

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**



TESIS

**GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE
LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL
POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE
LA CIUDAD DE LIMA**

PRESENTADA POR EL BACHILLER

JEAN PIERRE PACHECO TAMARIZ

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

**ICA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres por el apoyo incondicional que me brindan ante cualquier situación. A mi hijo ya que al verlo sé que tengo que luchar y superarme cada día por él y por mí y Al docente por su apoyo en este trabajo que se lleva a cabo paso a paso en todo este aprendizaje

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis maestros, quienes se empeñaron en lograr que entraran sus enseñanzas en mi cabeza, a mis amigos, quienes siempre me alentaron a la realización de este proyecto. Sé que estas palabras no son suficientes para expresar mi agradecimiento, pero espero que, con ellas, se den a entender mis sentimientos de aprecio y cariño a todos ellos.

RESUMEN

El principal propósito del presente proyecto, fue presentar como es que la implementación de una herramienta tecnológica, que para la investigación se trata de una aplicación web, es de vital importancia para la mejora de los procesos, y por consecuencia, en la toma de decisiones dentro de una Institución, en este caso es del Policlínico Internacional Farmacer, del caso de sus procesos de servicios médicos, que incluyen desde el manejo de historias clínicas, hasta la obtención de citas médicas.

En el primer capítulo se expuso el marco teórico en la que está fundamentada sobre la Institución, la Gestión documental del Proyecto, el ciclo, los objetivos que se contemplan para el desarrollo eficiente del mismo.

A continuación se explicó en que consiste la Dirección de Proyectos, los Procesos y las Áreas de Conocimiento que se incurren en el presente Proyecto de Investigación, que se basan en la metodología que propone el PMBOK.

En el tercer capítulo se inicia y planifica el Proyecto, en donde es posible comprender la importancia de la gestión de proyectos como un método que permite desarrollar proyectos de una manera sistemática y organizada.

En el cuarto capítulo muestra la ejecución de la metodología seleccionada apoyado en el Herramienta Web GesMed para completar el plan definido, con la finalidad de satisfacer las especificaciones del proyecto. En el quinto capítulo se presenta el proceso de inserción de la Gestión de Proyectos, tomando en cuenta los históricos de la Institución en cuanto a la gestión de proyectos y la respuesta de los interesados frente a los procesos que se vienen realizando.

En el sexto capítulo, se desarrolla la evaluación de los resultados en el cual se demuestra a través de mediciones e indicadores que se ha llegado a la solución del problema de la organización, como resultado de toda la implantación.

Finalmente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones del proyecto, el glosario de términos y la bibliografía empleada.

Palabras Clave: Aplicación Web GesMed, Policlínico Internacional Farmacer , Gestión de Servicios Médicos.

ABSTRACT

The main purpose of this project was to present how it is that the implementation of a technological tool, which for research is a web application, is of vital importance for the improvement of processes, and consequently, in decision making within an Institution, in this case it is from the Farmacero Internacional Policlínico, from the case of its medical services processes, which include from the handling of clinical histories, to the obtaining of medical appointments.

In the first chapter the theoretical framework in which it is based on the institution is exposed, the document management of the project, the cycle, the objectives that are contemplated for the efficient development of the same.

Next, explain what is the Project Management, Processes and Knowledge Areas that are incurred in this Research Project, which is based on the methodology proposed by the PMBOK.

In the third chapter the Project is initiated and planned, where it is possible to understand the importance of project management as a method that allows to develop projects in a systematic and organized manner.

In the fourth chapter, the execution of the tool received in the GesMed Web Tool to complete the defined plan, in order to meet the specifications of the project. In the fifth chapter, the process of inserting Project Management is presented, taking into account the historical records of the Institution in terms of project management and the response of the interested parties to the processes that are carried out.

In the sixth chapter, the evaluation of the results is developed in which it is demonstrated through measurements and indicators that the problem of the organization has been solved, as a result of the whole implementation.

Finally, the conclusions and recommendations of the project, the glossary of terms and the bibliography used are presented.

Keywords: GesMed Web Application, Policlínico Internacional Farmacero, Medical Services Management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los procesos de gestión médica, si bien funcionan hoy en día del modo tradicional, como el caso de la reserva de citas manualmente, no es el más óptimo en líneas generales, como por ejemplo, largas colas que generan tiempo muerto; y respecto al manejo de las historias clínicas y de la gestión de los registros y toda la información de los centros de salud.

El desarrollar e implementar una herramienta que cumpla y logre satisfacer todos los requisitos, generaría no solo beneficios en cuanto a costos o a mejorar los procesos internos, sino al incremento sustancial de la satisfacción del cliente, ya que es común que estos se puedan quejar, ya que la mayor parte de su tiempo la pasan haciendo colas que generan incomodidad y malestar en ellos.

El siguiente proyecto tiene como finalidad crear una herramienta informática ante este problema descrito en un inicio, con la creación de una aplicación móvil que permita agilizar la entrega de las citas médicas de los clientes, para eso que previamente se realice una identificación de los procedimientos y actividades que contaba el servicio médico, también el identificar los tiempos en cada proceso es de suma importancia por que para medir el impacto del antes y después de la aplicación de la herramienta. También es importante el respaldo virtual de todos los principales registros que se almacenan, ya que la información bien clasificada y ordenada, favorece a la toma de decisiones y revisión para un control y seguimiento de pacientes, costos y procesos internos del Policlínico. La implementación del sistema web, podrá integrar de manera sustancial toda la información que se genera y fluye en el policlínico, dándole facilidades en su gestión de atención y que de esta forma su funcionamiento sea más eficiente.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
INDICE PRINCIPAL	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FORMATOS	x

INDICE PRINCIPAL

1. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1 Datos Generales de la Institución	2
1.2 Fines de la Organización.....	9
1.3 Análisis externo	10
1.4 Análisis Interno.....	22
1.5 Análisis Estratégico	26
1.6 Descripción de la problemática.....	28
1.7 Resultados Esperados	30
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO.....	33
2.1 Marco teórico del Negocio	34
2.2 Marco teórico del Proyecto	42
2.2.1 Gestión del Proyecto.....	43
2.2.2 Ingeniería del Proyecto	50
2.2.3 Soporte del Proyecto	54
3. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	61
3.1 Gestión del proyecto.....	62
3.1.1 Iniciación.....	62
3.1.2 Planificación.....	64
3.2. Ingeniería del Proyecto.....	82
3.3. Soporte del Proyecto	89

4. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO ...	91
4.1 Gestión del proyecto.....	92
4.1.1 Ejecución.....	92
4.1.2 Seguimiento y control	98
4.2 Ingeniería del Proyecto.....	99
4.3. Soporte del Proyecto	105
5. CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO	111
6. CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	116
7. CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	125
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	126
FORMATOS.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°01 Organigrama.....	3
GRÁFICO N°02 Diagrama de Procesos	8
GRÁFICO N°03 Gasto destinado al Sector Salud.....	11
GRÁFICO N°04 Cobertura Aseguramiento en el Sistema de Salud Perú.	11
GRÁFICO N°05 Estructura del Financiamiento.....	12
GRÁFICO N°06 Crecimiento del Gasto Publico en Salud.....	12
GRAFICO N°07 Municipalidades que realizaron actividades - MINSA.....	14
GRAFICO N°08 Programas de Control.....	15
GRÁFICO N°09 Denuncias según delitos.....	15
GRÁFICO N°10 Poblacion en pobreza Monetaria	16
GRÁFICO N°11 Gasto publico per capita - 2011	16
GRÁFICO N°12 Cantidad de establecimientos del Sector Salud	17
GRÁFICO N°13 Crecimiento de la poblacion Limeña	18
GRÁFICO N°14 Mortalidad relativa ajustada por edad	18
GRÁFICO N°15 Nivel de Satisfacción – Antes Implantación.....	117
GRÁFICO N°16 Nivel de Satisfacción – Despues Implantación.....	119
GRÁFICO N°17 Porcentaje de Cumplimiento de Entregables.	122

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN N°01 Policlínico Internacional.	2
ILUSTRACIÓN N°02 Policlínico Internacional Farmacer	9
ILUSTRACIÓN N°03 Categorías de Establecimiento.....	34
ILUSTRACIÓN N°04 Fases del Proyecto.	45
ILUSTRACIÓN N°05 Gestión del Alcance	48
ILUSTRACIÓN N°06 Interfaz Web	50
ILUSTRACIÓN N°07 ISO 9001	59
ILUSTRACIÓN N°08 ISO 27001	60
ILUSTRACIÓN N°09 Página Principal.....	107
ILUSTRACIÓN N°10 Login.....	108
ILUSTRACIÓN N°11 Dashboard	108

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01 MATRIZ FODA	27
TABLA N°02 Resultados Esperados.....	30
TABLA N°03 Categorías por Establecimiento de Salud	34
TABLA N°04 Nivel de Incremento de Clientes – Antes de la Herramienta	116
TABLA N°05 Nivel de Incremento de Clientes – Despues de la Herramienta ..	118

ÍNDICE DE FORMATOS DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

· Formato 1: Acta de constitución del proyecto	128
· Formato 2: Checklist de Presentación para Reunión de Kick Off	131
· Formato 3: Identificación de los interesados	133
· Formato 4: Plan de Gestión del proyecto	134
· Formato 5: Definición del alcance del Proyecto y del Producto	138
· Formato 6: Requerimientos	140
· Formato 7: Estructura de Desglose de Trabajo(EDT).....	142
· Formato 8: Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo	143
· Formato 9: Organigrama del proyecto.....	145
· Formato 10: Entregables del proyecto.....	146
· Formato 11: Definición de las actividades	147
· Formato 12: Hitos del proyecto	149
· Formato 13: Cuadro de responsabilidades de tareas	150
· Formato 14: Cronograma de actividades.....	152
· Formato 15: Línea de Base.....	153
· Formato 16: Identificación de Recursos	154
· Formato 17: Plan de Gestión para Costos.....	155
· Formato 18: Cuadro de costos	157
· Formato 19: Presupuesto del Proyecto	159
· Formato 20: Organización.....	160
· Formato 21: Matriz de asignación de responsabilidades	161
· Formato 22: Plan de gestión del Personal.....	163
· Formato 23: Directorio de Stakeholders	165
· Formato 24: Plan de Comunicaciones.....	166
· Formato 25: Línea de riesgos.....	168
· Formato 26: Identificación, estimación y priorización de riesgos	169
· Formato 27: Documento de análisis de riesgos del proyecto.....	170
· Formato 28: Infraestructura, equipos, materiales y accesorios.....	171
· Formato 29: Plan de Adquisiciones	172
· Formato 30: Planificación de la Calidad	173
· Formato 31: Identificación de estándares y métricas.....	174
· Formato 32: Diseño de formatos de aseguramiento de la calidad	175
· Formato 33: Ejecución	176
· Formato 34: Capacitación del equipo Interno	177
· Formato 35: Acta de reunion del equipo interno.....	179
· Formato 36: Acta de aprobacion de entregables.....	180
· Formato 37: Identificacion de estandares y Metricas.....	181
· Formato 38: Solicitud de Cambio	182
· Formato 39: Constancia de Recepcion de entregable	183
· Formato 40: Lecciones Aprendidas.....	184
· Formato 41: Acta de Reunión de Cierre	185
· Formato 42: Matriz de Indicadores Claves de Éxito (KPI)	187
· Formato 43: Diagrama del proceso total(ASIS)	188
· Formato 44: Diagrama del proceso total(TOBE).....	189
· Formato 45: Aseguramiento de Calidad	190
· Formato 46: Inspeccion de la Calidad	191
· Formato 47: Métricas y evaluación de desempeño	192

CAPÍTULO: I

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Datos generales de la institución

1.1.1 Nombre de la institución

Farmacero policlínico internacional E.I.R.L

1.1.2 Rubro o giro de la institución

Servicios médicos generales

1.1.3 Breve Historia

El policlínico internacional fue creado el 12 de agosto del 2011 con consultorios de medicina general, tópico de enfermería al ver que había tenido una buena acogida decidieron inaugurar más repartos como lo hicieron el mes de septiembre del mismo año inaugurando las especialidades de admisión, triaje, traumatología, endocrinología, pediatría, ecografía, rayos X, oftalmología, telemedicina, cirugía, gastroenterología, ginecología, podología, odontología, urología, dermatología, psicología, psiquiatría, nutrición, laboratorio. El 12 de agosto del 2015 se inaugura Urgencias médicas del policlínico internacional abriendo las áreas de botica, óptica, tópico terapia física, ecografía, dermatología, área de IT, laboratorio, obstetricia, Otorrinolaringología.

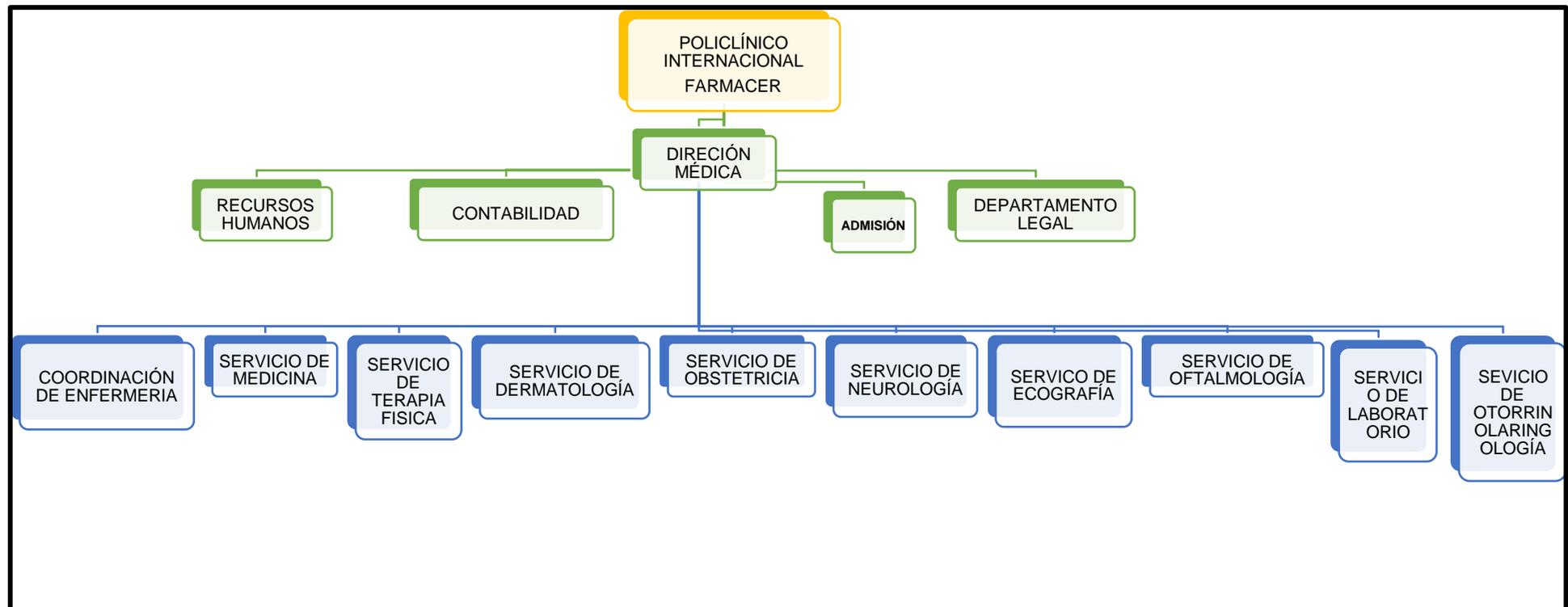
Ilustración 1 : Policlínico Internacional



Fuente: Policlínico internacional Farmacero

1.1.4 Organigrama actual

Grafico N° 1 Organigrama estructural- Policlínico internacional Farmacer



Fuente : Policlínico internacional Farmacer

1.1.5 Síntesis de las áreas funcionales de la institución

A. Dirección Médica:

- Supervisar la labor del personal profesional para la mejor atención al usuario con el apoyo del jefe recursos humanos y área administrativa
- Suscribir convenios, contratos y acuerdos que coadyuven al logro del objetivo
- Lograr la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo del modelo organizacional.
- Asegurar la implementación de mecanismos que permitan recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, así como verificar la permanente evaluación y solución de los mismos, con la administración del policlínico.
- Garantizar la existencia de recursos tecnológicos para el logro de los objetivos institucionales y el funcionamiento del policlínico¹ (Adriazola, 2016).

B. Contabilidad

- Verificar la aplicación de las normas y procedimientos establecidos en el trámite de los expedientes, relacionados básicamente con desembolsos por conceptos adquisiciones de bienes, servicios, transferencias, planillas y otros.
- Tiene la obligación de notificar inmediatamente a su Jefe Inmediato las observaciones para la acción correspondiente.
- Supervisar y coordinar la ejecución presupuestal de la Institución para garantizar los procesos económicos que se deriven.
- Coordinar, elaborar y remitir a la jefatura la información de la ejecución presupuestal por toda fuente de financiamiento, determinar los saldos e informar a la Administración

¹ Adriazola, H. S. (2016). Manual de Organización y funciones. PERU.

- Informar mensualmente el movimiento de presupuesto de ingresos.

C. Recursos Humanos

- Representación legal de la Administración y fuera del hospital.
- Control y supervisión de todas las actividades de la oficina, así como de la labor del personal profesional y técnico.
- convocatoria a reuniones del personal.
- Dirigir, programar, ejecutar, supervisar y evaluar el funcionamiento de las unidades de Administración de Personal para lograr cumplir con la misión y Visión del personal.
- Supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos del sistema para lograr los objetivos del personal.
- Aplicar las normas y procedimientos en la administración de personal a la realidad y necesidad de la Institución para cumplir con los objetivos institucionales.

