurre desde que comienza hasta que termina la consulta medica	Número de consultas externas

## B. Entregable de Ingeniería

**Tabla N° 04**  
**Entregables de Ingeniería**

<i>RESULTADOS</i>	<i>RESULTADO ESPERADO</i>	<i>INDICADORES</i>
Generar más posicionamiento del branding	Medir la imagen de posicionamiento de la clínica en el mercado regional de Ica	Índice de Deserción de Clientes
Total de Números de Consultas	Calcular el número promedio de consultas	Número de consultas generadas

### C. Entregable de Soporte

**Tabla N° 05**  
**Entregables de Soporte**

<i>RESULTADOS</i>	<i>RESULTADO ESPERADO</i>	<i>INDICADORES</i>
Medición del promedio de permanencia	Calcular el número de permanencia de pacientes en el servicio de hospitalización clínica	Permanencia Hospitalaria

# **CAPÍTULO II**

---

## **MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO**

## 2.1 Marco teórico del Negocio

### 2.1.1 Definición del Negocio

Un Centro de Otorrinolaringología es un Centro Médico especializado en la prevención, diagnóstico, tratamiento médico quirúrgico y rehabilitación de las enfermedades del oído, la nariz, garganta, laringe y áreas relacionadas como cirugía facial (estética y funcional) y la Otoneurología (diagnóstico de los trastornos del equilibrio vértigos y mareos), tanto de niños como adultos.

### 2.1.2 Servicios del Negocio

#### 1. Oído.-

- **UNIDAD DE AUDIOLOGÍA-OTOLOGÍA**
  - Detección precoz de la sordera
  - Tratamiento médico-quirúrgico de las enfermedades del oído
  - Diagnóstico y tratamiento multidisciplinario de los acúfenos
- **UNIDAD DEL VÉRTIGO**
  - Diagnóstico etiológico y d. diferencial del vértigo
  - Tratamiento médico-quirúrgico
  - Rehabilitación vestibular
- **ADAPTACIÓN PROTÉSICA**
  - Estudio y adaptación de prótesis auditivas
  - Mantenimiento de los dispositivos y seguimiento de los pacientes adaptados.

#### 2. Nariz.-

- **DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LA ALERGIA Y ENFERMEDADES CRÓNICAS INFLAMATORIAS**
  - Tests diagnósticos y pruebas alérgicas
  - Rinomanometría
  - Tratamiento endoscópico de la sinusitis y poliposis
  - Radiofrecuencia de cornetes
- **CIRUGÍA FUNCIONAL Y ESTÉTICA DE LA PIRÁMIDE NASAL Y FOSAS NASALES.**
  - Septoplastias y rinoseptoplastias
  - Bioplastia y remodelación facial

#### 3. Faringe.-

- Cirugía del ronquido
- Diagnóstico y tratamiento de los procesos crónicos faríngeos y lesiones por reflujo gástrico



#### 4. Laringe.-

##### ➤ UNIDAD DE LA VOZ

- Diagnóstico de los trastornos de la voz mediante laringoestroboscopia y análisis digital
- Fonocirugía asistida por laser
- Logopedia y rehabilitacion voca

#### 5. Otorrinolaringología Pediátrica

- Diagnóstico y tratamiento de la roncopatía y síndrome de apnea del sueño infantil
- Cirugía por radiofrecuencia
- Cirugía del anillo linfático de Waldeyer, adenoamigdalectomía
- Diagnóstico precoz de la sordera
- Tratamiento de la otitis seromucosa
- Rehabilitación vocal infantil

#### 2.1.3 Profesionales Involucrados en el Negocio

Oirbienica S.R.L cuenta con un staff de profesionales especialistas en el sector salud, cuenta con los siguientes:

- ✓ Médicos general
- ✓ Médicos Otorrinolaringólogos
- ✓ Enfermeras
- ✓ Personal de Admisión

**TABLA N° 06**

**Cuadro de profesionales, técnicos y/o enfermeras de la salud<sup>10</sup>**

PROFESIONAL ITINERANTE	PERSONAL MINIMO
Personal Profesional Médico	Técnico de Enfermería y /o Enfermera y /o Obstetiz

**Fuente:** Ministerio de Salud

#### 2.1.3 Entidades públicas involucradas en el negocio

- A) Minsa:** Ministerio de salud
- B) Senasa:** Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud
- C) Essalud:** Seguro Social de Salud
- D) Entidades Privadas:** Clínicas, Policlínicos

<sup>10</sup> Ministerio de Salud del Perú, Categoría de Profesionales de la salud en categoría I-1. En: [http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/web\\_di/normas/nt-0021-documento%20oficial%20categorizacion.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/web_di/normas/nt-0021-documento%20oficial%20categorizacion.pdf), Lima Perú, 2004, 1 PP.

### 2.1.4 Categorización del Negocio

Las categorizaciones y niveles de los consultorios, policlínicos, clínicas nacionales e internacionales las ve el ministerio de salud, con niveles de complejidad necesarias para resolver con eficacia y eficiencia las necesidades de salud de diferentes magnitudes y severidades Constituyendo una forma de organizaciones de los servicios de salud, en las cuales se relacionan las magnitudes y severidades de las necesidades de la población con la capacidad resolutive, cualitativa y cuantitativa de la oferta Es así que de acuerdo a la demanda, se reconocen tres niveles de atención:

- ✓ **Primer nivel:** Aquí la severidad de los problemas de salud plantean una atención de baja complejidad con una oferta de gran tamaño y con menor especialización de sus recursos.
- ✓ **Segundo Nivel:** Portadora de necesidades de salud que requieren atención de complejidad intermedia
- ✓ **Tercer Nivel:** La cual requiere de una atención de salud de alta complejidad con una oferta de menor tamaño, pero de alta especialización

**TABLA N° 07 : NIVELES DE ATENCIÓN, NIVELES DE COMPLEJIDAD Y CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR SALUD<sup>11</sup>**

CATEG	MINSA	ESSALUD	PNP	FAP	NAVAL	PRIVADAS
I - 1	Puesto de salud		Puesto Sanitario	Posta Médica	*Enfermería *Servicios de Sanidad	Consultorio
I - 2	Puesto de Salud con Médico	Posta Médica	Posta Médica	Departamento Sanitario	*Departamento de sanidad *Posta Naval	Consultorio Médicos
I - 3	Centro de Salud	Centro Médico	Policlínico		Centro Médico	Policlínicos
I - 4	Centro de Salud con Internamiento	Policlínico	Hospital Regional	Hospital Zonal	Policlínico Naval	Centros Médicos
II - 1	Hospital I	Hospital I y II		Hospital Regional	Clínica Naval	Clínicas

<sup>11</sup> Ministerio de Salud del Perú, Niveles de Atención en el sector salud. En : [http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/web\\_di/normas/nt-0021-documento%20oficial%20categorizacion.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgiem/infraestructura/web_di/normas/nt-0021-documento%20oficial%20categorizacion.pdf), Lima Perú, 2004, 1 PP.

II - 2	Hospital II	Hospital I II y IV				Clínicas
III - 1	Hospital III	Hospital Nacional	Hospital Nacional	Hospital Central FAP	Hospital Naval	Clínicas
III - 2	Instituto Especializa do	Instituto				Institutos

**Fuente:** Ministerio de Salud

## 2.2 Marco teórico del Proyecto

### 1. Gestión Clínica.

La gestión Clínica contiene un conjunto de estrategias a los problemas más relevantes del sector salud, que apuntan a cambios en el modelo de atención y están sistematizadas en la gestión clínica (GC).

Aplicando el mejoramiento que permite sistematizar y ordenar los procesos de atención de salud, sustentados en la mejor evidencia científica del momento, con la participación de equipo de salud en la toma de decisiones. El principal objetivo es procurar atención efectiva, eficiente y de alta calidad, con miras a lograr resultados positivos desde la perspectiva individual y social, procurando mayor equidad y accesibilidad a los servicios de salud.

**TABLA N° 08 : Principios Fundamentales de la Gestión Clínica.<sup>12</sup>**

PRINCIPIOS	ESTRATEGIAS
Orientación al Proceso asistencial, con el objeto de controlar los resultados sanitarios.	Protocolizar los procesos asistenciales basados en la mejor evidencia médica del momento.  Prestar atención integral.  Fortalecer los sistemas de información.  Utilizar sistemas de clasificación de pacientes.  Promover el mejoramiento continuo.
Autoevaluación permanente	<b>Analiza sistemáticamente:</b> La calidad de los cuidados médicos y de enfermería. Los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

<sup>12</sup> Medwave, Gestión Clínica. En: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5418>, Santiago de Chile , 2016, 1 PP.

	Los recursos utilizados. Los resultados clínicos.
Autonomía de Gestión	En la gestión de recursos humanos y materiales.  En la gestión del presupuesto clínico y la rendición de resultados.

**Fuente:** Ministerio de Salud

Los directivos, por su parte, ceden facultades a sus equipos, fortaleciendo los sistemas informáticos, muestran transparencia en la gestión de los recursos y equidad en su asignación.

Un sistema de salud eficiente y de calidad, basado en la gestión clínica beneficia al personal, directivos y usuarios.

- A los clínicos les facilita su trabajo diario, permite mejorar la calidad técnico-médica, aumenta el prestigio profesional y evita el desperdicio.
- A los directivos les permite potenciar su capacidad de gestión, flexibilizar la organización y contener los gastos. Así ayuda a dar solución a los problemas actuales y prevenir problemas futuros.
- A los usuarios les da seguridad, ya que disminuye el riesgo de iatrogenias y les garantiza una atención respaldada en evidencia científica comprobada.<sup>13</sup>

## 2.2.1 Gestión del Proyecto

### Definiciones de Proyecto

De acuerdo con la definición planteada en la Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos, PMBOK (PMI, 2014), un proyecto se define como: “un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único”. Según la definición planteada por (Gido & Clements, 2010), Administración Exitosa de Proyectos, se detalla un proyecto como: “Un esfuerzo por lograr un objetivo específico

<sup>13</sup> Medwave, Gestión Clínica. En: <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5418>, Santiago de Chile , 2016, 2 PP.

mediante una serie especial de actividades interrelacionadas y la utilización eficiente de los recursos”.

La Real Academia Española define esfuerzo como, “Empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades. De manera que el esfuerzo tiene implícito el objetivo final de un proyecto y a la vez menciona el hecho de que la administración de proyectos constantemente administra y vence dificultades en función de los mejores intereses del cliente”.

Cabe destacar y detallar las principales características que se desprenden de estas definiciones.

- **Temporal:** Esta característica implica que un proyecto tiene un inicio y un fin determinado y es la principal característica que lo diferencia de la administración de operaciones continuas. A la vez se pueden diferenciar los proyectos según su duración.
- **Resultado:** Es el entregable final que se desprende de todo proyecto y se compone de los diferentes entregables que se definan. Puede ser tanto un producto tangible y cuantificable así como la operación para brindar un servicio intangible.
- **Elaboración Gradual:** La administración de proyectos conlleva la realización gradual de diferentes tareas interrelacionadas para completar un entregable y finalmente lograr el alcance final.<sup>1415</sup>  
Dentro de la segunda definición se destaca el uso eficiente de los recursos. La eficiencia es la utilización correcta y racional de los recursos disponibles. La limitación de recursos es una característica de todos los proyectos independientemente del alcance o duración del mismo así que el manejo de los colaboradores, proveedores y materias primas será determinante para una correcta administración de proyectos

#### **A. Definición de Administración de Proyecto**

Según el PMBOK (PMI, 2014): “La dirección de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto para satisfacer los requisitos del

<sup>14</sup> PMI, Guía del PMBOK.5ta ed,EE.UU,2014,177pp

<sup>15</sup> PMI, gestión de Proyecto, En:

[http://portales.puj.edu.co/wjfajardo/ADMINISTRACION%20DE%20OBRAS/PRESUPUESTO/3-%20ANALISIS%20ESTRATEGICO/03%20Material%20de%20Referencia/PMBOK\\_Guide5th\\_Spanish.pdf,ica,2014](http://portales.puj.edu.co/wjfajardo/ADMINISTRACION%20DE%20OBRAS/PRESUPUESTO/3-%20ANALISIS%20ESTRATEGICO/03%20Material%20de%20Referencia/PMBOK_Guide5th_Spanish.pdf,ica,2014)

proyecto. La dirección de proyectos se logra mediante la aplicación e integración de los procesos de dirección de proyectos de inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control y cierre”.

Se detalla cada uno de los grupos de procesos de la administración de proyectos de la siguiente manera **(PMI, 2014)**:

- **Inicio:** Se compone de procesos que facilitan la autorización formal para comenzar nuevo proyecto o una fase del mismo. Principalmente se desarrolla el acta de constitución del proyecto con el detalle de: Fechas de inicio y fin, nombre del proyecto, objetivos, descripción y necesidad del producto, justificación del impacto y los involucrados.
- **Planificación:** Este grupo de procesos se compone de la programación de recursos, tareas y tiempos para la ejecución de los diferentes entregables de un proyecto. La planificación es una tarea dinámica a lo largo de un proyecto, ya que constantemente se debe de actualizar el Plan de Gestión de Proyecto con base los cambios que se aprueben. Es importante que participe todo el equipo de proyecto en cada uno de los procesos de este grupo según su nivel de especialización. <sup>16</sup>
- **Ejecución:** Consiste en los procesos para dirigir y gestionar la implementación del Plan de Gestión de Proyecto que se desprende del grupo de procesos anterior. Implica la coordinación de las personas y los recursos en el tiempo para cumplir con el trabajo planificado. En la medida que se presenten cambios en relación al plan original se debe de actualizar el plan de Gestión de Proyecto.
- **Seguimiento y Control:** Se compone de los procesos para darle seguimiento al avance del proyecto y controlar los cambios que se presenten. La idea es mitigar los efectos de causas identificadas oportunamente o potenciar oportunidades que se presenten durante la implementación del plan de gestión de proyecto.
- **Cierre:** Es el grupo de procesos que formaliza la finalización del proyecto. Consiste en concluir todas las actividades de un proyecto

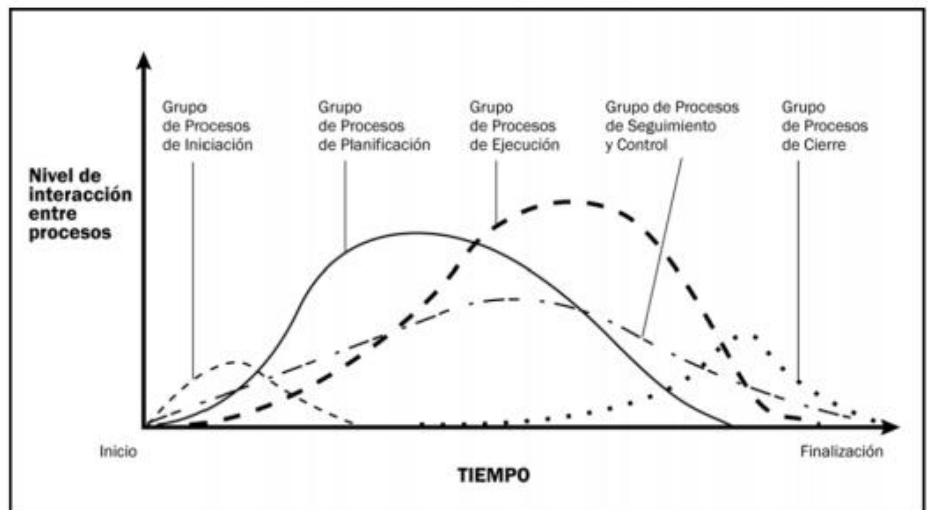
---

<sup>16</sup> PMI, Guía del PMBOK.5ta ed,EE.UU,2014,244pp

y entregar el producto final documentando estas tareas formalmente. El siguiente gráfico se detalla la relación entre las diferentes fases del ciclo de vida de un proyecto.<sup>1718</sup>

**Gráfico N°05:**

**INTERACCIÓN DE GRUPOS DE PROCESO**



**Fuente:** PMBOK 2014

Existen nueve áreas del conocimiento descritos en el PMBOK y utilizadas para la administración profesional de proyectos:

- **Integración:** Unifica todas las demás áreas del conocimiento. Pretende unificar la toma de decisiones en función del impacto de estas en cada una de las áreas de conocimiento y el alcance final del proyecto.
- **Alcance:** Asegura que el trabajo que se planificó es el necesario para lograr obtener los objetivos del proyecto. Desde la definición y planificación del alcance hasta la verificación y control del trabajo realizado.
- **Tiempo:** Incluye los procesos que permitan asegurar el cumplimiento de los tiempos planificados para cada una de las

<sup>17</sup>PMI, Guía del PMBOK.5ta ed,EE.UU,2014,428pp

<sup>18</sup> PMI, gestión de Proyecto, En:

[http://portales.puj.edu.co/wjfajardo/ADMINISTRACION%20DE%20OBRAS/PRESUPUESTO/3-%20ANALISIS%20ESTRATEGICO/03%20Material%20de%20Referencia/PMBOK\\_Guide5th\\_Spanish.pdf,ica,2014,66](http://portales.puj.edu.co/wjfajardo/ADMINISTRACION%20DE%20OBRAS/PRESUPUESTO/3-%20ANALISIS%20ESTRATEGICO/03%20Material%20de%20Referencia/PMBOK_Guide5th_Spanish.pdf,ica,2014,66)

tareas del proyecto. Consiste en la planificación de las tareas, sus relaciones, duraciones y recursos necesarios para desarrollar el cronograma de implementación que se controlará conforme se avance con el trabajo.

- **Costos:** Se compone de los procesos necesarios para presupuestar el costo total del proyecto y controlar la implementación de estos con el fin de garantizar el cumplimiento del alcance dentro del presupuesto definido.
- **Calidad:** Consiste de los procesos necesarios para asegurar la calidad del entregable final que cumpla con los requerimientos del cliente. Implica la planificación de las políticas y normas que regularan la aceptación de los avances, la definición de las tareas necesarias para lograrlo y la implementación de estas tareas y controles.<sup>19</sup>
- **Recursos Humanos:** Agrupa los procesos necesarios para organizar y dirigir el equipo de proyecto. Consiste en planificar los recursos humanos con los que será necesario contar para implementar el plan de gestión de proyecto, posteriormente se debe de adquirir este equipo y desarrollarlo de manera que se puede manejar durante la implementación de las tareas.
- **Comunicaciones:** Se compone de los procesos necesarios para desarrollar y generar la comunicación necesaria, oportuna y veraz para la correcta implementación del plan de gestión. Se debe de planificar las necesidades y los responsables de la información, también los canales de distribución necesarios. Posteriormente se implementan las tareas planificadas para comunicar la información necesaria y gestionar a los interesados.
- **Riesgo:** Es el grupo de procesos que se utilizan para gestionar adecuadamente el riesgo de cada proyecto en función de las dimensiones del mismo. Consiste en identificar y evaluar

---

<sup>19</sup> PMI, Guía del PMBOK.5ta ed,EE.UU,2014,428pp



cuantitativa y cualitativamente los riesgos de un proyecto.

- **Adquisiciones:** Incluye los procesos necesarios para garantizar la compra o adquisición de productos o servicios externos necesarios oportunamente para la realización de las tareas planificadas.
- **Interesados:** Incluye los procesos necesarios para identificar todas las personas y organizaciones afectadas por el proyecto, analizar sus expectativas y potencial impacto sobre el proyecto y desarrollar estrategias adecuadas para implicarles de forma efectiva en las decisiones y ejecución del proyecto.<sup>20</sup>

## 2.2.2 Ingeniería del proyecto

### A) Metodología de Implantación Bpm

BPM constituye una de las tendencias en gestión, que permite de manera deliberada y colaborativa manejar sistemáticamente todos los procesos de negocio de una empresa. De manera general e integral se puede definir BPM como el mejoramiento de la gestión de los procesos de negocio de una organización de inicio a fin, a partir de la definición deliberada, colaborativa e incremental de la tecnología, para de esta forma lograr claridad en la dirección estratégica, alineación de los recursos de la organización y disciplina de mejoramiento continuo, las cuales son necesarias y fundamentales para cumplir las expectativas de los clientes. El rol del modelado de procesos de negocio es permitir tanto la visión de los procesos en los diferentes niveles (estratégico, táctico y operacional).

---

<sup>20</sup> PMI, Guía del PMBOK.5ta ed,EE.UU,2014,428pp

**Gráfico N° 06:** Ciclo de vida iterativo de los procesos de negocio.



**Fuente :** Metodología Bpm

### 2.2.3 Soporte del Proyecto

Se reúne información y conceptos entorno a los grupos de procesos que servirán de soporte y apoyo para el correcto cumplimiento de la Gestión e Ingeniería del proyecto.

#### A) Los sistemas de información en el área de admisión

1. **Función de Recepción:** la función de recepción, ya sea de una unidad de la clínica , el paciente puede ingresar de tres maneras:
  - ✓ Ingreso ambulatorio
  - ✓ Cirugías programadas
  - ✓ Ingreso por Emergencias

2. **Procesos**

Algunos datos que se deben ingresar al sistema de información al recibir un envío: se le someterá a verificación para comprobar si está en orden y en buenas condiciones, se informa del estado de salud del paciente y deciden si amerita ingreso

Si el paciente ingresa, se abre una historia clínica con sus datos personales, el paciente debe firmar un formulario de consentimiento

3. **Salidas**

- ✓ Reporte de pagos.
- ✓ Estados de cuenta.
- ✓ Disponibilidad de materiales o productos
- ✓ Tendencias en los precios
- ✓ Cantidad de clientes
- ✓ Tipo de clientes
- ✓ Reporte de facturación

- ✓ Reporte de compras de mercancía o insumos
- ✓ Estados de cuenta
- ✓ Cobros o pagos realizados.

4. **Impacto:** El resultado de implantar un sistema dentro de una clínica puede producir un incremento de las utilidades al tener un mejor control . Así mismo se considera que puede haber un impacto social al reducir la necesidad de empleados administrativos

**B) Tiempo:** La medida de tiempo en este proyecto será de suma importancia para la gestión y las partes interesadas. Ya que cada día de retaso del proyecto tendrá un costo adicional para ser completado

**C) Beneficios:** Los beneficios de la utilización de un sistema Sugarcrm podemos agruparlos en Directos e Indirectos .Entre los primeros encontramos los siguientes:

En los beneficios directos, tenemos:

- Menor gasto en capital:
  - Utilización del espacio Clínico.
  - Utilización de los equipos y mantenimiento.
- Ahorro en costes laborales:
  - Productividad de Atención al Paciente, direccionando las Consultas.
  - Eliminación de entrada de datos redundante.
  - Eliminación o disminución del papeleo.
- Reducción de los costes.
  - Mejora de la consolidación de Atención de Pacientes.
  - Reducción de órdenes correspondientes a cantidades pendientes.
  - Incremento de la exactitud en la documentación de envío.

Entre los indirectos:

- Mejora del servicio al cliente.
  - Reducción de los tiempos de ciclo en la Atención Clínica.
  - Documentos de envío y facturas precisas.
  - Mejora del seguimiento del servicio.
- Mejora de la eficiencia de las operaciones:
  - Consultas e informes en tiempo real.
  - Aumento de las condiciones de seguridad.
  - Reducción del papeleo.
  - Impacto positivo en la moral del empleado.

# **CAPÍTULO III**

---

## **INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO**

### 3. INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

#### 3.1. Gestión del proyecto.

En el proyecto de investigación se aplicará la gestión de mejora continua del PMBOK implementando desde iniciación hasta cierre de proyecto integrando las diez áreas de conocimiento para un mejor resultado en la plataforma pacientesweb.

##### 3.1.1. Iniciación.

En este punto iniciaremos completando nuestras plantillas y documentos de consolidación de nuestro proyecto que fueron aprobadas por el sponsor.

##### A. Acta de Constitución del proyecto.

Con el objetivo principal de dar inicio a nuestro proyecto se realizó el acta de constitución donde indicaremos todo lo valorativo que hemos establecido sobre el centro otorrinolaringológico para que nuestro proyecto sea exitoso y viable; en el acta debemos colocar todos los nombres de los involucrados de este proyecto, en la parte final deben estar sus firmas para así dar la validación respectiva de dicho documento.

Para el desarrollo del proyecto se realizarán las siguientes actividades:

- Entrevista con el responsable del centro otorrinolaringológico.
- Identificación y clasificación de Documentación.
- Identificación y planeación de procesos.

El desarrollo del proyecto estará a cargo de:

- **Project Manager:** Mejia Chau Enrique Oscar Edgardo.
- **Stakeholder:** Chau Pérez Manuel Fernando.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 01 – Acta de Constitución.**

### **1. Objetivo del acta de constitución del proyecto.**

El objetivo para lo cual se redactó el acta de constitución del proyecto es para autorizar formalmente la existencia del proyecto y de manera importante para establecer una relación de colaboración entre el equipo del proyecto y la organización.

Se le confiere al director del proyecto la autoridad necesaria para planificar y llevar a cabo el proyecto haciendo uso de los recursos asignados.

Las principales características que intenta alcanzar el Producto son:

- Minimizar los tiempos
- Seguimiento del flujo de información
- Orientado al usuario que solicita los requerimientos.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 01 – Acta de Constitución.**

### **2. Descripción del acta de constitución.**

La elaboración del acta de constitución del proyecto, nos servirá como una poderosa herramienta diaria para juzgar la efectividad del esfuerzo desarrollado. Ésta se convierte en una brújula que mantiene firmemente al equipo enfocado en los objetivos establecidos una vez que ha comenzado el proyecto. Un acta bien elaborada se convierte en punto de referencia para resolver disputas, evitar desviaciones, juzgar el potencial de las nuevas ideas que surjan a lo largo del proyecto, medir del progreso, y mantener el desarrollo del equipo enfocado en los resultados finales.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 01 – Acta de Constitución.**

#### **3.1.2. Planificación.**

Una buena planificación ayuda a que lo que se estime se logre concretar, es por eso que al realizar este proceso se podrá identificar y definir el alcance, las actividades, los costes que estas implican y se desarrolle la planificación del cronograma del proyecto.

## **A. Integración**

En este punto describiremos los procesos del desarrollo e integración de nuestro plan de gestión para el desarrollo del proyecto.

Todos los puntos desarrollados para la gestión del presente proyecto mediante la guía del PMBOK están relacionados y se retroalimentan constantemente.

### **Plan de gestión del proyecto.**

En el plan de gestión del proyecto desarrollaremos todo lo concerniente a los planes que se utilizarán para el desarrollo del proyecto, y deben ser aprobados por nuestro sponsor Maribel Torres.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 05 –Plan de Gestión del Proyecto.**

## **B. Alcance**

En el alcance se nombrarán todos los planes de gestión requeridos describiendo cada uno de ellos de manera detallada.

### **Plan de gestión del alcance.**

Comprende de las actividades orientadas a garantizar el cumplimiento de las tareas necesarias para poder lograr sus objetivos del proyecto dado, en el cual se relaciona principalmente con la definición y el control del proyecto.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 05 –Plan de Gestión del Proyecto.**

- **Alcances del producto.**

En el alcance del producto la herramienta que vamos a utilizar en este proyecto es la Plataforma Pacientesweb el cual es una efectiva herramienta que ayuda a la gestionar clínica en poco tiempo reduciendo costos y proceso, obteniendo una plataforma sencilla de utilizar.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 05 –Plan de Gestión del Proyecto.**

- **Alcances del proyecto.**

El proyecto tiene como objetivo implantar la herramienta Consulta Práctica, en la Clínica Oirbienica para obtener una mejor gestión y la mejora de los procesos de recepción, y entregas de Historias Clínicas. Para así obtener un servicio de calidad plena hacia el paciente y se sienta conforme con el trato.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 05 –Plan de Gestión del Proyecto.**

- ✓ **Entregables**

En el desarrollo del proyecto; desarrollaremos las diferentes plantillas, entregables las cuales nos servirán como una guía para poder conocer a las personas que están involucradas en dicho proyecto, y sus actividades.

Estos son los siguientes entregables:

- Acta de constitución del proyecto
- Presentación de lanzamiento del proyecto
- Identificación de los interesados
- Plan de gestión del proyecto
- Definición del alcance del proyecto
- Los requerimientos
- Estructura de Desglose de Trabajo
- Diccionario de la estructura de Desglose de Trabajo

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 06 – Requerimientos.**

- ✓ **EDT**

La Estructura de Desglose del Trabajo (EDT), ha sido realizada de manera jerárquica y de manera visual. Se ha basado en la iteración del PMBOK con el Sistema de Microsoft Visio con el fin de obtener una estructura solvente del presente proyecto. Nuestro propósito con el cual se ha conseguido fue el desarrollo de una EDT en el proyecto es organizar y definir el alcance total aprobado del proyecto según lo declarado en la documentación expuesta a la organización.



Visualizar el Anexo del proyecto de investigación:  
**Formato N° 07 – Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).**

✓ **Diccionario de la EDT**

En el diccionario de la EDT se recopila información existente de otros estudios anteriores realizados en la zona que son entregados por la Clínica, para su revisión con el fin de obtener alguna información que pudiera ser aplicada al estudio.

Se hace una descripción dada para poder cumplir con la finalidad de dicho entregable.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación:  
**Formato N° 07 – Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).**

✓ **Matriz de trazabilidad de requerimientos**

Es el procedimiento para completar la matriz de trazabilidad.

**ID:** Código de identificación para reconocer el ítem de trazabilidad dentro de la matriz de trazabilidad de requerimientos.

**Necesidades del cliente:** Reseña de las necesidades del cliente vinculadas con el requerimiento funcional.

**Requerimiento funcional:** Reseña del requerimiento funcional.

**Situación:** Coyuntura reciente del requerimiento funcional.

**Documento de arquitectura/diseño:** Reseña del documento de la arquitectura/diseño vinculado con el requerimiento funcional.

**Determinación técnica:** Reseña de la determinación técnica vinculada al requerimiento funcional.

**Requerimientos dependientes:** Especifica las relaciones con otros requerimientos.

**Elementos del sistema:** Reseña de los elementos del sistema vinculados al requerimiento funcional.

**Módulos Software:** Reseña de los módulos software vinculados al requerimiento funcional.

**Número del caso de pruebas:** El número del caso de pruebas ligado con el requerimiento funcional.

**Verificación:** Reseña del documento de verificación ligado al requerimiento funcional.

### C. Tiempo – Plan de Gestión del Tiempo

Comprende las actividades necesarias para asegurar que el proyecto se ejecute en el plazo estimado y que los resultados (producción de bienes o servicios) estén a disposición de los clientes o consumidores.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 14 – Cronograma de Actividades.**

#### ✓ Cronograma del proyecto.

El cronograma constituye una propuesta operativa del proyecto en términos de tiempo que se requiere para llevarlo a cabo. Un cronograma lista de modo secuencia las etapas del proyecto y da a conocer los plazos en que se irán cumpliendo cada una de ellos.

#### ✓ Hitos del proyecto.

Comprende las fases del proyecto para asegurar que el proyecto concluya de manera correcta.

LISTA DE HITOS DEL PROYECTO		
Fase	Descripción	Fecha
Iniciación	Iniciación del proyecto.	2014
	Plan de gestión del proyecto	2014
	Aprobación de las herramienta office 365	2014
Planificación	Identificación de factores críticos.	2014
	Factibilidad, planeamientos y factores de éxito en los pacientes.	2015
	Planear la congruencia de la herramienta.	2015
Ejecución	Congruencia de la herramienta.	2015
	Obtención de resultados Esperados.	2015
	Evaluación y retroalimentación de la herramienta.	2015
Seguimiento y Control	Informes y solicitudes de resultados.	2015
	Gestión y control de los resultados.	2015
Cierre	Entregar del sistema congruente,	2015
	Acta y cierre de conformidad.	2015
	Fin del proyecto.	2015

En el caso de cambios en los servicios ya establecidos en el contrato, se realizará la evaluación de los mismos y de requerirse se solicita mediante una Solicitud de Cambio de Orden, la ampliación del plazo contractual al cliente sin alterar la continuidad de los trabajos planificados.

Para los eventos de fuerza mayor, como son las huelgas, se coordinará con las entidades regionales para poder llegar a un acuerdo, en caso de éxito se reprogramarán las actividades en base a los tiempos establecidos originalmente, y se informará de este cambio al representante de la clínica y al Gerente del Proyecto.

En el caso de desastres naturales, condiciones climáticas, se consultará con el SENAMHI la duración de las lluvias y con el gobierno regional para saber si la zona es segura y se puede acceder a la misma; de esta manera poder estimar los días de retraso aproximado que puede tener el proyecto y reprogramar el cronograma informando al Gerente de Proyecto y al representante de la clínica de este cambio.

En el caso de terrorismo, guerra, disturbios se paralizará el proyecto (en Stand By) hasta que exista tranquilidad en la zona o vuelva a la normalidad para poder continuar con los trabajos, la paralización será bajo mutuo acuerdo de la minera y la empresa sin perjudicar a ninguna de las partes.

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 14 – Cronograma de Actividades.**

#### **D. Costo – Plan de Gestión de Costos**

Asegura que las tareas se lleven a cabo dentro de los rangos económicos impuestos (presupuesto del proyecto o recursos asignados para la actividad correspondiente).

##### ✓ **Gestión de cambio en los costos.**

Se pueden aceptar cambios en el ámbito y/o naturaleza de los servicios establecidos en el contrato, dentro del ámbito de los acuerdos genéricos, consistentes en aumentar, eliminar o establecer otros servicios y/o trabajos, incluyendo cambios como consecuencia de un evento de

Fuerza Mayor (tales como hechos sobrenaturales, huelgas, condiciones climáticas inclementes anormales, desastres naturales, terrorismo, disturbios y guerra).

Visualizar el Anexo del proyecto de investigación: **Formato N° 17 – Plan de Gestión para Costos.**

Toda modificación en el costo será vía una solicitud de cambio de orden, de manera que quede documentada toda la solicitud de cambio.

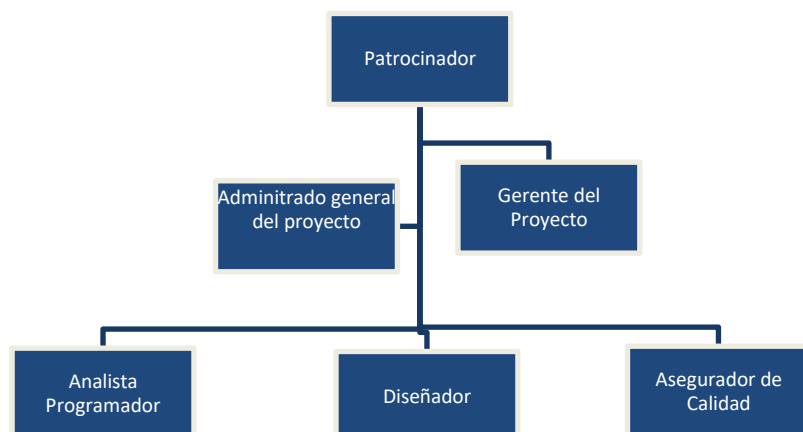
### Cuadro de costos.

COSTOS ESTIMADOS:					
ITEMS	DIAS	HORAS AL MES	COSTO DIA	COSTO MES	PRECIO TOTAL
GERENTE PROYECTO	120	80	S/. 190	S/. 1520	S/. 22 800
ANALISTA	120	80	S/. 180	S/. 4320	S/. 21 600
<b>SUB TOTAL =</b>					S/. 44 400
<b>IGV =</b>					S/. 7 992
<b>TOTAL</b>					S/. 52 392

El cálculo de las modificaciones de los costos, ya sea por ampliación de estudios, retrasos fuera del alcance de ambas partes, serán estudiadas en base a los materiales y personal a utilizar y de ser necesario los permisos respectivos a las entidades correspondientes, así mismo se presentará el impacto en la línea base de costos obtenida en la etapa de planificación del proyecto.

### E. Calidad

Tiene que ver con las actividades que aseguran que el proyecto satisface los requisitos bajo los cuales deben generarse los resultados.



## **Roles y responsabilidades**

### Gerente del proyecto

- ✓ Revisar el cumplimiento de los requisitos del proyecto.
- ✓ Informar el estado de las acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Implementar acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Aprobar el plan de gestión de calidad

### Gerente de calidad

- ✓ Elaborar el plan de gestión de calidad
- ✓ Definir las normas de control de calidad internas al aplicar en el proyecto.

### Inspector de calidad

- ✓ Revisar el cumplimiento de las fechas establecidas del proyecto.
- ✓ Revisar el avance del proyecto.

### Jefe de aseguramiento y control de calidad

- ✓ Realizar el aseguramiento y control de la calidad.
- ✓ Búsqueda constante en la mejora y eficiencia de los procesos.

### Equipo del proyecto

- ✓ Cumplir con las normas de calidad en los procesos del proyecto y la generación de entregables.
- ✓ Cumplir con la entrega de los informes respectivos para el cumplimiento de la calidad.

## **F. Recursos Humanos – Plan de gestión de Recursos Humanos**

Para que una empresa cumpla su misión, logre sus objetivos y le entregue resultados favorables a los propietarios, es necesario que cuente con recursos suficientes para que contribuyan a una gestión adecuada incrementando la productividad de la empresa.

- **Organigrama del proyecto:** Definiremos mediante una estructura organigrama el cual nos servirá para poder

definir las jerarquías y las responsabilidades de cada miembro del equipo del proyecto.

- **Roles y Responsabilidades:** Definiremos los de desenvolvimiento de nuestro equipo del proyecto y las responsabilidades designadas según la capacidad y conocimientos del equipo del proyecto.
- **Matriz de asignaciones de responsabilidades:** Definiremos a partir del grado de responsabilidad, la jerarquía, el manejo de información y lo integraremos de acuerdo al desarrollo del ciclo de vida del proyecto.

#### **G. Comunicaciones – Plan de gestión de comunicaciones**

Permite garantizar que la información formal e informal, se genere, recopile, almacene y utilice de forma adecuada.

- **Directorios de Stakeholders:** Es el entorno del trabajo y las responsabilidades, a partir de las entradas de la información y por consiguiente se deben revisar regularmente los resultados de este proceso a lo largo de todo el proyecto, realizando una evaluación de lo necesario para asegurar su continua aplicabilidad.
- **Medios de comunicación:** Son las reuniones y los entregables por cada reunión para saber la magnitud y calidad de avance del proyecto, para esto la comunicación se basara a partir de resultados y estos se reflejaran en el registro, informes y presentaciones del proyecto.

#### **H. Riesgos – Plan de gestión de riesgos**

La gestión de riesgos incluyen los procesos relacionados con llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, el análisis y la planificación de respuesta a los riesgos; así como su monitoreo y control en un proyecto; el objetivo es aumentar el impacto y la

probabilidad de eventos positivos y disminuir el impacto y probabilidades de eventos negativos del proyecto.

- **Fuentes de riesgos:** Es el proceso por el cual y como realizar las actividades de gestión de los riesgos para un proyecto, identificando el lugar exacto de inicio de un riesgo.
- **Matriz de descomposición de un riesgo:** A esta matriz definiremos como un centro de subestaciones por las cuales se producen los riesgos, se estructuran estos elementos y serán soportados por planes de gestión estratégicos de riesgos.
- **Categorías, criterios para priorizar y levantar los riesgos:** Definiremos y centralizaremos de los riesgos a partir de la identificación de uno, la estructura será la encargada de priorizar los mismos, la magnitud y la responsabilidad de cada miembro del equipo.
- **Estrategias para las respuestas de los riesgos:** Definiremos el proceso por el cual se desarrollan opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos del proyecto. Estas estrategias se manejarán dentro del plan de gestión comunicaciones.
- **Identificación, seguimiento y control de riesgos:** Definiremos el proceso por el cual se implementan planes de respuesta a los riesgos, se rastrean los riesgos identificados, se monitorean los riesgos residuales, se identifican nuevos riesgos y se evalúa la efectividad del proceso contra riesgos a través del proyecto. Estos procesos interactúan entre sí y con los procesos de las otras áreas de conocimiento.

## **I. Interesados del proyecto**

- Los interesados en el proyecto son todos los involucrados del equipo del proyecto y de la empresa tomando como referencia las necesidades de los empleados y las referencias del gerente general de la clínica.

### **Plan de Gestión de Interesados**

El plan de gestión de los interesados es un componente del plan para la dirección del proyecto y ha sido desarrollado para identificar las estrategias de gestión necesarias para involucrar a los interesados de manera eficaz. Para ello se puede distinguir la Matriz Influencia Vs. Poder descrita en el Anexo N° 03 en donde se da a conocer la aceptación y nivel de compromiso que tienen los colaboradores de la organización con el desarrollo del proyecto, con el fin de tomar medidas o elaborar estrategias que ayuden a tener un panorama con menos incertidumbre, logrando así que el proyecto se pueda completar con menos trabas.

### **Equipos de Trabajo del Proyecto**

Los equipos de trabajo del proyecto están compuestos por los colaboradores que tienen asignados roles y responsabilidades para completar el proyecto. Estos son pieza fundamental en la consecución de los objetivos planteados ya que trabajarán de manera conjunta con los colaboradores de la organización en cuanto se la planificación, monitoreo y control en los proyectos de gestión.

## **3.2. Ingeniería del proyecto.**

Describiremos las partes de iniciación y requerimientos de la plataforma de Pacientesweb en el Centro Otorrinolaringológico Oirbienica S.A.C. Se describirán los requerimientos funcionales y no funcionales de acuerdo a las necesidades de la plataforma de colaboración para la interacción con sus usuarios



### 3.2.1. Desarrollar:

El desarrollo del proyecto requiere definir los requerimientos de implantación de la plataforma de colaboración, el proyecto necesitará contar con equipamiento de cómputo que requiere esta herramienta

### 3.2.2. Concepción:

#### A. Especificación de Requerimientos de Software

El objetivo de esta fase es realizar las actividades necesarias para poner a disposición de los usuarios el sistema de información. En primer lugar se revisa la formulación del proyecto. Se estudia su objetivo y, en función de sus características, se define un plan de implantación y se llevará a cabo.

### 3.2.3. Elaboración:

#### A. Diseño del Sistema

Se mencionará los requerimientos funcionales del sistema en este caso de la plataforma.

**Cuadro N° 10**  
**Requerimientos Funcionales**

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF- 0001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar al Paciente.-</b> El módulo del sistema deberá registrarse a los Pacientes Fidelizados, con los siguientes datos: DNI del Paciente, Apellido y Nombre, Fecha de Nacimiento, País, Departamento, Provincia y Distrito, Números Telefónicos.</li> </ul>
CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF- 0002	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar al Médico.-</b> El módulo del sistema deberá registrarse a los Médicos, con los siguientes datos: DNI del Paciente,</li> </ul>

Apellido y Nombre, Fecha de Nacimiento,  
País, Departamento, Provincia y Distrito,

- Números Telefónicos.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF- 0003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generar información Médica.</b>-El módulo del sistema deberá permitir Visualizar la información del estado médico del paciente por medio del Historial Clínico de la “Clínica Oirbienica” S.A.C.</li> </ul>

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF- 0004	<p><b>Generar información de Atención Médica.</b>-El módulo del sistema deberá permitir Visualizar los horarios de Atención de los médicos acorde a cada especialización de la clínica Oirbienica.</p>

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF- 0005	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generar Reservación de Citas Medica.</b>- El Módulo del sistema deberá permitir la generación una separación de cita médica de acuerdo a los horarios de atención de las Especializaciones brindadas.</li> </ul>

## B. Diseño del programa (Web)

Las interfaces de usuario están relacionadas con las pantallas, ventanas (formularios web) que debe manipular el usuario por medio de la plataforma para realizar una operación determinada.

**Cuadro N° 11**  
**Requerimientos No Funcionales**

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0001	Permitir que los formatos de salida sean compatibles con herramientas de ofimática online (licenciado)
REQ-0002	En las interfaces del módulo son sencilla, agradable y fácil de usar.
REQ-0003	Las interfaces del módulo son de entorno web, con interfaces web de acuerdo con el Paciente y las bases del proyecto.
REQ-0004	Las interfaces del módulo, cuenta con un estándar de diseño.
REQ-0005	Cada interfaz del módulo cuenta con una descripción referente a la acción que realiza.

### 3.3. Soporte del proyecto

#### 3.3.1. Plan de gestión de configuración del proyecto.

Las diferentes actividades requeridas por la gestión de la configuración se ejecutan a través de un sinnúmero de mecanismos, incluyendo procesos y asignación de responsabilidades al personal.

Algunos de los aspectos a ser gestionados incluyen:

- Asegurarse que en el plan de gestión del proyecto se haya contemplado recursos a un nivel apropiado para estructurar la gestión de la configuración del proyecto (Personas y tiempo).

- Delegación explícita de actividades de gestión de la configuración a líderes apropiados.
- Asignar un gerente de configuración dedicado a proyectos con necesidades de gestión de la configuración complejas.
- Establecer el Comité de Control de Cambios (CCC) y establecer un procedimiento para su gestión.

### **3.3.2. Plan de gestión del aseguramiento de calidad del proyecto.**

Con el diseño del plan de gestión de calidad se ha asegurado que el proyecto emplee todos los procesos necesarios para lograr los requerimientos. Y para ello se asignó responsabilidad como se muestra a continuación

- Es responsabilidad del Analista ejecutar el aseguramiento de calidad de todo el proyecto, se encargará de que se cumpla con las normas y estándares de calidad definidas en el proyecto. Informa al Gerente de proyecto sobre los acuerdos de calidad.

# **CAPÍTULO IV**

---

## **EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO**

#### **4. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO**

En este punto abarcaremos la ejecución, seguimiento, alcances de los procesos, conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas de ejecución de la gestión del proyecto.

Así mismo los procedimientos de control financiero como las revisiones requeridas de gastos y desembolsos.

Se da énfasis a los requisitos de comunicación de la organización entre los miembros del equipo, gracias a las reuniones desarrolladas y las capacitaciones dadas.

##### **4.1. Gestión del proyecto.**

En este capítulo se desarrollan los procesos de Ejecución y de Seguimiento y Control utilizando la Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos PMBOK® 5ta Edición, en cada uno de las áreas de conocimiento del Proyecto.

Se completa el trabajo que fue definido en el Plan de Gestión del Proyecto con la finalidad de cumplir con las especificaciones del mismo. Se coordina con las personas que participan de forma activa en el Proyecto de implantación de la plataforma PacientesWeb y los recursos necesarios a utilizar, como los recursos humanos, financieros y técnicos / tecnológicos, teniendo como principal interesado a la Gerente General de la Clínica de Ica, Sra. Maribel Torres, la cual dispone del Poder y la Influencia alta en el Proyecto.

Asimismo, se rastrea, analiza y dirige el progreso y desempeño del Proyecto. Permite detectar desviaciones entre lo planificado y ejecutado con la finalidad de tomar acciones necesarias para lograr los objetivos del proyecto.

##### **4.1.1. Ejecución.**

El Grupo de Procesos de esta etapa trabajada, ha sido compuesto por aquellos procesos realizados para completar el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto a fin de cumplir con las especificaciones del mismo. Este trabajo implicó coordinar personas y recursos, gestionar las expectativas de los interesados, así como integrar y realizar las actividades del proyecto conforme al plan para la dirección del proyecto. Para lo cual se han desarrollado los siguientes formatos:

### A. Cronograma actualizado

El Cronograma ha sufrido una variación de fechas por un retraso suscitado en la etapa de implantación, de la misma forma se agregaron actividades de capacitación por cada módulo que no fueron planteadas en el del proyecto, por lo tanto atrasaron el correcto desarrollo que se venía realizando en el cronograma. Las fechas tuvieron que correr y el cronograma ya actualizado se puede ver en el Anexo N° 14.

### B. Cuadro de Costos actualizado

El Cronograma ha sufrido una variación de fechas por un retrasos suscitado en el desarrollo del proyecto por diferentes motivos por lo tanto se ha realizado una evaluación económica con los tiempos estimados y la actividades que se agregaron los costos se actualizaron

FASE:	Nombre del Recurso:	Tipo de Recurso: Personal:		
		Duración:	Pago:	Costo:
INICIO.	Gerente del Proyecto.	18 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.500.00
PLANIFICACIÓN.	Gerente del Proyecto.	80 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.2200.00
EJECUCIÓN.	Gerente del Proyecto.	36 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.2600.00
SEGUIMIENTO Y CONTROL.	Gerente del Proyecto.	20 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.1200.00
CIERRE.	Gerente del Proyecto.	11 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.500.00

### C. WBS Actualizado

La Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) se ha basado en la iteración del PMBOK con la automatización del proceso de atención al cliente de la Clínica Oirbienica con el fin de obtener una estructura solvente del presente proyecto como se muestra en el Anexo N° 07. Esta descomposición jerárquica ha sido

orientada a los entregables del trabajo a ser ejecutado por el equipo de proyecto para cumplir con los objetivos de éste y crear los entregables requeridos, con cada nivel descendente de la EDT representando una definición con un detalle incrementado del trabajo del proyecto.

#### **D. Matriz de Trazabilidad de requerimientos actualizado**

Esta Matriz no ha sufrido variación durante el desarrollo del Proyecto. Se puede observar detalladamente en el Formato 6 del Anexo del Proyecto de Investigación.

#### **4.1.2. Seguimiento y control**

En el seguimiento y control del presente proyecto hemos usado todos las herramientas necesarios (sean plantillas e indicadores) para monitorear, analizar y regular el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes.

Se realizó el seguimiento, revisión y el informe del avance del proyecto con la finalidad de poder cumplir los objetivos definidos en el Plan de Gestión del Proyecto.

#### **4.2. Ingeniería del proyecto.**

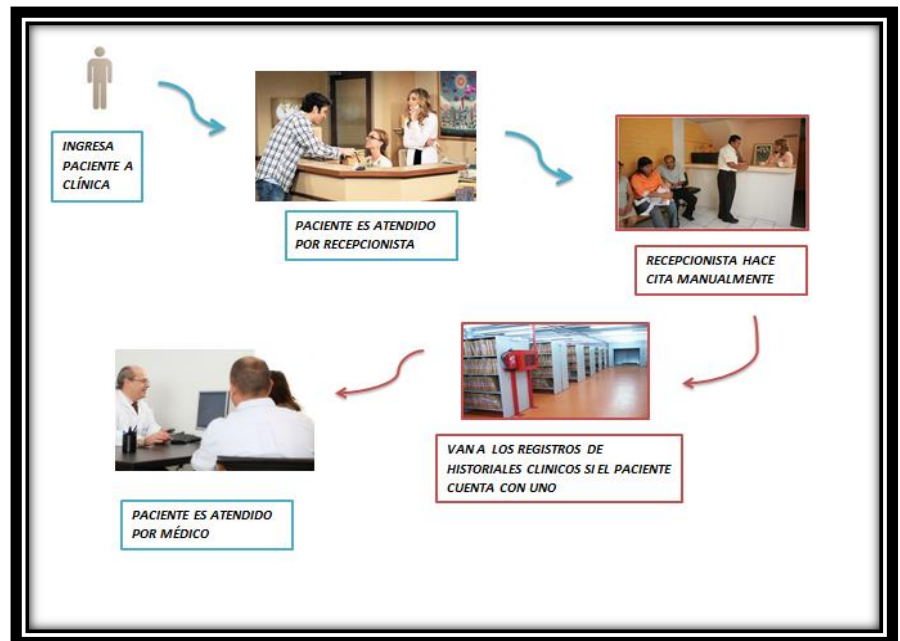
Describiremos la ejecución del proceso de la gestión documental aplicando el modelo de la mejora continua PDCA.

#### **Análisis del proceso de la atención al cliente de la clínica Oirbienica apoyado por la mejora continua.**

El análisis del proceso de atención al cliente, se realizó entrevistando al gerente de la Clínica para que nos brindara la información de cómo funciona su proceso de atención al paciente.

#### **Descripción del proceso de atención al cliente de la clínica Oirbienica:**





Proceso de atención al cliente

## Descripción de la herramienta a implantar

### ➤ Interfaz de Bienvenida - PacientesWeb

PacientesWeb

Bienvenido a Pacientes Web

Agenda

Pacientes

Fármacos

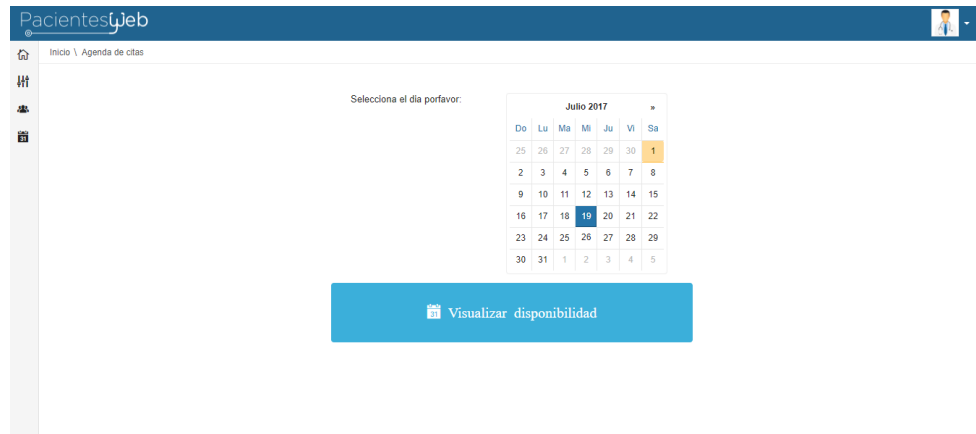
Configuración

No. de Pacientes

No. de Consultas

En el siguiente gráfico vemos la interfaz inicial, del cual debe ingresar previamente su usuario y contraseña, los cuales sirve para ingresar al sistema web

## ➤ Generación de Citas



PacientesWeb

Inicio \ Agenda de citas

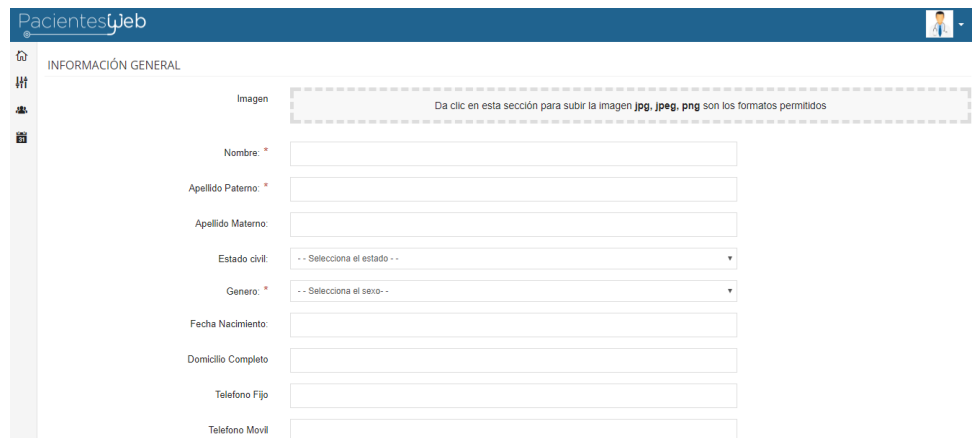
Selección el día porfavor:

Julio 2017						
Do	Lu	Ma	Ju	Vi	Sa	
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Visualizar disponibilidad

También permitirá administrar información de la clínica sobre las citas que se generarán en la plataforma, que puede ser gestionada desde cualquier parte con gran soporte de seguridad

## ➤ Generación de un nuevo paciente



PacientesWeb

INFORMACIÓN GENERAL

Imagen: Da clic en esta sección para subir la imagen jpg, jpeg, png son los formatos permitidos

Nombre: \*

Apellido Paterno: \*

Apellido Materno:

Estado civil: -- Selecciona el estado --

Genero: \* -- Selecciona el sexo --

Fecha Nacimiento:

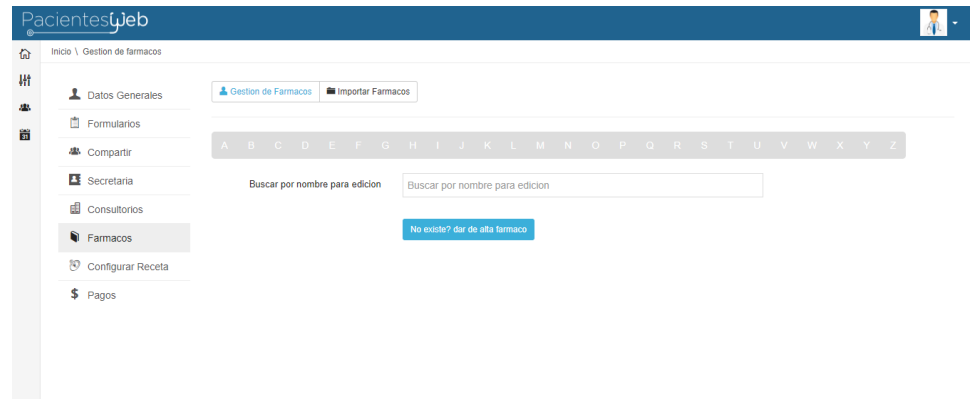
Domicilio Completo:

Telefono Fijo:

Telefono Movil:

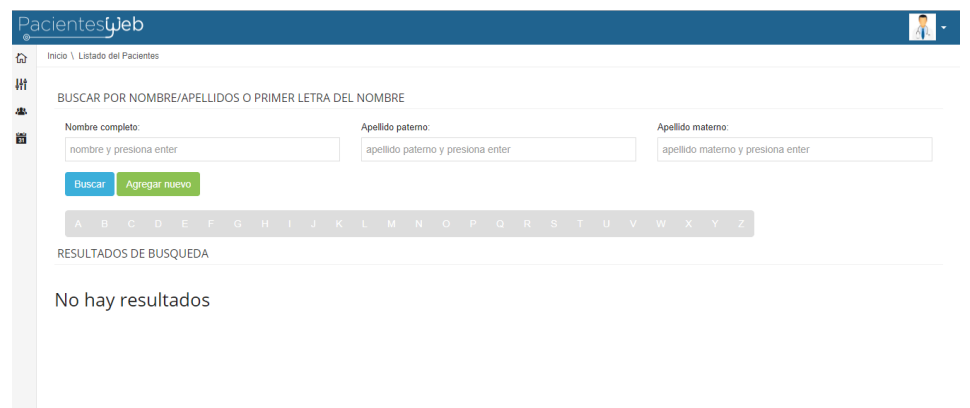
PacientesWeb permitirá generar nuevos pacientes y sus historias clínicas serán guardadas en un futuro, permitiendo ver los datos del paciente y así causen una fidelización del paciente para con la clínica

## ➤ Búsqueda de medicamentos



PacientesWeb permitirá hacer la búsqueda de medicamentos mediante diversos filtros, y también agregar nuevos fármacos a la lista que ya se tiene creada.

## ➤ Busqueda de Pacientes



Esta interfaz permitira que si el usuario desea una consulta o información sobre un determinado paciente, PacientesWeb permite que se le brinde información del paciente seleccionado, sobre donde tiene cita de atención a la hora y especialización indicado por este mismo.

### 4.3. Soporte del proyecto.

Se realizó Inspección de Calidad con la finalidad de verificar si se cumplían las actividades establecidas en la Planificación del Proyecto, así como el Informe del Desempeño.

#### 4.3.1. Plantilla de satisfacción del paciente.

Mediante una encuesta brindada por medio de la herramienta Word Online se obtendrá la satisfacción del paciente

## **Satisfacción del paciente.**

Querido paciente, gracias por su visita esta encuesta le llevará de 5 – 10 minutos y nos ayudara a proveer mejor cuidado para el futuro.

### **1. ¿Su género?**

- Masculino
- Femenino

### **2. ¿Su edad?**

- Menores de 18
- 18-30
- 31-45
- 46-60
- 61+

### **3. Raza / Etnicidad**

- Asiático
- Afroamericano
- Indio nativo americano / nativo de Alaska
- Caucásico
- Hispano o Latino
- Otro

### **4. ¿Cómo evaluaría la velocidad de atendimento?**

#### **➤ Tiempo en la sala de espera**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

#### **➤ Tiempo de espera en la ejecución de pruebas.**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

#### **➤ Tiempo de espera para los resultados.**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

**5. ¿Cómo evaluaría la facilidad de recepción de atendimento?****➤ Facilidad de ser acogido / a y concertar una cita**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

**➤ Horario de la clínica**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

**➤ Conveniencia de la ubicación central**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

**➤ Prontitud de las llamadas de retorno**

- Excelente
- Buena
- Razonable
- Baja

**6. ¿Quién fue el médico que la atendió?**

- Dr. :

**7. ¿Cómo evaluaría a su médico, enfermero/ a, otro personal?****➤ Escucha y dedica suficiente tiempo a su problema**

- Excelente
- Buena
- Satisfactorio
- Insatisfactorio

➤ **Explique bien lo que hace falta transmitir.**

- Excelente
- Buena
- Satisfactorio
- Insatisfactorio

➤ **Da buenos consejos y tratamientos.**

- Excelente
- Buena
- Satisfactorio
- Insatisfactorio

➤ **Es amable y útil**

- Excelente
- Buena
- Satisfactorio
- Insatisfactorio

**8. ¿Cómo evaluaría el comportamiento del resto del personal (soporte, técnicos, etc.)?**

➤ **Amable y útil**

- Excelente
- Buena
- Satisfactorio
- Insatisfactorio

#### 4.3.2. Plantilla de seguimiento al Aseguramiento de la Calidad Actualizado

Entregable:	Revisión:	Aprobación realizada por:	Validado para ser entregado
Formatos del PMBOK 5ta Edición.	Sí	Gerente del Proyecto: Ing. Mejia Chau Enrique	Sí
Desarrollo de documentación.	Sí		
Diagramas AS – IS y TO –BE.	Sí		
Casos de uso de la Clinica.	Sí		
PacientesWeb	Sí		
Mediciones de Tiempo aplicando la escala de Project	Sí		
Creación de plantillas para las herramientas	Sí		

# **CAPÍTULO V**

---

**EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y  
CONTROL DEL PROYECTO**



## 5.1 Gestión del cierre del proyecto

Ya viendo terminado las actividades de cada fase de la dirección de proyecto del PMBOK (Inicio, planificación, ejecución, control y seguimiento) y culminar con el cierre del proyecto de tesis. Se verifica toda la información y documentación del proyecto para tener una seguridad de que el proyecto esté completado alcanzando los objetivos, tocando el inicio del proyecto de donde se logró identificar la idea principal y se redactó la propuesta específica del proyecto, la calidad, la evaluación de riesgo, el alcance, además se tuvo en cuenta las estimaciones de tiempo, presupuesto o coste del proyecto, considerando los recursos de la empresa. Confirmamos la culminación antes de considerar que el proyecto está culminado. Por lo tanto; la administración y cierre de contratos, consistió en el cierre de adquisición en cumplir todas las acciones como el costo y la forma en que se adquirió la plataforma visualizar (el Anexo : Formato N° 30 –Planificación de Calidad)

### 5.1.1 Acta de Aprobación de Entregables

En Tanto el actual certificado de Aprobación desarrollado por el director del proyecto se desea obtener la conformidad, teniendo en cuenta a los stakeholders referidos a todos los entregables realizados.

Todos los entregables fueron revisados y verificados por el supervisor del proyecto en el cual se establece la fecha de entrega y fecha de aprobación, los objetivos de entregables y finalizando con la firma de aprobación, por medio de la presente acta (**visualizar el Anexo: Formato 36 – Acta de Aprobación de Entregables**), se confirma la finalización y aprobación del proyecto “Implantación de la Plataforma de PacientesWeb para el proceso de gestión de historial clínico en la Clínica Oirbienica ” para optimizar el proceso de gestión de los historiales clínicos y el proceso de elaboración de este , en la empresa privada de cuidados hospitalarios “Clínica Oirbienica” en la región de Ica , provincia de Ica. Teniendo como Director de proyecto a Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo, comenzando con la realización del proyecto el 7 de marzo del 2015 y culminándolo el 14 de Noviembre del 2015 , en este anexo se da por concluido el proyecto. Entrega y Aprobación de la plataforma de PacientesWeb, la cual finaliza con éxito reflejado en la descripción de los entregables en una forma detallada y completa para el Proyecto.

### 5.1.3 Acta de Cierre del Proyecto

Tenemos en cuenta los cumplimientos ya realizados mediante el acta de reunión donde se presentan los resultados del proyecto, los objetivos, entregables, realizaciones de satisfacción y sobre todo las observaciones correspondientes. Así mismo como medidas y análisis que se tomaron en el proyecto liberando los recursos de estos, culminando con el análisis de percepción del proyecto y cerrando con formalidad el proyecto

Todo esto se visualiza en **(Anexo: formato N° 40.3- Certificado de conformidad)** donde especifica cada uno de los entregables y recursos ya mencionados.

Se le presentó el acta de cierre a la directora de la “Clínica Oirbienica” la Dra. Julia Barboza Martínez. Los días 30 y 31 de agosto del 2015 dando como resultado la aceptación del Proyecto.

## 5.2 Ingeniería del Proyecto

El proyecto finalizó con éxito mediante la utilización de la plataforma de PacientesWeb y la colaboración de sus herramientas entre ellas SharePoint y Microsoft InfoPath que realiza el esquema predeterminado de los historiales clínicos y se adapta a los requerimientos implantados por cada especialidad con la que cuenta la “Clínica Oirbienica” mediante su staff de médicos profesionales.

Con la implantación de PacientesWeb se produjo el rediseño del proceso de elaboración de historiales clínicos ya que gracias a esta plataforma queda desfasado el estilo rudimentario que se llevaba a cabo en la clínica con el llenado de historial clínico. Dado este cambio el proceso principal de este proyecto cambia modificando el AS- IS y TO-BE . Se debe de considerar que la implantación de esta tecnología está basada en su pilar base que es la metodología que es la metodología oficial y más reciente de la plataforma de PacientesWeb y todas sus herramientas , simplifica y acelera todo el procedimiento de integración a la clínica, mediante sus 3 faces simplificadas (piloto, despliegue, mejora) que se desarrollaron gracias a la metodología tradicional de Migración la cual cuenta con 5 faces y las nuevas tecnologías que Microsoft desarrollo y sigue desarrollando en su plataforma de colaboración hacen que esta metodología sea la más óptima para la implantación PacientesWeb en la Clínica Oirbienica.