D. Administración

- Realizar la supervisión, monitoreo, evaluación y coordinación para un adecuado funcionamiento de los órganos de línea del policlínico.
- Ejecutar por delegación las políticas del policlínico a fin de cumplir con los objetivos y normativas.
- Coordinar las actividades del policlínico para el cumplimiento de los objetivos funcionales.
- Supervisar la programación médica en tiempo y oportunidad para la ejecución de los procesos de atención al paciente.
- Supervisar los procesos relacionados al archivamiento de las historias clínicas

E. Admisión

- Cumplir con los reglamentos, manuales, normas y procedimientos administrativos y disposiciones vigentes para una optimización del servicio.

Recibir, registrar, analizar y clasificar la documentación recibida en la Dirección para el desarrollo de los diferentes procesos.

- Coordinar reuniones y preparar la agenda respectiva para un adecuado desarrollo.
- Realizar los requerimientos de materiales de escritorio y mobiliario para garantizar el adecuado funcionamiento las demás funciones que le asigne el Director.

F. Departamento Legal

- Representar al Policlínico Internacional en reuniones técnicas sobre asuntos legales y jurídicos por encargo de la Dirección.
- Supervisar las actividades de procesamiento de expedientes de carácter legal.
- Planificar, dirigir y coordinar las acciones de la Oficina de Asesoría Jurídica a fin de contribuir con el desarrollo de la institución.
- Opinar, informar y absolver consultas sobre asuntos jurídicos que se para el mejor desempeño de las funciones del policlínico.

G. Servicio de Medicina

- Supervisión y asistencia médica.
- Realizar procedimientos baja complejidad, con fines diagnósticos.
- Realizar los informes según requerimiento (informe médico, certificado médico, entre otros).

H. Coordinación de Enfermería

- Coordinar y ejecutar el proceso de atención enfermería (PAE), teniendo en cuenta las necesidades y/o problemas bio-psicosociales del paciente, como parte del tratamiento, recuperación y rehabilitación.
- Registrar el PAE en la historia clínica para evidenciar el trabajo profesional de enfermería.

Administrar al paciente la terapéutica indicada siguiendo los cinco correctos (medicamento, dosis, vía, hora, paciente), científicamente.

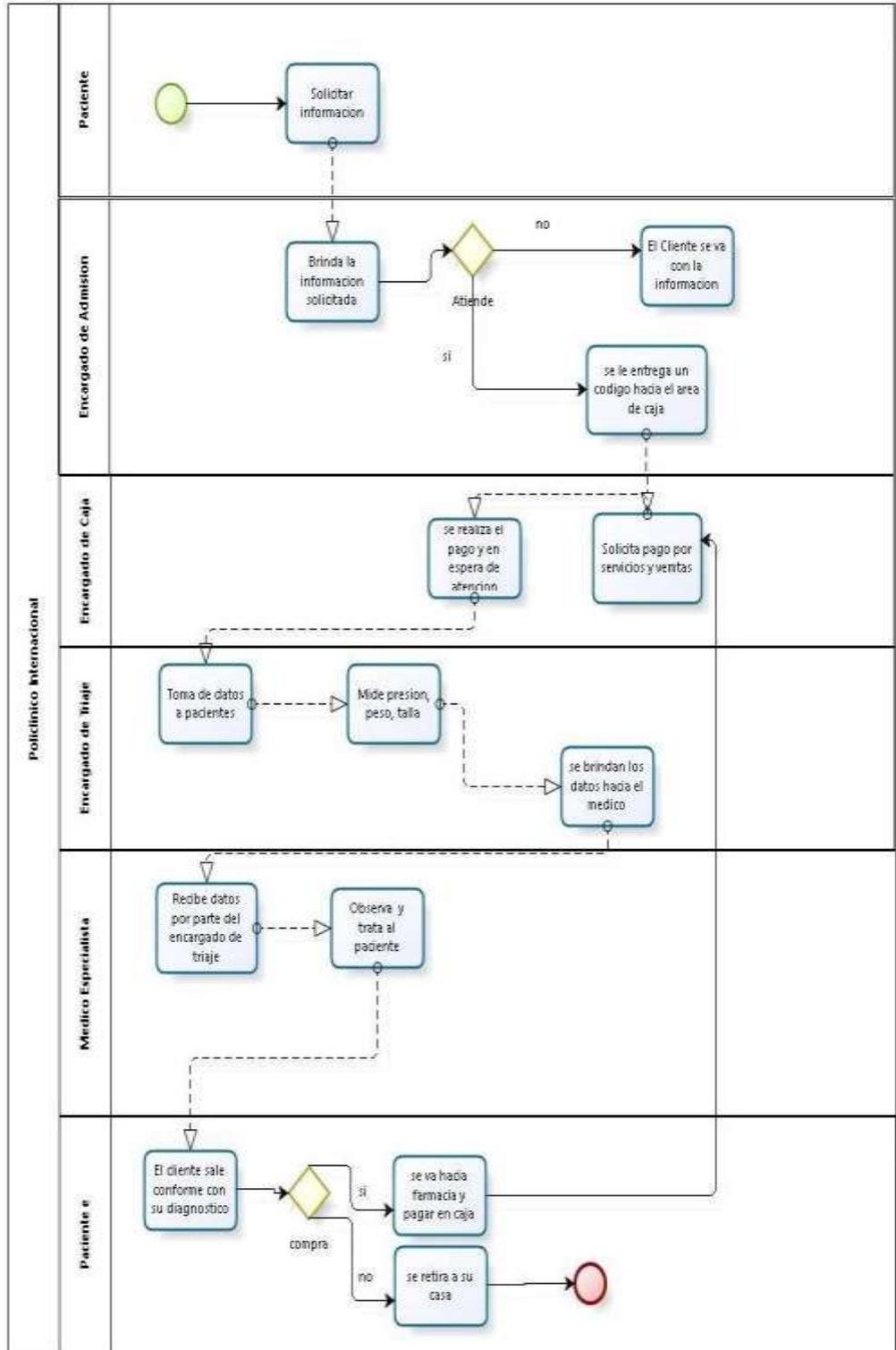
- Coordinar e intervenir en el proceso de Admisión y alta del paciente para brindar atención oportuna y eficiente cumpliendo con las normas establecidas.
- Tomar decisiones para la solución de problemas y/o situaciones de contingencia durante el cuidado del paciente.
- Coordinar y brindar al paciente las condiciones físicas y emocionales adecuadas antes, durante y después de tratamientos, procedimientos y/o pruebas de diagnóstico especializadas.

1.1.6 Descripción general del proceso de negocio

El Policlínico Internacional Farmacer es una empresa dedicada en la atención al cliente donde esta comienza con la llegada del cliente al establecimiento, donde es atendido en el área de admisión este solicita información, orientación, la cual es brindada por el encargado de admisión, en esta parte el cliente brinda sus datos ya sea para el registro de una nueva historia clínica o la búsqueda de un cliente ya existente, al obtener los datos del cliente este se va al área de caja y posteriormente al área de recepción en espera de su turno, en el área de caja se juntan bloques de 5 historias clínicas para que puedan ser llevadas al área de triaje la cual hace llamado al cliente y se obtienen nuevos datos como el peso, talla, presión arterial y demás datos con el fin de facilitar la mayor información del cliente hacia el médico, de la misma forma se esperan que se junten las historias clínicas en bloque de 5 para que este distribuya a los consultorios de los médicos, cuando las historias clínicas llegan al consultorio las enfermeras de esa área se encargan de avisar al cliente a ingresar, el médico obtiene el diagnóstico y en el caso que sea necesario le manda a hacer análisis, radiografías, etc. Cuando el cliente se hace análisis este va al área de laboratorio donde se solicita la orden de análisis y estos datos son adjuntados a las historias clínicas, de la misma forma el medico de consultorio ingresa los datos actualizados a las historias clínicas y los archiva, al terminar el día el medico otorga un reporte al área de administración donde informa cuantos pacientes se

atendió en el día, en el área de administración se adjuntan los reportes diarios de las diferentes áreas.

Grafico N° 2 Diagrama de Procesos



Fuente : Policlínico internacional Farmacer

1.2 Fines de la organización

1.2.1 Visión

Ser una institución modelo en servicios de salud, con pacientes satisfechos por la atención ofrecida con calidad y calidez² (Adriazola, 2016)

1.2.2 Misión

Brindar una atención de calidad, con trato humanista, responsable; ofreciendo una infraestructura moderna con tecnología avanzada.

Ilustración 2 : Policlínico Internacional Farmacer



Fuente: Policlínico Internacional Farmacer

1.2.3 Valores

En el policlínico internacional” promueven los valores, priorizando los siguientes:

- Trabajo en Equipo.
- Innovación.
- Puntualidad.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Veracidad.

² Adriazola, H. S. (2016). Manual de Organización y funciones. PERU.

1.2.4 Objetivos estratégicos

- Contar con personal adecuado, para un óptimo desarrollo de las actividades del negocio.
- Lograr la preferencia de los clientes.
- Posicionar a nuestra empresa en la mejor del sector educativo.
- Adelantarse a la competencia en calidad, tecnología y servicios al cliente.
- Ampliar la infraestructura del local.
- Crear asociaciones con las mejores empresas de tecnología para siempre mantener informado y actualizado a los clientes.
- Satisfacer al máximo las necesidades del cliente con un servicio de calidad de nuestros productos. Mantener un buen estado de clima empresarial para el crecimiento.
- Impulsar el desarrollo y evolución de la empresa

1.2.5 Unidades estratégicas del negocio

Las unidades estratégicas del Policlínico Internacional se basan en diversas áreas:

- **Ventas:** estas se encargan de vender fármacos de primera necesidad dentro de la clínica y una óptica donde se encargan de vender lentes
- **Urgencias:** se tratan de atender las emergencias que pueden ocurrir en cualquier momento esto funciona las 24 horas del día.
 - **Consultas médicas:** el médico especialista atiende al cliente
 - Área de admisión: brinda la información y programa citas.
- **Cajero:** se hacen los pagos de las ventas y las consultas
- **Triaje:** toman los datos primordiales de los clientes como la presión, temperatura.

1.3 Análisis externo

1.3.1 Análisis del entorno general

A. Factores económicos

En el Perú el gasto de bolsillo sigue siendo la principal fuente de financiamiento de los servicios de salud, sin embargo desde el año 1995 este porcentaje ha ido disminuyendo de 45,8% en el año 2000 a 34,2% en el 2005. Por el contrario, en los últimos años se observa un importante incremento del financiamiento de parte del gobierno.

En cuanto a la distribución del gasto en salud según prestadores, durante el año 2012 el 55% se destinó a prestadores públicos (29.3% al Minsa y las regiones, 20.4% a Essalud, 5.3% a sanidades y otros) y

el 45% al sector privado (32.5% a lucrativos, 10.7% a venta en farmacias y 1.8 % a no lucrativos).

Gráfico N° 3

GASTO DESTINADO AL SECTOR SALUD, 2005- 2012

GASTO EN SALUD			
GASTO DESTINADO AL SECTOR SALUD, 2005-2012			
(Miles de nuevos soles)			
Año	Total del gasto en Salud del Gobierno Central	Gasto en el Sector Salud	
		Público	Privado 1/
2005	10 415 117	3 003 634	7 411 483
2006	11 154 242	3 190 614	7 963 628
2007	11 766 787	3 382 505	8 384 282
2008	12 561 045	3 474 247	9 086 798
2009 P/	14 123 218	4 158 215	9 965 003
2010 P/	15 750 207	5 012 539	10 737 668
2011 P/	17 175 569	5 554 374	11 621 195
2012 E/	18 910 254	6 385 774	12 524 480

1/ El gasto privado en salud corresponde al Valor Bruto de la Producción de la actividad de Salud Privada.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

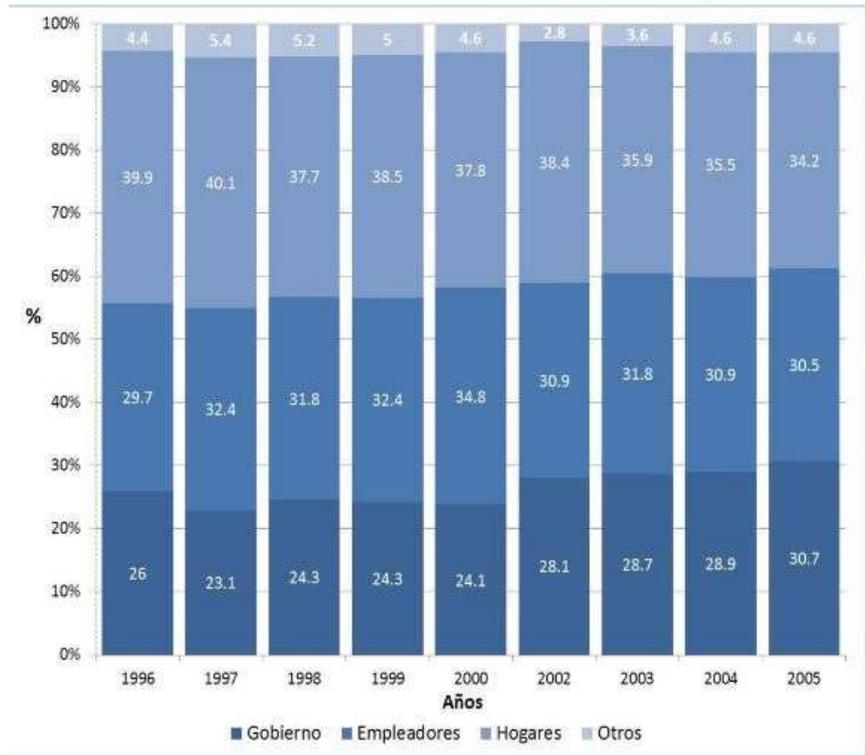
Gráfico N° 4

Cobertura de Aseguramiento en el Sistema de Salud Perú, 2012



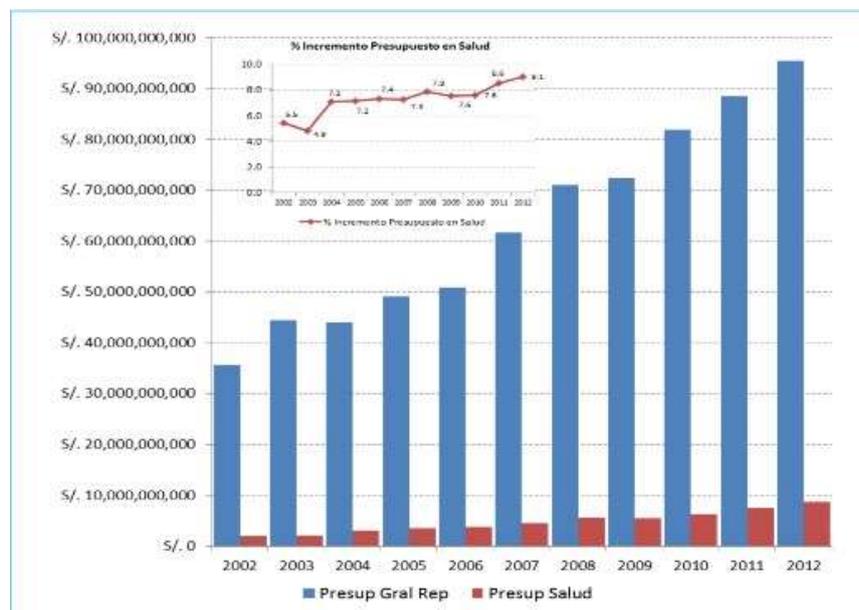
Fuente: INEI-ENAO 2012

Gráfico N° 5
Estructura del Financiamiento de la atención de Salud, Perú
1996-2005



Fuente: Algunas reflexiones en torno a las cuentas nacionales de salud del Perú

Gráfico N°6
Crecimiento del Gasto Público en Salud en el Perú



Fuente: MEF Informe de Memoria del Minsa

B. Factores tecnológicos

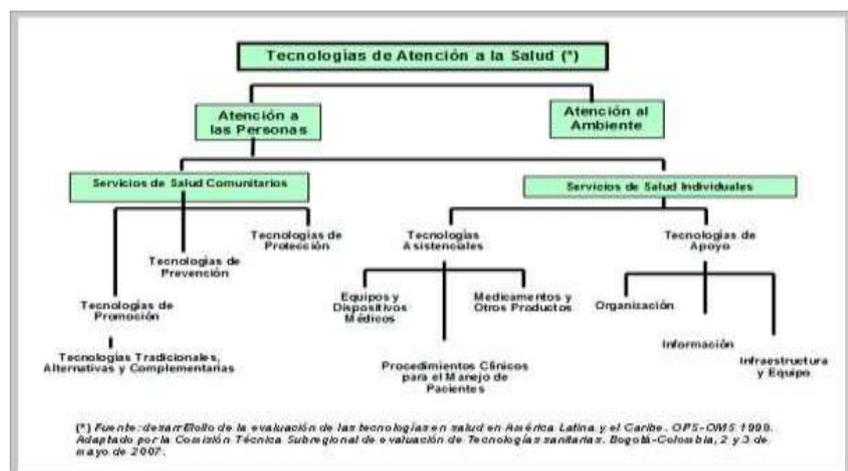
La tecnología ha aumentado con el transcurso del tiempo en la actualidad ha crecido a grandes pasos y en estos tiempos la región Lima ha tenido un gran crecimiento económico que viene acompañado de la tecnología y competitividad de las empresas del mismo rubro.

El cambio tecnológico según CONCYTEC, se ha dado de manera importante a las tecnologías en empresas además, en los procesos para transformar las materias primas en productos; en los sistemas de facturación y de cobro; en la forma de distribuir y comercializar los productos y servicios; en la manera de administrar el negocio.

Es importante señalar que con los cambios tecnológicos obligan a las empresas a desarrollar nuevos conocimientos, ya que al no estar de la mano con el círculo tecnológico ya no pudiese competir y así se generen nuevas carreras y nuevas opciones como son: los dispositivos móviles, el cloud computing, aplicaciones móviles y sistemas web.