El objetivo de la implantación de la plataforma de colaboración es que cada historial clínico pueda ser administrado , modificado ,gestionado y verificado por el staff de profesionales con los que cuenta las clínica, debidamente gestionada con los permisos ,además tenga un tiempo aceptable de búsqueda para la rápida atención del paciente.

### **5.3 Soporte del Proyecto**

En esta fase se realiza el procedimiento de planificación, revisión, análisis y de monitoreo de todo el trabajo realizado para poder iniciar acciones contra errores o correcciones que se deben de realizar, este monitoreo se realizara mediante la “plantillas de seguimiento”, que debido a la creación de entregables y métricas ayuda a la identificación y corrección haciendo un trabajo de forma efectiva y a tiempo óptimo.

#### **5.3.1 Platilla de Seguimiento a la Gestión de la Configuración Actualizado**

Se validó que el control de los procesos sea periódicamente a través de inspecciones y entrevistas a los colaboradores, así mismo se aseguró que la metodología quede arraigada en cada uno del personal participante de los procesos tomados, corrigiendo y explicando dudas, conflictos e interrogantes que pudieran presentar.

#### **5.3.2 Plantilla de Seguimiento a la Aseguramiento de la Calidad Actualizado**

Para asegurar la calidad del proyecto, el equipo del proyecto puso en práctica las siguientes directivas:

- Se aseguró que el proyecto esté cumpliendo con los objetivos planteados.
- Se comparó el presupuesto proyectado al inicio del proyecto contra el importe de gastos real.
- Se aseguró que los resultados del proyecto se completen en la fecha y dentro del presupuesto propuesto.
- Se revisó la evolución de las tareas relacionadas con los hitos de entrega y la forma en que se gestionan si no cumplen con las expectativas establecidas.

#### **5.3.3 Plantilla de Seguimiento a la Métricas y evaluación del Desempeño Actualizado**

En este punto se planificó la calidad identificando los requisitos y directivas para el proyecto y producto, documento que demuestra el cumplimiento de los mismos. Se auditó los requisitos de calidad y los resultados de las medidas de control, para asegurarse que se hayan utilizado las normas de calidad apropiadas y las definiciones operacionales.

# **CAPÍTULO VI**

---

## **EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### 6.3 Indicadores claves de éxito del Proyecto

Tenemos los siguientes indicadores:

✓ **Implantación de la Plataforma Web PacientesWeb.**

Se han usado las siguientes fórmulas para llegar a hallar el resultado final de la implantación de la plataforma web

La Eficacia Total del Proceso de Implantación es el resultado del total de la eficacia operativa, eficacia tiempo y eficacia Cualitativa.

Eficacia Total= (E. Operativa\*E. Tiempo\*E Cualitativa)

**Eficacia Operativa:** Se obtuvo mediante el cumplimiento de todos los formatos propuestos en todo el proceso de implantación

**Cuadro resumen**

ETAPAS	FORMATOS	¿SE CUMPLIÓ?
Iniciación	3	Sí
Planificación	38	Sí
Ejecución	7	Sí
Seguimiento y Control	8	Sí
Cierre	3	Sí
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>Sí</b>

Eficacia operativa = (Logro /meta) \* 100

**E Eficacia Cualitativa:-** Se encuestó a todo el personal involucrado en este proceso y en base a esto se obtuvo una media aritmética del porcentaje de aceptación de todos los resultados.

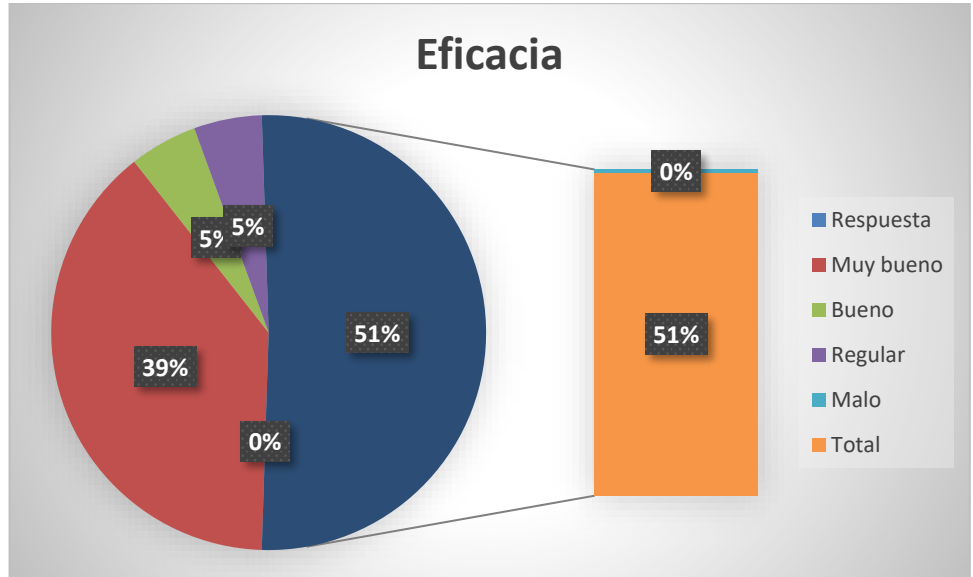
**Cuadro Resumen**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	38	77%
Bueno	14	10%
Regular	3	10%
Malo	1	1%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Eficacia Cualitativa = (%Muy bueno + %Bueno + %Regular + %Malo)\*100

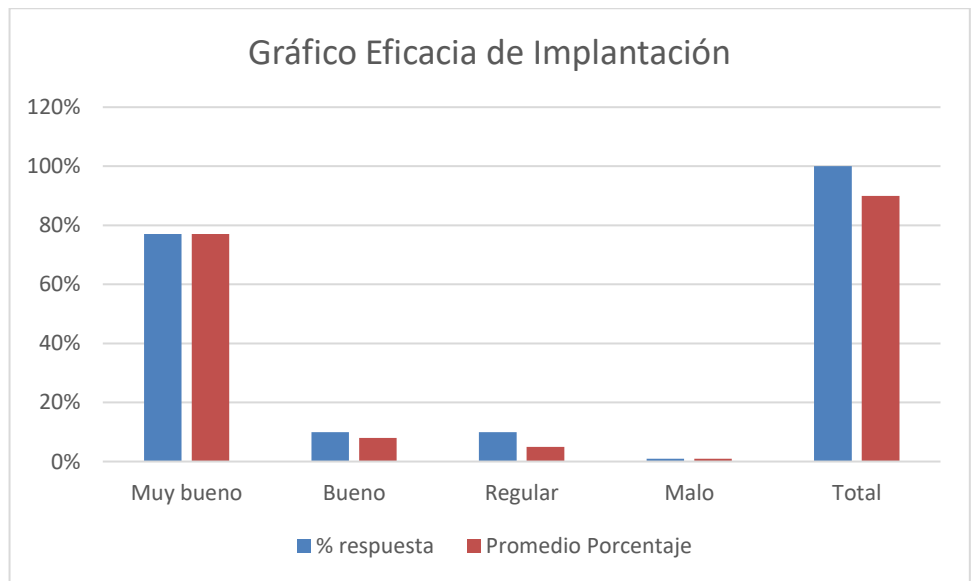
Respuesta	% respuesta	Promedio Porcentaje
Muy bueno	77%	77%

Bueno	10%	8%
Regular	10%	5%
Malo	1%	1%
Total	100%	90%



### Resultados Esperados

Resultado Esperado	% de Efectividad de la implantación
88%	90%



#### 6.4 Indicadores claves de éxito del Producto

En el presente proyecto se han propuesto los siguientes objetivos específicos con sus respectivos resultados esperados los cuales cuentan con sus indicadores para fundamentar lo esperado

##### 1.- Indicador Gestión de historiales clínicos:

**El resultado Esperado:** Mejorar la Gestión de las Historias Clínicas

**Formula:**

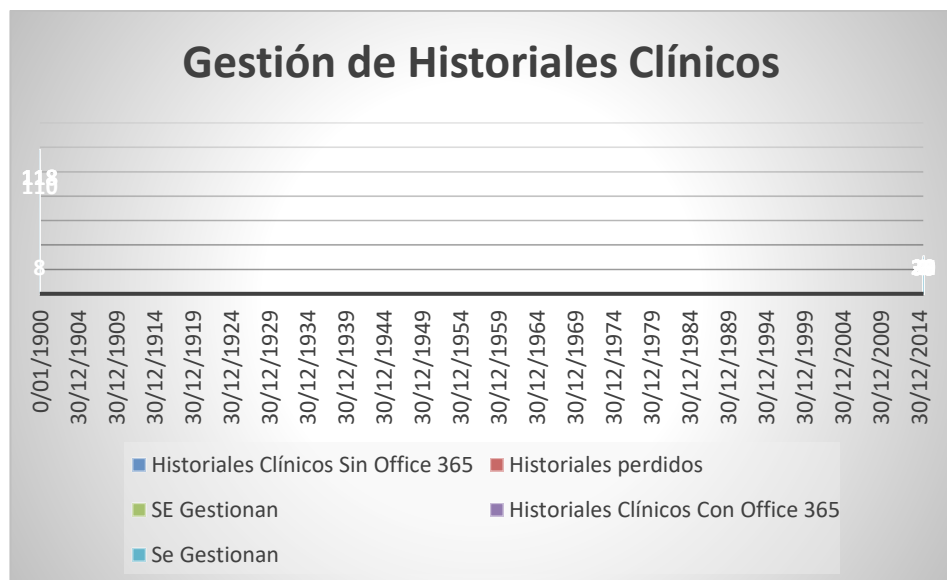
$$w = \frac{\text{Historiales Clínicos Con PacientesWeb}}{\text{Historiales Clínicos Sin PacientesWeb}} * 100$$

**Instrumento:** Fichas de Historiales Clínicos por PacientesWeb

**Tabla 12: Indicadores Gestión de Historiales Clínicos**

semanas	Fecha de Inicio	Fecha de Final	Historiales Clínicos Sin PacientesWeb	Historiales perdidos	SE Gestionan	Historiales Clínicos Con PacientesWeb	Se Gestionan	%
Juev– Mier	23/07/2015	29/07/2015	28	2	26	28	28	92.9
Juev - Mier	30/07/2015	5/08/2015	30	3	27	30	30	90.0
Juev - Mier	6/08/2015	12/08/2015	29	1	28	29	29	96.6
Juev - Mier	13/08/2015	19/08/2015	31	2	29	31	31	93.5
		Total	118	8	110	118	118	

**Grafica 7: Indicador Gestión de Historiales clínicos**



## 2.- Indicador de Optimizar el tiempo de búsqueda de Historiales Clínicos:

El resultado Esperado: Calcula el Tiempo del proceso de atención del Servicio

Fórmula:

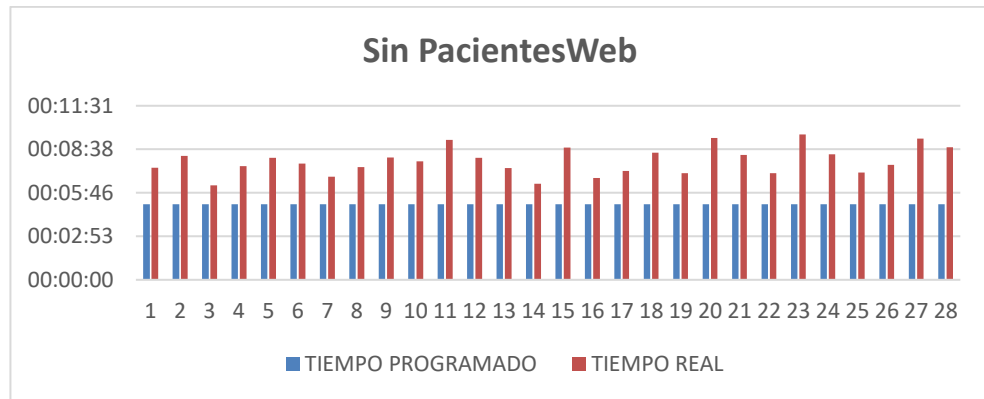
$$w = \frac{\text{tiempo de busqueda H. C Con PacientesWeb}}{\text{Tiempo de busqueda H. C Sin PacientesWeb}} * 100$$

Instrumento: Fichas de Historiales Clínicos por PacientesWeb

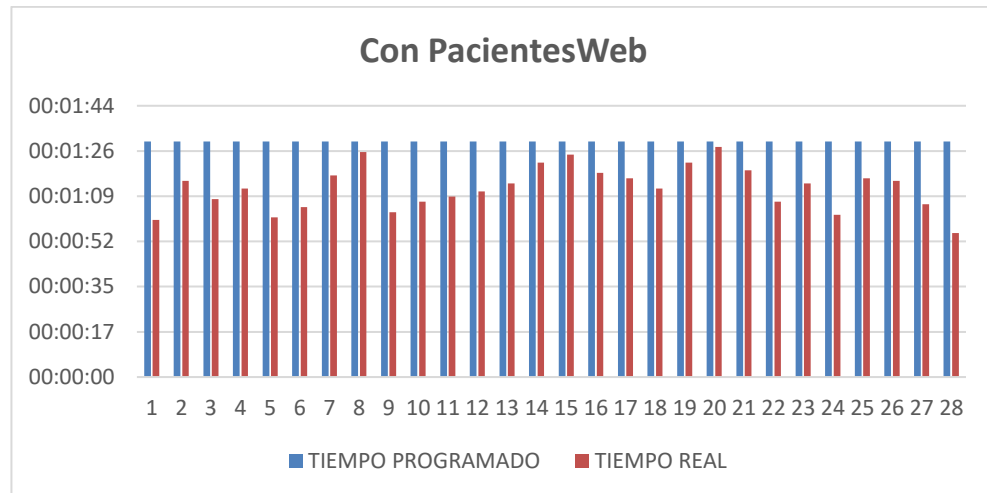
**Tabla 13: Indicadores tiempo de búsqueda de Historiales Clínicos**

TIEMPO PROGRAMADO	TIEMPO REAL	DEMORA	PROMEDIO DE DEMORA
0:05:00	0:07:25	0:02:25	48.33%
0:05:00	0:08:12	0:03:12	64.00%
0:05:00	0:06:15	0:01:15	25.00%
0:05:00	0:07:32	0:02:32	50.67%
0:05:00	0:08:04	0:03:04	61.33%
0:05:00	0:07:41	0:02:41	53.67%
0:05:00	0:06:50	0:01:50	36.67%
0:05:00	0:07:28	0:02:28	49.33%
0:05:00	0:08:06	0:03:06	62.00%
0:05:00	0:07:51	0:02:51	57.00%
0:05:00	0:09:16	0:04:16	85.33%
0:05:00	0:08:05	0:03:05	61.67%
0:05:00	0:07:24	0:02:24	48.00%
0:05:00	0:06:21	0:01:21	27.00%
0:05:00	0:08:45	0:03:45	75.00%
0:05:00	0:06:45	0:01:45	35.00%
0:05:00	0:07:12	0:02:12	44.00%
0:05:00	0:08:25	0:03:25	68.33%
0:05:00	0:07:04	0:02:04	41.33%
0:05:00	0:09:23	0:04:23	87.67%
0:05:00	0:08:16	0:03:16	65.33%
0:05:00	0:07:03	0:02:03	41.00%
0:05:00	0:09:37	0:04:37	92.33%
0:05:00	0:08:19	0:03:19	66.33%
0:05:00	0:07:06	0:02:06	42.00%
0:05:00	0:07:36	0:02:36	52.00%
0:05:00	0:09:21	0:04:21	87.00%
0:05:00	0:08:47	0:03:47	75.67%
TOTAL	0:07:52		
<b>Sin PacientesWeb</b>			



**Gráfica 8: Indicador Tiempo de búsqueda de Historiales clínicos****Tabla 14: Indicadores tiempo de búsqueda de Historiales Clínicos**

TIEMPO PROGRAMADO	TIEMPO REAL	DISMINUYE	PROMEDIO DE DISMINUCION
0:01:30	0:01:00	0:00:30	-33.33%
0:01:30	0:01:15	0:00:15	-16.67%
0:01:30	0:01:08	0:00:22	-24.44%
0:01:30	0:01:12	0:00:18	-20.00%
0:01:30	0:01:01	0:00:29	-32.22%
0:01:30	0:01:05	0:00:25	-27.78%
0:01:30	0:01:17	0:00:13	-14.44%
0:01:30	0:01:26	0:00:04	-4.44%
0:01:30	0:01:03	0:00:27	-30.00%
0:01:30	0:01:07	0:00:23	-25.56%
0:01:30	0:01:09	0:00:21	-23.33%
0:01:30	0:01:11	0:00:19	-21.11%
0:01:30	0:01:14	0:00:16	-17.78%
0:01:30	0:01:22	0:00:08	-8.89%
0:01:30	0:01:25	0:00:05	-5.56%
0:01:30	0:01:18	0:00:12	-13.33%
0:01:30	0:01:16	0:00:14	-15.56%
0:01:30	0:01:12	0:00:18	-20.00%
0:01:30	0:01:22	0:00:08	-8.89%
0:01:30	0:01:28	0:00:02	-2.22%
0:01:30	0:01:19	0:00:11	-12.22%
0:01:30	0:01:07	0:00:23	-25.56%
0:01:30	0:01:14	0:00:16	-17.78%
0:01:30	0:01:02	0:00:28	-31.11%
0:01:30	0:01:16	0:00:14	-15.56%
0:01:30	0:01:15	0:00:15	-16.67%
0:01:30	0:01:06	0:00:24	-26.67%
0:01:30	0:00:55	0:00:35	-38.89%
<b>TOTAL</b>	0:01:12		

**Gráfica 09: Indicador Tiempo de búsqueda de Historiales clínicos****Tabla 15: Indicadores tiempo de búsqueda de Historiales Clínicos**

TIEMPO REAL SIN PacientesWeb	TIEMPO REAL CON PacientesWeb	RESULTADO PROMEDIO	REDUCIO PROMEDIO
0:07:25	0:01:00	13.48%	86.52%
0:08:12	0:01:15	15.24%	84.76%
0:06:15	0:01:08	18.13%	81.87%
0:07:32	0:01:12	15.93%	84.07%
0:08:04	0:01:01	12.60%	87.40%
0:07:41	0:01:05	14.10%	85.90%
0:06:50	0:01:17	18.78%	81.22%
0:07:28	0:01:26	19.20%	80.80%
0:08:06	0:01:03	12.96%	87.04%
0:07:51	0:01:07	14.23%	85.77%
0:09:16	0:01:09	12.41%	87.59%
0:08:05	0:01:11	14.64%	85.36%
0:07:24	0:01:14	16.67%	83.33%
0:06:21	0:01:22	21.52%	78.48%
0:08:45	0:01:25	16.19%	83.81%
0:06:45	0:01:18	19.26%	80.74%
0:07:12	0:01:16	17.59%	82.41%
0:08:25	0:01:12	14.26%	85.74%
0:07:04	0:01:22	19.34%	80.66%
0:09:23	0:01:28	15.63%	84.37%
0:08:16	0:01:19	15.93%	84.07%
0:07:03	0:01:07	15.84%	84.16%
0:09:37	0:01:14	12.82%	87.18%
0:08:19	0:01:02	12.42%	87.58%
0:07:06	0:01:16	17.84%	82.16%
0:07:36	0:01:15	16.45%	83.55%
0:09:21	0:01:06	11.76%	88.24%
0:08:47	0:00:55	10.44%	89.56%

**Grafica 10: Indicador Tiempo de búsqueda de Historiales clínicos**



**3.- Indicador de Tasa Semanal de historiales clínicos:**

**El resultado Esperado:** Calcular el número promedio de historiales clínicos

**Fórmula:**

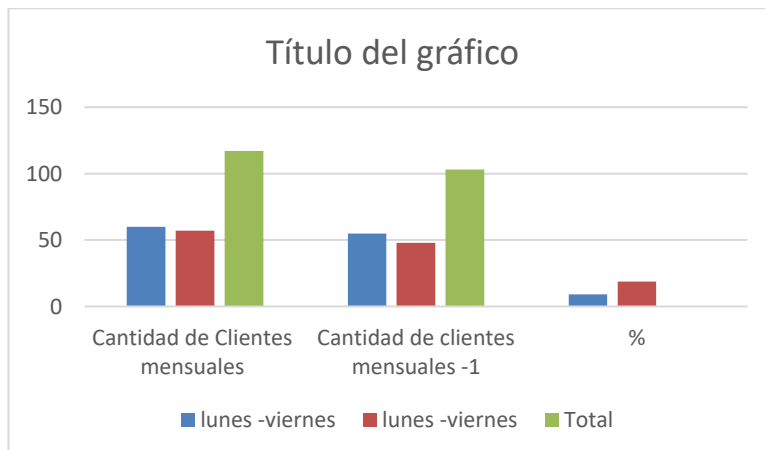
$$w = \frac{\text{Cantidad de HC Semanales Corriente}}{\text{Cantidad de HC Semanales Corriente} - 1}$$

**Instrumento:** Análisis de las consultas realizadas PacientesWeb

**Tabla 16: Tasa Mensual de HC**

Días	Cantidad de Clientes mensuales	Cantidad de clientes mensuales -1	%
lunes - viernes	60	55	9.09090909
lunes - viernes	57	48	18.75
Total	117	103	

**Gráfica 11: Indicador Tasa Mensual de HC**



#### 4.- Indicador de Nivel de Capacitación del Personal:

**El resultado Esperado:** Fortalecer las habilidades del personal mediante capacitaciones

**Formula:**

$$TP = \left( \frac{NPC}{TP} \right) * 100$$

**PC=Personal capacitado**

**NPC=N° de personal capacitado**

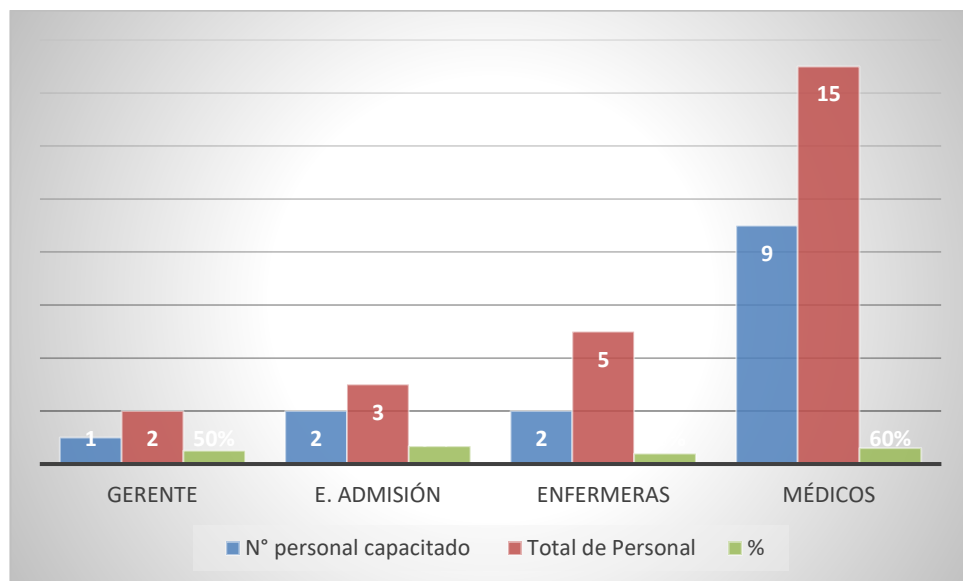
**TP=Total de personal**

**Instrumento:** Manuales de Usuarios

**Tabla 16: Nivel de Capacitación del Personal**

Días	N° personal capacitado	Total de Personal	%
Gerente	1	2	50%
E. Admisión	2	3	67%
Enfermeras	2	5	40%
Médicos	9	15	60%

**Gráfica 12: Indicador de Nivel de Eficiencia del Personal**



# **CAPÍTULO VII**

---

**CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

A continuación, se presenta una serie de planteamientos generales a manera de conclusiones.

### **7.1. Conclusiones**

Se ha logrado el objetivo de la implantación de la plataforma PacientesWeb para el propósito de gestión de historiales clínico en la Clínica Oirbienica. En la cual se capacitó al personal ejecutivo de Admisión para el manejo adecuado de la plataforma permitiendo generar una correcta gestión de los Historiales Médicos.

Se implantaron las versiones de prueba con los cuales se probó y comparó el funcionamiento de distintas plataformas de gestión documental dando como resultado que PacientesWeb es el que más se adecúa a las necesidades que tiene la empresa, siendo seleccionado en base de criterios económicos y funcionales.

En la cual siguiendo las fases del PMBOK 5edición se pudo comprobar la eficacia de la implantación de la Herramienta PacientesWeb el cual nos permitió generar nuevas estrategias para la gestión documental y mejorar el proceso. Logrando mejorar los procesos de servicios, segmentación de información, obteniendo la mejor experiencia de usuario eliminando procesos innecesarios, reduciendo los tiempos. Lo cual impactará directamente en la gestión de documental de historiales clínicos

### **7.2. Recomendaciones**

La implementación de la plataforma de colaboración web PacientesWeb en el proceso de gestión documental por medio de historiales clínicos genera una gran información relevante en la cual podría ser utilizados.

- En la tasa de conversión a clientes fidelizados, se puede utilizar la información de los datos personales llenados en la plantilla de historiales clínicos para poder realizar estrategias de captación de clientes, expectativa de interés hacia el cliente para brindarle información más exacta y concisa.

## Bibliografía

### Libros

- José Antonio Villasis Reyes. Convergencia de tecnologías: BI tiempo real. Chile.
- Sommerville, I. (2005). *Ingeniería del Software* (7ª ed.). Madrid: Pearson Education S.A.
- Project Management Institute [PMI]. (2014). Guía de los fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) (5ª ed.). EEUU: Project Management Institute Global Standard.
- Alejandro Hernández Trasobares, Los Sistemas de Información: evolución y desarrollo, Zaragoza 2004.
- Roger S. Pressman Ingeniería del software: Un enfoque práctico, 7ma Edición. 2012
- Alarcón Cárdenas, Luis Fernando y Serpell Bley, A., *Planificación y Control de Proyectos Civiles*, Ediciones Universidad Católica de Chile, 2da edición, Chile.

### Fuentes Electronicas:

- Guía Pmbok  
<http://es.slideshare.net/JoseSandoval9/pmbok-9825141>
- Análisis y Diseño de Sistemas:  
<https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2014/02/analisis-y-disenio-de-sistemas->
- Estándares y Métricas de Calidad en Ingeniería de Software:  
<https://sites.google.com/site/gestiondeproyectossoftware/unidad-2-calidad-de-software/2-2-estandares-y-metricas-de-calidad-en-la-ingenieria-de-sw>
- Herramienta Pacientes Web  
<https://www.pacientesweb.com/caracteristicas-software-expedientes-clinicos>

# **Glosario de Términos**

---



En esta sección se recopila y define los principales términos usados durante la investigación.

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Accesibilidad	Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio.
Actividades	Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación.
Actor	Representa un conjunto de roles que los usuarios de los casos de uso juegan al interactuar con estos.
Análisis	Es la descomposición de un todo en partes para poder estudiar su estructura, sistemas operativos, funciones, etc.
Arquitectura	Conjunto de decisiones significativas acerca de la organización de un sistema de software, la selección de los elementos estructurados a partir de los cuales se compone el sistema y las interfaces entre ellos, junto con sus comportamientos tal y como se especifica en las colaboraciones entre esos elementos.
Caso de Uso	Es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso .
Ciencia	Es un conjunto de conocimientos sistemáticamente estructurados, y susceptibles de ser articulados unos con otros.
Codificación	Es la acción de codificar, es decir, de transformar un contenido a un código.
Código	Es el texto desarrollado en un lenguaje de programación y que debe ser compilado e interpretado para poder ejecutarse en un ordenador, también llamado computadora.
Comercialización	Es un conjunto de actividades relacionados entre si para cumplir los objetivos de determinada empresa. El objeto

	principal es hacer llegar los bienes y/o servicios desde el productor hasta el consumidor.
Diagrama	La presentación gráfica de un conjunto de elementos, usualmente representando como un grafo conectado de vértices y arcos.
Eficacia	Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o desea lograr tras la realización de una acción.
Eficiencia	Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.
Gestión	Son guías para orientar la acción, previsión, y visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecuencia.
Hardware	Corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromagnéticos, y mecánicos.
Información	Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
Investigación	Es una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y, por esa vía, ocasionalmente dar solución a problemas o interrogantes de carácter científico.
Iteración	Conjunto de actividades llevadas a cabo de acuerdo a un plan(de iteración) y unos criterios de evaluación, que lleva a producir una versión, ya sea interna o externa.
Mercadotecnia	Consiste en un conjunto de principios y prácticas que se llevan a cabo con el objeto de aumentar el comercio, en especial la demanda.

Método	<p>Es un proceso o camino sistemático establecido para realizar una tarea o trabajo con el fin de alcanzar un objeto predeterminado</p> <p>Es un procedimiento para alcanzar algo que se adopta para enseñar o educar.</p>
Multiprogramación	<p>Es una técnica que permite que dos o más procesos ocupen la misma unidad de memoria principal y que sean ejecutados al mismo tiempo en la unidad central de proceso o CPU.</p>
Negocio	<p>Consiste en una actividad, sistema, método o forma de obtener dinero, a cambio de ofrecer bienes o servicios a otras personas.</p> <p>Es una actividad comercial o social que se ha pensado y que se desea desarrollar.</p>
Prototipo	<p>Son una representación limitada de un producto, permite a las partes probarlo en situaciones reales o explorar su uso, creando así un proceso de diseño de iteración que se genera calidad.</p>
Recursos	<p>Son fuentes o suministros del cual se produce un beneficio.</p>
Requisito	<p>Condición o capacidad que debe cumplir un sistema.</p>
Sistema	<p>Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objeto. Los sistemas reciben datos, energía o materia del ambiente y proveen información, energía o materia.</p>
Software	<p>al equipamiento lógico o soporte lógico de un <a href="#">sistema informático</a>, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados <a href="#">hardware</a>.</p>

Tareas	Representa una unidad atómica de trabajo que puede ser administrada.
Tecnología	Es un conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas.
UML	Unified Modeling Language - Lenguaje de Modelamiento Unificado

# **ANEXOS DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DEL PROYECTO**

**Anexo N° 1**  
**FORMATO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO**

<b>DATOS</b>				
<b>Empresa / Organización</b>				
Centro Otorrinolaringológico Oirbienica				
<b>Proyecto</b>	<b>Fecha de Preparación</b>	<b>Cliente</b>	<b>Patrocinador Principal</b>	<b>Gerente de Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN EL CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPARTAMENTO/ DIVISIÓN</b>	<b>RAMA EJECUTIVA</b>
Maribel Torres	Gerente administrativa	Área de administración	Administración

**PROPÓSITO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

IMPLEMENTAR UNA PLATAFORMA WEB PACIENTESWEB PARA EL MEJOR MANEJO DE HISTORIALES CLÍNICOS Y ADMINISTRACIÓN DE LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA

**DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y ENTREGABLES**

Al final del proyecto el proceso de gestión de historias clínicas de la clínica de Ica SAC para darle una mayor eficiencia en la atención y supervisión de la mejora del paciente

**REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL**

**REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO**

TENER PROCESOS BIEN DEFINIDOS  
 CONTAR CON UNA BASE DE DATOS DEFINIDA  
 ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DE HORARIOS Y DE INFORMACIÓN  
 CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO  
 REQUIERE INTERNET DE BANDA ANCHA

<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>CRITERIO DE ÉXITO</b>
<b>1. ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir la transferencia rápida de la información y unificación del lenguaje médico.</li> <li>• Prestar al paciente un servicio de calidad.</li> <li>• Producir en el paciente la sensación de seguridad al ver y percibir que el médico en realidad conoce su historia médica.</li> <li>• Permitir el control, evaluación y seguimiento de la enfermedad que acoge el paciente</li> </ul>	Lograr los objetivos esperados y satisfacer las necesidades y requerimientos.
<b>2. TIEMPO</b>	Minimizar el tiempo de gestión de historias médicas.	Lograr entregar el avance médico de sus paciente de manera eficiente y en el tiempo esperado.
<b>3. COSTO</b>	Minimizar los costos, con respecto al papel que se usa para las historias médicas.	No exceda en presupuesto esperado.

<b>PREMISA Y RESTRICCIONES</b>
<p>La implementación de este sistema es solo para uso de la empresa</p> <p>La plataforma de colaboración PacientesWeb es para uso de informacion no personal de los pacientes dado a la protección de información medica</p> <p>La plataforma de colaboración PacientesWeb tendrá al acceso de las palicaciones que ofrece de acuerdo al paquete que se desea implementar</p>

<b>CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO.</b>		
<b>HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
<b>Análisis y Recopilación de información</b>	Se realiza el análisis y la recopilación de información de la empresa (Objetivos, Misión, Visión)	2014
<b>Identificación de requerimientos</b>	Se obtiene una visión más clara de los problemas que serán resueltos con la realización del proyecto de inversión.	2014
<b>Presentación del acta de constitución</b>	Se entregara al gerente de la empresa para que pueda leerla, analizarla y poder dar su aprobación para la iniciación del proyecto.	2014

<b>LISTA DE INTERESADOS (STAKEHOLDERS)</b>	
<b>ORGANIZACIÓN O GRUPO ORGANIZACIONAL</b>	<b>ROL QUE DESEMPEÑA</b>
<b>Ejecutivo del Proyecto</b>	Desempeña el rol del desarrollo y planificación del proyecto
<b>Directora del Policlínico</b>	Es la persona que patrocina el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya, soporta y defiende el proyecto.
<b>Gerente del Proyecto</b>	Es la persona que gestiona el proyecto, es el principal responsable por el éxito del proyecto, y por tanto la persona que asume el liderazgo y la administración de los recursos del proyecto para lograr los objetivos fijados por el Sponsor.



**PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO (RIESGOS NEGATIVOS).****Riesgos de gestión**

1. La dirección tome decisiones que reduzcan la motivación del equipo de desarrollo.
2. No se brinde el apoyo necesario de la alta dirección.
3. El personal trabaje más lento de lo esperado.
4. Se realice un recorte en el presupuesto.

**Riesgos organizacionales**

1. Falta de recursos humanos con la capacidad necesaria para el proyecto.

**Anexo N° 2**  
**FORMATO 2: CHECKLIST DE PRESENTACIÓN PARA REUNIÓN DE KICKOFF**

<b>CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN KICKOFF</b>	<b>REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI /NO)</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b><u>OBJETIVO:</u></b> - Cumplir con los requerimientos establecido en el acta de constitución.	<b>SÍ</b>	
<b><u>CONTENIDO DE LA PRESENTACION:</u></b> - Realizar y cumplir los objetivos.	<b>SÍ</b>	
<b><u>DEFINICIÓN DEL PROYECTO:</u></b> - Sistema de gestión de calidad para obtener beneficios.	<b>SÍ</b>	
<b><u>DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:</u></b> - Rentabilidad y adaptación y las buenas prácticas, para el control y mejora continua a partir de resultados.	<b>SÍ</b>	
<b><u>PRINCIPALES STAKEHOLDERS:</u></b> - Sponsor: Maribel Torres - G. Proyecto: Enrique Oscar Mejía chau	<b>SÍ</b>	
<b><u>NECESIDADES DEL NEGOCIO:</u></b> - Adaptar nuevas costumbres en gestión y control a partir de resultados.	<b>SÍ</b>	
<b><u>FINALIDAD DEL PROYECTO:</u></b> - Validar el éxito y beneficio de la empresa, a partir de la visión y misión.	<b>SÍ</b>	
<b><u>EXCLUSIONES DEL PROYECTO:</u></b> - Integrar alguna herramienta tecnológica.	<b>SÍ</b>	
<b><u>PRINCIPALES SUPUESTOS DEL PROYECTO:</u></b> - Elaboración de un plan de gestión estructurado. - Cambio o definición de nuevos requerimientos.	<b>SÍ</b>	
<b><u>PRINCIPALES RESTRICCIONES DEL PROYECTO:</u></b> - No contar con el presupuesto requerido. - Aprovechar el tiempo establecido en la guía.	<b>SÍ</b>	
<b><u>LÍNEA BASE DEL ALCANCE:</u></b> - Estructurar adecuadamente los pasos o elementos a considerar.	<b>SÍ</b>	

<b><u>LÍNEA BASE DEL TIEMPO:</u></b> - Controlar el tiempo y costo beneficio de los hitos en el tiempo establecido.	SÍ	
<b><u>LÍNEA BASE DEL COSTO:</u></b> - Restringir el tiempo a partir de planes de pérdidas de tiempo y dinero en reestructurar o recuperar días.	SÍ	
<b><u>OBJETIVOS DE CALIDAD POR FACTOR RELEVANTE DE CALIDAD:</u></b> - Incorporar metas a partir resultados en el desarrollo del proyecto.	SÍ	
<b><u>ORGANIGRAMA DEL PROYECTO:</u></b> - Estructurar las actividades a realizar.	SÍ	
<b><u>MATRIZ RAM RESUMIDA:</u></b> - Información trazada del Paciente. - Información trazada del proyecto. - Información trazada del software SUGARCRM.	SÍ	
<b><u>MATRIZ DE CALIDAD DEL PROYECTO:</u></b> - Información trazada de gestión de calidad del proyecto.	SÍ	
<b><u>MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO:</u></b> - Información trazada de los responsables del proyecto.	SÍ	
<b><u>PRINCIPALES RIESGOS DEL PROYECTO Y RESPUESTAS PLANIFICADAS:</u></b> - Identificar los riesgos.	SÍ	
<b><u>SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIOS.</u></b> - Realizar planes de gestión de cambios, con tiempo, costo y calidad.	SÍ	

**Anexo N° 3**  
**FORMATO 3: LISTA DE STAKEHOLDERS**

<b>ROL GENERAL</b>	<b>STAKEHOLDERS</b>
<b><u>SPONSOR</u></b>	Maribel Torres
<b><u>EQUIPO DE PROYECTO</u></b>	<u>Jefe de Proyectos</u> Ing. Mejía Chau, Enrique Oscar
<b><u>PERSONAL DE LA OFICINA DE PROYECTOS</u></b>	Ing. Mejía Chau, Enrique Oscar
<b><u>GERENTES DE OPERACIONES</u></b>	<u>Directora</u> Maribel Torres
<b><u>USUARIOS / CLIENTES</u></b>	Pacientes
<b><u>OTROS</u></b>	Centro Otorrinolaringologico Oirbienica

**Anexo N° 4**  
**FORMATO 4: PLAN DE GESTION DEL PROYECTO**

<b>DATOS</b>				
<b>Empresa / Organización</b>				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
<b>Proyecto</b>	<b>Fecha de Preparación</b>	<b>Cliente</b>	<b>Patrocinador Principal</b>	<b>Gerente de Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGO LÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
IMPLANTACION DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLOGICO OIRBIENICA	<b>IPOCI</b>
<b>CLIENTE DEL PROYECTO</b>	Centro Oirbienica
<b>APROBADO POR</b>	Maribel Torres
<b>PREPARADO POR</b>	Enrique O. Mejía Chau
<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	09 / 03 / 14
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	09 / 03 / 14

<b>CICLO DE VIDA DEL PROYECTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Iniciación del proyecto.</b> Desarrollo del acta de constitución del proyecto.</li> <li>✓ <b>Planificación.</b> Se desarrollará un plan para la dirección del proyecto, que permita recopilar los requisitos necesarios y definir los alcances. <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Se identificarán los riesgos, se planificarán la calidad y definirá las actividades que se realizarán</li> </ul> </li> </ul>

**B.** Se estimará la duración para la mejor satisfacción del cliente o patrocinador del proyecto.

- ✓ **Ejecución.** Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto.
  - Donde se realizarán el aseguramiento de la calidad del sistema
  - Quienes serán los recursos humanos que se encargarán del desarrollo del proyecto en forma muy profesional.
- ✓ **Monitoreo y control.** Consiste en el monitoreo que estará a cargo del patrocinador como también el jefe del proyecto que nos permitirá el desarrollo de la mejor manera, para poder corregir errores en el momento necesario, para posteriormente no se tenga problemas con el sistema.
- ✓ **Prueba del sistema.** Se realizarán las pruebas correspondientes para poder detectar los errores, la prueba lo realizará un tercero, especialista en el campo, para poder corregir los erros, aumentar algunos campos o eliminar de acuerdo a la necesidad.
- ✓ **Cierre.** El proyecto se cerrará con la entrega del sistema y todos sus manuales correspondientes que sean necesario para poder utilizarlo o para poder darle el mantenimiento correspondiente.

ADMINISTRACIÓN DE LA LÍNEA BASE Y SU VARIACIÓN	
<b>Línea Base del cronograma :</b>	<p>Se realizara un seguimiento o un control mensual sobre el avances del proyecto, el cual se tomaran en cuanto a los siguientes indicadores</p> <p><b>Acceptable:</b> Si en caso pasa 1 día, se tendrá que presentar un informe explicando las razones del incumplimiento.</p> <p><b>Marginal:</b> Si en caso pasan los 3 días, se realizará una penalización del 2% del valor del proyecto el cual se aplicara el 2% por cada día de retraso.</p> <p><b>Inacceptable:</b> Si en caso pasan los 4 días, se realizará una penalización correspondiente del 4% del valor del proyecto, el cual se aplicara el 4% por cada día de retraso.</p>
<b>Línea base del costo:</b>	<p>El costo estimado ligado al proyecto es de S/. 6500,00 el cual se tomaran en cuanto a los siguientes indicadores:</p> <p><b>Acceptable:</b> Significa que el proyecto empleara el presupuesto acordado.</p> <p><b>Marginal:</b> En caso si se empleara más de lo predestinado a una fase del Proyecto. Se tendrá que presentar un informe de las razones del incremento del costo hacia el comité de proyecto.</p>

	<p><b>Inaceptable:</b> En caso lo acordado supere el costo base del proyecto, las personas que sean las causantes del incremento del costo cubrirán el costo excedido.</p>
<b>Línea base del alcance:</b>	<p>El proyecto tendrá como entregable: Un software softec para el proceso de gestión de historia médica así como también la entrega de sus respectivos manuales tanto como Manual de usuario y como manual técnico o de soporte.</p> <p>El cual se tomarán en cuanto a los siguientes indicadores:</p> <p><b>Acceptable:</b> La entrega total del sistema demo modo como la documentación y manuales respectivos del sistema.</p> <p><b>Marginal:</b> La Entrega incompleta del sistema, se dará una penalización del 8% del valor del proyecto. Así también si no se entrega el sistema completo con las módulos correspondientes la empresa no realizará ningún pago por el sistema entregado.</p> <p><b>Inaceptable:</b> La no entrega de subsistema correspondiente o en todo caso la entrega del subsistema con la falta de más de 2 módulos dentro de él. Se realizará una penalización de 10 % por día de demora. Mientras no se entrega el sistema completo con los módulos correspondientes la empresa no realizará ningún pago por el sistema.</p>

<b>DECISIONES DE SELECCIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Nivel de implantación</b>	<b>Modo de trabajo</b>
Desarrollar el acta de constitución del proyecto	Una sola vez, al inicio del proyecto	Mediante reuniones entre el Sponsor y gerente del Proyecto
Checklist de presentación para reunión de kickoff	Una sola vez, al inicio del proyecto	Mediante reuniones entre el Sponsor y el Gerente del Proyecto
Lista de Stakeholders	*	*
Desarrollar el plan de gestión del proyecto	Al inicio del proyecto, pudiendo actualizar en el transcurso de desarrollo	Reuniones del equipo del proyecto
Definición del alcance del proyecto y del producto	*	Reuniones del equipo del proyecto
Requerimientos	*	Reuniones del equipo del proyecto

Estructura del desglose de trabajo (EDT)		Reuniones del equipo del proyecto Redactar el diccionario EDT
Supervisar y controlar el trabajo del proyecto	Durante todo el desarrollo del proyecto	Reuniones de coordinación Reuniones de información del estado del proyecto
Informar el rendimiento	A partir de la ejecución del proyecto	Informe de performance del proyecto

ENFOQUE DE TRABAJO
<p>El proyecto ha sido planificado del tal manera que el equipo de proyecto conoce claramente los objetivos del proyecto, y las responsabilidades de los entregables que tienen a su cargo.</p> <p>A continuación se detalla el proceso a seguir para realizar el trabajo del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicialmente el equipo de proyecto se reúne para definir cuál será el alcance del proyecto.</li> <li>• Se establece los documentos de gestión del proyecto necesarios que respaldan los acuerdos tomados por el equipo de proyecto.</li> <li>• Se establecen la responsabilidades y roles del equipo de proyecto, y las fechas en que deberán estar listos los entregables.</li> <li>• Se realizan reuniones semanales del equipo de proyecto para informar cual es el estado del proyecto, en términos de costo, calidad, tiempo. En esta reunión se presenta el Informe de Performance del Proyecto.</li> <li>• Al término del proyecto se verifica la entrega de todos los entregables, y se redactan los documentos de cierre del proyecto.</li> </ul>

LÍNEA BASE			
Documento	Adjunto (SI/NO)	Tipo de plan	Adjunto (SI/NO)
Línea base del alcance.	Sí	Plan de gestión de alcance.	Sí
		Plan de gestión de requisitos	Sí
		Plan de gestión de Schedule	Sí
Línea base del tiempo.	Sí	Plan de gestión de costos	Sí
		Plan de gestión de calidad	Sí
		Plan de mejora de procesos	NO
Línea base del costo.	Sí	Plan de recursos humanos	Sí
		Plan de gestión de comunicaciones	Sí



**Anexo N° 5**  
**FORMATO 5: DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO Y DEL PRODUCTO**

<b>PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLOGICO OIRBIENICA				
<b>PATROCINADOR:</b>	Maribel Torres				
<b>PRESENTADO POR:</b>	Enrique Oscar Mejía Chau	<b>FECHA</b>	09	03	2015
<b>REVISADO POR:</b>	Maribel Torres	<b>FECHA</b>	09	03	2015
<b>APROBADO POR:</b>	Maribel Torres	<b>FECHA</b>	09	03	2015
<b>ALCANCE DEL PROYECTO</b>					
<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO</b>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reorganizar el proceso de atención al cliente, mediante la Implantación PacientesWeb en el área de admisión del proceso de comunicación y gestión en la Centro Otorrinolaringologico Oirbienica.</li> </ul> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar los historiales clínicos</li> <li>✓ Generar más posicionamiento del branding</li> <li>✓ Mejorar el tiempo de servicio médico</li> <li>✓ Medición del promedio de permanencia</li> <li>✓ Total de Números de Consultas</li> <li>✓ Medir el rendimiento de Horas Medica</li> </ul>				
<b>ENTREGABLES DEL PROYECTO</b>	<p>El proyecto comprenderá los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentación del proyecto.</li> <li>✓ Fichas de historiales clínicos.</li> <li>✓ cuestionarios</li> <li>✓ Análisis de la Documentación</li> <li>✓ Fichas de Control</li> <li>✓ Análisis de las consultas realizadas</li> <li>✓ Fichas de Observación</li> </ul>				

<b>ASUNCIONES DEL PROYECTO</b>	<p>Para el desarrollo del proyecto se asume lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios económicos.</li> <li>✓ Expansión de tiendas en la región, departamentos y país.</li> <li>✓ Lograr la eficiente gestión de calidad</li> <li>✓ Crecimiento de cartera de clientes.</li> </ul>
<b>LIMITACIONES DEL PROYECTO</b>	<p>Para el desarrollo del proyecto se tiene las siguientes limitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Culminar el proyecto en 5 meses útiles.</li> <li>✓ Se utilizara buenas prácticas según necesidades.</li> <li>✓ contar con herramientas tecnológicas.</li> <li>✓ No se trabajara en horario nocturno.</li> </ul>
<b>RESTRICCIONES DEL PROYECTO</b>	<p>Para el desarrollo del proyecto se tiene las siguientes restricciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprovechar el tiempo establecido</li> <li>✓ Disponibilidad de colaboración de Servicio de Atención al Cliente.</li> <li>✓ No contar con el presupuesto requerido.</li> </ul>
<b>ALCANCE DEL PRODUCTO</b>	
<b>OBJETIVOS DEL PRODUCTO</b>	<p>Para asegurar la calidad del producto y cumplir con los requerimientos del producto, mostraremos los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con la buena atención de los clientes.</li> <li>✓ Adoptar la innovación del servicio.</li> <li>✓ Asegurar la calidad a partir de indicadores de tiempo, costo y calidad.</li> <li>✓ Contar con documentación clara y específica para su entendimiento de las historias clínicas.</li> </ul>
<b>DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PRODUCTO</b>	<p>A partir del análisis y requerimientos describiremos lo siguiente:</p> <p>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las etapas definidas por la plataforma de colaboración PacientesWeb serán respaldadas por la concepción de</li> </ul>

	las estrategias, conocimiento y capacitación que se dé al Servicio de Atención al Cliente.
<b>CRITERIOS DE ACEPTACIÓN</b>	Los criterios de aceptación, serán: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Trabajar con estándares de gestión de calidad.</li><li>✓ Que el equipo de trabajo sea comprometido, Profesional y capaz.</li></ul>

**Anexo N° 6**  
**FORMATO 6: REQUERIMIENTOS**

DATOS				
Empresa / Organización				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
Proyecto	Fecha de Preparación	Cliente	Patrocinador Principal	Gerente de Proyecto
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

**REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0001	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Solicitud de materiales y/o equipos.-</b> Analizar las solicitudes clasificándolas de acuerdo a los materiales y/o equipos solicitados (consolidado),.</li> </ul> <p>Asignar número correlativo y fecha de recepción.</p>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Procedimiento de asignación, uso y devolución de materiales logísticos.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0002	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Verificación del Stock.-</b> Revisar que las compra de los equipos y materiales solicitados que ingresen para el stock para poder realizar la distribución.</li> </ul>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Procedimiento de asignación, uso y devolución de materiales logísticos.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0003	<b>Entrega de materiales.-</b> En caso el material o los equipos entregados tengan alguna deficiencia, debe indicarlo en el Acta de Entrega, que estará en físico y virtual almacenado en el sistema
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Procedimiento de asignación, uso y devolución de materiales logísticos.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0004	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Control del material logístico.-</b> Se llevará en forma numérica y por unidades donde están funcionando los equipos.</li> </ul> <p>Y se Informará sobre los cambios de equipos en caso de ser declarados irreparables o perdidos.</p>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Procedimiento de asignación, uso y devolución de materiales logísticos.

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0005	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cotización.-</b> Se solicita cotizaciones tomando como información los Registros.</li> </ul> <p>Debe obtenerse más de 3 cotizaciones.</p> <p>Y en caso no se cuente con pacientes registrado para el requerimiento, seleccionará a nuevos clientes.</p>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Procedimiento de Compras de materiales logísticos.

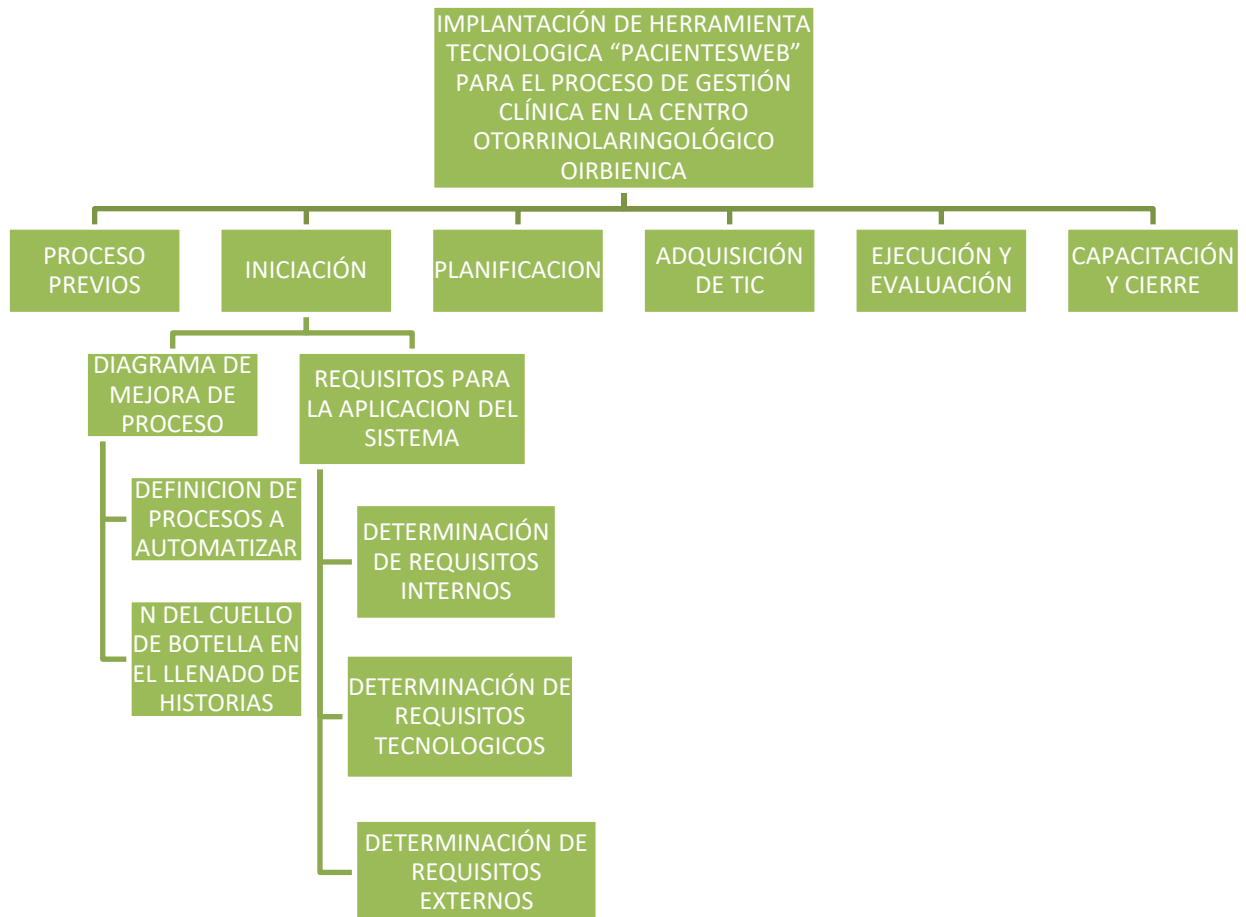
#### REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0001	Permitir que los formatos de salida sean compatibles con herramientas de ofimática(licenciado y libre)
REQ-0002	El las interfaces del módulo debe ser sencilla, que sea agradable y fácil de usar.

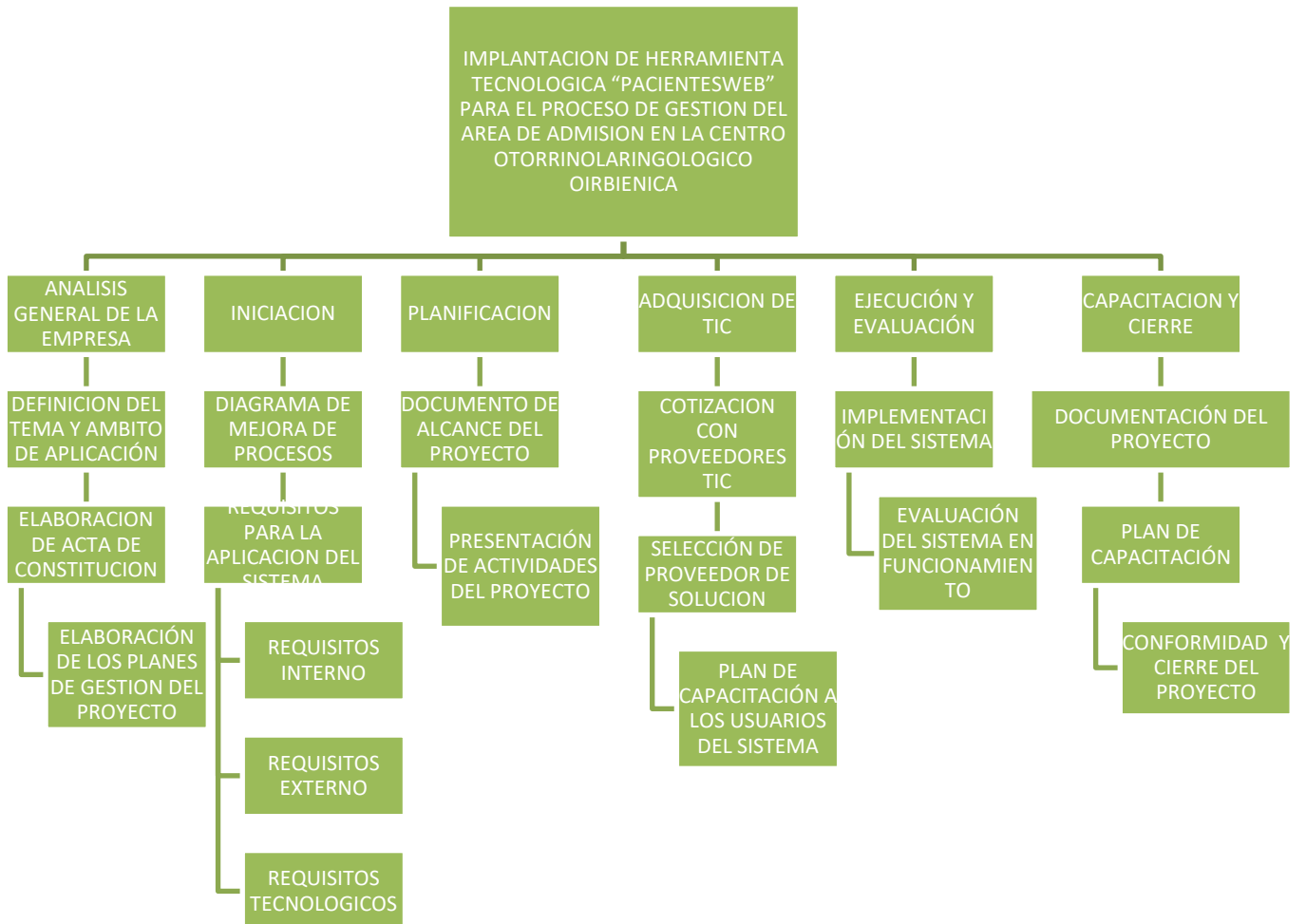
REQ-0003	Las interfaces del módulo deben ser entorno Windows, con algunos interfaces web de acuerdo con el cliente y las bases del proyecto.
REQ-0004	Las interfaces del módulo, debe contar con un estándar de diseño.
REQ-0005	Cada interfaz del módulo debe contar con una descripción referente a la acción que realiza.
REQ-0006	La descripción de los controles del módulo, deben ir a la izquierda o izquierda superior, dependiendo del control. No se permiten controles sin ninguna descripción.
REQ-0006	Las interfaces del módulo deben ser instanciadas una sola vez, por cada acción determinada.
REQ-0007	Las interfaces del módulo, deben brindar la facilidad de navegación.
REQ-0008	Las interfaces web del módulo, deben ser compatibles con los navegadores: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera e Internet Explorer a partir de la versión 7.
REQ-0009	El módulo deberá tener una resolución de pantalla de <b>AxB</b> píxeles.

**Anexo N° 7**  
**FORMATO 7: ESTRUCTURA DEL DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)**

**Estructura del Desglose de trabajo (EDT) por Etapas**

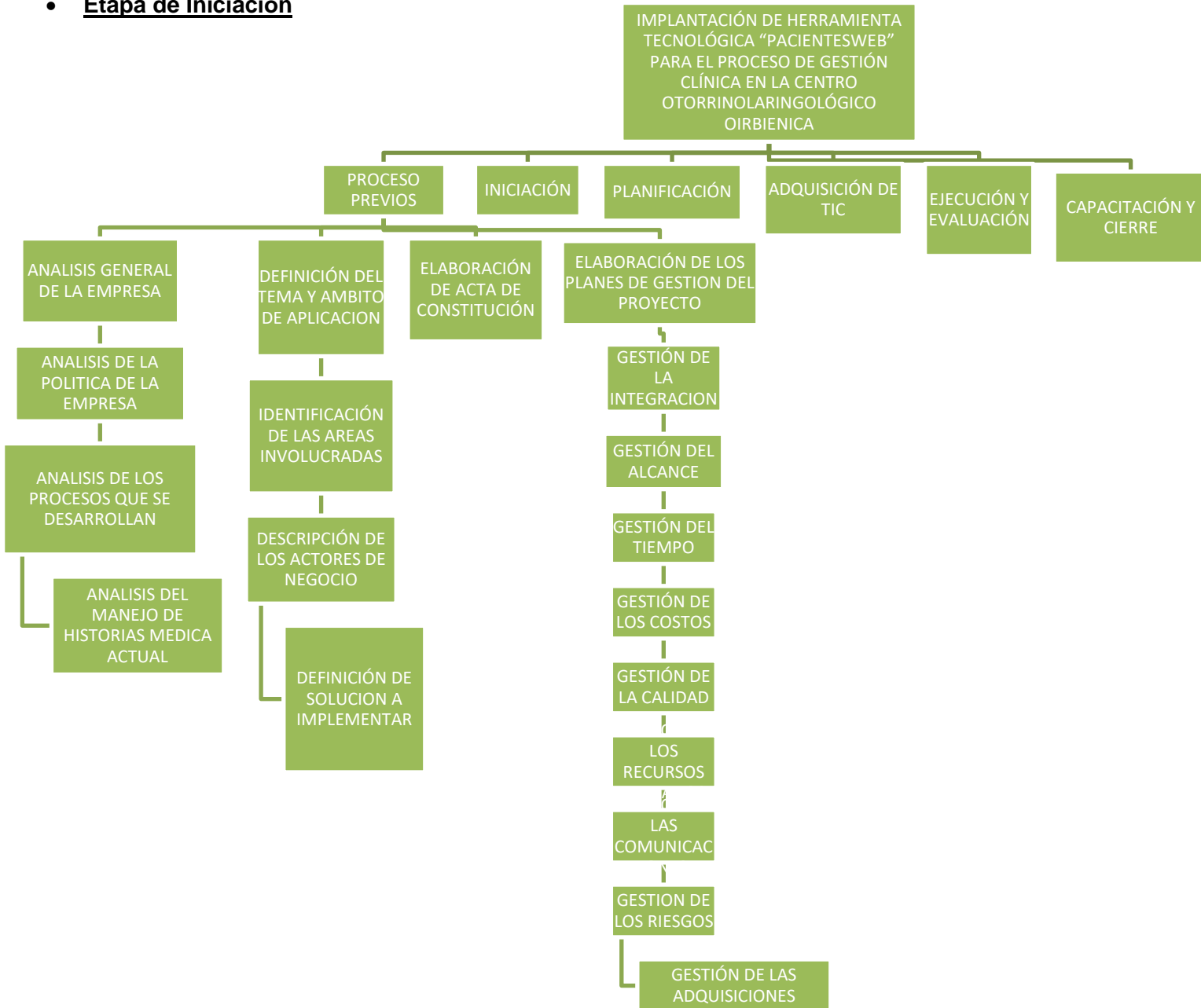


- **Etapa de Procesos Previos**





• **Etapa de Iniciación**



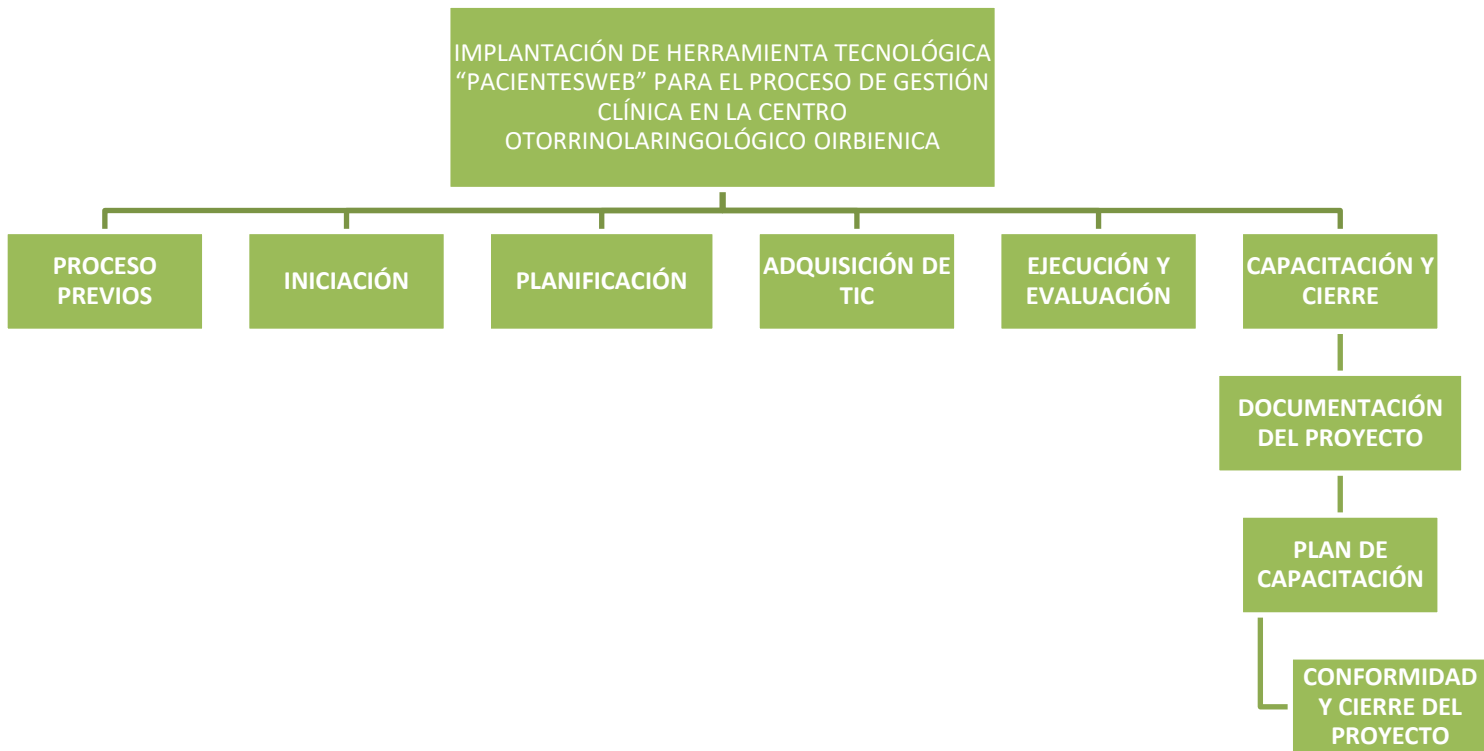
- **Etapa de Adquisición de Equipo TIC**



- **Etapa de Evaluación y Ejecución**



- **Etapa de Capacitación y Cierre**



**Anexo N° 8**  
**FORMATO 8: DICCIONARIO DE LA ESTRUCTURA DEL EDT**

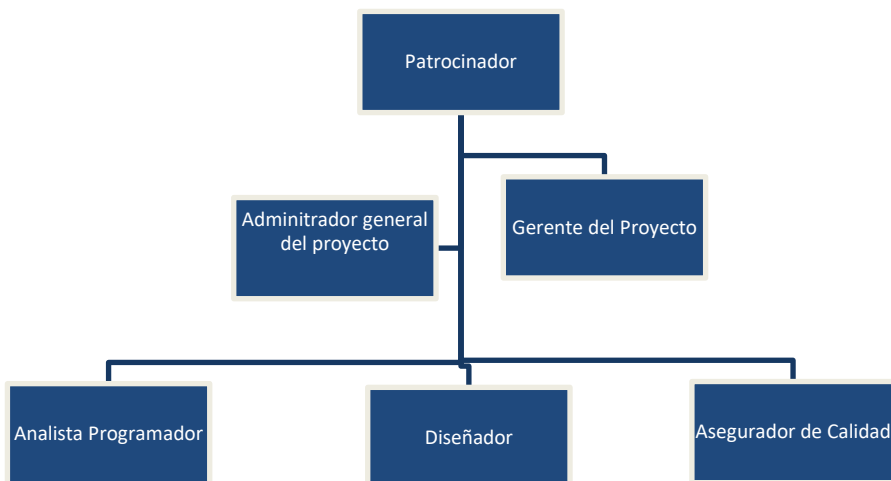
<b>DATOS</b>				
<b>Empresa / Organización</b>				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
<b>Proyecto</b>	<b>Fecha de Preparación</b>	<b>Cliente</b>	<b>Patrocinador Principal</b>	<b>Gerente de Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGO LÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau
<b>1.1 INICIACION</b>		<b>Responsable</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Descripción</b>
1.1.1	Acta de Constitución	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Comprender todas las actividades para el inicio del proyecto.
1.1.2	Presentación del Proyecto.	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Describir y mostrar los procesos críticos del proyecto.
<b>1.2 PLANIFICACIÓN</b>		<b>Responsable</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Descripción</b>
1.2.1	Planes de Gestión del Proyecto.	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Conocimientos y bases por la cual se llevara el desarrollo del proyecto.
1.2.1.1	Alcances.	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Desarrollo de la capacidad de calidad del proyecto.