Tecnología en Salud TS

Se entiende por tecnología a la aplicación del conocimiento empírico y científico a una finalidad práctica. La denominación de Tecnologías en Salud TS se refirió inicialmente a los medicamentos, a los equipos y dispositivos médicos, a los procedimientos médicos y quirúrgicos y a los modelos organizativos y sistemas de apoyo necesarios para su empleo en la atención a los pacientes. Pero la definición anterior se ha ampliado para incluir a todas las tecnologías que se aplican en la atención a las personas (sanas o enfermas) y ha incluido también a las aplicadas a la atención del medio ambiente cuando su relación con la salud humana está demostrada.³



³ Minsa <http://www.minsa.gob.pe/cset/?pg=12>

C. Factores políticos

Hoy en día el país se encuentra en una etapa de maduración política ya que el nivel de educación, experiencia y sobre todo claridad de propuestas es superior a anteriores elecciones.

El Perú ha tomado un gran crecimiento económico y de estabilidad, lo cual ha incentivado a la inversión y el consumo nacional.

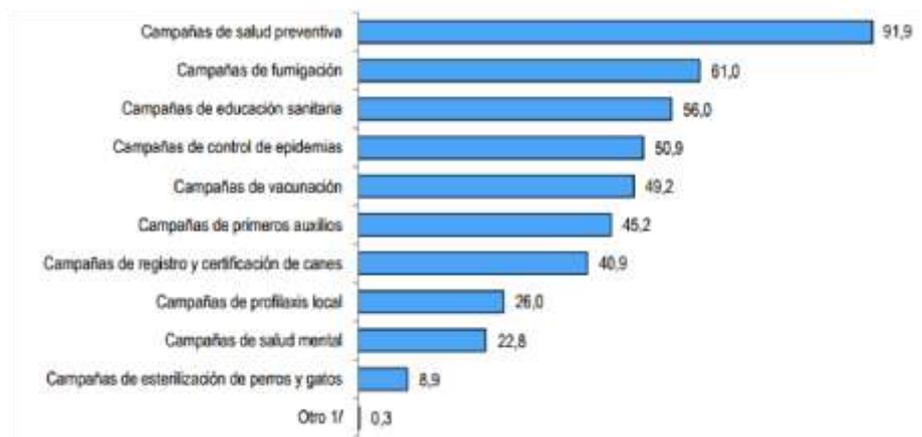
D. Factores Sociales Educación

en Lima

El departamento de Ica en los últimos años ha incrementado el nivel educativo, así como la regularidad escolar y la conclusión de estudios han aumentada, el principal problema radica en los niveles de rendimiento de aprendizaje.

Grafico N° 7

Municipalidades que se realizaron actividades en coordinación con el ministerio de salud 2014



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Programas de control y prevención de la salud

En el año 2014 el 99,8% (1 mil 838) de las municipalidades informaron haber implementado al menos un tipo de programa de control y prevención de la salud en sus respectivas jurisdicciones. Los programas realizados con mayor frecuencia fueron, control del crecimiento y desarrollo del niño (83,7%), vacunación (67,4%), control

de infecciones respiratorias agudas (55,5%), planificación familiar (54,1%), control de enfermedades diarreicas agudas (49,0%), entre otros.

Grafico N°8

Programas de control y prevención de la salud implementados en el Distrito 2014



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática

Delincuencia

En los últimos años la delincuencia ha ido aumentando y esto afecta a los clientes del policlínico Internacional.

Grafico N° 9

DENUNCIAS DE DELITOS, SEGÚN DEPARTAMENTO

Departamento	2010	2011	2012	2013	2014
Lima	107.4	133.9	6 366	130.4	123.6

FUENTE: INEI

Situación Económica

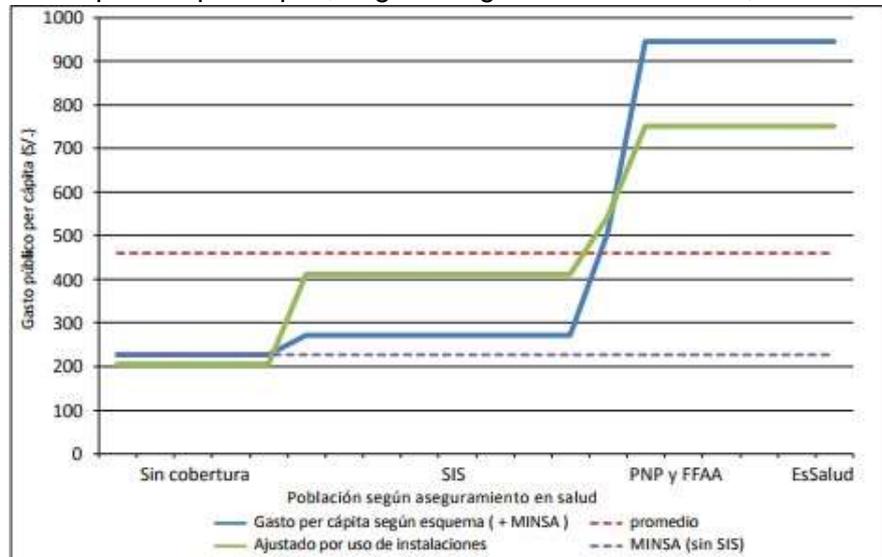
Grafico N° 10
POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE POBREZA MONETARIA,
SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2004 - 2014

Ámbito	2012 2013		2014 Estimación	2014 Intervalo de confianza al 95%		CV (%)
				Inferior	Superior	
Geográfico Total	25.8					1.9
Lima Metropolitana	14.5	23.9	22.7	21.9	23.6	6.8
Resto País	30.9					1.9
Área de residencia		12.8	11.8	10.3	13.4	
Urbana		29.0	27.8	26.7	28.8	
Rural Región natural	16.6	53.0				3.1
Costa		16.1	15.3	14.4	16.3	
Sierra		48.0	46.0	44.2	47.8	
Selva	16.5					4.0
	38.5					2.5
	32.5	15.7	14.3			4.0
		34.7	33.8	13.3	15.5	
		31.2	30.4	32.2	35.5	
				28.1	32.8	

Fuente : INEI

Salud

Grafico N° 11
Gasto público per cápita, según aseguramiento en salud, 2011



Fuente: Base de datos del SIAF, SIS, SUNASA y MINSA

Grafico N° 12

Cantidad de establecimientos del sector Salud y del Ministerio de Salud por tipo, 2002-2009

Año	SECTOR SALUD				MINISTERIO DE SALUD			
	Total	Hospital	Centro Salud	Puesto Salud	Total	Hospital	Centro Salud	Puesto Salud
2002	8.077	482	2.055	5.540	6.732	138	1.179	5.415
2003	8.064	452	1.784	5.828	6.892	142	1.202	5.548
2004	7.958	441	1.926	5.591	6.722	141	1.188	5.393
2005	8.055	453	1.932	5.670	6.821	146	1.203	5.472
2006	8.237	463	1.972	5.802	6.997	147	1.246	5.604
2007	8.295	470	1.990	5.835	7.049	151	1.261	5.637
2008	8.544	485	2.049	6.010	7.267	154	1.295	5.818
2009	8.955	469	2.321	6.165	7.382	155	1.321	5.906

Fuente: Minsa

E. Factores demográficos

Según el INEI, San Juan de Lurigancho (Lima Este) es el distrito con mayor población en Lima Metropolitana y del Perú, con 1 millón 069 mil 566 residentes. Le siguen San Martín de Porres (688 mil 703) y Comas (522 mil 760) en Lima Norte.

En Lima Metropolitana hay 95 hombres por cada 100 mujeres. En los distritos de Lima Centro existen más mujeres que hombres, principalmente, en San Isidro y Miraflores. En tanto, Cieneguilla es el distrito que concentra más hombres que mujeres.

En Lima Metropolitana hay 945 mil niñas y niños de cero a cinco años de edad, lo que representa el 9,7% del total de población mientras que la población de niñas y niños de 6 a 11 años es de 942 mil.

Asimismo en la capital hay un total de 993 mil 380 adolescentes de 12 a 17 años (el 10% de los limeños), la mayoría en los distritos de Lima Sur, Lima Este y Lima Norte. San Bartolo es el distrito con mayor porcentaje de adolescentes y Miraflores el distrito con la menor proporción.

Gráfico N°13



Fuente: INEI

Gráfico N° 14

Mortalidad relativa ajustada por edad, en diez años según categoría como funcionario y causa de la muerte

Causa de muerte	Administradores	Profesionales y ejecutivos	Personal de oficina	Otro
Cáncer de pulmón	0,5	1,0	2,2	3,6
Otro cáncer	0,8	1,0	1,4	1,4
Enf. coronaria	0,5	1,0	1,4	1,7
Enf. cerebrovascular	0,3	1,0	1,4	1,2
Bronquitis severa	0,0	1,0	6,0	7,3
Otra patología respiratoria	1,1	1,0	2,6	3,1
Enf. gastrointestinales	0,0	1,0	1,6	2,8
Enf. genitourinarias	1,3	1,0	0,7	3,1
Accidentes y homicidios	0,0	1,0	1,4	1,5
Suicidio	0,7	1,0	1,0	1,9
Causa de muerte	Administradores	Profesionales y ejecutivos	Personal de oficina	Otro
Causas no relacionadas con el fumar:				
Cáncer	0,8	1,0	1,3	1,4
No cáncer	0,6	1,0	1,5	2,0
Todas las causas	0,6	1,0	1,6	2,1

Fuente: Marmot

1.3.2 Análisis del entorno competitivo

En la actualidad los avances de la medicina y tecnología médica surgen también nuevas enfermedades así como el índice de accidente que han aumentado en los últimos años,

El policlínico Internacional Farmacer se encuentra ubicada en la Av Metropolitana Mz F Lt 12 Ate Vitarte se encuentra en una zona transitada y de rubro comercial en lo que concierne en el ámbito de salud, ya que en esta zona se encuentran otras empresas competidoras no han sido obstáculos, lo que hace la diferencia de las demás empresas es que El Policlínico Internacional se centra en la ayuda al prójimo con las campañas sociales que brinda y con una amplia gama de profesionales.

Para un mejor análisis se emplea las cinco Fuerzas de Porter, creado por el profesor Michael Porter en 1980., donde se analizar la rentabilidad para determinar la validez del negocio, así como los recursos que posee.

A. Poder de negociación de los Compradores o Clientes

En el Policlínico Internacional Farmacer de Lima los principales clientes son los habitantes de esa comunidad, estas se centran en la atención al cliente como los servicios, así como también las ventas de la Farmacia y la Óptica.

El objetivo del Policlínico es Destacarse por la atención eficiente a la comunidad, además se preocupa por como son los servicios se ofrecen y el precio que cuesta cada una.

B. Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores

El poder de los proveedores es alto y que al ser un rubro de salud la mayoría de materiales que se usan son descartables esto hace que estemos siempre pendientes de los proveedores.

C. Amenaza de nuevos competidores entrantes

En la actualidad los avances de la medicina y tecnología médica surgen también esto a hecho que más empresas del rubro de salud surjan cada vez, así como también la basta gama de profesionales que se encuentran la mayoría de estos tienen como meta formar su propia empresa.

D. Amenaza de los productos sustitutos

El Policlínico Internacional Farmacer de Lima ofrece una amplia variedad de servicios, por un precio económico esto hace que se sitúe por encima de los demás establecimientos.

E. Rivalidad entre los competidores

El policlínico Internacional Farmacer se encuentra ubicada en la Av Metropolitana Mz F Lt 12 Ate Vitarte se encuentra en una zona transitada y de rubro comercial en lo que concierne en el ámbito de salud, ya que en esta zona se encuentran otras empresas competidora.

Empresas Competidoras

- Clínica Ricardo palma
- Clínica delgado
- Clínica Stella maris
- Clínica padre Luis tezza
- Clínica good hope
- Clínica anglo americana
- Clínica internacional
- Clínica Javier prado
- Clínica cayetano heredia
- Clínica miraflores
- Clínica montefiori
- Clínica montesur
- Clínica san Felipe
- Clínica bellavista
- Clínica san marcos
- Clínica san miguel
- Clínica san pablo – sede surco
- Clínica san Gabriel
- Clínica Jesús del norte
- Clínica santa maría del sur
- Policlínico internacional
- Clínica san juan bautista
- Clínica san pablo
- Clínica san Vicente

- Clínica santa Isabel
- Clínica de especialidades médicas
- Inppares
- Clínica virgen milagrosa
- Clínica san Bernardo
- Medavan
- Clínica san camilo
- Clínica limatambo
- Clínica repromedic
- Clínica guadalupe
- Clínica maison de sante
- Hogar clínica san juan de dios
- Clínica centenario peruano japonesa
- Centro medico jockey salud
- Clínica vesalio
- Instituto neuro cardiovascular de las Américas (i.n.c.a.)
- Centro medico Avendaño s.a.c.
- Clínica los andes
- Centro oncológico aliada
- Oncosalud

1.3.3 Análisis de la posición competitiva

El Policlínico Internacional se encuentra en un puesto promedio debido, ya que esta cuenta con una infraestructura en su amplia gama de especialidades que este tiene, también se debe al encontrarse en una zona céntrica y con profesionales altamente calificados.

El Policlínico Internacional siempre trata de estar un paso más adelante de las demás empresas debido a la innovación, paquetes y promoción de la salud ya que desea que se llegue a todos los lados y para todos los tipos de economías de las personas

A. Factores de clave del éxito

Calidad: la calidad es única ya que se cuenta con Profesionales altamente capacitados.

Precio: el precio es asequible para todas las personas y es variante dependiendo la especialidad que escojas.

Marketing: es importante ya que esta nos brinda más oportunidades para llegar a un nuevo público.

Tecnología: se cuenta con los equipos más actuales y los profesionales siempre están en constante capacitación junto a la tecnología.

1.4 Análisis Interno

1.4.1 Recursos y capacidades

A. Recursos tangibles

Son los recursos materiales que tiene la empresa:

Inventario del Policlínico Internacional Farmacer		
Área	Producto	código
ADMISIÓN	Silla de espera de tres	2013-PI-001A
	Silla de espera de tres	2013-PI-002A
	Tacho de basura	2013-PI-003A
	Computadora LG	2013-PI-004A
	Impresora Epson	2013-PI-005 ^a
	Silla verde de plástico	2013-PI-006 ^a
	Florero	2013-PI-007 ^a
	Florero	2013-PI-008 ^a
	Florero	2013-PI-009 ^a
	Extintor	2013-PI-00A
	Reloj de pared	2013-PI-011 ^a
	Módulo de recepción	2013-PI-012 ^a
	Mesa de reclamación	2013-PI-013 ^a
TRIAGE	Infantómetro	2013-PI-015TR
	Balanza digital	2013-PI-016TR
	Balanza digital	2013-PI-017TR
	Escritorio	2013-PI-018TR
	Balanza pediátrica	2013-PI-019TR
	Tensiómetro riester	2013-PI-020TR
	Estetoscopio	2013-PI-021TR
	Tallimetro y balanza	2013-PI-022TR
	Televiso Samsung	2013-PI-023TR
	Extintor	2013-PI-024TR
	Reloj de pared	2013-PI-025TR
	Termómetro	2013-PI-026TR
	Silla de plástico blanco	2013-PI-027TR
	Silla de plástico blanco	2013-PI-028TR
	Camilla	2013-PI-029T
	Camilla	2013-PI-030T

TÓPICO	Biombo	2013-PI-031T
	Bañera para medios físicos	2013-PI-032T
	Parantes	2013-PI-033T
	Parantes	2013-PI-034T
	Silla de plástico blanca	2013-PI-035T
	Silla giratoria negra	2013-PI-036T
	Coche de medicamentos	2013-PI-037T
	Coche de curaciones	2013-PI-038T
	Reloj	2013-PI-039T
	Taburete	2013-PI-040T
	Tacho de plástico	2013-PI-041T
	Tacho de metal(residuos comunes)	2013-PI-042T
	Silla de ruedas	2013-PI-043T
	Repisa	2013-PI-044T
	Vitrina	2013-PI-045T
	Guarda ropas	2013-PI-046T
	Dispensador	2013-PI-047T
	Mortero	2013-PI-048T
	Frasco de plástico cuello de cisne	2013-PI-049T
	Bandeja	2013-PI-050T
	Tensiómetro digital	2013-PI-051T
	Maletín domiciliario	2013-PI-052T
	Glucómetro	2013-PI-053T
	Mesa de mayo	2013-PI-054T
	Tambor pequeño	2013-PI-055T
	Tambor mediano	2013-PI-056T
	Tambor grande	2013-PI-057T
	Pantoscopio riester	2013-PI-058T
	Pulsoxímetro	2013-PI-059T
	Jarra hervidora	2013-PI-060T
	Jarra de plástico grande color	2013-PI-061T
	Almohada grande	2013-PI-062T
	Nebulizador marca Thomas	2013-PI-063T
Lupa	2013-PI-064T	
Linterna	2013-PI-065T	
Cubeta de metal con tapa mediano	2013-PI-066T	
Cubeta de metal con tapa mediano	2013-PI-067T	
Cubeta de metal con tapa pequeño	2013-PI-068T	

	Cubeta de metal con tapa pequeño	2013-PI-069T
	Tensiómetro	2013-PI-070T
	Estetoscopio riester	2013-PI-071T
	Chata	2013-PI-072T
	Frasco de vidrio ámbar grande	2013-PI-073T
	Frasco de vidrio ámbar grande	2013-PI-074T
	Frasco de vidrio ámbar mediano	2013-PI-075T
	Frasco de vidrio ámbar mediano	2013-PI-076T
	Frasco de vidrio ámbar pequeño	2013-PI-077T
MEDICINA GENERAL	Camilla	2013-PI-081M
	Escritorio	2013-PI-082M
	Silla giratoria negrea	2013-PI-083M
	Silla de metal negra	2013-PI-084M
	Silla de metal negra	2013-PI-085M
	Taburete de primer nivel	2013-PI-086M
	Coche de curaciones	2013-PI-087M
	Tacho de metal	2013-PI-088M
	Tacho de plástico	2013-PI-089M
	Negatoscopio	2013-PI-090M
PEDIATRIA	Camilla	2013-PI-091P
	Perchero	2013-PI-092P
	Silla mecedora rosada	2013-PI-093P
	Ventilador	2013-PI-094P
	Tacho de basura verde	2013-PI-095P
	Tacho de basura roja	2013-PI-096P
	Escritorio de metal	2013-PI-097P
	Taburete de primer nivel	2013-PI-098P
	Silla de metal	2013-PI-099P
	Silla de metal	2013-PI-100P
	Silla negra	2013-PI-101P

B. Recursos Intangibles

Son los recursos que apoyan a la empresa dándole un mayor impacto y eficiencia en el Policlínico Internacional son:

- Logo y Marca
- Conocimiento de las actividades de negocio.
- Prestigio de la empresa
- Conocimiento calificado por parte del personal

- Relación con varias empresas de la ciudad de Lima para dar mejores descuentos

C. Capacidades organizativas

Las capacidades organizativas son:

- Personal altamente capacitado en todas las áreas de negocio,
- Equipo de trabajo unido,
- Se cuenta con recursos financieros propios,
- Voluntad del equipo a crecer cada día y aprender diferentes cosas.