1.2.2	Herramientas del Proyecto.	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Desarrollar e identificar congruencias de las mismas.
1.2.2.1	Implementación de PacientesWeb.	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Centralizar la información de acuerdo al proceso.
<b>1.3 EJECUCIÓN</b>		<b>Responsable</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Descripción</b>
1.3.2	Capacitación del Equipo	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Capacitar al equipo del trabajo en gestión de calidad.
1.3.3	Acta de Reunión de Equipo Interno	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Desarrollar plan de reunión para identificar el procedimiento del proyecto.
<b>1.4 CONTROL</b>		<b>Responsable</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Descripción</b>
1.4.1	Informe de Estado de Calidad	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Desarrollar informes del impacto hacia los clientes.
1.4.2	Solicitud de Cambios	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Gestionar estrategias para lograr una mejora continua.
1.4.3	Constancia de Recepción	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Establecer planes el cual identifique los resultados recientes y esperados.

<b>1.5 CIERRE</b>		<b>Responsable</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Descripción</b>
1.5.1	Experiencias Adquiridas	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Mostrar estructuras de congruencia en las herramientas .
1.5.2	Acta de Reunión de Cierre	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Logro del éxito esperado.
1.5.3	Certificado de Conformidad	Gerente del Proyecto	Patrocinador	Logro de requerimientos.

**Anexo N° 9**  
**FORMATO 9: ORGANIGRAMA DEL PROYECTO**

DATOS				
Empresa / Organización				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
Proyecto	Fecha de Preparación	Cliente	Patrocinador Principal	Gerente de Proyecto
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGO LÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau





**Anexo N° 10**  
**FORMATO 10: ENTREGABLES DEL PROYECTO**

DATOS				
Empresa / Organización				
Centro Otorrinolaringológico Oirbienica				
Proyecto	Fecha de Preparación	Cliente	Patrocinador Principal	Gerente de Proyecto
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGO LÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

FASES	ENTREGABLES PRINCIPALES	RESPONSABLES
INICIACIÓN DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acta de constitución.</li> <li>✓ Presentación del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente del proyecto</li> <li>✓ Aseguradoras</li> </ul>
PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planes de gestión del proyecto (plan alcance, costos, tiempo, calidad).</li> <li>✓ Alcances.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente del proyecto</li> <li>✓ Aseguradoras</li> <li>✓ Equipo del proyecto</li> </ul>
EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entregables de resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente del proyecto</li> <li>✓ Sponsor</li> </ul>
CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones correctivas</li> <li>✓ Informe de calidad</li> <li>✓ Acciones preventivas</li> <li>✓ Solicitudes de cambio</li> <li>✓ Constancia de recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente del proyecto</li> <li>✓ Aseguradores</li> <li>✓ Comité de control.</li> </ul>
CIERRE DEL PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lecciones aprendidas</li> <li>✓ Productos entregables aceptados y finalizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente del proyecto</li> <li>✓ Aseguradoras</li> </ul>

**Anexo N° 11**  
**FORMATO 11: Definición de las Actividades**

PAQ. DE TRA.	ACTIVIDAD DEL PAQUETE DE TRABAJO			PERSONA RESPONSABLE
CÓDIGO EDT	CÓDIGO	NOMBRE	ALCANCE DEL TRABAJO DE LA ACTIVIDAD	
1.1.1	01	Reunión con los directivos de la organización.	Conocer los términos y beneficios del proyecto.	Director del Proyecto.
	02	Exponer detalladamente el proyecto.		
1.1.2	03	Encuestar y charlar con los colaboradores de la organización.	Tener claro y en detalle los principales interesados del proyecto y tratar de que los otros también se interesen.	Director del Proyecto.
	04	Realizar la matriz de influencia y poder de interesados.		
1.1.3	05	Definir brevemente los puntos más importantes del proyecto en cuento a tiempo, coste, calidad.	Dar inicio al proyecto.	Director del Proyecto
1.2.1	06	Desarrollar declaración escrita del alcance total del proyecto.	Limitar detalladamente hasta dónde llega el proyecto y qué es lo que conseguirá.	Director del Proyecto
	07	Dividir los entregables en componentes pequeños y manejables.		
1.2.2	08	Identificar las actividades específicas que ayudarán al cumplimiento del alcance.	Tener la línea base a seguir en el transcurso del proyecto.	Director del Proyecto
	09	Definir y establecer qué actividades son las que se realizarán.		
1.2.3	10	Secuenciar las actividades.	Controlar el proyecto en torno a los tiempos que se deben cumplir en cada una de las actividades.	Director del Proyecto.
	11	Estimar las actividades en tiempo y duración.		
1.2.4	12	Determinar de qué recursos se hará uso en el proyecto, como personas, equipos y materiales.	Controlar el proyecto en torno a los recursos que serán empleados.	Director del Proyecto.
	13	Determinar la cantidad de cada recurso que debe ser utilizado.		

1.2.5	14	Realizar el valor estimado de los costos asociados al proyecto.	Poder saber y controlar los gastos que se realizarán en el transcurso del proyecto.	Director del Proyecto.
	15	Determinar el costo total estimado.		
1.2.6	16	Detallar lo requerido por el proyecto para su correcto desarrollo.	Tener conocimiento de lo necesario para cumplir con un buen desarrollo del proyecto.	Director del Proyecto.
1.3.1	18	Identificar procesos actuales de la organización.	Rediseñar los procesos que se siguen en la planificación y control de proyectos inmobiliarios con el fin de lograr una mejora.	Director del Proyecto.
	19	Analizar los procesos identificados.		
	20	Poner en marcha la mejora del proceso a través del rediseño.		
	21	Hacer pruebas del funcionamiento de mejora de procesos propuesta.	Tener un modelo a seguir en para llevar a cabo el proceso estudiado.	Director del Proyecto.
	22	Brindar un marco de referencia que permita una cultura de trabajo.		
1.3.2	24	Realizar reunión para coordinar con el jefe logístico, jefe de almacén e ingeniero residente.	Tener un modelo de plantilla y formato listos y preparados para los proyectos que se den.	Director del Proyecto,
	25	Elaborar plantillas y formatos de control.		
1.4.1	26	Realizar análisis de los requerimientos para un sistema que de soporte al nuevo proceso.	Contar con un SI que ayude a dar soporte a los procesos	Director del Proyecto.
1.4.2	27	Buscar proveedores de alternativas TIC.	Cotizaciones de proveedores sobre las soluciones TIC.	Director del Proyecto.
		Contactar a proveedores de TIC.		
1.4.3	28	Implementar el SI.	Elegir SI para dar soporte a los procesos.	Director del Proyecto, Proveedor de TIC.
		Realizar pruebas al SI.		
1.4.4	29	Coordinar tiempos para realizar la capacitación.	Usuarios capacitados sobre el correcto manejo del SI elegido.	Instructor del Personal.
		Capacitar a los usuarios que usarán el SI.		
1.5.1	30	Sincronización de las áreas.	Aplicación de PacientesWeb y del software de soporte a los procesos.	Director del Proyecto, Jefe de Logística
1.5.2	31	Trabajo colaborativo.		
1.5.3	32	Pruebas y mejores prácticas.		

**Anexo N° 12**  
**FORMATO 12: HITOS DEL PROYECTO**

<b>DATOS</b>				
<b>Empresa / Organización</b>				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
<b>Proyecto</b>	<b>Fecha de Preparación</b>	<b>Cliente</b>	<b>Patrocinador Principal</b>	<b>Gerente de Proyecto</b>
IMPLANTACION DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTION CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLOGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

<b>LISTA DE HITOS DEL PROYECTO</b>		
<b>Fase</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>
Iniciación	Iniciación del proyecto.	2014
	Plan de gestión del proyecto	2014
	Aprobación de las herramienta PacientesWeb	2014
Planificación	Identificación de factores críticos.	2014
	Factibilidad, planeamientos y factores de éxito en los pacientes.	2015
	Planear la congruencia de la herramienta.	2015
Ejecución	Congruencia de la herramienta.	2015
	Obtención de resultados Esperados.	2015
	Evaluación y retroalimentación de la herramienta.	2015
Seguimiento y Control	Informes y solicitudes de resultados.	2015
	Gestión y control de los resultados.	2015
Cierre	Entregar del sistema congruente,	2015
	Acta y cierre de conformidad.	2015
	Fin del proyecto.	2015

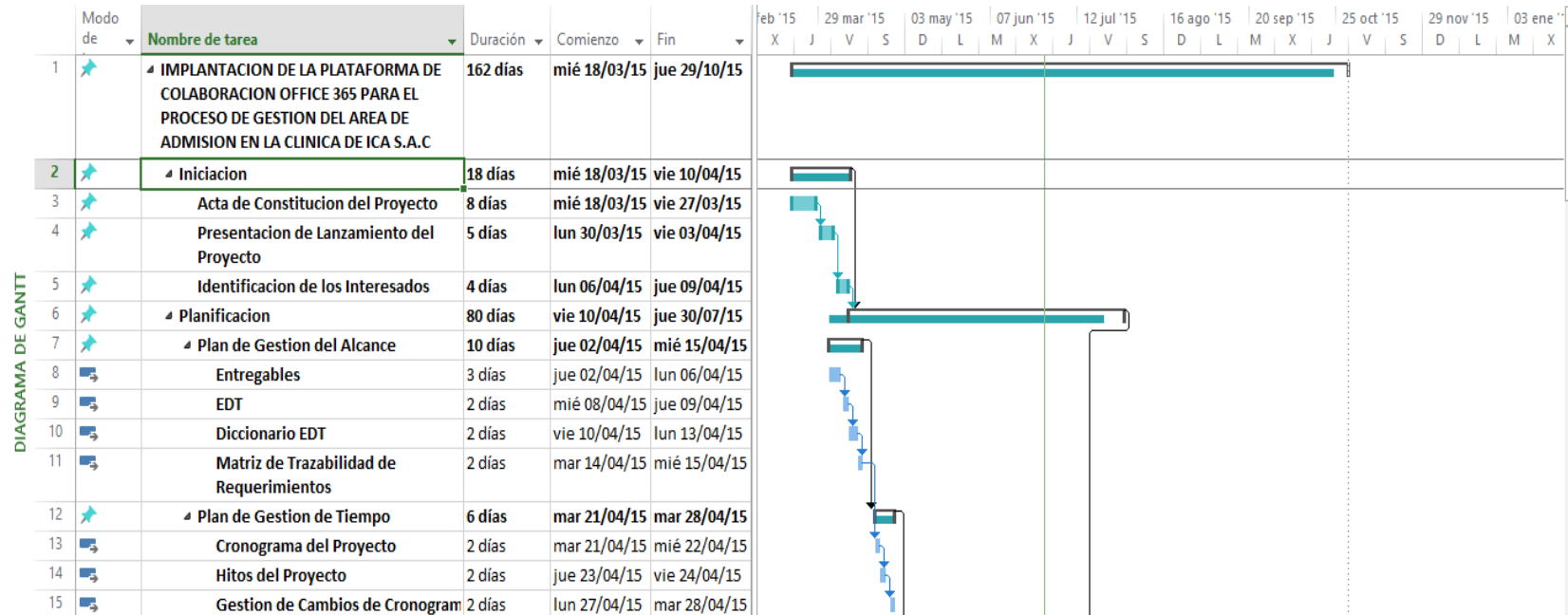
**FORMATO 13: CUADRO DE RESPONSABILIDADES DE TAREAS**

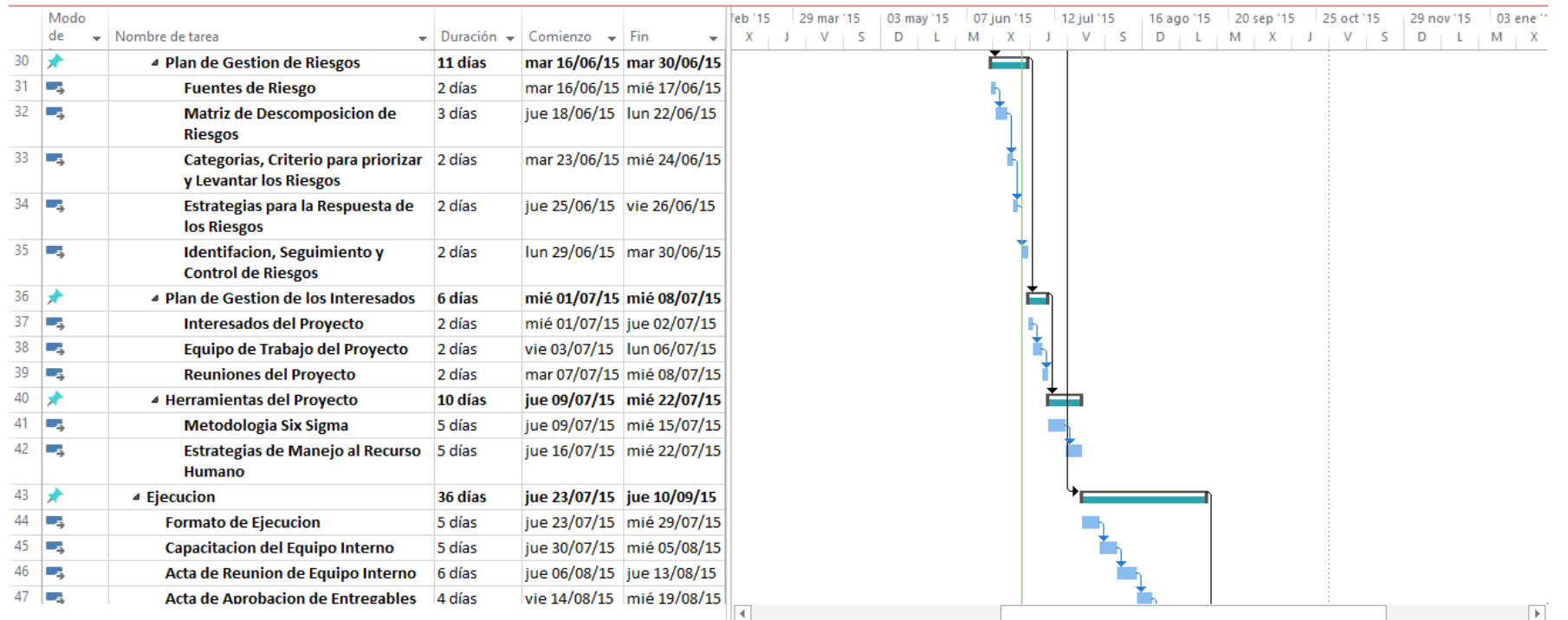
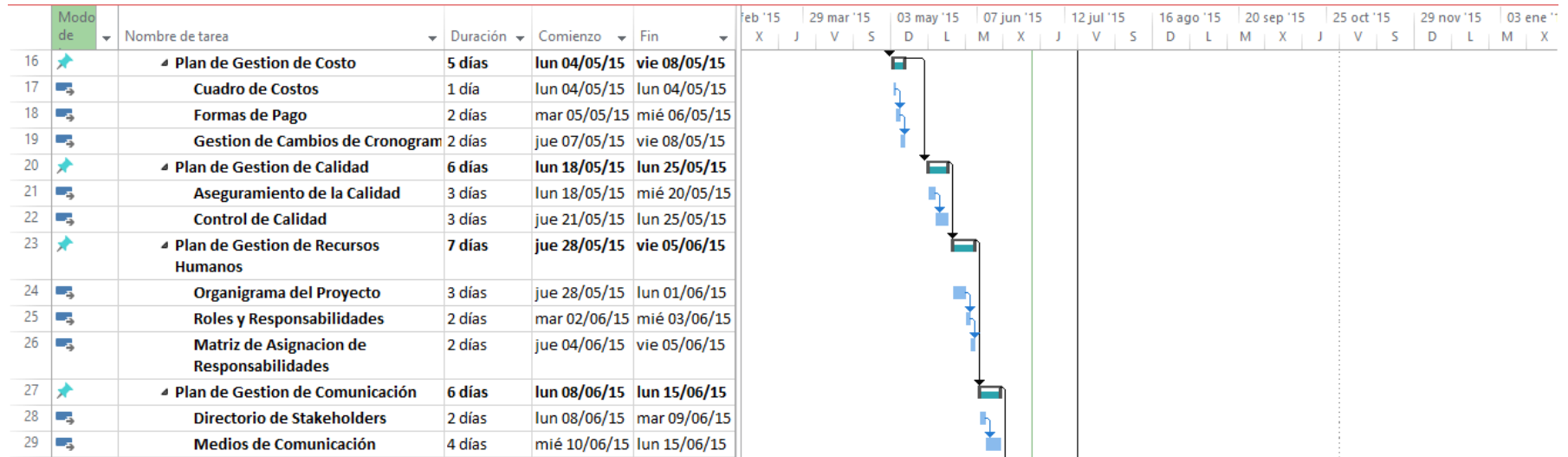
<b>DATOS</b>				
<b>Empresa / Organización</b>				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
<b>Proyecto</b>	<b>Fecha de Preparación</b>	<b>Cliente</b>	<b>Patrocinador Principal</b>	<b>Gerente de Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTION CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGO LÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

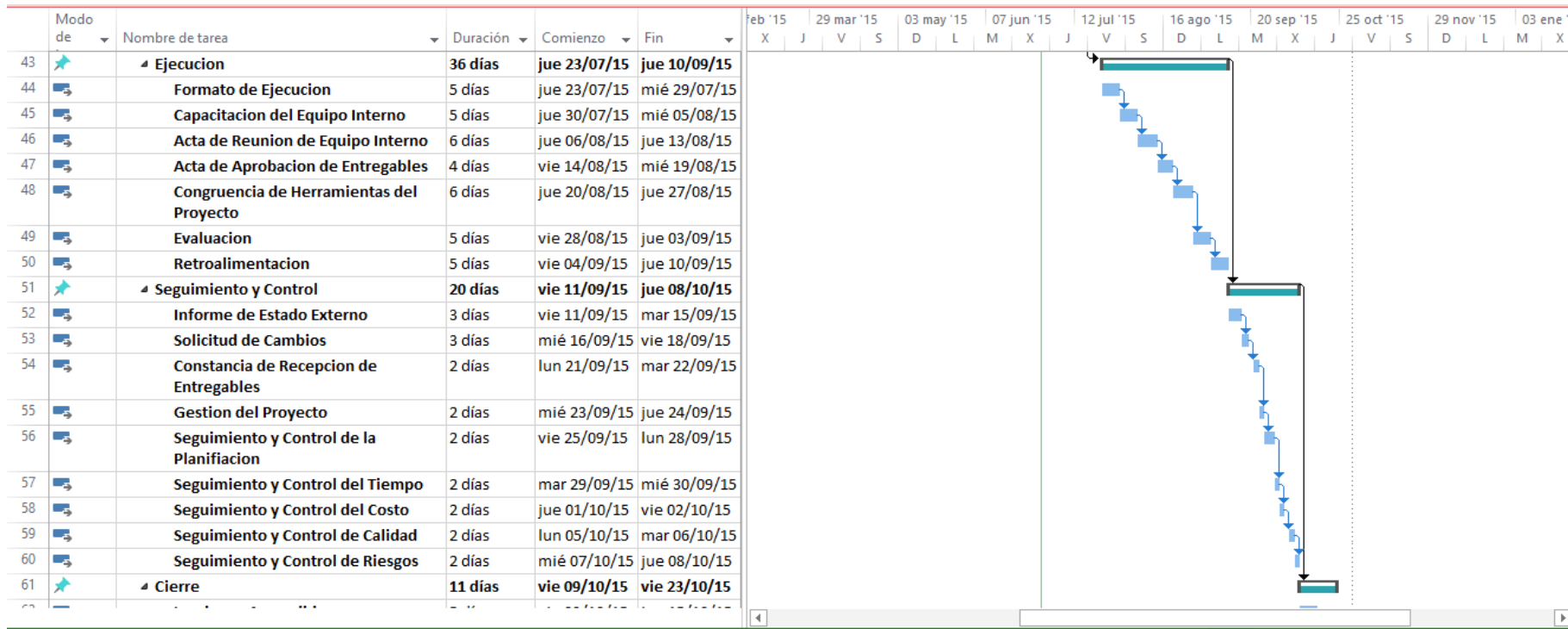
<b>RECURSO</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TAREAS</b>
Área de Admisión y Recepción de Pacientes	Gerente del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar la información.</li> <li>✓ Solventar problemas.</li> <li>✓ Idear estrategias.</li> </ul>
	Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de desarrollo en Software.</li> <li>✓ Compromiso y dedicación.</li> <li>✓ Máximo utilización de recursos.</li> </ul>
	Patrocinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Precisar requerimientos.</li> <li>✓ Suministrar a sus empleados.</li> <li>✓ Brindar información</li> </ul>
	Empleados Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar necesidades.</li> <li>✓ Capacidad de cambio.</li> <li>✓ Compromiso y cultura.</li> </ul>
Herramienta (Plataforma de Colaboración PacientesWeb)	Gerente del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis y diagnósticos de la demande de la herramienta.</li> <li>✓ Estructurar la congruencia de las herramientas.</li> <li>✓ Lograr el éxito de las mismas.</li> </ul>

**Anexo N° 14  
FORMATO 14: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

DATOS				
Empresa / Organización				
Centro Otorrinolaringologico Oirbienica				
Proyecto	Fecha de Preparación	Cliente	Patrocinador Principal	Gerente de Proyecto
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	09/03/2015	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau









**Anexo N° 15**  
**FORMATO 15: LÍNEA BASE**

**Información del Proyecto**

<b>Proyecto</b>	<b>Cliente</b>	<b>Patrocinador Principal</b>	<b>Gerente de Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	Maribel Torres	Maribel Torres	Enrique Oscar Edgardo Mejía Chau

**Línea Base**

<b>Factor de calidad relevante</b>	<b>Objetivo de Calidad</b>	<b>Métricas a usar</b>	<b>Frecuencia y momento de medición</b>	<b>Frecuencia y momento de reporte</b>
Performance del proyecto	CPI $\geq$ 0.95	CPI= Cost Performance Index Acumulado.	- Frecuencia semanal. - Medición será realizada los viernes en las mañanas.	- Frecuencia semanal. - Reporte será mostrado lunes en la mañana.
Performance del proyecto	SPI $\geq$ 0.95	SPI = Schedule Performance Index Acumulado.	- Frecuencia semanal. - Medición será realizada los viernes en las mañanas.	- Frecuencia semanal. - Reporte será mostrado lunes en la mañana.
Performance del proyecto	Número de requisitos con las solicitudes de cambio < 10%	Número de requisitos con solicitudes de cambio.	- Cada vez que el cliente entregue observaciones.	- Cada vez que el cliente entregue observaciones.
Satisfacción de los usuarios beneficiados	Nivel de Satisfacción $\geq$ 3.5	Nivel de satisfacción = Promedio entre 1 a 5	- Frecuencia, una encuesta por casa sesión. - Medición será realizada al día siguiente de la encuesta.	- Frecuencia una vez por casa sesión. - Reporte al día siguiente de la medición.
Calidad del producto	ECP > 95%	ECP – Eficiencia de código del proyecto.	- Una vez a la semana.	- Una vez a la semana.

**Anexo N° 16**  
**FORMATO 16: IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS**

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Hecha por</i>	<i>Revisada por</i>	<i>Aprobada por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>
0.1	Enrique O. Mejía Chau	Maribel Torres	Maribel Torres	24/10/14	Iniciación del Proyecto

<b>RECURSO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacitación al personal de las áreas.</li> <li>○ Capacitación de gerencia involucrada para poder utilizar el sistema.</li> </ul>
	Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluar constantemente al equipo de desarrollo del proyecto.</li> </ul>
	Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Motivación constante al equipo del proyecto para que realicen su trabajo correctamente poniendo el mayor empeño y esfuerzo posible.</li> </ul>
	Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El gerente del proyecto deberá de velar para el buen clima laboral.</li> </ul>

**Anexo N° 17**  
**FORMATO 17: PLAN DE GESTIÓN PARA COSTOS**

<b>TIPOS DE ESTIMACIÓN DEL PROYECTO:</b>		
<i>TIPO DE ESTIMACIÓN</i>	<i>MODO DE FORMULACIÓN</i>	
ORDEN DE MAGNITUD	<b>Formulación por Analogía:</b> Se realizará la estimación por analogía para el proyecto (por ejemplo: los 2 últimos proyectos similares al actual tuvieron una duración de 6 meses cada uno; por lo tanto, este último proyecto también terminara en 6 meses).	
PRESUPUESTO	<b>Estimación paramétrica:</b> Se calcularán los tiempos proyectados para una actividad en base a registros históricos de proyectos anteriores y de otras informaciones	
DEFINITIVO	<b>Estimación ascendente (Bottom Up):</b> Se hará la estimación detallada de cada actividad (Si están disponibles) o paquetes de trabajo (Si las actividades no están definidas), y luego estas estimaciones se irán acumulando en cuentas de control y finalmente en una estimación global del proyecto.	
<b>UNIDADES DE MEDIDA:.</b>		
<i>TIPO DE RECURSO</i>	<i>UNIDADES DE MEDIDA</i>	
Recurso Personal	Costo/hora	
Recurso Material o consumible	Unidades	
Recurso Maquinas o No Consumibles	Unidades	
<b>UMBRALES DE CONTROL</b>		
<i>ALCANCE: PROYECTO/FASE/ENTREGABLE</i>	<i>VARIACIÓN PERMITIDA</i>	<i>ACCIÓN A TOMAR SI VARIACIÓN EXCEDE LO PERMITIDO</i>
Proyecto Completo	+ / -10% costo planificado	Analizar e investigar variación para tomar acciones pertinentes y evitar que vuelvan a suceder
<b>MÉTODOS DE MEDICIÓN DE VALOR GANADO</b>		
<i>ALCANCE: PROYECTO/FASE/ENTREGABLE</i>	<i>MÉTODO DE MEDICIÓN</i>	<i>MODO DE MEDICIÓN</i>
Proyecto Completo	Valor acumulado – Curva S	Reporte del Performance Semanal del Proyecto
<b>NIVELES DE ESTIMACIÓN Y DE CONTROL</b>		

<b>TIPO DE ESTIMACIÓN DE COSTOS</b>	<b>NIVEL DE ESTIMACIÓN DE COSTOS</b>	<b>NIVEL DE CONTROL DE COSTOS</b>	
Orden de Magnitud	Por Fase	Por Fase	
Presupuesto	Por Actividad	Por Actividad	
Definitiva	Por Actividad	Por Actividad	
<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS:</b>			
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN:</b>		
<b>Estimación de costes</b>	<p>Esta estimación se realiza en la planificación del proyecto a desarrollar.</p> <p><b>Responsable:</b> Director del proyecto. Deberá ser aprobada por el sponsor del proyecto</p>		
<b>Preparación de su presupuesto de Costes</b>	<p>Se elaborara el presupuesto del proyecto bajo las estimaciones descritas anteriormente y las reservas de gestión del proyecto.</p> <p><b>Responsable:</b> Director del Proyecto. Deberá ser aprobada por el Sponsor del proyecto</p>		
<b>Control de Costes</b>	<p>Se evaluará el impacto de cualquier posible cambio del costo a los largo del proyecto, informando al sponsor los efectos en el proyecto, en especial las consecuencias en los objetivos finales del proyecto (Alcance, Tiempo y costo).</p> <p>El análisis del impacto deberá ser presentado al sponsor y evaluará distintos escenarios posibles, cada uno de los cuales corresponderá alternativas de intercambio de triples restricción. Toda variación final dentro del +/- 10% del presupuesto será considerada como normal. Toda variación final fuera del +/- 10\$ del presupuesto será considerada como causa asignable y deberá der auditada.</p> <p>Se presentará un informe de auditoría, y de ser el caso se generara una lección aprendida.</p>		
<b>ESTIMACIÓN DE RECURSOS Y DURACIONES:</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>TRABAJO (DIAS POR SEMANA)</b>	<b>DURACION (HORA POR DIA)</b>
Gerente del Proyecto	Enrique Oscar Mejía Chau	5	8
Analista de Sistemas	Enrique Oscar Mejía Chau	5	8
<b>COSTE POR RECURSOS:</b>			

		HORAS	COSTO POR DÍA	TOTAL MES	
ENRIQUE OSCAR MEJIA CHAU	GERENTE DEL PROYECTO	8	S/. 190	S/. 1520	
	ANALISTA DE SISTEMAS	8	S/. 180	S/. 4320	
<b>COSTOS ESTIMADOS:</b>					
ITEMS	DIAS	HORAS AL MES	COSTO DÍA	COSTO MES	PRECIO TOTAL
GERENTE PROYECTO	162	6	S/. 40	S/. 1200	S/. 7 200
ANALISTA	162	6	S/.25	S/. 1050	S/. 6300
<b>SUB TOTAL =</b>					S/. 44 400
<b>IGV =</b>					S/. 7 992
<b>TOTAL</b>					S/. 13 500
<b>Valores:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de duración del Proyecto = 6 meses (Lunes a viernes)</li> </ul>					

**Anexo N° 18**  
**FORMATO 18: CUADRO DE COSTOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	<b>IPCPACIENTESWEB</b>

<b>FECHA DE COMPRA Y PAGO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIPO DE RECURSO: PERSONAL</b>				
		<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CANT.</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Inicio del Proyecto	<b>GERENTE DEL PROYECTO Y ANALISTA DE SISTEMA</b>	<b>Gastos de Capacidades</b>	-	-	-	<b>S/. 4 920.00</b>
Desarrollo del Proyecto		<b>Gastos de representación</b>	-	-	-	

<b>FECHA DE COMPRA Y PAGO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIPO DE RECURSO: PERSONAL</b>				
		<b>NOMBRE DEL RECURSO</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CANT.</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Durante el desarrollo del Proyecto	<b>GERENTE DEL PROYECTO Y ANALISTA DE SISTEMA</b>	<b>Imprevistos y contingencia</b>	-	-	-	<b>S/. 4 920.00</b>
Cierre del Proyecto		<b>Capacitación del personal</b>	-	-	-	