D. Análisis de recursos y capacidades

El policlínico Internacional consta con las actividades de forma adecuada como sus recursos financieros, esto le permite obtener nuevos recursos tangibles, también cuenta con sus procedimientos como el área admisión, triage y las demás áreas.

Es una empresa unida y han sabido sobrellevar los obstáculos debido a la tecnología ya que gracias a estos ha habido cambios en la atención y simplificación de métodos, así poniéndose a la vanguardia de las demás empresas. Así como también los Médicos transmiten sus conocimientos actualizados hacia los clientes.

El personal se enfoca en mejorar eventualmente sus capacidades para que se puedan adaptar ante los cambios y así obtener una mayor ventaja competitiva, los instructores y el personal está debidamente capacitado ante cualquier situación dando óptimos resultados y de manera inmediata.

1.4.2 Análisis de la cadena de valor

A. Actividades Primarias

Son cinco las categorías genéricas de las actividades primarias más importantes del Policlínico Internacional:

Logística interna: contratación de personal, manuales de información y equipos informáticos de laboratorio.

Operaciones: elaboración del plan anual, registro de los clientes, atención al cliente y consulta, diagnóstico de este mismo. **Logística**

externa: cobro de las Consultas, servicios y pago al personal.

Marketing y ventas: anuncios en radio, publicidad con volantes, murales, redes sociales.

Servicios post ventas: evaluación de clientes y personal y asesoría a los clientes.

B. Actividades de apoyo

Son las actividades que sirven para mantener el Policlínico Internacional y que tienen relación con los procesos que desarrolla. Son cuatro categorías genéricas.

Infraestructura organizacional: respuestas a las necesidades de los clientes, local propio, reputación, costos y presupuestos.

Gestión de recursos humanos: capacitaciones al personal, horarios de trabajos determinados, supervisar al personal, comunicación organizacional.

Desarrollo de tecnologías: mantenimiento de los equipos, tecnología de información, redes.

Compras: compras de equipos de última generación, planificación de compras.

1.5 Análisis Estratégico

1.5.1 Análisis FODA

A. Fortalezas

- Personal altamente capacitado
- Adaptación al cambio del personal
- Equipos o dispositivos tecnológicos actuales
- Personal con conocimiento de todas las áreas
- Institución con varios años de antigüedad en el mercado empresarial
- Marketing y telemarketing
- Infraestructura propia y amplia

B. Oportunidades

- Avance tecnológico
- Flexibilidad de horarios.
- Capacitaciones seguidas

C. Debilidades

- Demora en la entrega de Historia Clínica
- Tiempo muerto en las filas de espera.
- Fallo en el proceso de negocia en lo que concierne a las citas.

D. Amenazas

- Situación económica en estos años
- Diversidad de instituciones en el rubro de servicios de salud
- Avance tecnológico

1.5.2 Matriz FODA

TABLA N°1 MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	Debilidades (D)	Fortalezas (F)
	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no se adecua al cambio • Demora en la entrega de Historia Clínica • Tiempo muerto en las filas de espera. • Fallo en el proceso de negocia en lo que concierne a las citas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • marketing • Personal Alta mente calificados
Oportunidades (O)	Estrategias (DO)	Estrategias (FO)
<ul style="list-style-type: none"> • La tecnología para mejorar sus procesos • Flexibilidad de horarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la tecnología para capacitar de forma más seguida al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • utilizar la tecnología como medio de apoyo a los Medicos. • obtener mayor beneficio del marketing para atraer más clientes.
Amenazas (A)	Estrategias (DA)	Estrategias (FA)
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Poco crecimiento económico en la región • Desempleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar con los médicos juntas continuas para elaborar planes para el mejoramiento del Policlínico Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento a los Clientes • Paquetes promocionales para clientes de bajos recursos.
FUENTE: MOF (POLICLINICO INTERNACIONAL FARMACER)		

1.6 Descripción de la problemática

En la atención al cliente estos siempre están quejándose ya que la mayor parte de su tiempo la pasan haciendo colas u en la sala de espera, al verificar el buzón de sugerencias se ve que la mayor incomodidad de los pacientes se datan en las distintas colas que hay ya que una cola es para información, otra cola es para pedir ticket de atención, otra cola es para caja y por ultimo tienen que esperar que las historias clínicas pasen del área de admisión hacia el consultorio sabiendo que para que pasen las historias clínicas tienen que haber un bloque de 5 personas, esto se da por el límite de enfermeras que se encuentran a cargo del área de admisión ya que se encargan de todos los consultorios, al mismo tiempo se han presentado varios casos de historias clínicas extraviadas o deteriorados por el paso del tiempo, esto también se debe a la manipulación de las historias lo que ocurre que se borren las escrituras, el papel se desgaste, otro problema que se ve es al ver la demasiada cantidad de historias clínicas que se encuentran almacenadas y van aumentando día a día esto hace que la búsqueda se vuelva lenta, por más que estos estén clasificados por numero hace que el tiempo en respuesta a la solicitud de búsqueda obtenga un retraso, otra de las quejas que se ven en el buzón de sugerencias es el reclamo que se da al obtener citas médicas ya que estas se den de forma presencial y se obtiene por orden de llegada así como también el límite de tickets que estos entregan y el límite de tiempo en que lo entregan.

1.6.1 Problemática

- Tiempo muerto al brindar la información por parte del área de recepción.
- No hay un respaldo virtual de las historias clínicas.
- Tiempo perdido por paciente en la cola de espera.
- Tiempo muerto en la sala de espera
- Demasiadas colas y procesos para solicitar la información de cada paciente.
- Inadecuado control en el seguimiento de las citas medicas

1.6.2 Objetivos

Mediante este proyecto se plantean metas a largo plazo, los cuales se desean llegar a lograr una realización en base a un conjunto de actividades y tareas, permitiéndonos establecer objetivos:

A. Objetivo general

Reforzar la gestión del Policlínico Internacional mediante una aplicación móvil “GESMED”, insertando teleconsultas y un manejo de citas online.

B. Objetivo específicos

- Identificar los procedimientos o actividades del servicio Médico.
- Analizar los factores que afectan el rendimiento.
- Identificar los tiempos en cada proceso.
- Agilizar la entrega de las citas Médicas de los clientes.
- Capacitar e informar a los trabajadores sobre los cambios en los procedimientos.

1.7 Resultados esperados

TABLA Nº2 Resultados Esperados

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADO ESPERADOS	INDICADOR	FORMULA	Instrumentos
FORTALECER LA GESTIÓN DE SERVICIOS MEDICOS DEL POLICLINICO INTERNACIONAL FARCEMER DE LA CIUDAD DE LIMA MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED”	Gestión				
	Optimizar la realización de los procesos operativos apoyados con la herramienta GESMED	integrar los procesos operativos	Nivel de Integración de procesos	NIP=Nivel de integración de procesos	Encuestas observación
	Establecer mecanismos para agilizar el registro de entrega de la información, citas médicas	Control eficiente al brindar información	Tiempo de reducción del proceso	TRP=TA-TN	Encuestas observación
	Estructurar los recursos humanos de acuerdo a los procesos de atención al cliente, información	Reducir el tiempo a través de una organización del personal que este exclusivamente orientado en la atención al cliente	Tiempo de respuesta en la atención al cliente	(Total de minutos en la Atención al cliente / Total de minutos en la Atención al cliente Establecidos) x100	Cuadro de monitoreo
	Ingeniería				
	Sintetizar la obtención de citas médicas	Agilizar el proceso tas la obtención de citas	Numero de Citas	Numero de Citas= Número de consultas/número de médicos	documentaria

Determinar la usabilidad en función al rendimiento del usuario.	Superar las expectativas del cliente	Nivel de satisfacción de los usuarios	$NSU=SP/PM$	Cuestionarios Escala likert
Desarrollar programas de capacitación	Personal altamente capacitado con el funcionamiento del proyecto	Nivel de producción.	$NP=NTD/NTA*100$	Registro de asistencia capacitaciones

Establecer una vía alterna de comunicación entre los clientes y el personal del Policlínico	Descongestionar la vía de información presencial para otorgar una comunicación personalizada y eficaz a los clientes.	Nivel de problemas resueltos	(Total de tiempo en la resolución de problemas / Total de tiempo Establecidos para la resolución de problemas) x100	Cuadro de monitoreo
Otorgar información de los clientes a través de sus diagnósticos, recetas, para satisfacer sus necesidades y sugerencias.	Fidelizar los clientes mediante el apoyo personalizado de la aplicación para así mejorar los servicios.	Nivel de fidelización de los clientes	(Cantidad de servicios brindados a un mismo cliente / Cantidad de servicios brindados total) x100	Ficha de observación de ventas
Soporte				
Recopilar datos y analizar la Situación Actual del Policlínico Internacional Farmacer.	Cumplir con los entregables del proyecto Planificados en un 80%.	Análisis Documental	Número de Entregables Realizados. /Número de Entregables Planificados.	Propia

	Elaborar capacitaciones que permitan el aprendizaje de la nueva herramienta implementada.	Aumentar eficiencia del personal en las unidades de negocio comprometidas	Nivel de eficiencia	(Nivel de desempeño reales / Nivel de desempeño esperados) x 100	Cuadro de Monitoreo
--	--	---	---------------------	--	---------------------

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DEL
PROYECTO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1. MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO

SALUD

Según la OMS nos indica que la salud es estado físico y mental libre de incomodidad y dolor que permite a la persona funcionar más largo tiempo en cualquier ubicación.

Galeno (129 D.C.) Nos indica que es la perfecta armonía entre cuerpo y mente, donde nos da a conocer los diferentes matices de salud.

“Estado de equilibrio relativo de la forma y función del cuerpo humano resultante de su ajuste dinámico con las fuerzas que tratan de modificarlo”⁴.

TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, para lo cual cuentan con Unidades Productoras de Servicios de salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades socio sanitarias similares y diseñadas para enfrentar demandas equivalentes.

CATEGORÍAS DE ESTABLECIMIENTO DE SALUD SEGÚN ATENCIÓN

Las categorías de establecimientos de salud por niveles de atención, consideradas en la norma técnica de salud son las siguientes:

Ilustración 3 : Categorías de Establecimiento

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		Categoría I – 1
		Categoría I – 2
		Categoría I – 3
		Categoría I – 4
SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	Establecimientos de salud de Atención General	Categoría II – 1
	Establecimientos de Salud de Atención Especializada	Categoría II – 2
		Categoría II – E
TERCER NIVEL DE ATENCIÓN	Establecimiento de salud de Atención General	Categoría III – 1
	Establecimiento de salud de Atención Especializada	Categoría III-E
		Categoría III-2

Fuente: MINSA

⁴ René Dubos En: <http://www.saludmed.com/Salud/CptSalud/CptSaCon.html>. España 1956, 2 pp.

TABLA N°3 Categorías por establecimientos de Salud

categoría 1	categoría 1-1	puesto de salud o posta de salud con profesional de salud no medico	Actividades	Atención de urgencias y emergencias Referencia y contrareferencia Desinfección y esterilización Vigilancia epidemiológica Salud ocupacional	Registro de Atención e información Salud ambiental Salud Familiar y comunitaria Acciones de salud ambiental en la comunidad Atención con Medicamentos	Atención de parto inminente Nutrición integral Prevención de cáncer Pruebas rápidas y toma de muestra Rehabilitación basada en la comunidad.
		consultorio de profesional de la salud(no medico)				
	categoría 1-2	puesto de salud o posta de salud con medico	Actividades	Atención de urgencias y emergencias Referencia y contrareferencia Desinfección y esterilización Vigilancia epidemiológica Salud ocupacional Registro de Atención e información	Salud ambiental Salud Familiar y comunitaria Acciones de salud ambiental en la comunidad Atención con Medicamentos Atención de parto inminente Rehabilitación basada en la comunidad.	Nutrición integral Prevención y diagnóstico precoz del cáncer Intervenciones de cirugía de consultorio externo Pruebas rápidas y toma de muestra
		consultorio médico, con o sin especialidad				
	Categoría 1-3	centro de salud	Actividades	Atención de urgencias y emergencias Referencia y contrareferencia Desinfección y esterilización Vigilancia epidemiológica Salud ocupacional Registro de Atención e información	Salud ambiental Salud Familiar y comunitaria Acciones de salud ambiental en la comunidad Atención con Medicamentos Atención de parto inminente Nutrición integral	Prevención y diagnóstico precoz del cáncer Intervenciones de cirugía de consultorio externo Radiología dental Laboratorio dental Rehabilitación basada en la Comunidad.
		centro medico				
	Categoría 1-4	centro de salud con camas de internamiento	Actividades	Atención de urgencias y emergencias Referencia y contrareferencia Desinfección y esterilización Vigilancia epidemiológica Salud ocupacional Registro de Atención e información Salud ambiental	Internamiento Acciones de salud ambiental en la comunidad Nutrición integral Salud Familiar y Comunitaria Atención de la gestante en el periodo de parto Prevención y diagnóstico	Atención del recién nacido en el área de observación Intervenciones de cirugía de consultorio externo Ecografía Radiología I Rehabilitación basada en la Comunidad.
		centro médico con camas de internamiento				

Categoría 2	Categoría 2-1	hospital de atención general	Actividades	Consulta Externa Emergencia Hospitalización Centro Obstétrico Central de Esterilización	Centro Quirúrgico Medicina de Rehabilitación Diagnóstico por imágenes Farmacia	Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Patología Clínica Nutrición y Dietética
		clínicas de atención general				

42

	Categoría 2-2	hospital de atención general	Actividades	Consulta Externa Emergencia Hospitalización Centro Obstétrico Centro Quirúrgico Medicina de Rehabilitación	Cuidados Intensivos Diagnóstico por imágenes Patología Clínica Anatomía patológica Nutrición y Dietética	Farmacia Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Central de Esterilización
		clínicas de atención general				
	Categoría 2-e	Hospitales de atención especializada	Actividades	Consulta Externa Hospitalización Patología Clínica Farmacia Nutrición y Dietética	Obligatorias según campo clínico o grupo etario: Emergencia Centro Obstétrico Diagnóstico por imágenes Centro Quirúrgico	Medicina de Rehabilitación Central de Esterilización Anatomía patológica Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre
		Clínicas de atención especializada				
Categoría 3	Categoría 3-1	hospitales de atención general	Actividades	Consulta Externa Emergencia Hospitalización Centro Obstétrico Centro Quirúrgico Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre	Medicina de Rehabilitación Diagnóstico por imágenes Patología Clínica Anatomía patológica Farmacia Cuidados Intensivos	Hemodiálisis Nutrición y Dietética Central de Esterilización Opcional: Radioterapia Medicina nuclear
		clínicos de atención general				
	Categoría 3-2	institutos especializados	Actividades	Consulta Externa Hospitalización Diagnóstico por imágenes Patología Clínica Farmacia Nutrición y Dietética Medicina nuclear	Central de Esterilización de Docencia e Investigación Emergencia Centro Obstétrico Centro Quirúrgico Cuidados Intensivos	Medicina de Rehabilitación Anatomía patológica Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Hemodiálisis Radioterapia

Categoría 3-e	hospitales de atención especializada	Actividades	Consulta Externa Hospitalización Diagnóstico por imágenes Patología Clínica Farmacia	Nutrición y Dietética Emergencia Centro Obstétrico Centro Quirúrgico Medicina de Rehabilitación Central de Esterilización	Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Cuidados Intensivos Anatomía patológica Hemodiálisis Radioterapia Medicina nuclear
	clínicos de atención especializada				

FUENTE: MINSA

EVOLUCIÓN DE LA SALUD

El sentido de la salud ha ido evolucionando en función del momento histórico, de las culturas, del sistema social y del nivel de conocimientos. En los primeros años de la historia se mantuvo, durante un largo período de tiempo, el pensamiento primitivo (mágico-religioso), centrado en la creencia de que la enfermedad era un castigo divino, esta actitud aún se mantiene en algunos pueblos de África, Asia, Australia y América.

“El cambio conceptual más importante tuvo lugar en 1946 cuando La Organización Mundial de la salud en su Carta Magna define la salud como “Completo estado de bienestar físico, psíquico y social”. Son numerosas las definiciones que a partir de este momento se han formulado sobre el concepto de salud, encontrando un elemento común en todas ellas, la formulación de la salud en términos positivos y considerando este concepto en un plano integrador de la sociedad y el hombre”⁵.

2.1.1 ANTECEDENTES

CASOS DE ÉXITO

Caso de éxito N°1
AUTOMATIZACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 EN EL SECTOR SALUD
Problemas
Una plataforma automatizada brindaría apoyo y facilitaría a todos los colaboradores de Yavic a integrarse a un sistema de gestión, ya que el proceso de implementación del sistema y la certificación ISO 9001 podía parecer algo abstracto. & Los horarios y turnos de la empresa dificultaban una comunicación apropiada entre todo el personal. & Se consideró que era una propuesta superadora para controlar la documentación necesaria para el cumplimiento de los procesos. & La gestión manual de un sistema como el que se pretendía implementar requería incorporar un mayor número de miembros al Depto. de Calidad. Esto implicaba una inversión de capital muy alta para ese momento.
solución
Una herramienta que hiciera posible gestionar cualquier actividad desarrollada en la empresa y que tuviese toda la información centralizada con acceso inmediato desde cualquier punto geográfico. % Una solución que permitiera al personal implementar el Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001 de un modo natural, sin tener grandes variaciones en las funciones desempeñadas. % Una potente herramienta que concediese el control total del sistema, simplificando la gestión de los requisitos legales específicos del sector salud y la gestión de un gran volumen de información, documentación, desvíos de los requisitos, etc. % Una solución que ofreciera información a tiempo real y que permitiera monitorear todos los desvíos día a día.
FUENTE: ISOTOOLS

⁵ Alessandro Seppilli En: <http://www.saludmed.com/Salud/CptSalud/CptSaCon.html> España 1971. 3pp.

Caso de éxito N°2
SAS. DISTRITO SANITARIO JAÉN SUR
<p>El Servicio Andaluz de Salud del Distrito Sanitario Jaén SUR, recientemente ha realizado la reforma de su sala de espera y con el ánimo de dar una mejor atención a sus pacientes, acaba de instalar nuestro sistema de gestión de colas de espera Encólata-Salud, para poder gestionar eficazmente las colas de este centro público de Andalucía. Este servicio de atención al ciudadano, está preparado para poder atender a un numeroso público diariamente en el centro. Prestan servicio en horario de mañana y tarde, en una única sala de espera, recién reformada. La puesta en marcha y formación del sistema se ha realizado en remoto en el centro, de una manera muy sencilla ya que todo el sistema se mandó preinstalado y las aplicaciones para realizar llamada de turno son vía web. Para esta instalación, el cliente ha decidido instalar en el kiosco dispensador de tickets, un lector de tarjeta con Microchip, para en un futuro poder utilizar el mismo, a través de la identificación de pacientes. Inicialmente el modo de asignación de turnos es presencial, con lo que simplemente tocando la pantalla táctil del dispensador, éste emite un ticket.</p>
FUENTE: ENCOLATE

Caso de éxito N°3
HOSPITAL LOAYZA
<p>En síntesis, con el modelo de gestión automatizado actual se ha incrementado en 18 puntos porcentuales los pacientes que se encuentran muy satisfechos o satisfechos con el tiempo de demora para obtener una cita médica, respecto de sus pares cuando el hospital no contaba con el modelo mencionado.</p> <p>Asimismo, se han reducido en 9 puntos porcentuales los pacientes que se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos con el tiempo de demora, respecto de sus pares cuando el hospital no contaba con el LOLCLI 9000++. Todo lo cual promete un incremento en la productividad del HNAL y su personal; así como, generará ahorros en sus costos hospitalarios y, en especial, marca una pauta en cuanto a la calidad de atención y el bienestar que se ofrece al paciente del Hospital Loayza.</p>
FUENTE: LOLIMSA

Caso de éxito N°4
CENTRO MÉDICO LICLINIC ESCOGE ESICLINIC PARA LA GESTIÓN DE SU CLÍNICA
<p>EsiClinic comienza a funcionar en el Centro Médico Liclinic, encargándose de la gestión de su clínica, contando con más de 20 especialidades y unos 35 facultativos.</p> <p>El equipo del centro médico destaca, de entre las características y funcionalidades del software, la facilidad de uso y ahorro de tiempo que supone la forma en que el programa gestiona la agenda de citas: “La facilidad con que cambias la hora de cita a un paciente es asombrosa, simplemente con un click, arrastrando en la agenda y listo” comentaba Juan Carlos Serrano, administrativo de Liclinic. Además, encuentran muy ventajoso que el programa trabaje con las distintas mutuas o compañías aseguradoras, facilitando las liquidaciones y resúmenes contables.</p>
FUENTE: ESICLINIC

A. Influencia de las TIC en la Salud

En las últimas dos décadas con la inserción del internet hemos atestiguado el avance de las TIC en este rubro, acá la práctica se data en la información y conocimiento donde el internet es la fuente de la información sanitaria.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

“El diagnóstico de situación realizado a los países de las Américas, situó al Perú en el penúltimo lugar de los 26 países, dentro del cuarto grupo que se caracteriza porque en lo relacionado a las Estadísticas vitales tiene un bajo nivel de cobertura, la evaluación de cobertura y calidad es casi inexistente, una escasa capacitación y menor acceso a normas de los operadores del sistema, una percepción negativa de los propios productores sobre el sistema y la inexistencia de comités interinstitucionales y programas de fortalecimiento en esta área; adicionalmente, en lo relacionado a las estadísticas morbilidad y recursos se encontró que no existe un análisis a nivel general y menos a nivel de una serie histórica o niveles regionales, la capacitación fue inexistente, el sistema en general tiene una pobre respuesta a la evaluación, es percibido negativamente por los propios productores del sistema y tiene una nula presencia de comités interinstitucionales y mecanismos de fortalecimiento. Sin embargo, esta aproximación diagnóstica no cubrió los determinantes del sistema de información, solo fue practicada sobre fuentes secundarias y no evaluó el sistema al interior de las regiones del país. En este contexto, el Ministerio de Salud (bajo el liderazgo de la Oficina General de Estadística e Informática y la Dirección General de Epidemiología) y las Direcciones Regionales de Salud, con el apoyo técnico de USAID Iniciativa de Políticas en Salud, Measure Evaluation y la OPS/OMS han planteado el desarrollo de una evaluación que dé cuenta de la situación de los determinantes del Sistema de Información”⁶.

BENEFICIOS DE LAS TIC EN EL SECTOR SANITARIO

Incremento de la calidad en la atención al paciente y de la eficiencia
“Una de las carencias más importantes del sector es la fragmentación de la atención sanitaria y las dificultades de transmitir eficazmente la

⁶ Evaluación del Sistema de Información en Salud, Perú -2008, 5pp

información. Las TIC pueden ayudar a mejorar la seguridad del paciente mediante el acceso directo al historial médico, la consulta online de los tratamientos, registrando la evolución de los enfermos y previendo posibles errores médicos. El estudio refleja que estas herramientas son percibidas entre profesionales y usuarios como sustancialmente positivas para mejorar la seguridad del paciente, por lo que los países promueven su implantación.

REDUCCIÓN DE LOS COSTES OPERATIVOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS

Las TIC ayudan a disminuir este tipo de costes con la reducción del tiempo requerido para procesar datos o manejar documentación. Los médicos suecos ahorran hasta treinta minutos diarios gracias a la receta electrónica. El sistema de archivo y transmisión de imágenes (PACS, por sus siglas en inglés) se presenta como indispensable para el desarrollo de la historia clínica electrónica (EHR, por sus siglas en inglés) y la telemedicina, ya que reduce los tiempos de los análisis y los resultados.

DISMINUCIÓN DE LOS COSTES ADMINISTRATIVOS

La facturación presenta grandes posibilidades de ahorro gracias al uso de las TIC. En Estados Unidos, el coste unitario de las transacciones en papel ha disminuido, desde que en 1997 comenzaran a sustituirse por las operaciones electrónicas, de cinco dólares a 25 centavos. A pesar de la evidencia de estos datos, la facturación electrónica aún no está ampliamente extendida en la mayoría de los países.

POSIBILIDAD DE LLEVAR A CABO MODELOS DE SANIDAD COMPLETAMENTE NUEVOS

Las TIC han sido definidas como tecnologías con un alto potencial transformador ya que presentan nuevas formas de ejercer la medicina y desarrollar la sanidad⁷.

⁷ Health Sector Efficiency. OECD HHealth Policy Studies. en: http://ec.europa.eu/health/eu_world/docs/oeed_ict_en.pdf, 28 de julio de 2010

2.2 MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO

METODOLOGÍAS

A fines de los 90 trasciende una corriente caracterizada por una seria reevaluación de los Supuestos beneficios de las metodologías, reacciones casi violentas que dan lugar a la era pos-metodológica. Las alternativas que se presentaron en esta era fueron:

Desarrollo externo. Muchas empresas decidieron no realizar más proyectos software y compraban todos sus requisitos empaquetados.

Mejora continua. Abogan por la continua mejora de las metodologías.

Desarrollo ad hoc y contingencia. El desarrollo ad hoc es un regreso a la era pre-metodológica, sin metodología.

Desarrollo contingente o flexible. Es un enfoque más suavizado, menos prescriptivo, donde existe una estructura pero sus componentes se dejan a elección de los desarrolladores.

Desarrollo ágil. “Se enfoca en la participación de los usuarios y clientes más que en procesos y herramientas, trabajando más en el software y menos en la documentación, colaborando más con clientes en vez de negociar y responder a los cambios por encima de la planificación de los tiempos del trabajo”⁸.

METODOLOGÍA ÁGIL

En febrero de 2001, tras una reunión celebrada en Utah-EEUU, nace el término “ágil” aplicado al desarrollo de software. En esta reunión participan un grupo de 17 expertos de la industria del software, incluyendo algunos de los creadores o impulsores de metodologías de software. Su objetivo fue esbozar los valores y principios que deberían permitir a los equipos desarrollar software rápidamente y respondiendo a los cambios que puedan surgir a lo largo del proyecto.

Se pretendía ofrecer una alternativa a los procesos de desarrollo de software tradicionales, caracterizados por ser rígidos y dirigidos por la documentación que se genera en cada una de las actividades desarrolladas.

“Tras esta reunión se creó The Agile Alliance, una organización, sin ánimo de lucro, dedicada a promover los conceptos relacionados con el desarrollo ágil de

⁸ Dialnet, Metodologías ágiles enfocados al modelamiento de requerimientos Argentina 2012 32pp

software y ayudar a las organizaciones para que adopten dichos conceptos. El punto de partida es fue el Manifiesto Ágil, un documento que resume la filosofía ágil ⁹.

2.2.1. GESTIÓN DEL PROYECTO

Es la aplicación e integración de todos los procesos de gestión de proyectos, Es la aplicación de herramientas, conocimientos, habilidades, y técnicas para conseguir los objetivos del proyecto; Contiene:

IDENTIFICAR REQUISITOS

Abordar las diversas necesidades, inquietudes y expectativas de los interesados en la planificación y la ejecución del proyecto

Establecer, mantener y realizar comunicaciones activas, eficaces y de naturaleza colaborativa entre los interesados

Gestionar a los interesados para cumplir los requisitos del proyecto y generar los entregables del mismo

Equilibrar las restricciones contrapuestas del proyecto que incluyen, entre otras:

- El alcance
- La calidad
- El cronograma
- El presupuesto
- Los recursos
- Los riesgos.

Las características específicas del proyecto y las circunstancias pueden influir sobre las restricciones en las que el equipo de dirección del proyecto necesita concentrarse. La relación entre estos factores es tal que si alguno de ellos cambia, es probable que al menos otro de ellos se vea afectado.

Los interesados en el proyecto pueden tener opiniones diferentes sobre cuáles son los factores más importantes, creando un desafío aún mayor. La modificación de los requisitos o de los objetivos del proyecto también puede generar riesgos adicionales. El equipo del proyecto necesita ser capaz de evaluar la situación, equilibrar las demandas y mantener una

⁹ DSIC Y U. Politécnica de Valencia Metodología Agiles en el desarrollo del Software 1era Ed. España Ed Grupo Ingeniería del Software y Sistemas de Información 2003, 59 pp.

comunicación proactiva con los interesados a fin de entregar un proyecto exitoso.

PROYECTO

Sapag – Nassir nos indica que el proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema a resolver¹⁰.

El Instituto Nacional de Cooperación Educativa define que el proyecto es un conjunto de operaciones que se ordenan en una secuencia lógica con el objeto de facilitar la realización de un trabajo¹¹.

María Tennuto nos refiere que es un plan que anticipa, de algún modo la acción, refiriéndose que cuando se elabora el proyecto se deben plantear una serie de estrategias donde se establezcan lineamientos a seguir¹².

FUNDAMENTOS DEL PMBOK

El PMBOK “Project Management Body of Knowledge”, es un estándar del PMI que recopila las mejores prácticas de diversas metodologías del mercado, convirtiéndola en una metodología de “Reconocimiento Global”, fundamentada en el análisis de la experiencia de muchos proyectos alrededor del mundo.

Para que estas buenas prácticas sean viables, el PMBOK divide este conjunto de experiencias para la dirección de proyectos en nueve áreas de conocimiento, teniendo en cuenta que no todos los proyectos transitan obligatoriamente por cada uno de los 42 procesos.

Conjunto de relaciones que se dan entre distintas actividades, estas van incrementando de acuerdo al tamaño del proyecto, esto facilita el control de los recursos a lo largo del desarrollo del proyecto y considerando los conceptos de la llamada triple restricción, consiste en alcance, tiempo, costo, incluyendo así a la calidad y el riesgo

“Define las fases que conecta el inicio de un proyecto con su fin, indica también que tareas de transición al final están incluidas y cuáles no.

¹⁰ Sapag , Nassir y Sapag, Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos 5ta ed. Colombia, Ed Mc Graw-Hill Interamericana S.A. 2008, 463 PP.

¹¹ I.N.C.E Proyecto En: <http://www.zonaeconomica.com/concepto-proyecto>, 1970 1era Ed, 8pp

¹² Tennuto, María. **Enciclopedia Escuela para Educadores** , Ed Lexus 712pp

El ciclo de vida pasa por distintas etapas que se les conoce como grupo de procesos que están comprendidos en actividades como:

Inicio de planificación, de ejecución, de seguimiento, control y de cierre”¹³.

Ilustración 4: Fases del Proyecto



FASES DEL PROYECTO

Análisis de viabilidad del proyecto

Es la fase inicial de cualquier proyecto y su objetivo es analizar si la empresa debe o no embarcarse en dicho proyecto, pues en ciertas ocasiones la empresa puede tener más problemas que beneficios a la hora de realizar un proyecto.

El análisis de viabilidad debe incluir al menos las siguientes actividades:

- Creación del registro de seguimiento en la herramienta de gestión de la empresa.
- Análisis previo del alcance del proyecto.
- Análisis de los riesgos de ejecución del proyecto.
- Análisis de viabilidad de acuerdo a plazos, coste y calidad.

Si el análisis de viabilidad es positivo, es decir, no existen motivos iniciales para no abordar el proyecto, podemos pasar a la 2ª fase del proceso.

¹³ Project Management Institute, Fundamentos para la Dirección de Proyectos marzo, 2014, 49 pp.

2. Planificación detallada del trabajo a realizar

El objetivo de esta fase es definir con el máximo detalle posible las tareas a realizar y los recursos necesarios para llevar a buen término el proyecto.

Un error de cálculo en esta fase puede ser muy dañino para la empresa.

Las actividades clave en esta etapa son:

- Análisis del alcance del proyecto.
- Realización de estimaciones de esfuerzo, costes y recursos.
- Definición del plan de proyecto.
- Negociación del contrato.

Si finalmente el proyecto es aprobado, debe plasmarse en un contrato que recoja todos los términos del acuerdo.¹⁴

3. Ejecución del proyecto

Las actividades principales de esta etapa son:

- Establecimiento del entorno de trabajo.
- Asignación de las tareas planificadas a los recursos disponibles.
- Ejecución de las tareas planificadas.
- Gestión de las peticiones de cambio.

De forma paralela a esta fase, es necesario realizar un seguimiento y control del proyecto que velará por el cumplimiento de la planificación y la calidad del trabajo realizado. De manera que se detecten las desviaciones antes de que se conviertan en un problema para el éxito del proyecto.

4. Seguimiento y control del trabajo

Esta etapa, junto a la de planificación detallada, es una de las más importantes para el éxito del proyecto.

En esta fase se realizan esencialmente 4 tipo de actividades:

- Seguimiento de tareas e hitos planificados.
- Gestión de entregables (incluido control de la calidad).
- Gestión de incidencias.
- Generación de informes de seguimiento.

¹⁴ Alzaga Javier, Las 5 fases en Gestión de Proyectos en: <http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/04/29/las-5-fases-en-gestion-deproyectos/>, 2014 España ,3pp

5. Cierre del proyecto

El objetivo de esta fase es institucionalizar una etapa de control para verificar que no quedan cabos sueltos antes de dar por cerrado el proyecto. Esta fase suele ejecutarse a través de un checklist o lista de control.

Las tareas clásicas a realizar dentro de esta fase son:

- Cierre formal del proyecto por parte de todos los actores involucrados en el proyecto (stakeholders).
- Realización del backup del proyecto.
- Análisis de los resultados con respecto a las estimaciones iniciales.
- Actualización de la base de conocimiento con todo lo aprendido.

ÁREAS DE CONOCIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS

La Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (PMBOK) ha considerado conveniente dividirlos en nueve áreas de conocimiento. Estos procesos son necesarios para asegurarse que el proyecto incluya todo el trabajo requerido para que concluya satisfactoriamente, cabe recalcar que no todas las etapas

En algunas organizaciones y con el ánimo de simplificar el proceso, dependiendo de la etapa del proyecto, no será necesario utilizar todos los procesos descritos por el PMBOK, sino que bastará con cumplir con sólo una parte de ellos.

Sin embargo, siempre será requisito indispensable que el líder del proyecto conozca, por lo menos de una manera general, la teoría de todos los procesos de Gestión del Proyecto.¹⁵

GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN

Consiste en tomar decisiones sobre donde concentrar recursos y esfuerzos requeridos para asegurar una adecuada iniciación del proyecto y de sus fases, así como en la búsqueda de la unificación, consolidación, articulación y acciones de integración que son cruciales para concluir el proyecto.