**Anexo N° 19**  
**FORMATO 19: PRESUPUESTO**

PROYECTO	FASE	ENTREGABLE	MONTO \$			
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTION DEL AREA DE ADMISION EN LA CENTRO OTORRINOLARINO LÓGICO OIRBIENICA	PROCESOS PREVIOS	1.1. Análisis General de la empresa	50.00			
		1.2. Definición del Tema y Ámbito de Aplicación	120.00			
		1.3. Elaboración Acta de Constitución.	30.00			
		1.4. Elaboración del Plan de Gestión del Proyecto	70.00			
	<b>Total Fase</b>			<b>270.00</b>		
	INICIACIÓN	2.1 Diagrama de mejora de Procesos	50.00			
		2.2 Requisitos para la Aplicación del Sistema	100.00			
	<b>Total Fase</b>			<b>150.00</b>		
	PLANIFICACIÓN	1.1 Documento de Alcance del Proyecto	100.00			
		1.2 Presentación de Actividad del Proyecto	80.00			
		1.3 Plan de Gestión de Alcance	200.00			
		1.4 Plan de Gestión de Tiempo	150.00			
		1.5 Plan de Gestión de Costo	100.00			
		1.6 Plan de Gestión de Calidad	80.00			
	<b>Total Fase</b>			<b>710.00</b>		
	ADQUISICIÓN DE TIC	4.1. Cotización con proveedores TIC	250.00			
4.2. Selección de Proveedores de Solución		120.00				
4.3. Plan de Capacitación a los Usuarios Del sistema		180.00				

			<b>Total Fase</b>	<b>540.00</b>	
EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN	5.1 Implementación del sistema.	500.00			
	5.2 Evaluación del Sistema y Funcionamiento	300.00			
			<b>Total Fase</b>	<b>800.00</b>	
CAPACITACIÓN Y CIERRE	5.1. Documentación del proyecto	300.00			
	5.2 Plan de Capacitación	600.00			
	5.3 Conformidad y Cierre del Proyecto	50.00			
			<b>Total Fase</b>	<b>950.00</b>	
<b>TOTAL FASES</b>					3420.00
<b>Reserva de Contingencia</b>					1500.00
<b>PRESUPUESTO DEL PROYECTO</b>					4920.00



**Anexo N° 20**  
**FORMATO 20: ORGANIZACIÓN GENERAL**

<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>Siglas del Proyecto</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	<b>IPCPACIENTESWEB</b>

<b>Datos de la organización</b>	
<b>Nombre</b>	Centro Oirbienica
<b>Dirección</b>	AV. San Martín N° 536
<b>Datos en general del gerente del proyecto</b>	
<b>Responsable del proyecto</b>	ENRIQUE OSCAR MEJIA CHAU
<b>Teléfono</b>	(948) 636491
<b>Grupo de desarrollo del proyecto</b>	
<b>Gerente del proyecto</b>	ENRIQUE OSCAR MEJIA CHAU
<b>Especialista en Procesos</b>	ENRIQUE OSCAR MEJIA CHAU
<b>Analista de sistemas</b>	ENRIQUE OSCAR MEJIA CHAU
<b>DATOS IMPORTANTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si en algún momento un integrante del equipo del proyecto no podrá asistir deberá informarlo al gerente del proyecto ya sea por vía correo o telefónica, deberá de confirmar que el gerente del proyecto recibió el mensaje.</li> <li>✓ Todos los integrantes del equipo de desarrollo deberán de presentar un informe dando a conocer el avance, dicho informe deberá estar dirigido al gerente del proyecto.</li> <li>✓ Toda la data recogida de la empresa deberá de contar con un Backup o mejor llamado carpeta de seguridad, para estar prevenido antes todo tipo de daño ataque.</li> <li>✓ El gerente del establecimiento está en la obligación de proporcionar toda la información necesaria al equipo de trabajo.</li> <li>✓ Todos los informes que se presenten todas las semanas deberán ser analizados por el gerente del proyecto y deberá evaluar constantemente dichos avances para cuantificar el avance del proyecto.</li> <li>✓ El gerente del proyecto deberá de contar con todo los números telefónicos del equipo del proyecto, de modo que se comuniquen si se necesita alguna actualización.</li> </ul>	

**FORMATO 21: Matriz de asignación de Responsabilidad**

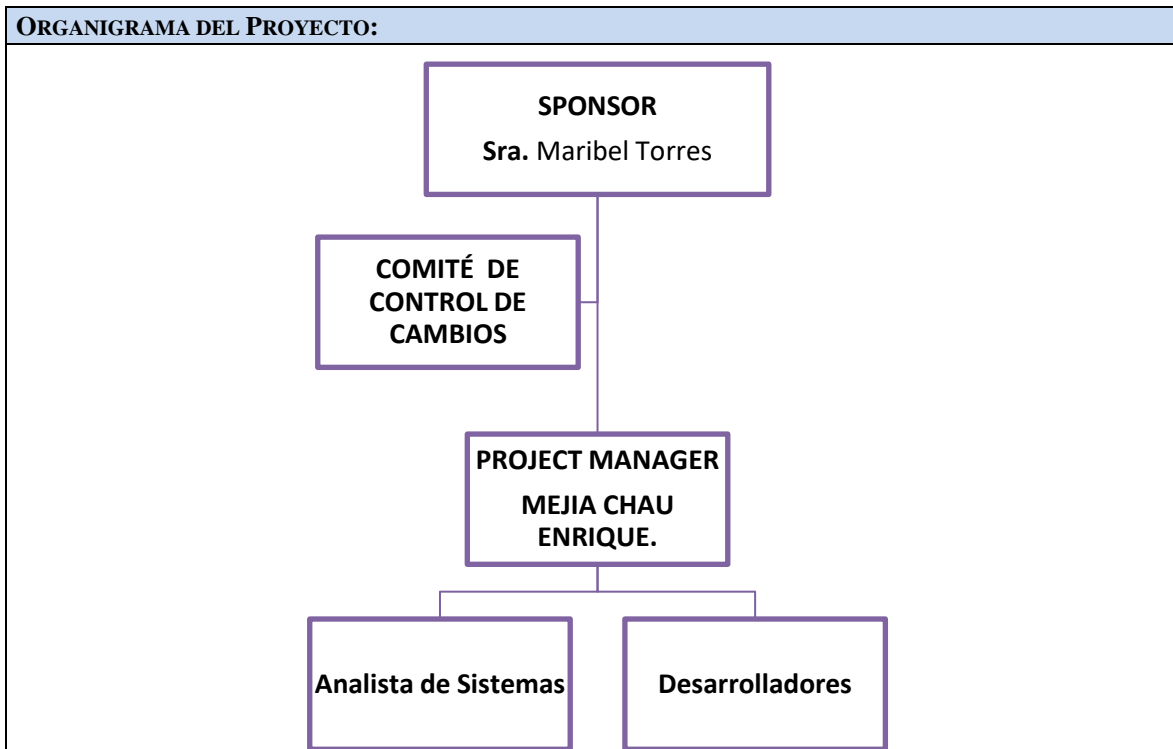
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
IMPLANTACION DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTION CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	<b>IPCPACIENTESWEB</b>

ENTREGABLES	ROLES/PERSONAS		
	SP	PM	EP
<b>1. INICIACIÓN</b>	V	A	
1.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO		R	P
1.2 PRESENTACIÓN DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO		R	P
1.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS		R	
<b>2. PLANIFICACIÓN</b>	V	A	
<b>2.1 PLANES DE GESTIÓN DEL PROYECTO</b>	V	A	
<b>2.1.1 PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE</b>	V	A	
2.1.1.1 RECOPIRAR REQUISITOS		R	P
2.1.1.2 CREAR EDT		R	P
2.1.1.3 DICCIONARIO EDT		R	P
<b>2.1.2 PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	V	A	
2.1.2.1 CRONOGRAMA DEL PROYECTO		R	P
2.1.2.2 HITOS DEL PROYECTO		R	P
2.1.2.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE CRONOGRAMA		R	P
<b>2.1.3 PLAN DE GESTIÓN DEL COSTO</b>	V	A	
2.1.3.1 CUADRO DE COSTOS		R	P
2.1.3.2 FORMA DE PAGO		R	P
2.1.3.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE COSTOS		R	P
<b>2.1.4 PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	V	A	P
2.1.4.1 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		R	P
2.1.4.2 CONTROL DE CALIDAD		R	P
<b>2.1.5 PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>	V	A	
<b>2.1.6 PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	V	R	P
<b>2.1.7 PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>	V	A	
<b>2.1.8 PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES</b>	V	A	P
<b>2.1.9 PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS</b>	V	A	P
<b>3 EJECUCIÓN</b>	V	A	
3.1 INICIO DE EJECUCION DEL PROYECTO		R	P
3.2 CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INTERNO		R	P
3.3 ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES		R	P
<b>4 SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	V	A	
4.1 INFORME DE ESTADO EXTERNO		R	P
4.2 SOLICITUD DE CAMBIO		R	P
4.3 CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE		R	P
<b>5 CIERRE</b>	V	A	
5.1 LECCIONES APRENDIDAS		R	P
5.2 ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE		R	P
5.3 CERTIFICADO DE CONFORMIDAD		R	P

**LEYENDA**

R = RESPONSABLE  
P = PARTICIPA  
V = REVISAR  
A = APRUEBA

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTION CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	<b>IPCPACIENTESWEB</b>



<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES:</b>			
Ver Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM) Formato 21			
<b>DESCRIPCIÓN DE ROLES:</b>			
Ver descripción de roles			
<b>ADQUISICIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO:</b>			
Ver cuadro de adquisición del personal			
<b>CRONOGRAMAS E HISTOGRAMAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL PROYECTO:</b>			
Ver diagramas de carga del personal			
<b>CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO:</b>			
<b>ROL</b>	<b>CRITERIO DE LIBERACIÓN</b>	<b>¿CÓMO?</b>	<b>DESTINO DE ASIGNACIÓN</b>
Sponsor / Victoria Benavidez Ramos	Al termino del proyecto	-	Otros
Project Manager / Cahua Berrocal C.	Al termino del proyecto	Comunicación del Sponsor	Otros
Analistas de sistemas	Al término de su contrato	Comunicación del Project Manager	Otros
Desarrollador	Al término de su contrato	Comunicación del Project Manager	Otros

<b>CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, MENTORING REQUERIDO:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuamente se deben emplear la capacitación por parte del staff del proyecto hacia el personal de la institución educativa, para poder cumplir el objetivo de este proyecto.</li> <li>2. Siempre se deben emplear los proyectos para que el Project Manager haga mentoring a su staff. En este caso el Sponsor hará mentoring al Project manager para que pueda culminar con mayor grado de éxito el proyecto dado.</li> </ol>
<b>SISTEMA DE RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS:</b>
<p><b>El Project Manager posee un sistema de incentivo por el cumplimiento de las líneas de base del proyecto en marcha:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Índice de desempeño de costos (CPI) y Índice de desempeño de cronograma (SPI) al finalizar el proyecto, no menores de 1.0, 15% de bono sobre su remuneración mensual durante el plazo del proyecto.</li> <li>2. CPI y SPI al final del proyecto, entre 0.95 y 1.0, 5% de bono sobre su remuneración mensual durante el plazo del proyecto.</li> <li>3. Cualquier combinación de los logros anteriores promedia los bonos correspondientes, cualquier resultado debajo de 0.95 anula cualquier bono.</li> </ol>
<b>CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES, PACTOS, Y POLÍTICAS:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solo se contrataran analistas o desarrolladores que tengan conocimiento de Planeamiento de sistemas de información.</li> <li>2. Todo el personal de la Clínica que participa del proyecto pasara por una evaluación de desempeño al final del proyecto, y dicha evaluación se guardara en su file personal.</li> </ol>
<b>REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La manipulación del ordenador principal de la dirección será únicamente de uso para el encargado de la gestión y control de las sesiones de aprendizaje. Debido a que de no ser así se estaría exponiendo la información a personal no autorizado que posteriormente podría perjudicar este proceso debido a su mala manipulación del mismo.</li> <li>2. Los periodos de descanso en los intermedios de las sesiones de clases, generan unos riesgos de robo del ordenador del director, por tanto se fija como requerimiento de seguridad que en dichos periodos el personal de la institución educativa nunca deje su oficina sin resguardo, debiendo coordinar su refrigerio.</li> </ol>

**Anexo N° 23**  
**FORMATO 23: Plan de Comunicaciones**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
<p style="text-align: center;">IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA</p>	<p style="text-align: center;"><b>IPCPACIENTESWEB</b></p>
<b>PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLÉMICAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El archivo será revisado semanalmente para poder resolver las observaciones con el propósito de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar las soluciones correctas para que no afecte el avance del proyecto.</li> <li>▪ Programar las soluciones hasta una fecha exacta para ser resueltas.</li> <li>▪ Revisar si la solución fue aplicada como al principio de la reunión, si no funciona la solución se tendrá que determinar otra solución correcta.</li> </ul> </li> <li>• Si la polémica no se puede resolver se tendrá que hacer una evaluación, y plantear una solución, se tendrá que seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se tendrán que reunir todos los involucrados en el proyecto para poder solucionar el problema.</li> <li>▪ Se tratara de resolver en conjunto con los involucrados del proyecto y el gerente del proyecto.</li> <li>▪ Se hace una reunión con el comité de cambio con la finalidad de darle la solución al problema, como se crea conveniente.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES:</b>	
<p>La revisión y/o actualización se dará cada vez que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se haga manifiesto una solicitud de cambio aprobada que impacte el plan de proyecto.</li> <li>2. Hay acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los Stakeholders.</li> <li>3. Que algún miembro del equipo del proyecto se retire.</li> <li>4. Que surjan cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.</li> <li>5. Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.</li> </ol> <p>Que el personal del proyecto se resista a implantar las mejoras definidas.</p>	
<p>La actualización de nuestro Plan de gestión de comunicación deberá seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y clasificar los stakeholders</li> <li>2. Determinar los requerimientos de información</li> <li>3. Elaboración de la matriz de comunicación del proyecto</li> <li>4. Actualización del plan de gestión de las comunicaciones</li> <li>5. Aprobación del plan de gestión de las comunicaciones.</li> <li>6. Difusión del nuevo plan de gestión de las comunicaciones.</li> </ol>	

**GUÍAS PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN**

Nuestras guías para reuniones deberán seguir las siguientes pautas:

1. Debe fijarse la agenda con anterioridad
2. Debe coordinarse e informarse fecha, hora y lugar con los participantes.
3. Se debe empezar puntual
4. Se deben fijar los objetivos de la reunión, los roles, los procesos grupales de trabajo, y los métodos de solución de controversias.
5. Se debe cumplir a cabalidad los roles de facilitador y de anotador.
6. Se debe terminar puntual
7. Se debe emitir un Acta de Reunión, la cual se debe repartir a los participantes.

**GUÍAS PARA DOCUMENTACIÓN DEL PROYECTO:**

Guía para Recuperación y Reparto de Documentos:

1. Durante la ejecución del proyecto cada miembro del equipo mantendrá en su máquina una carpeta con la misma estructura que el WBS del proyecto, donde guardara en las Sub-carpetas correspondientes las versiones de los documentos que vaya generando.
2. Al cierre de una fase o al cierre del proyecto cada miembro del equipo deberá eliminar los archivos temporales de trabajo de los documentos y se quedara con las versiones controladas y numeradas, las cuales se enviaran al Jefe del proyecto.
3. El jefe del proyecto consolidara todas las versiones controladas y numeradas de los documentos, donde se almacenará en el lugar correspondiente.

**GUÍAS PARA EL CONTROL DE VERSIONES:**

1. Todos los documentos de Gestión de proyectos están sujetos al control de versiones, el cual se hace insertando una cabecera estándar con el siguiente diseño.

<b>CONTROL DE VERSIONES</b>					
<i>Versión</i>	<i>Hecha por</i>	<i>Revisada por</i>	<i>Aprobada por</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo</i>

2. Cada vez que emitamos una versión del documento se llena una fila en la cabecera, anotando la versión, quien emitió el documento, quien lo reviso, quien lo aprobó, a que fecha corresponde la versión, y porque motivo se emitió dicha versión.

**GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA DEL PROYECTO:**

Ver glosario de terminología del proyecto

**Anexo N° 24**  
**FORMATO 24: Plan de Riesgos**

133

<b>NOMBRE DEL PROYECTO</b>	<b>SIGLAS DEL PROYECTO</b>
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	<b>IPCPACIENTESWEB</b>

<b>METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Planificación de gestión de los riesgos	Elaborar Plan de gestión de riesgos	GUIA DEL PMBOK COMPENDIO PMI	Sponsor y usuarios. Jefe de proyecto y staff.
Identificación de Riesgos	Identificar que riesgos pueden afectar el proyecto y documentar sus características.	Checklist de riesgos	Sponsor y usuarios. Jefe de proyecto y staff."
Análisis cualitativo de riesgos	Evaluar probabilidad e impacto Establecer ranking de importancia	Definición de probabilidad e impacto Matriz de probabilidad e impacto	1 Sponsor y usuarios. Jefe de proyecto y staff.
Análisis cuantitativo de riesgos	No se realizará	No aplica	No aplica
Planificación de respuesta a los riesgos	Definir respuesta a riesgos Planificar ejecución de respuestas		Sponsor y usuarios. Jefe de proyecto y staff.
Seguimiento y control de riesgos	Verificar la ocurrencia de riesgos. Supervisar y verificar la ejecución de respuestas. Verificar aparición de nuevos riesgos		Sponsor y usuarios. Jefe de proyecto y staff.

**Anexo N° 25**  
**FORMATO 25: LISTA DE RIESGOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejia Chau Enrique

<b>METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>FASES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
<b>Iniciación</b>	Se desarrolla el acta de constitución del proyecto con el detalle de: Fechas de inicio y fin, nombre del proyecto, objetivos, descripción y necesidad del producto	Acta de constitución	Patrocinador
		Documento de impacto	Interesados
		Ms Project	Costos productivos
<b>Planificación</b>	Se compone de la programación de recursos, tareas y tiempos para la ejecución de los diferentes entregables de un proyecto.	Documentos orientativos	Número de trabajadores
		Folletos	Equipo de análisis
		Cuestionarios	Requerimientos
<b>Ejecución</b>	Implica la coordinación de las personas y los recursos en el tiempo para cumplir con el trabajo planificado.	Guías	Equipo de trabajo
		Hoja de evaluación	Ubicación de la empresa
		Guía de avance	Patrocinador
<b>Monitoreo y control</b>	La idea es mitigar los efectos de causas identificadas oportunamente o potenciar oportunidades que se presenten durante la implementación del plan de gestión de proyecto	Listas de control	Equipo de desarrollo
		Manuales	Programadores
		Documento de desempeño	Administradores de red
<b>Cierre</b>	Consiste en concluir todas las actividades de un proyecto y entregar el producto final documentando estas tareas formalmente.	Hoja de cálculo del sistema	lista de usuarios
		Libreta de desempeño final	Patrocinador
		Total de involucrados	Administrador del sistema



<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>ROLES</b>	<b>PROFESIONALES</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<b>Iniciación</b>	Desarrollar el acta de constitución	Jefe del proyecto	Reuniones con los involucrados
	Fecha de inicio del proyecto	Administrador del proyecto	Coordinación y control del personal
	Fecha final del proyecto		Coordinación de fecha de inicio y fin
<b>Planificación</b>	Programación de tareas	Jefe del proyecto	Define las tareas
	Programación de tiempo	Administrador del proyecto	Definición de recursos y tiempos
	Programación de entregables		Ejecución y entrega de documentos y entregables
<b>Ejecución</b>	Coordinación de los tiempos	Analistas	Definición de requerimientos
	Coordinación recursos y variables	Programadores	Desarrollo del sistema
	Coordinación de recursos humanos	Administradores de red	Desarrollo de redes
<b>Monitoreo y control</b>	Identificar necesidades	Analistas	Identificar problemas
	Buscar oportunidades	Programadores	Buscar oportunidades
	Implementar y plasmar necesidades	Administradores de red	Diseñar el sistemas correcto
<b>Cierre</b>	Entrega del producto	Jefe del proyecto	Creación del acta del cierre
	Envío de entregables finales	Administrador del proyecto	Reunión del acta de cierre
	Resultado final		Hoja de balance

**Anexo N° 26**  
**FORMATO 26: IDENTIFICACION, ESTIMACION Y PRIORIZACION DE RIESGO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTION CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejia Chau Enrique</b>

PROBABILIDAD	VALOR NUMÉRICO	IMPACTO	VALOR NUMÉRICO
Muy Improbable	0.1	Muy Bajo	0.05
Relativamente Probable	0.3	Bajo	0.10
Probable	0.5	Moderado	0.20
Muy Probable	0.7	Alto	0.40
Casi Certeza	0.9	Muy Alto	0.80

TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD X IMPACTO
Muy Alto	Mayor a 0.50
Alto	Menor a 0.50
Moderado	Menor a 0.30
Bajo	menor a 0.10
Muy Bajo	Menor a 0.05

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA RAÍZ	ENTREGABLES AFECTADOS	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD	OBJETIVO AFECTADO		ESTIMACIÓN DE IMPACTO	PROB X IMPACTO	TIPO DE RIESGO
Retraso en el cronograma del proyecto	El proyecto se puede retrasar debido a imprevistos que eventualmente pueden ocurrir.	Mala coordinación de las actividades	Cronograma del proyecto	Probable	Alcance		Alto	Menor a 0.50	Alto
					Tiempo	X			
					Costo				
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Costos mayores a lo estimado	Los costos pueden subir a variantes del mercado inesperadas	Presupuesto incorrecto de los recursos	Hoja de presupuesto del proyecto	Probable	Alcance		Muy alto	Mayor a 0.50	Muy Alto
					Tiempo				
					Costo	X			
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Alcance no aceptado por el cliente	Si no se tiene en cuenta los requerimientos este puede afectar el alcance del mismo	Requerimiento no identificado	Acta de constitución	Relativamente Probable	Alcance	X	Moderado	Menor a 0.30	Moderado
					Tiempo				
					Costo				
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Fallos de calidad el producto	Los requerimientos son parte importante	Debido a la mala	Producto final	Probable	Alcance		Moderado	Menor a 0.30	Moderado
					Tiempo				

	para la calidad del producto	información recopilada			Costo				
					Calidad	X	Moderado		
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Insatisfacción del cliente por el nuevo sistema	Si el sistema no es amigable con los usuarios, este sería un importante riesgo	Falta de interés en diseño del sistema	Producto final	Probable	Alcance	X	Moderado	Menor a 0.30	Moderado
					Tiempo				
					Costo				
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Poca participación de los involucrados en las entrevistas	La falta de interés provoca que las entrevistas sean flojas y poco didácticas	Pérdida de tiempo de los trabajadores	Resultado de la problemática	Relativamente Probable	Alcance			Menor a 0.10	Bajo
					Tiempo	X	Bajo		
					Costo				
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Falta de módulos dentro del sistema web	La falta de módulos genera una calidad el producto pésima	Entrevistas con poco interés	Producto final	Relativamente Probable	Alcance			Menor a 0.10	Bajo
					Tiempo				
					Costo				
					Calidad	X	Bajo		
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
			Producto final	Casi Certeza	Alcance			Mayor a 0.50	

Saturación del nuevo sistema	La saturación del sistema se da a la gran cantidad de personas que ingresen al sistema	Cantidad de usuarios dentro del sistema			Tiempo			Muy Alto	
					Costo				
					Calidad	X	Muy Alto		
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Daño de las herramientas de trabajo	Por motivos de trabajo intenso siempre se pueden dañar las herramientas	Uso intenso de las herramientas	Cronograma del proyecto	Relativamente Probable	Alcance			Menor a 0.10	Bajo
					Tiempo	X	Bajo		
					Costo				
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				
Cancelación de reuniones con el patrocinador	Por imprevistos o motivos personales se pueden cancelar las reuniones de manera sorpresiva	Imprevistos personales	Entregables de avance semanales	Relativamente Probable	Alcance			Menor a 0.10	Bajo
					Tiempo	X	Bajo		
					Costo				
					Calidad				
					<b>TOTAL PROBABILIDAD POR IMPACTO</b>				

## Anexo N° 27

## FORMATO 27: DOCUMENTOS DE ANALISIS DE RIESGOS DEL PROYECTO

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique

RIESGOS ACTUALES POTENCIALES		
1° Riesgo	Cronograma del proyecto	
2° Riesgo	Adquisición de materiales	
3° Riesgo	Presupuesto estimado	
4° Riesgo	Alcance del producto final	
5° Riesgo	Tiempo de ejecución del proyecto	
6° Riesgo	Saturación del sistema	
REVISIÓN Y CONFIRMACIÓN DE PROBABILIDAD E IMPACTO ESTIMADOS INICIALMENTE		
<p>Los riesgos expuestos anteriormente son los más graves en cuanto su identificación, actualmente se identificó su impacto y su probabilidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Cronograma del proyecto:</b> en cuanto su estudio se detectó que su probabilidad es una de las más altas.</li> <li><b>Adquisición de materiales:</b> se puede retrasar la adquisición por motivos externos fuera del hotel, o por imprevistos.</li> <li><b>Presupuesto estimado:</b> se puede contar con variables que aumenten el presupuesto el proyecto afectando los involucrados.</li> <li><b>Alcance del producto final:</b> el producto final no puede tener el alcance, gracias a los requerimientos no identificados.</li> <li><b>Tiempo de ejecución del proyecto:</b> las actividades destinadas en el proyecto pueden tener demoras por imprevistos externos.</li> <li><b>Saturación del sistema:</b> la cantidad de empleados pueden saturar el sistema en un inicio de sesión.</li> </ol>		
REVISIÓN DE ADECUACIÓN DE RESPUESTAS PLANIFICADAS PARA LOS RIESGOS IDENTIFICADOS INICIALMENTE		
Cronograma del proyecto	Utilizar la herramienta pert para predecir alcance	
Adquisición de materiales	Identificar materiales en distintos proveedores	
Presupuesto estimado	Proponer variantes de presupuestos	
Alcance del producto final	Identificar requerimientos al 100%	
Tiempo de ejecución del proyecto	Establecer cada actividad con su tiempo máximo de ejecución	
Saturación del sistema	Realizar pruebas constantes de estrés	
REVISIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA PARA LOS RIESGOS IDENTIFICADOS INICIALMENTE		
Cronograma del proyecto	Aprobado	
Adquisición de materiales	Aprobado	
Presupuesto estimado	Aprobado	
Alcance del producto final	Por evaluar	
Tiempo de ejecución del proyecto	Aprobado	
Saturación del sistema	Por evaluar	
VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DE RESPUESTAS PLANIFICADAS		
Cronograma del proyecto	Aprobado	Verificado
Adquisición de materiales	Aprobado	Verificado
Presupuesto estimado	Aprobado	Verificado
Alcance del producto final	Por evaluar	Por verificar
Tiempo de ejecución del proyecto	Aprobado	Verificado
Saturación del sistema	Por evaluar	Por verificar

**Anexo N° 28**  
**FORMATO 28: INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MATERIALES Y ACCESORIOS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejia Chau Enrique</b>

Concepto	Disponibilidad	Responsable
5 Pc's Intel Core i5	Inmediata. La organización cuenta con el hardware requerido dentro de sus instalaciones.	Patrocinador.
Dos Antenas de Internet de 2 proveedores distintos.	La empresa solo cuenta con 1 proveedor. Se detallará la contratación del proveedor requerido.	Patrocinador
módems, antenas TP-Link.	Inmediata. La organización cuenta con el hardware requerido dentro de sus instalaciones.	Patrocinador
1 Impresora matricial para el área de almacén y 1 impresora general.	Inmediata. La organización cuenta con el hardware requerido dentro de sus instalaciones.	Patrocinador
Útiles de oficina en general.	La organización atenderá con prioridad el requerimiento.	Patrocinador

**Anexo N° 29**  
**FORMATO 29: PLAN DE ADQUISICIONES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo

**MATRIZ DE ADQUISICIONES DEL PROYECTO**

PRODUCTO O SERVICIO A ADQUIRIR	FASE DEL PROYECTO	FORMA DE CONTACTAR PROVEEDORES	LISTA DE PROVEEDORES	RESPONSABLE DE LA COMPRA	REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN
Laptops	Ejecución	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Tottus ✓ Ripley	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Software de entorno de desarrollo	Ejecución	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Microsoft	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Software de gestor de base de datos	Ejecución	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Microsoft	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Microsoft Office online	Planificación	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Microsoft	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Software de procesos	Control	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Microsoft	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Software de diagramación	Control	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Microsoft	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Software de diseño GUI	Ejecución	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Microsoft	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Servicio de internet	Planificación	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Tottus ✓ Ripley	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio
Cable de par trenzado	Planificación	✓ Correo electrónico ✓ Teléfono	✓ Ripley	Jefe del proyecto	Solicitud de servicio



**Anexo N° 30**  
**FORMATO 30: PLAN DE CALIDAD**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	<b>PDCA</b>

<b>POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO:</b>	
En este proyecto se debe cumplir con los requerimientos de calidad, por consiguiente se estipula que debe ser concluido en la fecha establecida, con el presupuesto establecido. De igual manera debe llenar todas las expectativas del sponsor. Clínica Oirbien de Ica .S.A.C	
<b>PLAN DE MEJORA DE PROCESOS:</b>	
Se llegó a el siguiente plan para la mejora de los procesos:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el proceso a mejorar</li> <li>2. Detectar la probabilidad de poder mejorar dicho proyecto</li> <li>3. Levantar la información por proceso</li> <li>4. Analizar y definir cambios en dicho proyecto</li> <li>5. Finalmente hacer una auditoria con la finalidad de observar si el cambio realizado surge efecto de manera positiva.</li> </ol>	
<b>ROLES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>ROL NO 1 : SPONSOR</b>	<i>Objetivos del rol: Aprobación de mejoras</i>
	<i>Funciones del rol: Revisar minuciosamente cada acción realizada en cada proceso de la institución</i>
	<i>Niveles de autoridad: Máxima</i>
	<i>Reporta a: --</i>
	<i>Supervisa a: Mejia Chau Enrique / Project Manager</i>
	<i>Requisitos de conocimientos: Máxima (Cabeza de la I.E)</i>
	<i>Requisitos de habilidades: Liderazgo, solucionador, motivador.</i>
<i>Requisitos de experiencia: Máxima</i>	
<b>ROL NO 2 : PROJECT MANAGER</b>	<i>Objetivos del rol: Ejecutar satisfactoriamente la gestión de calidad.</i>
	<i>Funciones del rol: Revisar estándares de calidad, analizar los entregables, aceptar o requerir la modificación de los entregables para evitar problemas a futuro.</i>
	<i>Niveles de autoridad : Máxima (Dentro del Proyecto)</i>
	<i>Reporta a: Sponsor</i>
	<i>Supervisa a: Project Staff</i>
	<i>Requisitos de conocimientos: Máxima</i>
<b>ROL NO 3 : PROJECT STAFF</b>	<i>Objetivos del rol: Elaboración de entregable</i>
	<i>Funciones del rol: Enfocarse en todos y cada uno de los entregables.</i>
	<i>Niveles de autoridad: Intermedia</i>
	<i>Reporta a: Project Manager – Mejia Chau Enrique</i>
	<i>Supervisa a: --</i>
	<i>Requisitos de conocimientos: Avanzado, analíticos, innovadores.</i>
	<i>Requisitos de habilidades: Avanzado, analíticos, innovadores.</i>
<i>Requisitos de experiencia: Máxima</i>	

<b>ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL PROYECTO:</b>	
<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:</b>	
<b>ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<p>El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente el estado del trabajo, los resultados del control de calidad.</p> <p>De esta manera se descubrirá cualquier necesidad de auditoria de procesos, o de mejora de procesos</p> <p>Los resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas</p> <p>Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas.</p>
<b>ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<p>El control de calidad se ejecutara revisando los entregables para ver si están conformes o no.</p> <p>Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si se han vuelto conformes</p> <p>Para las deficiencias detectadas se analizara las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.</p>
<b>ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS</b>	<p>Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Delimitar el proceso</li> <li>○ Determinar la oportunidad de mejora</li> <li>○ Tomar información sobre el proceso</li> <li>○ Analizar la información del proceso</li> <li>○ Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso</li> <li>○ Aplicar las acciones correctivas</li> <li>○ Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas</li> </ul>

**Anexo N° 31**  
**FORMATO 31: IDENTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES Y MÉTRICAS**

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA	IOFCPacienteWeb
<b>FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE</b>	
Performance del Producto.	
<b>DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD</b>	
<b>PROPÓSITO DE LA MÉTRICA</b>	
El objetivo es medir el nivel de cumplimiento de las especificaciones técnicas planteadas por el cliente y que de no cumplirse, pueda llevar a las medidas correctivas adecuadas y oportunas.	
<b>MÉTODO DE MEDICIÓN</b>	
El método de medición para la calidad del proyecto será la constante auditoria y pruebas integrales durante el desarrollo del proyecto.	
<b>RESULTADO DESEADO</b>	
El resultado deseado es que al entregar el proyecto concluido aumente la calidad del servicio brindado en la Centro Otorrinolaringologico Oirbienica	
<b>ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>	
El objetivo fundamental es satisfacer las especificaciones y por ende la calidad del producto de cara al cliente. Lo cual está alineado con la política comercial de la empresa ejecutora.	
<b>RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD</b>	
Es responsabilidad del Project Manager requerir la ejecución y los resultados de las mediciones a los encargados de la supervisión de las instalaciones y puesta en funcionamiento. Por ende, también recae responsabilidad en los supervisores de instalación del sistema.	