¹⁵ Caballero Errol, Las 9 Areas del Conocimiento de la Gerencia de Proyectos En: <https://www.gestiopolis.com/las-9-areas-delconocimiento-de-la-gerencia-de-proyectos/> 2003, 5pp.

GESTIÓN DEL ALCANCE

Son los procesos necesarios para que el proyecto incluya todo el trabajo requerido para que se complete el proyecto satisfactoriamente.¹⁶

Ilustración 5 : Gestion del Alcance



GESTIÓN DEL TIEMPO

Son todos los procesos que se necesitan para lograr la conclusión del proyecto a tiempo.

GESTIÓN DE COSTOS

Son los procesos que están sumergidos en la planificación, estimación, preparación del presupuesto y control de costes de forma que el proyecto se llegue a completa con el presupuesto establecido.

GESTIÓN DE CALIDAD

Se incluyen todas las actividades que determinan todas las políticas, objetivos que sean relativos a la calidad de modo que el proyecto satisfaga todas las necesidades.

¹⁶ UACM, La guía del PMBOOK en: <https://uacm123.weebly.com/1-gestioacuten-del-alcance-del-proyecto.html> 5pp.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Son los procesos que organizan y dirigen el equipo del proyecto, el plan de recurso humanos documenta los roles y las responsabilidades que se encuentran en el proyecto, organigrama y el plan para la dirección de personal, incluyendo el cronograma para la adquisición y posterior liberación del personal.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Son todos los procesos necesarios para asegurar la generación, recogida, almacenamiento, recuperación y destino final de la información del proyecto en tiempo y forma.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS

Son los procesos que están relacionados con la planificación de la gestión de riesgos, la identificación y el análisis de riesgos.

Consta en aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de cualquier evento adverso al proyecto.

GESTIÓN DE ADQUISICIONES

Son todos los procesos para comprar o adquirir los productos, servicios o resultados necesarios fuera del equipo del proyecto para realizar el trabajo, incluyendo también la administración de cualquier contrato emitido por una organización externa que adquiera el proyecto y la administración de las obligaciones contractuales que corresponden al equipo del proyecto en virtud del contrato¹⁷.

¹⁷ Líder de proyecto,
http://www.liderdeproyecto.com/manual/areas_de_conocimiento_del_pmbok.html,

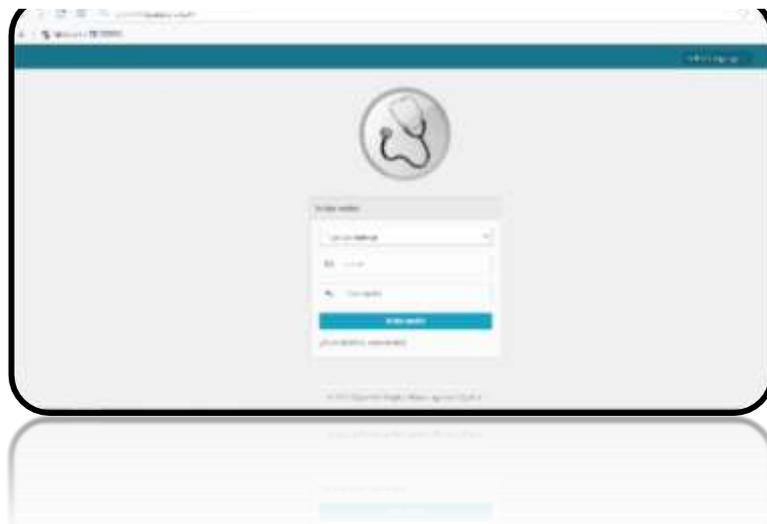
2.2.2. INGENIERÍA DEL PROYECTO

APLICACIÓN WEB

“En las aplicaciones web suelen distinguirse tres niveles (como en las arquitecturas cliente/servidor de tres niveles): el nivel superior que interacciona con el usuario (el cliente web, normalmente un navegador), el nivel inferior que proporciona los datos (la base de datos) y el nivel intermedio que procesa los datos (el servidor web). En este capítulo se describen el cliente y el servidor web y se comentan los entornos web en los que se ejecutan las aplicaciones web: Internet, intranet y extranet. Además se comentan las principales ventajas que poseen las aplicaciones web.

También se describen las arquitecturas típicas de las aplicaciones web”¹⁸.

Ilustración 6: Interfaz Web



Sistemas Web de Gestión Hospitalaria

Se decidió usar el sistema web GESMED (Bayano Hospital) ya que daba la facilidad de interactuar con el cliente de forma más intuitiva y nos brindaba el código o para que se pueda personalizar y así se vuelva más confiable. A diferencia de las otras opciones.

¹⁸ Sergio Lujan Mora. programación de aplicaciones web: Historia, Principios básicos y clientes web. ED Club Universitario 354 pp.

GECLISA

- Posibilita la gestión integral de todo tipo de instituciones médicosanatoriales, permitiendo su adaptación a las necesidades específicas de cada entidad.
- Vincula integralmente las complejas operaciones médicas y administrativas.
- Optimiza los vínculos administrativos con pacientes, financiadores y proveedores registrando automáticamente en todas las áreas vinculadas cada movimiento operativo.
- Relaciona integralmente las actividades desde la gestión de turnos y la admisión de pacientes hasta la facturación de las prestaciones, minimizando las tareas administrativas.
- Vincula informáticamente la actividad prestacional con los respectivos sectores de operación económica y contable.
- Mantiene toda la información centralizada a fin de facilitar la toma de decisiones a nivel gerencial, brindando diversos informes consolidados de todos los datos cargados oportunamente.
- El sistema incluye el módulo de historias clínicas unificada y centralizada para cada paciente.
- Los módulos de gestión financiera y contable: caja, bancos, valores en cartera, proveedores y contabilidad pueden configurarse para la generación automática de los asientos contables correspondientes a cada transacción.
- Configuración de todas las reglas de negocios y normativas necesarias a fin de guiar al operador en el trabajo cotidiano¹⁹

CMSALUS

- Acceso sencillo y rápido al historial de los pacientes.
- Formularios para seguimiento clínico, diagnósticos, registro de pruebas complementarias, protocolos, etc.
- Inserción de croquis e imágenes (radiografías, ecografías, etc.).
- Generación rápida de informes, recetas y todo tipo de documentos.
- Editor de cuestionarios, que le permite la creación de una historia clínica propia.

¹⁹ Geclisa <http://www.geclisa.com/> 2017

- Sistema de agendas visuales e intuitivas, muy fáciles de utilizar.
- Firma digital de documentos, como consentimientos, mediante el módulo de “tableta del paciente”.
- Múltiples agendas, configurables totalmente a medida.
- Mecanismos de ayuda para impedir la programación equivocada de citas.
- Envío de recordatorios a clientes vía correo, email y sms totalmente integrado.

CLINIC CLOUD

- Historia clínica
- Agendas, tus citas a un clic
- Controla los tiempos de espera.
- Marketing, alertas y notificaciones por email y sms □ También podrás recordarlas por email.
- Gestión estratégica
- Gestión organizativa
- Gestión y administración

GESMED (Bayyano Hospital)

- Sistema de cuenta multiusuarios
- Interfaz de usuario responsable
- Actualizaciones gratuitas regulares
- Apoyo del desarrollador
- Soporte de lenguaje múltiple
- Personalización fácil
- Monitoreo de todo el hospital
- Gestión de todas las cuentas de usuario
- Calendario de la junta de avisos
- Sistema de perfiles
- Gestión de nombramientos
- Calendario de cita
- Filtración de cita
- Prescripción y diagnóstico
- Gestión de informes médicos
- Historia de medicamentos
- Solicitud de nombramiento
- Gestión de la cama y gestión del banco sanguíneo

- Gestión de la medicina
- Gestión de la factura

METODOLOGÍA MIA

La Metodología de Implantación Ágil (MIA) es una metodología de trabajo probada para resolver el problema que surge a la hora de implantar cualquier sistema.

Esta metodología de trabajo detecta las posibles mejoras a realizar en los actuales procesos de negocio y aquellas organizaciones que deseen una implantación estándar del sistema, pueden hacerlo rápidamente y con total eficacia en un tiempo record²⁰.

FASES

PRIMERA FASE: PRE-CONSULTORÍA

- Cuestionario de pre-consultoría
- Actividad de la empresa
- Procesos generales

SEGUNDA FASE: CONSULTORÍA

Creación del Documento de Requerimientos del Proyecto (DRP) que se realiza en constante interacción con el cliente, ya que se necesita una participación intensa del mismo que al final es quien quiere implantar el sistema y conoce su negocio.

- Alcance y objetivos del proyecto
- Estructura empresarial
- Parametrización y configuración inicial del sistema
- Traspasos de datos
- Task Review: Identificación y revisión de las tareas departamentales
- A nivel de usuario
- Procesos complejos. Realización del flujo de trabajo
Análisis de las tareas identificadas en el sistema

²⁰ PESQUERA C. <http://cpesqueran.blogspot.pe/2008/03/metodologa-de-implantacin-de-un.html>.

- Análisis, diseño y descripción de adaptaciones y nuevas funcionalidades
- Diseño del despliegue del proyecto
- Hitos
- Planificación de recursos
- Calendario

TERCERA FASE: DESPLIEGUE

El objetivo en esta fase es la consecución de los hitos establecidos en el Documento de Requerimientos del Proyecto. Se realiza un seguimiento exhaustivo del proceso de implantación por parte del Director de proyecto para alcanzar la consecución de los hitos. En general, la implantación de un sistema informático consta a grosso modo de los siguientes hitos:

- Formación Usuarios Clave
- Firma y visto bueno del Documento de Requerimientos del Proyecto
- Instalación del hardware, sistemas y licencias
- Instalar DB, Crear empresa/s y Configurar módulos
- Importaciones
- Documentos
- Desarrollos
- Implantación
- Formación Usuarios Finales
- Puesta en marcha y soporte "IN-SITU"
- Cierre Proyecto

TWILIO

Esta es una plataforma que nos permite enviar mensajes de texto, hacer llamadas, gestionar llamadas. Integrar procesos de autenticación entre otras funcionalidades²¹.

2.2.3. SOPORTE DEL PROYECTO

Como parte de esta actividad se debe controlar que el sistema es útil, cumple con las expectativas del cliente y es productivo al ser desplegado

²¹ twilio. <https://www.twilio.com/what-is-cloud-communications> 2017.

en el ambiente. Para cada organización puede ser diferente, sin embargo se debe prestar el servicio de soporte necesario, con el fin de solucionar dudas o problemas que se presenten y en caso de ser necesario, una capacitación que ayude al usuario a comprender el funcionamiento, y así mismo medir en términos tangibles los resultados que se van obteniendo del proceso.

MÉTRICAS

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01: Establecer mecanismos para agilizar el registro de entrega de la información, citas médicas
INDICADOR: Tiempo de reducción TRP=Tiempo de reducción del proceso
VARIABLES: TA= Tiempo actual TN = Tiempo nuevo TRP=TA-TN
HERRAMIENTAS: Fichas de observación

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02: Sintetizar la obtención de citas médicas
INDICADOR: Numero de Citas
VARIABLES: NC= número de consultas NM=número de Médicos Numero de Citas= Número de consultas/número de médicos
HERRAMIENTAS: Análisis documental

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 04: Integrar la realización de los procesos operativos apoyados con la herramienta GESMED
INDICADOR: Nivel de Integración de procesos
VARIABLES: NIP=Nivel de integración de procesos NPD = N° de procesos desarrollados con GESMED NTP=N° total de los procesos NIP= NPD/NTP*100
HERRAMIENTAS: Documentación de Ejecución y Seguimiento

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 06: Determinar la usabilidad en función al rendimiento del usuario.
INDICADOR: Nivel de satisfacción de los usuarios
VARIABLES: NSU=Nivel de satisfacción de usuarios SP=Suma de ponderados PM=Ponderación máxima NSU=SP/PM
HERRAMIENTAS: Cuestionarios, Escala de Likert

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 07: Desarrollar programas de capacitación
INDICADOR: Nivel de producción.
VARIABLES: NTD =N° de tareas desarrolladas NTA = N° de tareas asignadas NP = Nivel de producción NP=NTD/NTA*100
HERRAMIENTAS: Registro de asistencia Capacitaciones

TÉCNICAS OBSERVACIÓN

“La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico”²²

ENTREVISTAS

“La entrevista técnica consiste en conocer la especialización del aspirante sobre las funciones de un puesto determinado. Es una entrevista específica y abocada completamente a un tipo de trabajo en particular. Por medio de ella, el entrevistador puede descubrir las cualidades, habilidades y conocimientos teóricos del entrevistado con respecto a una materia concreta. Es uno de los tipos de entrevista más comunes de estos tiempos. A continuación nombraremos los tipos de preguntas de trabajo que se formulan en la entrevista técnica”²³.

²² U.Granada en http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm 2009

²³ Entrevista en <http://www.entrevistasdetrabajo.com/formato-de-entrevista/entrevista-tecnica/>

ENCUESTAS

“Una definición sencilla de qué es una encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos”²⁴.

NIVEL DE MEDICIÓN ORDINAL

En este nivel hay varias categorías, pero además mantienen un orden de mayor a menor. Las etiquetas o símbolos de las categorías sí indican jerarquía. Se miden las actitudes haciendo varias preguntas con múltiples respuestas, las cuales pueden ordenarse en forma ascendente o descendente, se pide al entrevistado que marque el número que representa su grado de satisfacción.

Muy contento	Contento	Descontento	Muy descontento
1	2	3	4

CALIDAD – PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se establecen las responsabilidades, objetivos y políticas de calidad con la finalidad de implementar un Sistema bajo la metodología MIA, con actividades de mejora continua de los procesos que se llevan a cabo durante todo el Proyecto.

PLANIFICAR LA CALIDAD

El objetivo es modelar y remodelar los negocios y productos de la empresa, de manera que se combinen para producir un desarrollo y utilidades satisfactorias.

El plan de calidad define los atributos de calidad más importantes del producto a ser desarrollado y define el proceso de evaluación de la calidad.

²⁴ Encuestatik en <https://www.portaldeencuestas.com/que-es-una-encuesta.php>

Entradas	Herramientas y Tecnicas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Plan para la dirección del proyecto • Registro de Interesados • Documentación de Requisitos • Factores Ambientales de la Empresa • Activos de los Procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis CostoBeneficio • Costo de la Calidad • Herramientas basicas de Calidad • Estudios Comparativos • Diseño de Experimentos • Muestreo Estadistico • Herramientas Adicionales de Planificación de Calidad • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Gestión de la calidad • Plan de Mejoras del Proceso • Metricas de Calidad • Listas de Verificación de calidad • Actualizaciones a los documentos del Proyecto.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se verifica todos los requerimientos de calidad y que los resultados de estos dentro de las medidas de control de calidad, para que se puedan usar las normas de calidad adecuadas.

Entradas	Herramientas y Tecnicas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Gestión de la calidad • Plan de Mejoras del Proceso • Metricas de Calidad • Medidas de Calidad • Medidas de Control de Calidad • Documentos del Proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de Gestion y contro de Calidad • Auditorias de Calidad • Analisis de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de cambio • Actualizaciones al plan para la dirección del Proyecto • Actualizaciones a los documentos del Proyecto • Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización.

CONTROL DE CALIDAD

Se hace un monitoreo exhaustivo y a la misma vez esto nos brindan resultados para poder definir estándares de calidad, acá se identifican y detallan los medios para eliminar las causas de los resultados que no son satisfactorios.

Entradas	Herramientas y Técnicas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Plan para la dirección del Proyecto • Métricas de Calidad • Listas de Verificación de Calidad. • Datos de Desempeño del Trabajo • Solicitudes de Cambio Aprobadas • Entregables • Documentos del Proyecto • Activos de los Procesos de la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Siete Herramientas básicas de Calidad • Muestreo Estadístico • Inspección • Revisión de Solicitudes de cambio aprobadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de cambio • Actualizaciones al plan para la dirección del Proyecto • Actualizaciones a los documentos del Proyecto • Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización.

NORMAS ISOS DE CALIDAD

ISO 9001

“Es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente”²⁵.

Ilustración 7: ISO 9001



ISO / IEC 12207: 2008

“Se aplica a la adquisición de sistemas y productos de software y servicios, con el suministro, desarrollo, operación, mantenimiento y eliminación de productos de software y la parte de software de un sistema, bien sea interna o externamente a una organización. Se incluyen aquellos aspectos

²⁵ isotools en: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>, 2015

de la definición del sistema necesario para proporcionar el contexto para los productos y servicios de software”²⁶.

ISO 27001

“Es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan”²⁷.

Ilustración 8 : ISO 27001



LA ISO/IEC 15504, SPICE (SOFTWARE PROCESS IMPROVEMENT CAPABILITY DETERMINATION)

“Determinación de la Capacidad de Mejora del Proceso de Software» es un modelo para la evaluación y mejora de los procesos de desarrollo y mantenimiento de productos de software y sistemas de información”²⁸.

ISO/IEC 25000 SQUARE (SYSTEM AND SOFTWARE QUALITY REQUIREMENTS AND EVALUATION),

“Es una familia de normas que tiene por objetivo la creación de un marco de trabajo común para evaluar la calidad del producto software.

La familia ISO/IEC 25000 es el resultado de la evolución de otras normas anteriores, especialmente de las normas ISO/IEC 9126, que describe las particularidades de un modelo de calidad del producto software, e ISO/IEC 14598, que abordaba el proceso de evaluación de productos software”²⁹.

²⁶ Isotools en http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=43447 2008

²⁷ Isotools en <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-27001> 2016

²⁸ Isotools en <https://www.isotools.org/2011/10/30/isotools-supera-la-primera-auditoria-de-seguimiento-de-isoiec-15504-spice/> 2016

²⁹ Isotools en <http://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000> 2016

CAPÍTULO III

INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. Gestión del Proyecto:

3.1.1. Iniciación

A) Acta de Constitución del Proyecto

“Cuando comienza el proyecto se realiza el acta de constitución, este formato se presentó al gerente del policlínico internacional detallando el día y por qué se da inicio el proyecto”³⁰.

1. Objetivo del Acta de Constitución del Proyecto

La finalidad del acta de constitución del proyecto es dar permiso formalmente a la existencia del proyecto, estableciendo una relación entre la empresa que lo va a ejecutar y la empresa que lo solicita donde el director del proyecto tendrá la autoridad necesaria para poder planificar y llevar a cabo el proyecto, el acta de constitución fue aceptada y firmada por el Sponsor Dr. Helan Salcedo Adriazola y el Gerente del Proyecto Jean Pierre Pacheco Tamariz.

- Reunión con el Gerente General Helan Adriazola Salcedo
- Información del proyecto
- Lista de interesados del Proyecto
- Acuerdo de Términos
- Requisitos del producto
- Cronograma para el desarrollo del producto
- Backlog

2. Descripción del Acta de Constitución del Proyecto se encuentra el análisis que se ha realizado con anticipación en el policlínico internacional y su alrededor, como los alcances, límites, necesidades del negocio y el producto que el proyecto le va a brindar.

- Justificación del proyecto
- Entregables del proyecto
- Objetivos del proyecto
- El EDT
- El Presupuesto del Proyecto
- Lista de Integrantes del Proyecto (stakeholders) □

El personal y los recursos asignados.

Esto se da para que se establezca un inicio y un fin al proyecto de esta misma forma se hace un registro formal del Proyecto.

³⁰ pmoinformatica en <http://www.pmoinformatica.com/2015/09/acta-de-constitucion-de-proyectopmbok.html>, 2015

B) Justificación del Proyecto

“Este proyecto se realiza con el fin de Gestionar los diagnósticos clínicos, las citas médicas y a la vez este brinda información detallada de los horarios de cada médico, así disminuyendo los tiempos en cola del cliente y generando ingreso nuevo al Policlínico”³¹.

Descripción del Producto

La aplicación web que se va a implementar se llama “GESMED” esta aplicación nos va a permitir tener una gestión optimizada de las citas, así como a la vez ver los horarios de atención de cada especialidad, el doctor de turno y cuantos pacientes se van a atender, además esto nos permitirá para tener un mejor control sobre los diagnósticos del cliente, información y caja chica.

C) Requisitos para el Proyecto

- o Determinación de la fecha de entrega y la funcionalidad de una o más versiones.
- o Selección de la versión más adecuada para desarrollo inmediato.
- o Trazado de los “paquetes del producto” (objetos) sobre los elementos del backlog de la versión elegida.

- o Selección del equipo o equipos para desarrollar la nueva versión.
- o Evaluación y control adecuado de los riesgos.
- o Estimación del coste de la versión, incluyendo desarrollo, material, marketing, formación y despliegue.

D) Amenazas del proyecto

- Descuido y falta de interés por parte del personal para corregir esto se hacen los monitoreos o seguimientos del avance.
- Desuso por parte del personal del cliente, por lo que el desarrollo de la interfaz del programa se crea de forma intuitiva para que el personal se familiarice de forma rápida.

A. Presupuesto

El presupuesto del proyecto no debe de exceder los S/12.000.00
 acá se incluyen los gastos:

- Gastos de oficina
- Viáticos
- Contratación del personal.

³¹ Gestión de Proyectos en: <https://sites.google.com/site/gestiondeproyectossoftware/unidad-4presentacion-de-la-informacion/4-1-1-justificacion-del-proyecto>

Presupuesto del Proyecto	
Gastos de Desarrollo	S/. 9.000.00
Gastos de Oficina	S/. 1.500.00
Gastos administrativos	S/. 1.500.00
Total de presupuesto	S/.12,000.00

B. Interesados del proyecto

- El principal interesado es el Jefe del Proyecto Ing Jean Pierre Pacheco Tamariz este como responsable tiene la función de hacer el monitoreo constante del desarrollo para que este valla de acuerdo a lo planificado.
- El Sponsor Dr. Helan Adriazola Salcedo es la persona la cual cubre la inversión este nos otorgara toda la información necesaria y a la misma es la que supervisa al Jefe del Proyecto

Rol General	Stakeholders
Product owner	Helan Salcedo adriazola (Gerente general)
Master	Jean Pierre Pacheco Tamariz
Team	Programador <ul style="list-style-type: none"> • Deyvi Pacheco Carrasco Diseñador <ul style="list-style-type: none"> • Claudio Ramírez Arteaga

C. Limitaciones

Se realizará reuniones de capacitación a los usuarios y monitoreo al personal con el fin de observar cómo se familiarizan con la aplicación así también se realizarán encuestas para obtener los datos y así poder verificar el incremento de cliente de acuerdo a la aplicación.

D. Vida del proyecto

El tiempo de vida del proyecto consta de 08 meses después de la firma del acta de constitución.

3.1.2 Planificación

Con la culminación de la fase de inicio donde se le otorgo los poderes y permisos necesarios para que se dé inicio el proyecto, así mismo se identificó todos los interesados del proyecto, acá se establece el alcance total del esfuerzo, donde se puede definir los objetivos, el desarrollo de

una acción que se requiera para poder alcanzar los objetivos que han sido planteados para el proyecto.

A) Integración – Plan de Gestión del Proyecto

Se comenzó con el desarrollo del acta de constitución del proyecto esto nos permite empezar a planificar actividades que se realizaran durante el ciclo de vida del proyecto, para que se maneje de forma exitosa todas las expectativas de parte de los interesados del proyecto y se llegue a cumplir con todos los requerimientos solicitados anteriormente.

1. Técnicas y herramientas

- Reunión con el diseñador para la interfaz de la aplicación.
- Se toma las opiniones del diseñador ya que este nos brinda una expectativa distinta, así como también el apoyo del sponsor.

Modelo de Acta de Reunión

ACTA DE REUNIÓN			
Comité o Grupo:		Acta No	
Citada por:		Fecha:	
Coordinador:		Hora inicio:	Fin:
Secretario:		Lugar:	
PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1			
2			
3			
4			
5			
PUNTOS DE DISCUSION			
1			
2			
3			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			

Observaciones.				
CONCLUSIONES				
No	Tarea	Responsable	Período de cumplimiento	Observaciones

Modelo de Consolidado

Reunión Retrospectiva		
Información de la empresa y proyecto		
Empresa / Organización		
Proyecto		
Información de la reunión		
Lugar		
Fecha		
Número de iteración / sprint		
Personas convocadas a la reunión		
Personas que asistieron a la reunión		
Formulario de reunión retrospectiva		
¿Qué salió bien en la iteración? (aciertos)	¿Qué no salió bien en la iteración? (errores)	¿Qué mejoras vamos a implementar en la próxima iteración? (recomendaciones de mejora continua)

2. Entorno

- La aplicación abarca el área de atención al cliente, esto afecta en los ingresos de la empresa y en las áreas de admisión y caja.
- Se identificarán las citas y se gestionarán de acuerdo al doctor, horario, especialidad.

3. Planes de gestión de Conocimiento

- Plan de gestión del alcance
- Plan de gestión del costo, tiempo y calidad
- Plan de gestión de los recursos humanos.
- Plan de gestión de comunicaciones.
- Plan de gestión de riesgos.
- Plan de gestión de adquisiciones.

B) Alcance - Plan de Gestión del Alcance

Se define la línea base del proyecto y los límites de este proyecto, así como el monitoreo constante del proyecto. Incluyen todos los procesos necesarios para que se pueda garantizar que el proyecto pueda ser completado con éxito.

Se sabe que cada proceso implica el esfuerzo de las personas que dependan de las necesidades del proyecto.

Los componentes de un plan de gestión del alcance incluyen:

- El proceso de roles y responsabilidades sobre el alcance EDT
- El proceso de definición de alcance.
- El proceso para la elaboración de la EDT.
- El proceso para la elaboración del diccionario de la EDT.
- El proceso para la verificación del alcance.
- El proceso del control del avance.

1. Alcance del Producto

El alcance del producto que será entregado como resultado del proyecto, son todos los requerimientos por parte del cliente. El cumplimiento del alcance del producto se verifica y evalúa que todos los requerimientos dados por el cliente estén dentro del producto.

- **Para el Administrador:**
 - ✓ Iniciar el Sistema, solo para usuarios registrados y autorizados.

- ✓ Gestionar a los clientes, se podrá registrar, eliminar, consultar, modificar el cliente en el sistema.
- ✓ Gestionar los diagnósticos clínicos de forma confidencial.
- ✓ Gestionar las citas.
- ✓ Gestionar al personal de las áreas de consultorio, triaje, laboratorio, contador, admisión, farmacia, se podrá registrar, eliminar, consultar, modificar el cliente en el sistema.
- ✓ Brindar consultas a los asegurados.

Las funcionalidades que no tiene el producto

- Registro de Historias clínicas
- Kardex
- Pagos(facturas)

2. Alcance del Proyecto

El alcance del proyecto incluye todas las actividades de gestión que se tendrá que desarrollar durante el desarrollo del proyecto de esta forma delimitando los objetivos a tratar.

El proyecto solo gestionara en las áreas de admisión, laboratorio, administración, consultorio, triaje.

a. Entregables

Es la documentación que abarca el producto final del proyecto, estos son los informes, resultados y documentación dada por la dirección del proyecto.

- Acta de constitución
- Backlog
- EDT

b. EDT

Es una descomposición jerárquica que está orientada al entregable del trabajo y ejecutada por el equipo del proyecto, define todos los esfuerzos requeridos en la asignación de las responsabilidades, esto a la misma establece una especie de cronograma o pasos a seguir para la realización del proyecto Para crear el EDT utilizamos distintas herramientas para la recopilación de requisitos.

Entrevista: esta se dio con el Dr. Helan Salcedo Adriaola la cual se basó de preguntas abiertas donde él nos brindó los requisitos del producto.

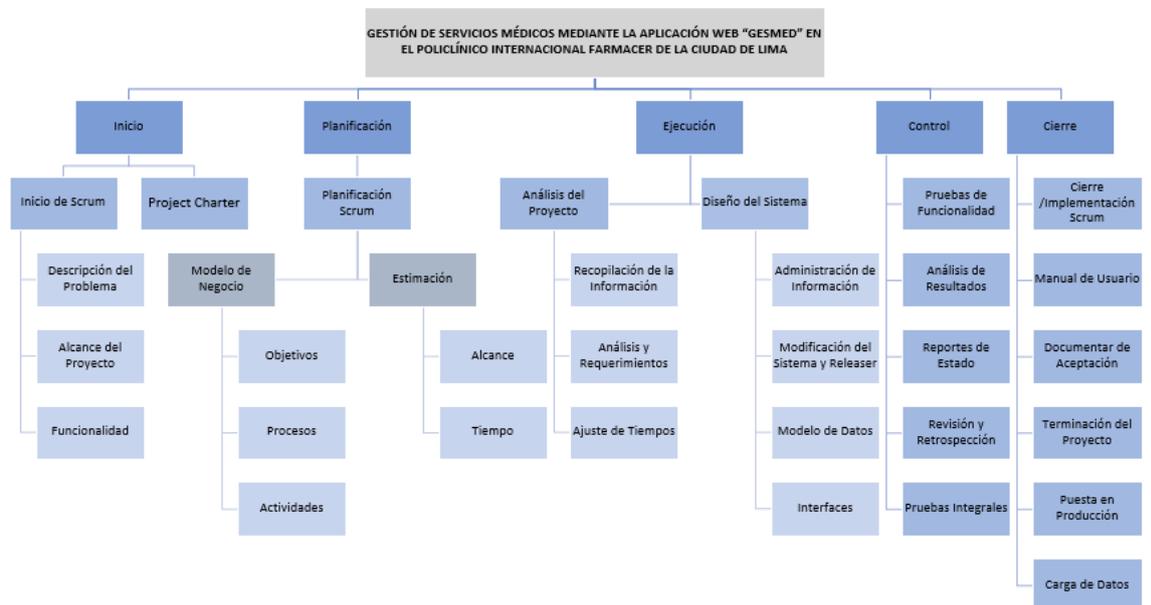
Entrevista	
1.- A quien va dirigido el producto?	3.- requerimientos del producto?
2.- necesita un Sistema de Información?	4.- cual es el propósito del producto?

Documentación de Requisitos: en esta parte se consolido los requisitos obtenidos por el Dr. Helan Salcedo Adriaola.

Requisito	Tipo	Prioridad	interesado
Adquirir un sistema de Información para la Gestión de servicios Médicos	Producto	Alta	Cliente
Organizar y coordinar la ejecución de la Capacitación Personal .	Producto	Alta	Cliente
Organizar y coordinar la implantación del software.	Producto	Alta	Cliente
Realizar la Capacitación Teórico Practico del Producto, con un mínimo de 60 horas lectivas para 30 Participantes	Producto	Alta	Cliente
Presentar 2 informes mensuales sobre el avance del producto .	Producto	Alta	Cliente
Presentar un documento final donde detalle las actividades realizadas y los resultados alcanzados.	Producto	Alta	Cliente
Cumplir con los acuerdos presentados en la propuesta.	Producto	Alta	Cliente

Proyecto rentable y ejecutarse en el tiempo establecido	Producto	Alta	Cliente
Se desea obtener una buena aceptación en satisfacción al cliente a través de encuestas.	Producto	Alta	Cliente

Estructura del EDT



c. Diccionario de la EDT:

Es un documento de apoyo que ha sido elaborado por el gerente del proyecto, este proporciona información detallada sobre los entregables en cada fase del proyecto, de esta forma se comprende mejor los objetivos, con la asignación de responsabilidades, criterios y dependencias para que se pueda realizar de manera exitosa los entregables del EDT.

d. Matriz de Trazabilidad de Requerimientos:

Acá se describen los requerimientos desde el comienzo hasta el final asegurando que se cumplan con éxito. Se hace un seguimiento de toda la información y se logra analizar todos los requisitos cuando se de algún cambio propuesto, esto ayuda en la garantía del proyecto haciendo que se cumpla todas las expectativas del Policlínico Internacional.

Código	Descripción	Fecha de Inclusión	Prioridad	Nivel de estabilidad (a,m,b)	Grado de Complejidad (a,m,b)
RE01	Adquirir un sistema de Información para la Gestión de servicios Médicos	10/09/2017	alta	A	M
RE02	Organizar y coordinar la ejecución de la Capacitación al Personal	10/09/2017	alta	A	B
RE03	Organizar y coordinar la implantación del software.	10/09/2017	alta	A	B
RE04	Realizar la Capacitación Teórico Practico del Producto, con un mínimo de 60 horas lectivas para 30 Participantes	10/09/2017	alta	A	M
RE05	Presentar 2 informes mensuales sobre el avance del producto	10/09/2017	alta	A	M
RE06	Presentar documento final donde detalle las actividades realizadas y los resultados alcanzados.	10/09/2017	alta	A	M
RE07	Cumplir con los acuerdos presentados en la propuesta.	10/09/2017	alta	A	M
RE08	Proyecto rentable y ejecutarse en el tiempo establecido	10/09/2017	alta	A	B
RE09	Se desea obtener una buena aceptación en satisfacción al cliente a través de encuestas.	10/09/2017	alta	A	M

C) Tiempo – Plan de Gestión de Tiempo.

Acá se define las acciones necesarias para la culminación del proyecto en el plazo establecido, Incluyendo así las definiciones de todas las actividades, las secuencias de actividades, los recursos necesarios y la duración por cada actividad que se encontrara en el cronograma.

i. Cronograma del Proyecto

Se encuentran las actividades cada uno con su tiempo, esto está definido en el Desglose de Trabajo y ayudándonos de la herramienta MS Project se presentará de forma clara.

Nombre de la tarea	Asignado	% Completado	Duración
Sprint 1 – INICIO		1	16 d
project chárter	Jean Pierre	1	2d
Stakeholders	Jean Pierre	1	3d
descripcion del problema	Jean Pierre	1	5d
alcance del proyecto	Jean Pierre	1	3d
Funcionalidad	Jean Pierre	1	3d
Sprint 2 - Planificación		1	21d
Objetivos	Jean Pierre	1	1d
Procesos	Jean Pierre	1	5d
Actividades	Jean Pierre	1	5d
Estimacion	Jean Pierre	1	10d
Sprint 3 - EJECUCIÓN		59%	183d
recopilacion de la informacion	Jean Pierre	1	7d
analisis y requerimientos	Jean Pierre	1	7d
ajuste de tiempos	Jean Pierre	1	5d
administracion de informacion	Jean Pierre	1	5d
modificacion del sistema y releaser	Deyvi	75%	80d
modelo de datos	Jean Pierre	75%	15d
Interfaces	Claudio	75%	10d
Sprint 4 - CONTROL		9%	54d
pruebas de funcionalidad	Jean Pierre	25%	10d
analisis de resultados	Jean Pierre	25%	5d
resportes de estado	Jean Pierre	25%	3d
revision y retroespeccion	Jean Pierre	25%	1d
Sprint 5- CIERRE		0%	35d
manual de usuario	Jean Pierre	0%	8d
documentacion y aceptacion	Jean Pierre	0%	5d
terminacion del proyecto	Jean Pierre	0%	12d
puesta en produccion	Jean Pierre	0%	5d
carga de datos	Jean Pierre	0%	5d

ii. Hitos del Proyecto

se encuentran los acontecimientos y actividades más importantes del proyecto, esto nos ayuda a ver un monitoreo de forma secuencial del proyecto si es que se cumplen cada uno de ellos.