**Anexo N° 32**  
**FORMATO 32: DISEÑO DE FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

ORIENTADO A:	APLICADO	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO
Proceso	-	¿Se ha realizado algunos cambios en el organigrama de trabajo de los miembros del proyecto?	Gerente del proyecto	Adecuar plan de gestión de proyecto
Entregable	-	¿Durante la ejecución del proyecto hubo cambios que afecten el trabajo del proyecto?	Gerente del proyecto	Adecuar plan de gestión de proyecto
Entregable	-	¿Se presentó un cambio en el tiempo de entrega del proyecto y producto?	Gerente del proyecto	Adecuar plan de gestión de proyecto
Entregable	-	¿Se llevó a dar un cambio en el costo planificado y aprobado por el sponsor?	Gerente del proyecto	Adecuar plan de gestión de proyecto
Proceso	-	¿Frente a los cambios efectuados en el proyecto han afectado los resultados?	Gerente del proyecto	Adecuar plan de gestión de proyecto

**CHECK LIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE INGENIERÍA**

<b>ORIENTADO A:</b>	<b>APLICADO</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO</b>	<b>PROCESO RELACIONADO</b>
Proceso	-	¿Se ha realizado un análisis de los requerimientos base del usuario de la empresa?	Gerente del proyecto	Recolección de información
Proceso	-	¿Se pudo realizar reuniones con el personal afectado por el proyecto para la recolección de los requerimientos de alto nivel?	Gerente del proyecto	Identificación de requerimientos
Proceso	-	¿Se realizó la aceptación por parte del usuario de los requerimientos percibidos?	Gerente del proyecto	Identificación de requerimientos
Proceso	-	¿Se llevó a cabo la aprobación de la gestión del proyecto?	Gerente del proyecto	Identificación de requerimientos
Proceso	-	¿Los objetivos estratégicos van alineados a los resultados esperados del proyecto y producto?	Gerente del proyecto	Identificación de requerimientos

**CHECK LIST DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE GESTION  
DE MÉTRICAS**

<b>ORIENTADO A:</b>	<b>APLICADO</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO</b>	<b>PROCESO RELACIONADO</b>
Proceso	-	¿Se ha aplicado un proceso de monitoreo y son realizados de forma independiente?	Gerente del Proyecto	Planificar Mediciones
Proceso	-	¿Se recolectó la información de forma prioritaria y de métricas?	Gerente del Proyecto	Planificar Mediciones
Proceso	-	¿Se realizó una medición para personal, financiero y satisfacción (cliente) definido?	Gerente del Proyecto	Planificar Mediciones
Proceso	-	¿Las métricas aplicadas son integrales al proyecto y producto?	Gerente del Proyecto	Planificar Mediciones
Proceso	-	¿Las métricas identificadas van de acuerdo y brindan soporte al proyecto de forma correcta?	Gerente del Proyecto	Planificar Mediciones
Proceso	-	¿Las métricas son usadas para medir desempeño del equipo de trabajo y de procesos?	Gerente del Proyecto	Planificar Mediciones

**Anexo N° 33**  
**FORMATO 33: EJECUCION**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTION CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

<b>ESTADO DE AVANCE DEL CRONOGRAMA</b>			
1.- Situación del avance			
El Proyecto se viene desarrollando con total normalidad, no se presenta ningún retraso en el desarrollo de los entregables. Hasta el momento, los objetivos propuestos de costos y de calidad se han logrado.			
2.- Eficiencia del cronograma			
El cronograma se ha cumplido según lo previsto			
3.- Cumplimiento de objetivos de calidad			
Todos los entregables fueron aceptados y aceptados por el Patrocinador			
<b>ESTADO DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES</b>			
Fase	Actividad	Estado	Observaciones
Inicio	Acta de Constitución del proyecto	Completado	
	Presentación de lanzamiento del proyecto (Kick Off)	Completado	
	Identificación de los interesados	Completado	
Planificación	Plan de Gestión del Alcance	Completado	
	Plan de Gestión de Tiempo	Completado	
	Plan de Gestión de Costo	Completado	
	Plan de Gestión de Calidad	Completado	
	Plan de Gestión de los RRHH	Completado	
	Plan de Gestión de Comunicación	Completado	
	Plan de Gestión de Riesgos	Completado	

	Plan de Gestión de adquisiciones	Completado	
	Plan de Gestión de los Interesados	Completado	
Ejecución	Capacitación de equipo interno	Completado	
	Acta de reunión de equipo interno	Completado	
	Acta de aprobación de entregable	Completado	
Control del proyecto	Informe de estados	Completado	
	Solicitud de cambio	Completado	
	Constancia de recepción de entregable	Completado	
Cierre	Acta de reunión de cierre	Completado	
	Certificado de conformidad	Completado	
	Matriz de indicadores claves de éxito (KPI)	Completado	
	Diagrama del proceso del proceso total (AS-IS)	Completado	
	Diagrama del proceso total (TOBE)	Completado	
Evaluación de resultados	Indicadores claves de éxito del proyecto	Completado	
	Indicadores claves de éxito del producto	Completado	



ASISTENTES		
Persona	Cargo	Empresa
Mejia Chau Enrique	Sra. Maribel Torres	Clínica de Ica
Mejia Chau Enrique	Gerente del proyecto	Proyecto de investigación III
DOCUMENTACIÓN		
Que se presenta en la reunión	Responsable	
Informe de Performance de trabajo	Mejia Chau Enrique	
Informe de análisis de la implantación de la herramienta PacientesWeb	Mejia Chau Enrique	
Horario	Mejia Chau Enrique	
CONCLUSIONES		
01	Después de la investigación y análisis respectivo se llegó a la conclusión de requerir La plataforma de Colaboración PacientesWeb para la gestión de Historiales Clínicos Para la Clínica de Ica	
02	El proyecto se está desarrollando de manera correcta.	

**Anexo N° 34**  
**FORMATO 34: CAPACITACION DEL EQUIPO INTERNO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
	1 (NUNCA)	2 (POCO)	3 (MEDIANAMENTE)	4 (HABITUALMENTE)	5 (SIEMPRE)
1. Calidad de trabajo: conoce los temas del área de la cual es responsable, comprendiendo la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas, y operables para la organización.					5
2. Capacidad para aprender: asimila nueva información y la aplica eficazmente, relacionando la incorporación de nuevos esquemas a su repertorio de conductas habituales.				4	
3. Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): realiza un análisis lógico, identificando los problemas, y reconociendo la información significativa para la organización.				4	
4. Conciencia organizacional: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.					5
5. Orientación a los resultados: encamina sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y				4	

sentido de urgencia ante decisiones importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.					
6. Adaptabilidad al cambio: se adapta y amolda a los cambios, modificando la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.					5
7. Ética: siente y actúa consecuentemente con los valores morales, y las buenas costumbres y Prácticas profesionales.					5
8. Responsabilidad: se compromete en la realización de las tareas asignadas. Su interés por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses.					5
9. Tolerancia a la presión: sigue actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad, trabajado con alto desempeño en situaciones de alta exigencia.				4	
10. Orientación al cliente: ayuda a los clientes, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.					5
11. Trabajo en equipo: participa activamente en la búsqueda de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.				4	
<b>FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>					
<b>FORTALEZAS</b>			<b>OPORTUNIDADES DD MEJORA</b>		

<p>Resulta muy valioso el aporte de ideas y conocimientos que hace a la organización.</p>	<p>Podría aplicar algunos estándares de calidad en la ejecución de sus proyectos</p>
<p>Muestra habilidad para identificar los problemas del área donde trabaja. Es consciente de la importancia de la información en la organización.</p>	<p>Mejorar las relaciones con la red de contactos dentro y fuera de la organización.</p>
<p>Organiza adecuadamente y oportunamente las actividades que le han sido asignadas.</p>	<p>Mostrar mayor adaptabilidad al cambio por parte de su equipo de trabajo.</p>
<p>Muestra predisposición y actitud positiva a sus compañeros aun en situaciones estresantes.</p>	<p>Mejorar sus relaciones con el cliente, identificando sus necesidades actuales y potenciales.</p>

**Anexo N° 35**  
**FORMATO 35: ACTA DE REUNIÓN DEL EQUIPO INTERNO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLOGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

ASISTENTES		
PERSONA	CARGO	EMPRESA
Mejía Chau Enrique	Gerente General	Empresa Ejecutora
<b>Sra. Maribel Torres</b>	Project Manager	Empresa Ejecutora
DOCUMENTACIÓN		
QUE SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE	
Acta de reunión	<b>Sra. Maribel Torres</b>	
Informe de performance	<b>Sra. Maribel Torres</b>	
Schedule actualizado a realizar	<b>Sra. Maribel Torres</b>	
AGENDA		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Informar el estado del proyecto	<b>Sra. Maribel Torres</b>	15 min
Acordar las actividades a realizar	<b>Sra. Maribel Torres</b>	15 min
CONCLUSIONES		
01	El proyecto IOFCPacientesWeb se viene desarrollando de acuerdo a lo planificado. Se culminó con éxito la recopilación de información relevante al proyecto.	
02	Reunión con responsables de ejecución para ver medidas que puedan beneficiar en el Avance del proyecto IOFCPacientesWeb referente a los entregables.	

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	OBSERVACIONES
Elaborar acta de reunión.	<b>Sra. Maribel Torres</b>	23-06-14	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	<b>Sra. Maribel Torres</b>	23-06-14	
Reunión con responsables de ejecución.	<b>Sra. Maribel Torres</b>	24-06-14	
Elaborar Informe Semanal	<b>Sra. Maribel Torres</b>	28-06-14	

**Anexo N° 36**  
**FORMATO 36: ACTA DE APROBACION DE ENTREGABLES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLINICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

<b>NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR</b>
SPONSOR: <b>Sra. Maribel Torres</b>
<b>DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL</b>
<p>Por la presente se deja constancia que el Proyecto ISGARS a cargo de <b>Sra. Maribel Torres</b> ha sido aceptado y aprobado por la empresa Clínica de Ica , siendo culminada exitosamente.</p> <p>El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:</p> <p><b>1.0 Gestión del Proyecto</b></p> <p>1.1 Iniciación.</p> <p>1.2 Planificación.</p> <p>1.3 Informes de Estado del Proyecto.</p> <p>1.4 Reunión de Coordinación Semanal.</p> <p>1.5 Cierre del proyecto</p> <p><b>2.0 Contratos</b></p> <p>2.1 Contrato con implantación PacientesWeb</p> <p>2.2 Contrato con local del proyecto</p> <p><b>3.0 Curso de Gestión de Proyectos</b></p> <p>3.1 Materiales</p> <p>3.2 Ejecución</p> <p><b>4.0 Curso de de manejos de PacientesWeb en conjunto con SharePoint</b></p> <p>4.1 Materiales.</p>

4.2 Ejecución (10 sesiones)

**5.0 Informes**

5.1 Informe Mensual

5.1.1 Informe Mensual 1

5.1.2 Informe Mensual 2

5.1.3 Informe Mensual 3

5.2 Informe Final

El proyecto fue iniciado el 05 de marzo de 2015, y se terminó el 04 de julio del 2015.



**Anexo N° 37**  
**FORMATO 37: INFORME DE ESTADO EXTERNO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

ORIENTADO	CRITERIO	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO DEL CRITERIO
Proyecto	Presentación del Acta de Constitución del Proyecto.	Jefe de Proyecto.	Iniciación	Acta de constitución del Proyecto. <b>(ver Formato 1)</b>	Sí
Proyecto	Presentación del lanzamiento del Proyecto (KICKOFF)	Jefe de Proyecto.	Iniciación	Presentación del lanzamiento. <b>(ver Formato 2)</b>	Sí
Proyecto	Identificación el nivel de autoridad de los interesados y del equipo del proyecto.	Jefe de Proyecto.	Iniciación	Matriz de Influencia VS Poder. <b>(ver Formato 3)</b>	Sí
Proyecto	Identificación de los Stakeholder.	Analista Funcional	Iniciación	Identificación de los Stakeholder. <b>(ver Formato 4)</b>	Sí
Proyecto	Definición del alcance del Proyecto.	Jefe de Proyecto.	Planificación	Plan de Gestión del Alcance del Proyecto (ver Anexo 6)	Sí
Proyecto	Gestión y administración del proyecto.	Jefe de Proyecto.	Planificación	Plan de Gestión de Proyecto.	Sí
Proyecto	Identificación de los paquetes de trabajo a realizarse.	Jefe de Proyecto. y Analista Funcional	Planificación	Estructura de Desglose de Trabajo (EDT) <b>(ver formato 9)</b>	Sí
Proyecto	Elaboración de los formatos definidos en las diferentes áreas de conocimiento que conformar el proyecto.	Sponsor, Jefe de Proyecto y el equipo de proyecto.	Todo el proyecto.	Ver Formatos 1-47	Sí
Análisis del Sistema de información	Identificación de los requerimientos funcionales y no funcionales de la herramienta.	Analista Funcional.	Ejecución.	Análisis de requerimientos. <b>(ver formato 7)</b>	Sí

**Anexo N° 38**  
**FORMATO 38: SOLICITUD DE CAMBIO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA "PACIENTESWEB" PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:</b>
No se ha registrado ningún cambio hasta el momento en el proyecto.
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO</b>
Ninguna
<b>RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO</b>
Ninguna
<b>EFFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES</b>
Ninguno.

**Anexo N° 39**  
**FORMATO 39: CONSTANCIA DE RECEPCION DE ENTREGABLES**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

Constancia de Recepción de Entregable			
Declaración de la Aceptación Formal			
<p>Por la presente se hace pública la aceptación de Recepción de los Entregables que incluye los siguientes:</p> <p><b>Principales Entregables del Producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación del análisis de la Plataforma de Colaboración PacientesWeb:</li> </ul> <p><b>1. Gestión administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión de Empleados</li> <li>• Gestión de Pagos</li> <li>• Gestión de Nóminas</li> </ul> <p><b>2. Gestión Académica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisión de Estudiantes</li> <li>• Gestión de Horarios</li> <li>• Registro de Asistencia</li> <li>• Gestión de Calificaciones</li> <li>• Registro de Aspirantes</li> </ul> <p>Gestión del Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Constitución del Proyecto</li> <li>• Plan de Gestión del Proyecto</li> <li>• Plan de Gestión del Alcance</li> <li>• Estructura del desglose del trabajo - EDT (WBS)</li> <li>• Diccionario de la Estructura de Desglose del trabajo - EDT (WBS)</li> <li>• Requisitos de recursos de las actividades</li> <li>• Cronograma del proyecto</li> <li>• Plan de gestión de costos del proyecto</li> <li>• Plan de Gestión de la Calidad</li> <li>• Plan de Gestión de riesgos</li> <li>• Plan de Gestión de RRHH</li> <li>• Plan de Gestión de las comunicaciones</li> <li>• Plan de Gestión de las Adquisiciones</li> </ul>			
Aceptado Por		Distribuido y Aceptado	
Sergio Alvarado Pino	Fecha:30-06-2015	Gerente del Proyecto	Fecha: 30-06-2015

**Anexo N° 40.1**  
**FORMATO 40.1: LECCIONES APRENDIDAS**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

CÓDIGO DE LECCION APRENDIDA	ENTREGABLE AFECTADO	DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA	CAUSA	ACCIÓN CORRECTIVA	RESULTADO OBTENIDO	LECCIÓN APRENDIDA
001	Reunión de coordinación del trabajo	No estuvieron presentes todos los miembros de equipo	Algunos fueron informados y otros no fueron informados a tiempo	Enviar vía mail la agenda de reuniones constantemente para evitar faltas en las reuniones	A la siguiente reunión todos los miembros de equipo estuvieron presentes	Preparar la agenda de reuniones con anticipación de equipo periódicamente
002	Informe de rendimiento de trabajo	El informe menciona que el trabajo va bien, pero en realidad el proyecto está retrasado	No se usó los indicadores principales.	Volver a definir las métricas e indicadores claves para un buen informe de rendimiento.	El informe detalla lo que realmente sucede en el proyecto	Realizar un análisis para conocer que métricas son útiles en el proyecto

**Anexo N° 40.2**  
**FORMATO 40.2: ACTA DE REUNION DE CIERRE**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

<b>EMPRESA:</b>			
Centro Oirbienica			
<b>ASISTENTES A LA REUNIÓN:</b>			
Mejia Chau Enrique		Gerente general	
<b>Sra. Maribel Torres</b>		Jefe del proyecto	
<b>ASUNTOS TRATADOS Y ACUERDOS</b>			
Cierre del Proyecto			
<b>DECLARACIÓN DE CIERRE DEL PROYECTO</b>			
Por la presente se hace público el cierre del proyecto en el cual se concluye con:			
Implantación de la plataforma de colaboración PacientesWeb			
Principales fases del proyecto:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ INICIACIÓN</li> <li>✓ PLANIFICACIÓN</li> <li>✓ EJECUCIÓN</li> <li>✓ CONTROL</li> <li>✓ CIERRE</li> </ul>			
El proyecto fue iniciado el 04 de marzo del 2015, y se terminará el 04 de diciembre del 2015.			
<b>Aceptado Por</b>		<b>Distribuido y Aceptado</b>	
<b>Sra. Maribel Torres</b>	Fecha: 04/07/2014	Mejia Chau Enrique	Fecha: 04/07/2014

**Anexo N° 40.3**  
**FORMATO 40.3: CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

<b>SE HAN MEDIDO Y ANALIZADO LAS PERCEPCIONES DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Entregables</b>	<b>Realizado a Satisfacción (Si / NO)</b>	<b>Observaciones</b>
Entrevistar a los interesados del proyecto	Retroalimentación de los interesados, documentada	SÍ	
Analizar los resultados	Análisis documentado	SÍ	
<b>SE HAN CERRADO FORMALIZAR EL PROYECTO</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Entregables</b>	<b>Realizado a Satisfacción (Si / NO)</b>	<b>Observaciones</b>
Ejecutar las actividades de cierre para el proyecto	Reconocimiento firmado de la entrega de los productos y servicios del proyecto.  Documentación de las actividades de cierre	SÍ	
Informar al Gerente sobre todos los problemas importantes	Documentación de los problemas importantes	SÍ	
Notificar formalmente a los interesados del cierre del proyecto	Documento que comunica el cierre del proyecto, almacenado en el expediente del proyecto	SÍ	
Cerrar todos los contratos del proyecto	Contratos cerrados apropiadamente	SÍ	

Documentar y publicar el aprendizaje del proyecto	Documentación de lecciones aprendidas	SÍ	
Actualizar los activos de los procesos de la organización	Documentación del proyecto, Archivada.  Cambios / Actualizaciones de los activos de los procesos de la organización, documentados	SÍ	

**Anexo N° 41**  
**FORMATO 41: MATRIZ DE INDICADORES CLAVES DE ÉXITO (KPI)**

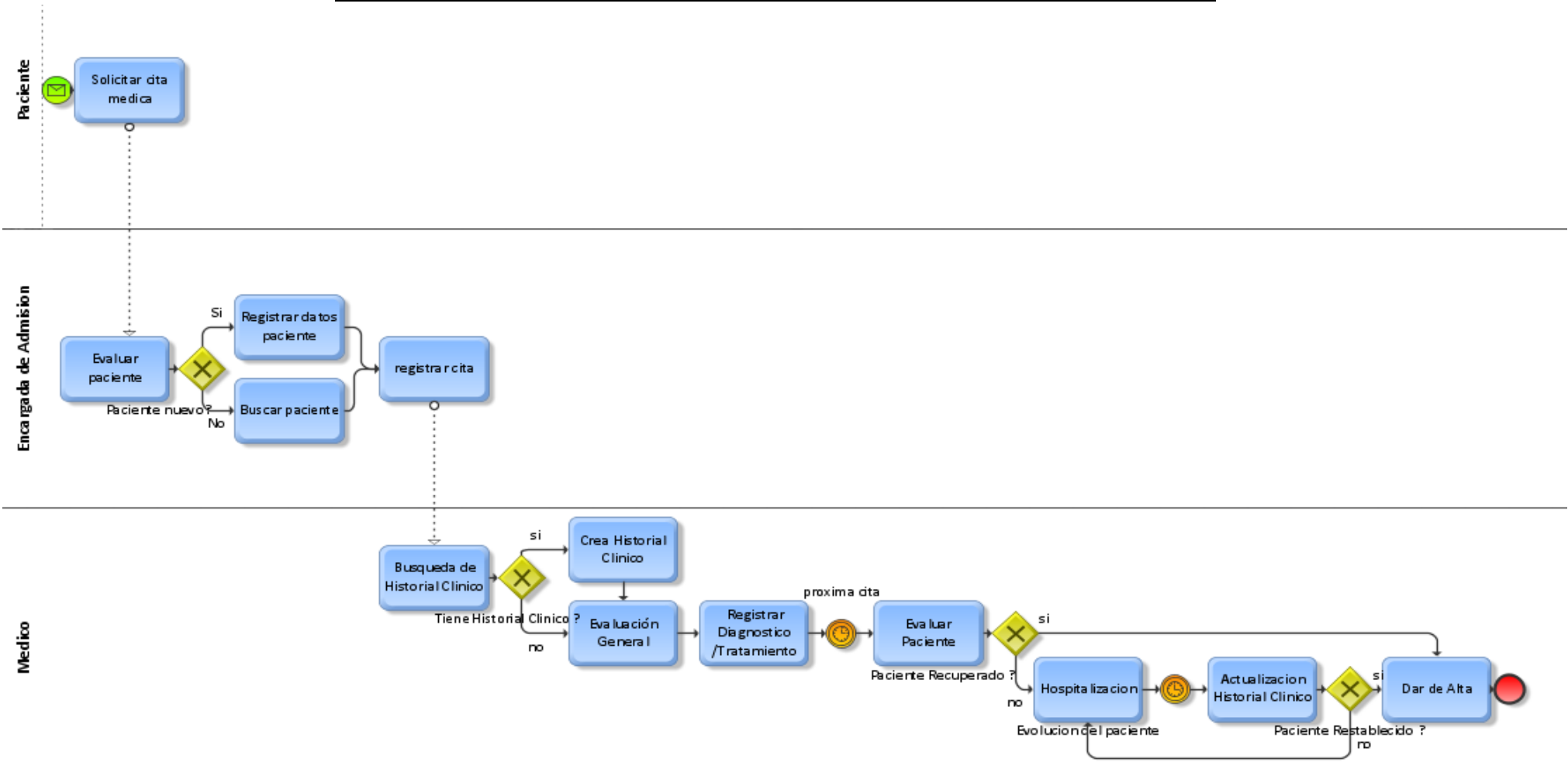
<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo

	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FORMULA	INSTRUMENTOS
Implantar una plataforma de colaboración con la herramienta Office 365 para el mejorar la gestión de Historiales Clínicos de la Clínica de Ica	Optimizar la gestión de historiales clínicos mediante rediseño del proceso	Mejorar la Gestión de las Historias Clínicas	Gestión de historiales clínicos	$w = \frac{\text{Historiales Clínicos Con Office 365}}{\text{Historiales Clínicos Sin Office 365}} * 100$	Fichas de historiales clínicos  Office 365
	Reducir el tiempo en registro de historiales clínicos	Optimizar el tiempo de registro de historiales clínicos	Cantidad de H.C Registrados	$w = \frac{\text{Núm. Total de Pacientes Asegurados x 100}}{\text{Núm. Total de Pacientes No Asegurados x 100}}$	Análisis de la Documentación Office 365
	Optimizar el tiempo de búsqueda de Historiales Clínicos	Calcula el Tiempo del proceso de atención del Servicio	Tiempo de búsqueda de Historiales Clínicos	$w = \frac{\text{tiempo de H. C Con Office 365}}{\text{Tiempo de H. C Sin Office 365}} * 100$	Fichas de historiales clínicos Office 365
	generar el reporte total de Historiales Clínicos Anuales	Calcular el número promedio de historiales clínicos	Tasa Anual de historiales clínicos	$w = \frac{\text{Cantidad de Pacientes año Corriente}}{\text{Cantidad de Pacientes Años Corriente} - 1}$	Análisis de las consultas realizadas Office 365
	Capacitar al personal para fortalecer sus capacidades en el uso de la plataforma	Fortalecer las habilidades del personal mediante capacitaciones	Nivel de eficiencia del personal	$PC = \left( \frac{NPC}{TP} \right) * 100$ PC=Personal capacitado NPC=N° de personal capacitado TP=Total de personal	Manuales de Usuarios



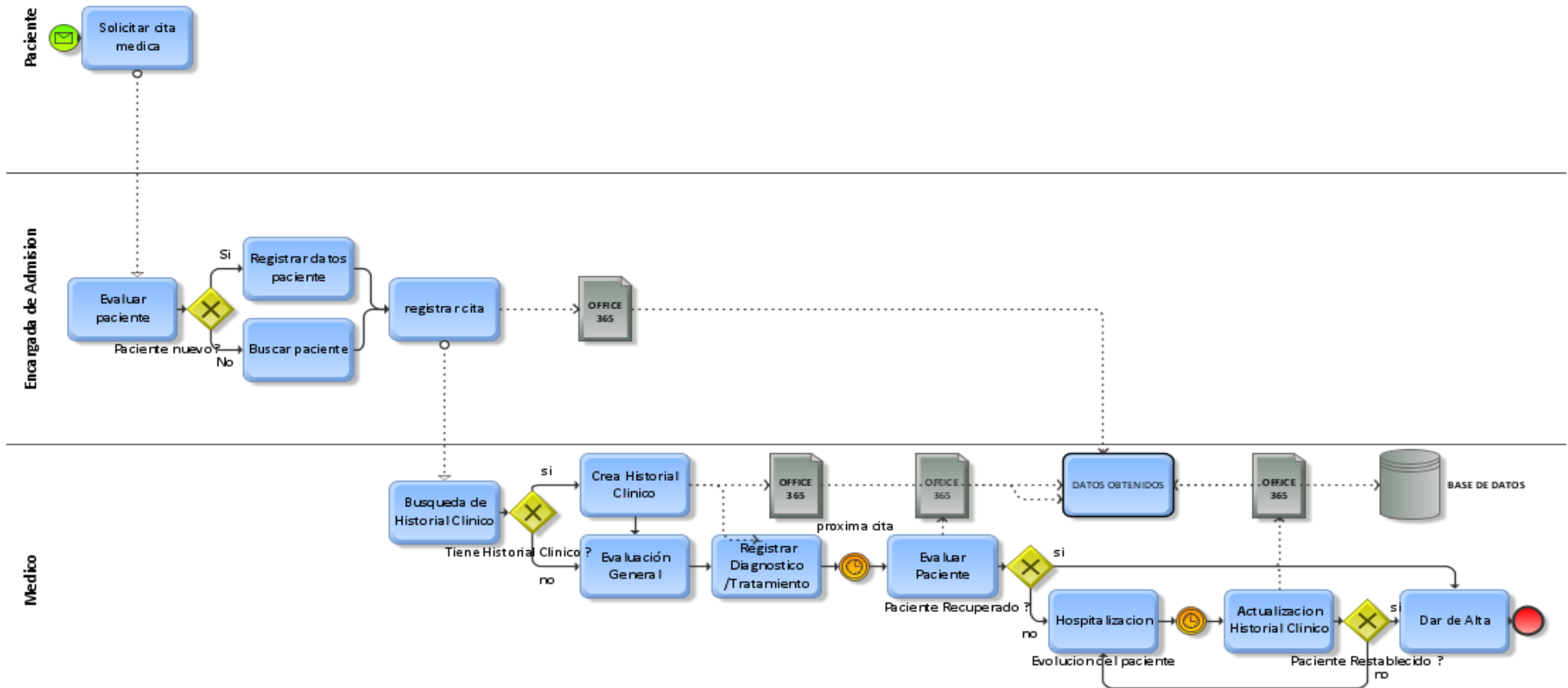
**Anexo N° 42**  
**FORMATO 42: DIAGRAMA DE PROCESOS TOTAL (AS-IS)**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo



**Anexo N° 43**  
**FORMATO 43: DIAGRAMA DE PROCESOS TOTAL (TO-BE)**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo



**Anexo N° 44**  
**FORMATO 44: DIAGRAMA DEL PROCESO TOTAL DE LAS REGLAS DEL NEGOCIO**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

**Diagrama del proceso de reglas de negocio**



**Anexo N° 45**  
**FORMATO 45: GESTION DE LA CONFIGURACION**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo

<b>Roles de la Gestión de la Configuración</b>					
<b>Nombre del Rol</b>	<b>Cargo</b>	<b>Responsabilidades</b>		<b>Niveles de Autoridad</b>	
Project Manager	GP	Supervisar el funcionamiento de la Gestión de la Configuración.		Toda autoridad sobre el proyecto y sus funciones.	
Gestor de Configuración	GP	Ejecutar todas las tareas de Gestión de la Configuración.		Autoridad para operar las funciones de Gestión de la Configuración.	
Miembros del Equipo del Proyecto	GP, Sponsor	Consultar la información de Gestión de la Configuración Según sus niveles de autoridad.		Depende de cada miembro, se específica cada CI	
<b>Plan de Documentación</b>					
<b>Documentos</b>	<b>Acceso Rápido</b>	<b>Disponibilidad</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Recuperación de información</b>	<b>Retención de información</b>
Project Manager	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Plan de Proyecto	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
Informe de Performance del proyecto	Disponible	Todos los stakeholders	Lectura general	Backup y almacenamiento	Durante todo el Proyecto
<b>Ítem de Configuración</b>					
<b>Código de Ítem</b>	<b>Nombre Ítem</b>	<b>Categoría 1=Documento 2=registro 3=formato</b>	<b>Formato</b>	<b>Observaciones</b>	
1	Documentación de requisitos	1	Original impreso	Firmado	
2	Informe de Control de Calidad	2	PDF	Firmado	
3	Manual de Instalación y Configuración	3	PDF	Firmado	
4	Seguimiento y Control	1	PDF	Firmado y Aprobado	

**Anexo N° 46**  
**FORMATO 46: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	<b>Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General</b>
<b>PREPARADO POR:</b>	<b>Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo</b>

**PROCESO DE DEFINICIÓN DE ALCANCE:**

La definición del alcance del proyecto es la Implantación de la plataforma de colaboración PacientesWeb para la el apoyo de gestión de historiales clínicos en la clínica de Ica :

- En reunión ordinaria, dirigida por el jefe de proyecto, el gerente y el administrador general.
- En mencionada reunión participarán tanto el equipo del proyecto como el sponsor.  
Los entregables, el cual servirá como base.
- Se revisarán el enunciado preliminar del alcance del proyecto, el cual servirá como base para la definición del alcance del proyecto.
- Se revisará los cumplimientos de los indicadores y resultados esperados de acuerdo al cumplimiento del proyecto
- Finalmente se redactará la definición del alcance del proyecto.

**Anexo N° 47**  
**FORMATO 47: Métrica y Evaluación de Desempeño**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA “PACIENTESWEB” PARA EL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA EN LA CENTRO OTORRINOLARINGOLÓGICO OIRBIENICA
<b>PATROCINADOR DEL PROYECTO:</b>	Sra. Maribel Torres – Gerente y Administrador General
<b>PREPARADO POR:</b>	Mejía Chau Enrique Oscar Edgardo

**Conclusiones :**

Estos registros de evaluación han sido realizados por el sponsor, administrador de la clínica y el gerente del proyecto para lo cual cada uno realizó su evolución y aquí podemos ver los resultados.

<b>Puntos a Evaluar</b>	<b>Sponsor</b>	<b>Gerente del proyecto</b>
Avance y desarrollo del proyecto	B	B
Personal del proyecto	B	B
Personal Capacitado	B	B
Cumplimiento de Manuales	B	B
Entregables	B	B
Cumplimiento en la fecha en la presentación de entregables.	B	B
Resultados obtenidos con el desarrollo del proyecto	B	B
Facilidades prestadas por parte del personal de la clínica para el desarrollo y avance del proyecto.	B	B

**Leyenda**



B	Bueno
R	Regular
M	Malo

# **ANEXO GENERAL**

## Anexo General N° 1 Actores del Negocio

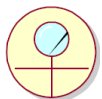
### ➤ Lista de los Actores del Negocio

Los actores del negocio son las personas externas al policlínico que interactúan para el desarrollo del proceso por el que se está analizando.

LISTA DE ACTORES DEL NEGOCIO	
Nombre	Descripción
 Paciente	Es la persona por la cual el proceso de atención dará comienzo.
 Medico	Es la persona encargada de dar la atención respectiva al paciente, de tal modo que se sienta augusto.

**Tabla:** Lista de Actores del negocio

### ➤ Lista de Trabajadores de Negocio

LISTA DE ACTORES DEL NEGOCIO	
Nombre	Descripción
 Encargado de Admisión	Trabajador que se encarga se registrar la historia médicas del paciente y generar cita con el médico



**Tabla:** Lista de Trabajadores del negocio



**Anexo General N° 2**  
**Casos de Uso del Negocio**

➤ **Lista de casos uso del negocio**



Describe los procesos de un negocio, vinculados al campo de acción, y cómo se benefician e interactúan.

LISTA DE CASOS DE USO DEL NEGOCIO	
Nombre	Descripción
 <p style="text-align: center;"><b>Atencion Medica</b></p>	<p>comienza con la recepción para entrar a consulta. La recepcionista le emite el consolidado de cita para que este vaya a su consulta. El enfermero busca la historia clínica del paciente; si esta no existe, le crea una nueva llenándole algunos datos básicos. Entrega la historia clínica al médico quien luego de leerla atiende al paciente.</p>
 <p style="text-align: center;"><b>Asignar Cita</b></p>	<p>Este caso de uso comienzo cuando el tramitador solicita una cita con la recepcionista encargada. La recepcionista revisa citas expiradas y las elimina, luego empieza a ofrecerle citas al tramitador a fin de negociar una.</p>

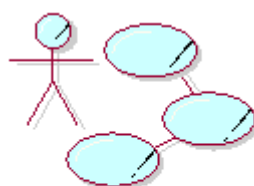
**Tabla:** Lista de casos de uso del negocio

➤ **Lista de entidades del Negocio**

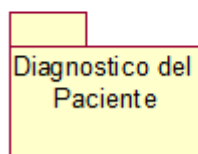
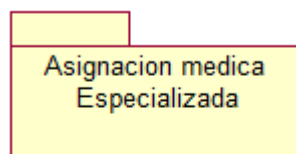
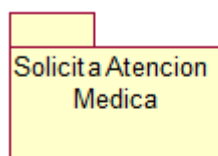
Las entidades de negocio son los contenedores de información dentro de nuestro proceso.

LISTA DE ENTIDADES DE NEGOCIO		
Nombre	Descripción	Tipo
 Historia Médica	Documento donde se encuentran los datos personales del paciente, y el historial médico de cada paciente	Formulario
 Cita	Documento donde se registra el nombre del médico y la hora de atención disponible.	Formulario

**Tabla:** Lista de Entidades del negocio



Clinica de Ica S.A.C



**A) Solicita Atención Médica**

**Diagrama de Atención Médica**

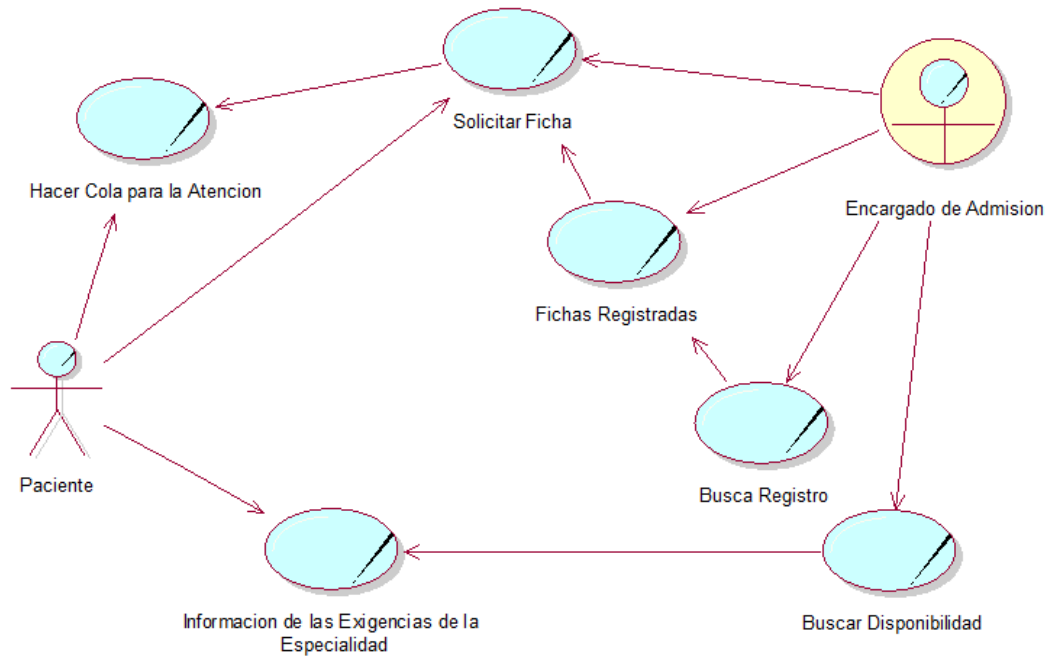


DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE LA CLINICA OIRBIENICA		
<b>Actores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> <li>• Encargado de Admisión</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	Una adecuada atención del paciente en la clínica de Ica S.A.C para una mejorar la captación de clientes fiables	
<b>Descripción</b>	<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alterno</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El paciente se acerca al local para ingresar a cola de atención               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 El Paciente al ser atendido procederá a brindar sus datos personales</li> </ol> </li> <li>2. El encargado de admisión se encarga de tomarle los datos personales al futuro paciente para la búsqueda de su historial clínico               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2 se confirman los datos personales del paciente y se procede a la entrega de historial clínico</li> </ol> </li> <li>3. Paciente procede al recojo de historial clínico y ingresa a atención medica</li> </ol>	

## B) Asignación Médica Especializada

### Diagrama de Asignación Médica Especializada

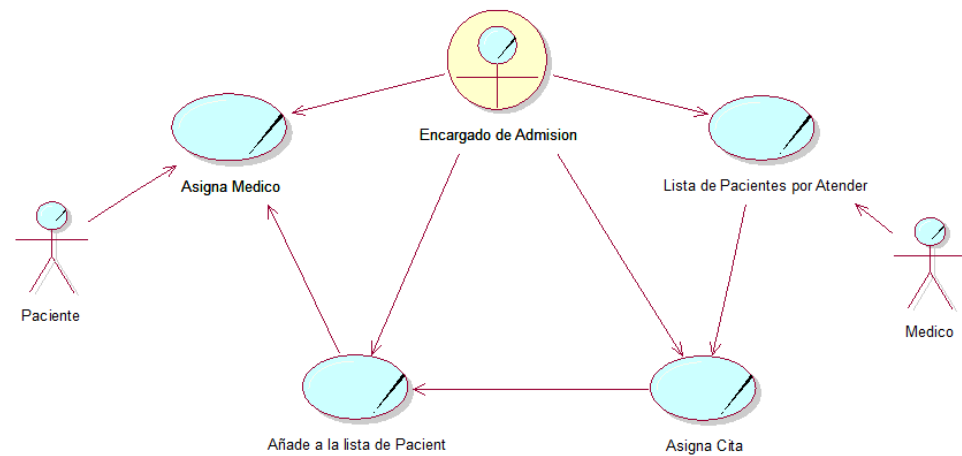


DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE LA OIRBIEN ICA		
<b>Actores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> <li>• Médico</li> <li>• Encargado de Admisión</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	Una adecuada atención del paciente en la clínica de Ica S.A.C para una mejorar la captación de clientes fiables	
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigna Médico</li> <li>• Anadir lista de Pacientes</li> <li>• Asigna Cita</li> <li>• Lista de Pacientes Por Atender</li> </ul>	
<b>Descripción</b>	<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alterno</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El paciente es Asignado a una Atención</li> <li>2. Se Añade la lista de Pacientes</li> <li>3. Se Verifica la Lista de Pacientes</li> <li>4. Se Asigna una Cita</li> <li>5. Se Asigna al Paciente al Médico</li> </ol>	

C) Diagnóstico del Paciente

Diagrama de Diagnóstico del Paciente

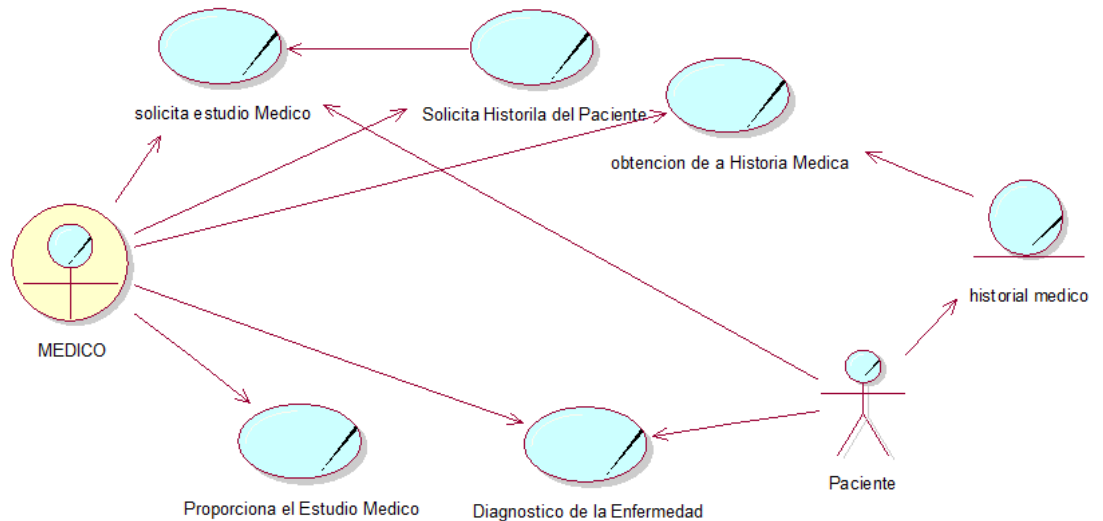


DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE LA OIRBIENICA S.A.C		
<b>Actores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico</li> <li>• Paciente</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	Una adecuada atención del paciente en la clínica de Ica S.A.C para una mejorar la captación de clientes fiables	
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita estudio Médico</li> <li>• Solicita Historial del Paciente</li> <li>• Obtención de Historia Medica</li> <li>• Proporciona el Estudio Médico</li> <li>• Diagnóstico de Enfermedad</li> </ul>	
<b>Descripción</b>	<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alterno</b>
	1. El paciente solicita Estudio médico 2. Solicita su historial médico 3. Obtención de historial médico 4. Estudio Médico 5. Diagnóstico de enfermedad	5. Atención medica

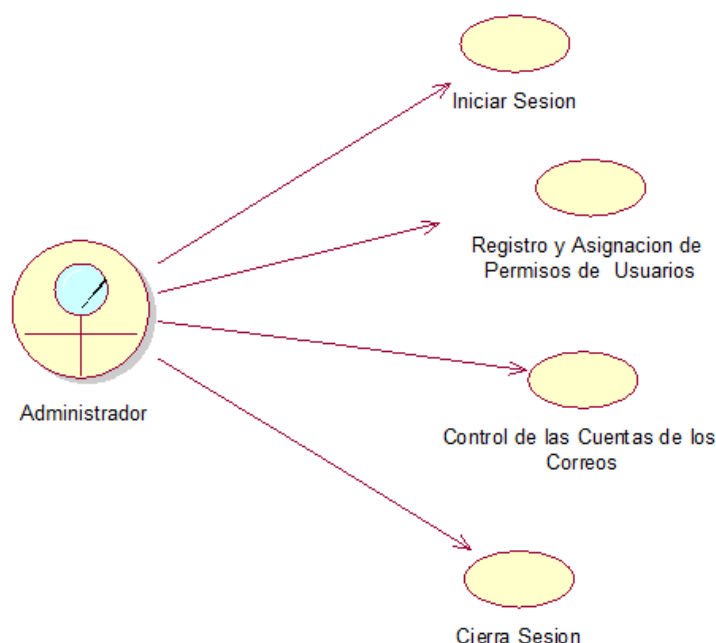
### Anexo General N° 3 Casos de Uso del Sistema

Los actores involucrados en sistema de la plataforma PacientesWeb son los siguientes:

1. **Administrador :**

Es la persona que administra a los usuarios y controla los permisos .se le atribuirá el nombre de "Administrador"

#### CASO DE USO DEL SISTEMA – ADMINITRADOR (Inicia sesión)



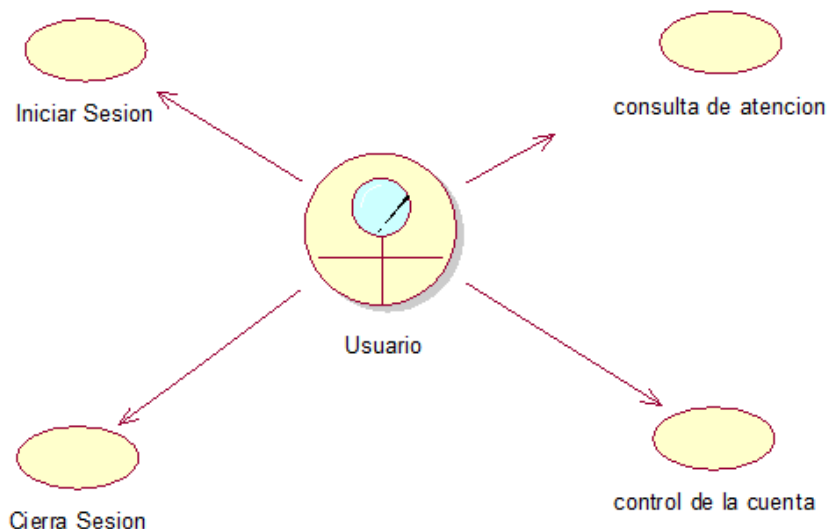
Caso de uso	Iniciar sesión
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Administrador
<b>Descripción</b>	Solicita al administrador su ID y Contraseña , los usuarios ingresan con su ID y contraseña Asignadas por el Administrador
<b>Precondición:</b>	El administrador no ha iniciado sesión
<b>Poscondición</b>	El administrador es identificado
Flujo Principal	Flujo Alternativo
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El administrador quiere iniciar sesión</li> <li>2. Debe Ingresar el ID y la Contraseña</li> <li>3. El administrador introduce permisos y registra usuarios</li> <li>4. Se validan los datos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. si no existe un usuario registrado por el administrador ,se devuelve un mensaje de error y se vuelve al punto 3</li> </ol>

<b>Caso de uso</b>	<b>Registro y Asignación de permisos de Usuarios</b>
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Administrador
<b>Descripción</b>	los usuarios obtienen sus cuentas por medio del administrador que les designa un ID y una contraseña de acuerdo a los datos brindados
<b>Precondición:</b>	El administrador ha iniciado el registro
<b>Poscondición</b>	El usuario queda registrado
<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alternativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El administrador requiere registrar un nuevo usuario</li> <li>2. Ingresa los datos del usuario al registrar</li> <li>3. Asigna permisos que obtendrá el usuario</li> <li>4. Se validan los datos del registro</li> <li>5. El usuario es registrado</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Si no existe otro usuario registrado por el administrador ,se devuelve un mensaje de error y se vuelve al punto 3</li> </ol>

<b>Caso de uso</b>	<b>Control de las cuentas de Usuarios</b>
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Administrador
<b>Descripción</b>	Permite modificar datos , consultar y eliminar a los usuarios registrados por el administrador
<b>Precondición:</b>	El administrador ha iniciado sesión El usuario registrado
<b>Poscondicion</b>	El usuario es modificado El usuario es consultado El usuario es eliminado
<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alternativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El administrador requiere consultar o modificar o eliminar al usuario</li> <li>2. El administración realiza la acción que desea</li> <li>3. Se guardan los cambios realizados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Si el administrador no confirma la acción , finaliza el caso de uso</li> </ol>

<b>Caso de uso</b>	<b>Cerrar sesión</b>
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Administrador
<b>Descripción</b>	El Administrador cierra sesión
<b>Precondición:</b>	El Administrador ha iniciado sesión
<b>Poscondición</b>	El Administrador deja de identificarse
<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alternativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El administrador quiere finalizar la sesión</li> <li>2. Se lleva a cabo la acción</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Si no confirma la acción , termina el caso de uso</li> </ol>

### CASO DE USO DEL SISTEMA USUARIO



Caso de uso	Iniciar sesión
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Usuario
<b>Descripción</b>	los usuarios ingresan con su ID y contraseña Asignadas por el Administrador
<b>Precondición:</b>	El usuario no ha iniciado sesión
<b>Poscondición</b>	El usuario es identificado
Flujo Principal	Flujo Alternativo
1. El usuario quiere iniciar sesión 2. Debe Ingresar el ID y la Contraseña 3. Se validan los datos	3. Si no existe un usuario registrado por el administrador ,se devuelve un mensaje de error y se vuelve al punto 3

Caso de uso	Consulta de atención
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador – Usuario
<b>Actor Iniciador :</b>	Usuario
<b>Descripción</b>	El usuario obtiene información de que médicos tiene la clínica , en que horarios atienden y si se puede reservar una cita
<b>Precondición:</b>	El usuario ha iniciado sesión
<b>Poscondición</b>	El usuario consulta y obtiene información
Flujo Principal	Flujo Alternativo
1. El usuario requiere iniciar sesión 2. Consulta la información brindada 3. Cierra sesión	4. Si no confirma acción, se cierra el caso de uso



<b>Caso de uso</b>	<b>Control de las cuenta</b>
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Usuario
<b>Descripción</b>	Permite tener limitado control de su cuenta por las restricciones hechas por el administrador , solo puede acceder a algunos beneficios
<b>Precondición:</b>	El usuario ha iniciado sesión
<b>Poscondición</b>	El usuario consulta
<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alternativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario requiere iniciar sesión</li> <li>2. El usuario puede realizar acciones limitadas</li> <li>3. Se validan los cambios realizados</li> <li>4. Se guardan los cambios realizados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Si el usuario no confirma la acción , finaliza el caso de uso</li> </ol>

<b>Caso de uso</b>	<b>Cerrar sesión</b>
<b>Requisitos Asociados :</b>	Administrador - Usuarios
<b>Actor Iniciador :</b>	Usuario
<b>Descripción</b>	El Usuario cierra sesión
<b>Precondición:</b>	El Usuario ha iniciado sesión
<b>Poscondición</b>	El Usuario deja de identificarse
<b>Flujo Principal</b>	<b>Flujo Alternativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario quiere finalizar la sesión</li> <li>2. Se lleva a cabo la acción</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Si no confirma la acción , termina el caso de uso</li> </ol>

## Anexo General N° 4 Requerimientos

### 1. REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE(ALTO NIVEL)

Requerimientos de alto nivel para este sistema y nuevos requerimientos enfocados a la necesidad del área admisión de la "Clínica Oirbienica".

REQUERIMIENTO DE ALTO NIVEL	DESCRIPCIÓN
RAN-0001	La Plataforma de colaboración, deberá contemplar las funcionalidades que se requieren en la Clínica Oirbienica. a excepción de las funcionalidades en desuso, además se debe tener en cuenta las correcciones de acuerdo a los errores de las nuevas funcionalidades tomadas del usuario líder.
RAN-0002	El módulo del sistema, permitirá el registro de pacientes fidelizados a la clínica , siendo evaluados previamente para ser registrados y se le entregue su cuenta de usuario
RAN-0003	El módulo del sistema, permitirá gestionar las actividades de programación con referencia a reserva de cita médica por medio de cloud.
RAN-0004	El módulo del sistema, permitirá la utilización de herramientas de información sobre los horarios de atención de las diversas especializaciones con las que cuenta la clínica.
RAN-0005	El módulo del sistema, permitirá realizar la petición de información de su estado médico por medio del historial clínico.
RAN-0006	El módulo del sistema, permitirá el registro de notas por parte del médico, como también consulta de notas por parte de los pacientes.
RAN-0007	El módulo del sistema, permitirá controlar las cuentas de los pacientes para brindarles las restricciones correspondientes de las herramientas que el paciente podrá utilizar
RAN-0008	El módulo del sistema, permitirá obtener en cualquier momento la información referente al paciente.

## 2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

### 2.1. DEFINICIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar al Paciente.-</b> El módulo del sistema deberá registrarse a los Pacientes Fidelizados, con los siguientes datos: DNI del Paciente, Apellido y Nombre, Fecha de Nacimiento, País, Departamento, Provincia y Distrito, Números Telefónicos.</li> </ul>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Proceso del Área de Admisión

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0002	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar al Médico.-</b> El módulo del sistema deberá registrarse a los Médicos, con los siguientes datos: DNI del Paciente, Apellido y Nombre, Fecha de Nacimiento, País, Departamento, Provincia y Distrito,</li> <li>• Números Telefónicos.</li> </ul>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Proceso del Área de Admisión

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generar información Médica.-</b>El módulo del sistema deberá permitir Visualizar la información del estado médico del paciente por medio del Historial Clínico de la "clínica Oirbienica" S.A.C.</li> </ul>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Proceso del Área de Admisión

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0004	<p><b>Generar información de Atención Médica.-</b>El módulo del sistema deberá permitir Visualizar la información de los horarios de Atención de los médicos acorde a cada especialización de la clínica Oirbienica.</p>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Proceso del Área de Admisión

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0005	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generar Reservación de Citas Medica.-</b> El Módulo del sistema deberá permitir la generación una separación de cita médica de acuerdo a los horarios de atención de las Especializaciones brindadas.</li> </ul>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Proceso del Área de Admisión

CÓDIGO REQUER.	DESCRIPCIÓN REQUERIMIENTO FUNCIONAL
REQF-0006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generar reporte de alumnos.-</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ .</li> </ul> </li> </ul>
	<b>ESCENARIOS DEL NEGOCIO:</b>
	Proceso de Matrícula
	Proceso del Área de Admisión

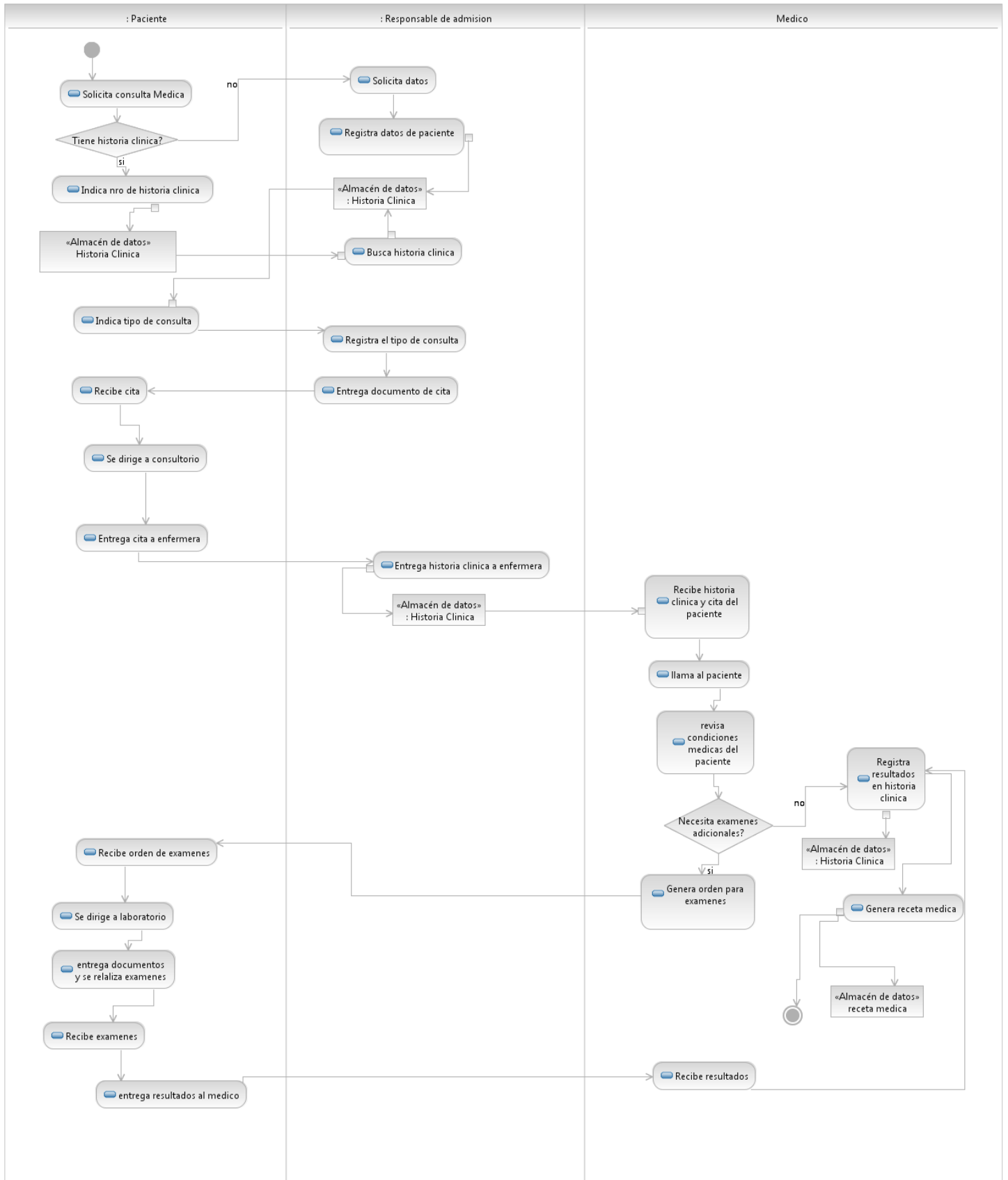
### 3. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

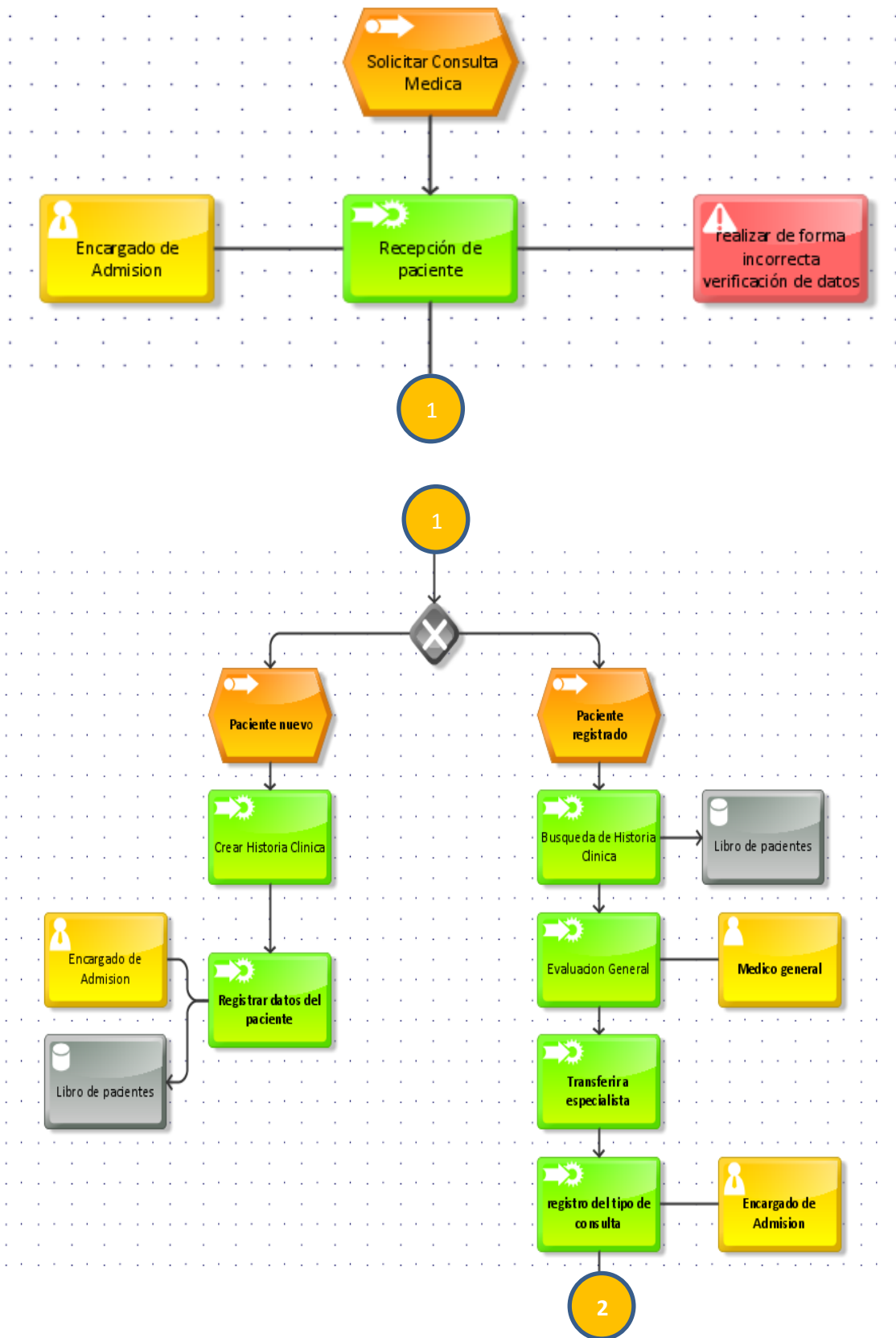
#### 3.1. REQUERIMIENTOS DE INTERFACES DE USUARIO

Las interfaces de usuario están relacionadas con las pantallas, ventanas (formularios web) que debe manipular el usuario por medio de la plataforma de colaboración para realizar una operación determinada.

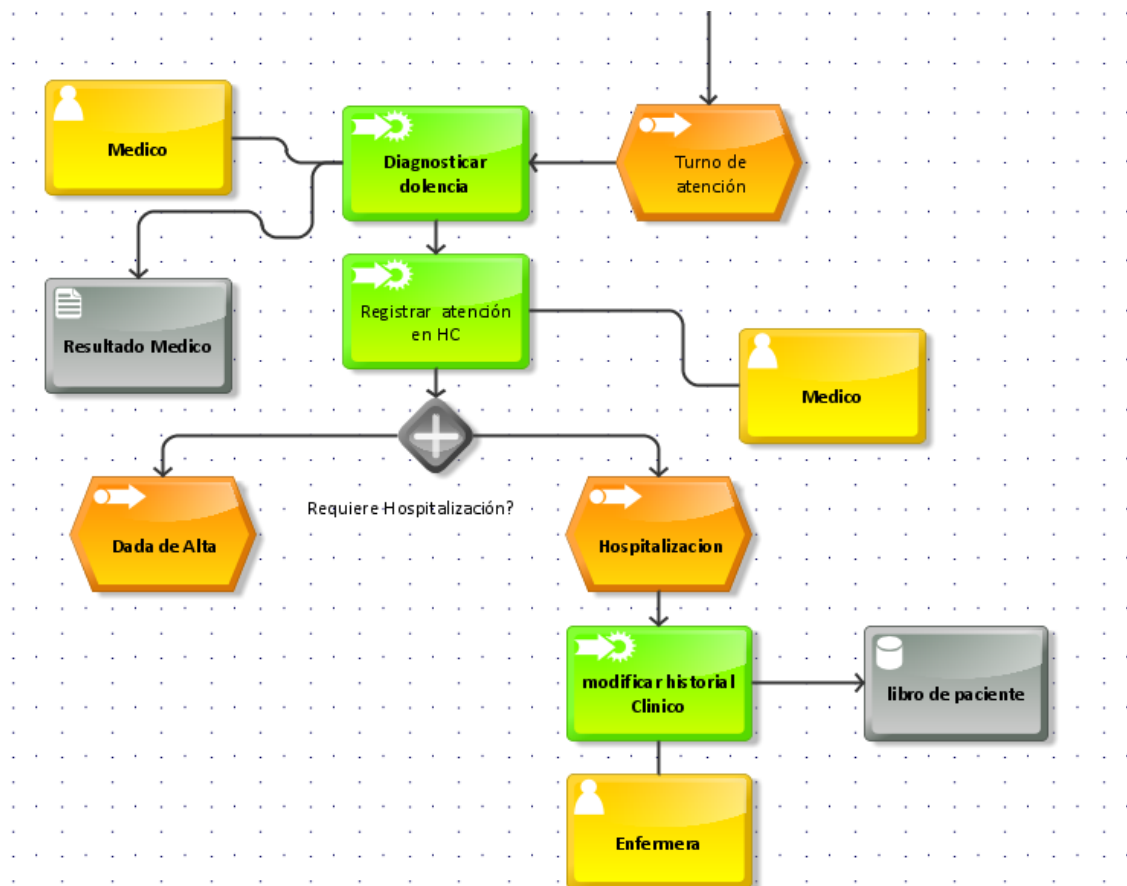
REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	DESCRIPCIÓN
REQ-0001	Permitir que los formatos de salida sean compatibles con herramientas de ofimática online (licenciado)
REQ-0002	En las interfaces del módulo son sencilla, agradable y fácil de usar.
REQ-0003	Las interfaces del módulo son de entorno Windows, con interfaces web de acuerdo con el Paciente y las bases del proyecto.
REQ-0004	Las interfaces del módulo, cuenta con un estándar de diseño.
REQ-0005	Cada interfaz del módulo cuenta con una descripción referente a la acción que realiza.

### ANEXO N°4: Diagrama de Actividades





## Anexo General N° 6: TO-BE



**Anexo General N°7  
Diagrama de Ishikawa**