Tarea	Duración
project charter	1
stakeholders	2
descripción del problema	6
alcance del proyecto	4
funcionalidad	2

objetivos	2
procesos	4
actividades	4
estimación	11
recopilación de la información	8
análisis y requerimientos	10
ajuste de tiempos	6
administración de información	6
modificación del sistema y releaser	111
modelo de datos	20
interfaces	13
pruebas de funcionalidad	13
análisis de resultados	6
reportes de estado	2
revisión y retrospección	1
manual de usuario	9
documentación y aceptación	6
terminación del proyecto	15
puesta en producción	4
carga de datos	4

iii. Gestión de Cambio en el Cronograma.

Los cambios que se presentan a lo largo del proyecto en el cronograma se le informan al gerente general del Policlínico Internacional Farmacer para que este nos acepte. Esto se da mediante una serie de documentaciones como lo son las solicitudes de cambio y este tiene que estar firmado por el gerente de la empresa y proyecto.

Si aprueban la documentación como es la solicitud de cambio acá el responsable del proyecto procede a hacer el cambio correspondiente en el cronograma y la línea base del cronograma, realizando gestiones contractuales respectivas. En el caso de que no aprueben la solicitud se les informa a los interesados para que estos puedan tomar las debidas acciones correspondientes con el fin de beneficiar al proyecto.

D) Costo – Plan de Gestión del Costo

Se realiza la estimación de los costos del proyecto, con el único objetivo de que se pueda medir y comprar los gastos que se han realizado.

1- Cuadro de Costos

Se hace un detalle minucioso de todos los costes que se relacionan con los recursos, costes de máquinas, consumibles, horas hombre que se han ido presentando a lo largo del proyecto.

2- Forma de Pago

Esto se da mediante el trato y como lo estipularon el Gerente del proyecto y el Sponsor-

Se ha determinado la siguiente forma de división del pago:

- El 20% del presupuesto será para gastos iniciales del proyecto (Realización del Análisis de requerimientos, pago al responsable del proyecto, costos de algunas entregables iniciales).
- El 40% del presupuesto será para la implantación del Sistema.
- El 20% del presupuesto se dará uso para gastos finales del proyecto (Realización del testeo, capacitación y formatos finales del proyecto).
- El 20% del presupuesto se entregará al final después de obtener la satisfacción del cliente, quedar conformes ambas partes y cerrar el proyecto.

3- Gestión de Cambio en los Costos

Se estipula que solo puede ver una variación del 7% del presupuesto en relación a los recursos y por alzas en los precios del mercado, en caso se haya definido reducir o aumentar los costos del proyecto, esto dependerá de las necesidades por las que pueda pasar durante todo el tiempo de desarrollo del Proyecto.

E) Calidad – Plan de Gestión de la Calidad

Se establecen las responsabilidades, objetivos y políticas de calidad con la finalidad de implementar un Sistema bajo la metodología MIA, con actividades de mejora continua de los procesos que se llevan a cabo durante todo el Proyecto.

i. Aseguramiento de la Calidad

Se verifica todos los requerimientos de calidad y que los resultados de estos dentro de las medidas de control de calidad, para que se puedan usar las normas de calidad adecuadas.

Roles para la gestión de calidad	
ROL	Objetivo, Funciones, Niveles, Requisitos y habilidades
Sponsor	<p>Responsable por la calidad del proyecto.</p> <p>Supervisar al Gerente del Proyecto</p> <p>Habilidad de Liderazgo, comunicación, solución de conflictos.</p> <p>Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad.</p>
Gerente del Proyecto	<p>Gestionar operativamente la calidad.</p> <p>Revisar estándares, entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, de liberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas.</p> <p>Exigir cumplimiento de los entregables en las fechas establecidas al equipo de proyecto.</p> <p>Reportar al sponsor.</p> <p>Supervisar al equipo de proyecto.</p>
Equipo de proyecto	<p>Elaborar los entregables con la calidad requerida.</p> <p>Aplicar los recursos que se le han asignado para desarrollar los entregables del proyecto.</p> <p>Reporta al gerente del proyecto.</p>

ii. Control de Calidad

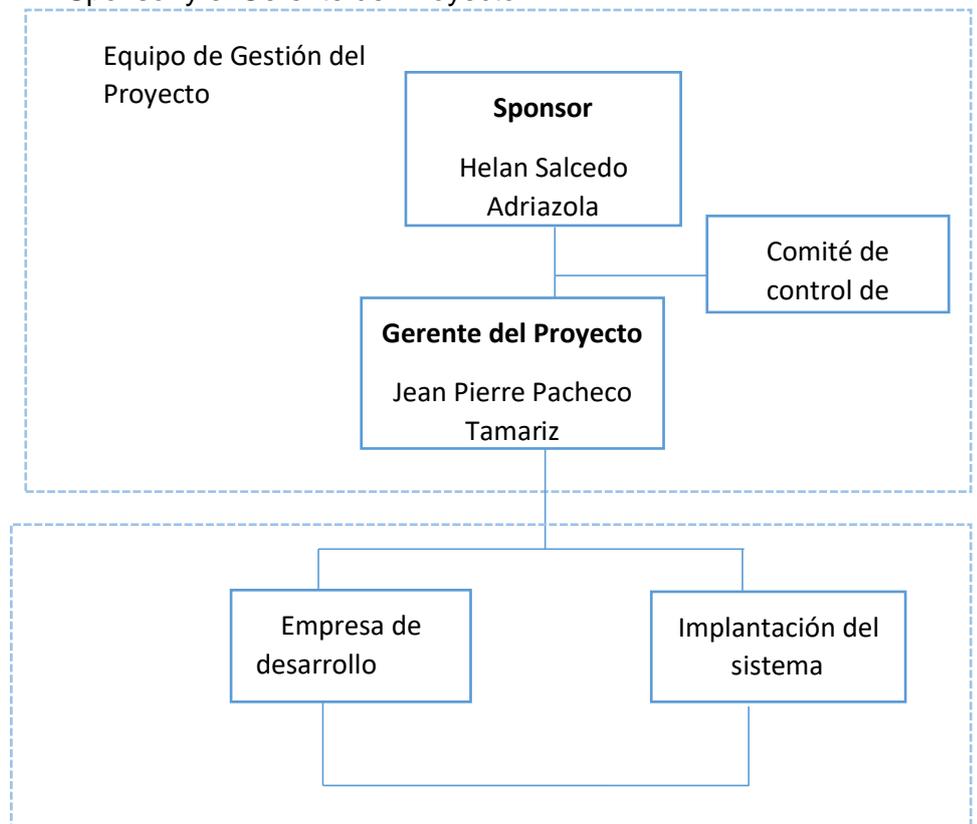
Se hace un monitoreo exhaustivo y a la misma vez esto nos brindan resultados para poder definir estándares de calidad, aca se identifican y detallan los medios para eliminar las causas de los resultados que no son satisfactorios.

F) Recursos Humanos – Plan de Gestión de los Recursos Humanos

Se encuentran los procesos que dirigen y organizan el proyecto el encargado del proyecto designando los roles y responsabilidades a todos los integrantes del proyecto

1- Organigrama del Proyecto

Esto está definido en una estructura done acá se encuentran estratificadas los integrantes del proyecto. Acá se encuentra el Sponsor y el Gerente del Proyecto



2- Roles y Responsabilidades

Se determinan los siguientes roles y responsabilidades en el Proyecto:

✓ Patrocinador del Proyecto:

Este rol lo ocupa el Dr. Helan Salcedo Adriazola este nos aporta la capital necesaria para poder implementar el

sistema. El sponsor se encarga del monitoreo y seguimiento del avance del proyecto y el control de calidad de los entregables.

✓ **Gerente del Proyecto:**

Para la Dirección y Administración del Proyecto se cuenta con el Gerente del Proyecto, Ing. Jean Pierre Pacheco Tamariz la cuál es la responsable de que el proyecto culmine con éxito.

3- Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)

Esto se da de acuerdo a la jerarquía y según el grado de responsabilidad que tienen cada uno de estos, estos se van integrando según el ciclo de vida del proyecto, acá los responsables son el Sponsor y el Ceo

G) Comunicaciones – Plan de Gestión de Comunicaciones Se tienen toda la información disponible y que esté en disposición en el momento adecuado. Estos son imprescindibles y los modos cambian relevantemente. Para el éxito se tiene que identificar todas las necesidades de los interesados y definirlos para que se pueda satisfacer sus necesidades.

1- Directorio de Stakeholders

Acá se definen la lista de los interesados, su localización, su empresa o cargo, su rol en el proyecto, su requerimiento primordial, expectativas, su influencia potencial entre otros.

IDENTIFICACIÓN				
NOMBRE	EMPRESA Y PUESTO	LOCALIZACIÓN	ROL EN EL PROYECTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO
Helan Salcedo adriazola	Director general	LIMA	Sponsor	HELAN_SA@gmail.com
Jean Pierre Pacheco Tamariz	Policlínico Líder del proyecto	LIMA	Project Manger	955731445 321tamariz123@gmail.com
Deyvi Pacheco Carrasco	Programador del proyecto	LIMA	programador	956466200 deyvipc@gmail.com
Claudio Ramirez Arteaga	Diseñador del Proyecto	Lima	Diseñador	Cluadio12@gmail.com

2- Medios de Comunicación

Estos se dan mediante reuniones formales o informales estos se realizan diarios y semanalmente por el Gerente del

Proyecto. El sponsor se encuentra en la ciudad de lima, por esto usamos más las videoconferencias y llamadas, así como también los chat y email

H) Riesgos- Plan de Gestión de Riesgos

Se encuentran los procesos relacionados donde se lleva la planificación, identificación, análisis, así como el seguimiento y control para que así se disminuya la probabilidad de impactos negativos en el proyecto.

1- Fuente de Riesgos Formalmente se consideran dos:

✓ **Riesgos Externos:**

Se originan fuera de la empresa donde se encuentra patrocinado el proyecto.

✓ **Riesgos Internos:**

Se originan dentro de la empresa, estos casi siempre son controlados por el responsable del proyecto.

Esta identificación tiene que ser precisa para que se maneje lo más antes posible ya que de esto depende el éxito o fracaso del proyecto.

ID	DESCRIPCION DEL RIESGO	IMPACTO (1-5)	PRIORIDAD	CONSECUENCIAS	PLAN DE CONTINGENCIA
01	Miembro del Equipo se Retire en proyecto	3	Media	retraso en la entrega del proyecto	Personal en Reserva
02	Resistencia al cambio por parte del personal	3	Media	Retraso en la implantación del proyecto	Capacitar al personal que va interactuar con el sistema
03	Servicio de Internet Inadecuado para la implantación.	5	Alta	El servicio de internet llegue a colapsar el sistema web.	Verificar que la infraestructura tecnológica cumpla con las características requeridas.
04	Perdida de la información.	5	Alta	Retraso de tiempo y perdidas económicas	Crear copias de seguridad.

2- Matriz de Descomposición de Riesgos (RBS)

Es parecido a la Estructura de Desglose de Trabajo, se diferencia en la MDR descompone riesgos de lo genérico a lo específico

Estos son calificados de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia e impacto y quienes son los perjudicados.

3- Categorías, criterios para priorizar y levantar los riesgos

- Pueden revisarse durante el proceso de identificación de riesgos.
- Se debe categorizar los riesgos y sobre todo organizarlos de acuerdo al impacto que tendrán para poder darles una solución impecable en el menor tiempo posible para que no perjudique el avance del proyecto.
- Los riesgos son definidos y centralizados desde su identificación, la estructura será la encargada de priorizar los mismos, la magnitud y responsabilidad del Gerente del Proyecto.
- Se realiza análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos y así efectuar un estudio probabilístico en caso de que ocurra y el impacto que genere en el proyecto.

4- Estrategias para la Respuesta de los riesgos

Se crean estrategias para contrarrestar los riesgos negativos y positivos estas son analizadas por el CEO.

✓ Estrategias para Riesgos Negativos o Amenazas:

- Evitar, cambiar el plan de gestión del proyecto para eliminar la amenaza que representa un riesgo adverso.
- Transferir a otra parte, la responsabilidad de su gestión, no lo elimina.
- Mitigar el riesgo implica disminuir la probabilidad y/o el impacto de un suceso de riesgo negativo a una entrada favorable.

✓ Estrategias para Riesgos Positivos u Oportunidades:

- Explotar, eliminar la incertidumbre asociada con un riesgo positivo, haciendo que la oportunidad definitivamente se concrete.

- Compartir un riesgo positivo incluye asignar la propiedad a un tercero que está mejor capacitado para obtener la oportunidad para beneficio del proyecto.
- Mejorar, buscar o fortalecer la causa de la oportunidad, y dirigirse de manera proactiva a las condiciones que la descomponen.

5- Identificación, seguimiento y control de riesgos Para la culminación exitosa del proyecto el CEO deberá identificar y dar un seguimiento a los riesgos que estos puedan presentarse, para que se pueda dar una solución efectiva y rápida cuando suceda y que no llegue a afectar al proyecto.

I) Adquisiciones – Plan de Gestión de Adquisiciones

Se elabora un plan indicando los bienes y servicios a adquirir durante el transcurso del proyecto, estos son adquiridos bajo la autorización del CEO.

Para la planificación de las adquisiciones, se ha identificado lo siguiente:

- Lista de proveedores □ cotizaciones de los proveedores
- Evaluación y Selección del proveedor.
- Negociación con el proveedor, mejorar la propuesta y detalles del servicio, mediante reuniones y correos electrónicos.

1- Recursos Adquiridos

Son todos los recursos tecnológicos tangibles e intangibles que se va a usar en el desarrollo del proyecto. En este caso como un recurso Hardware se adquiere una laptop core i7 con 8 gb de RAM y disco duro 1 tb como usuario y como software se adquieren el MYSQL, Wamp Server, Editor de PHP, Laravel, acompañado del paquete de Microsoft office.

2- Seguimiento y Control de las Adquisiciones

Todo tiene que ir de acuerdo al cronograma, los recursos tienen que darse seguimiento y de esta misma forma se aseguran la existencia de estos así evitando retrasos y cambios en los costos de cada adquisición, siendo el responsable el CEO.

J) Interesados del Proyecto – Plan de Gestión de los Interesados Se hace un registro de todos los interesados, esto contiene una lista o relación detallada de los mismos, esto ayuda a un buen funcionamiento en el desglose de información de cada interesado.

1- Interesados del Proyecto

Son todos los integrantes que participan y establecen comunicaciones a lo largo del proyecto, como es el Sponsor, los trabajadores del policlínico Internacional Farmacer y el CEO.

Tomando de referencia todas las necesidades del Gerente General del Policlínico Internacional Farmacer y los demás miembros del negocio

2- Equipos de Trabajo del Proyecto

En la ejecución del contrato de implementación se encuentran el Gerente del Proyecto el encargado de administrar y ejecución donde se realice en los tiempos indicados, a su misma vez este es supervisor, analista y soporte técnico del mismo teniendo así toda la autoridad en el proyecto.

3- Reuniones del Proyecto

El Gerente del Proyecto hace reuniones formales e informales estos están sometidos en un intervalo diario o cada dos o tres días estas coordinaciones se hacen con el propósito de informar o dar a conocer el avance o si hay algún percance en el proyecto.

Los interesados del proyecto están divididos según su influencia potencial en el mismo. El interesado principal del Proyecto es el Dr. Helan Salcedo Adriazola, por lo que su influencia potencial es fuerte.

Las Reuniones más comunes que se dan entre el staff del proyecto, el CEO y el Sponsor son: Pactar un encuentro para que el CEO se dirija para encontrarse con el Patrocinador del Proyecto.

- ✓ Usando medios de comunicación como son las videoconferencias, llamadas, email y chat.

3.2. Ingeniería del Proyecto

En este Proyecto se utiliza la Metodología MIA, ya que al ser una metodología ágil se basa en la interacción y entrega de un producto.

Metodología a aplicarse en el proyecto

Como ejecutor del proyecto “**GESTION DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLINICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA**”, según la metodología de desarrollo describiré los pasos a seguir para aplicar la metodología escogida.

En la metodología MIA observamos 3 fases: **PRE-CONSULTORIA** abarca el análisis de la empresa, actividades que realizan.

- Cuestionario de Pre-Consultoría.
- Actividades de la Empresa
- Procesos Generales.

CONSULTORIA:

Creación del Documento de Requerimientos del Proyecto (DRP) que se realiza en constante interacción con el cliente, ya que se necesita una participación intensa del mismo que al final es quien quiere implantar el sistema y conoce su negocio.

Alcance y objetivos del proyecto

- Estructura empresarial
- Parametrización y configuración inicial del sistema
- Traspasos de datos
- Task Review: Identificación y revisión de las tareas departamentales
- A nivel de usuario
- Procesos complejos. Realización del flujo de trabajo
- Análisis de las tareas identificadas en el sistema
- Análisis, diseño y descripción de adaptaciones y nuevas funcionalidades
- Diseño del despliegue del proyecto
- Hitos
- Planificación de recursos
- Calendario

DESPLIEGUE:

El objetivo en esta fase es la consecución de los hitos establecidos en el Documento de Requerimientos del Proyecto. Se realiza un seguimiento exhaustivo del proceso de implantación por parte del Director de proyecto para alcanzar la consecución de los hitos. En general, la implantación de un sistema informático consta a grosso modo de los siguientes hitos: para el lanzamiento de la versión, documentación final, pruebas.

- Formación Usuarios Clave
- Firma y visto bueno del Documento de Requerimientos del Proyecto
- Instalación del hardware, sistemas y licencias
- Instalar DB, Crear empresa/s y Configurar módulos
- Importaciones
- Documentos
- Desarrollos
- Implantación
- Formación Usuarios Finales
- Puesta en marcha y soporte "IN-SITU"
- Cierre Proyecto

3.2.1. Concepción

A) Análisis y Requerimientos

El Policlínico Internacional Farmacer no cuenta con un sistema de Información en la gestión de citas médicas, Diagnósticos clínicos, con lo cual se decidió brindar una solución con el fin de que satisfaga la necesidad que se presenta. consulta.

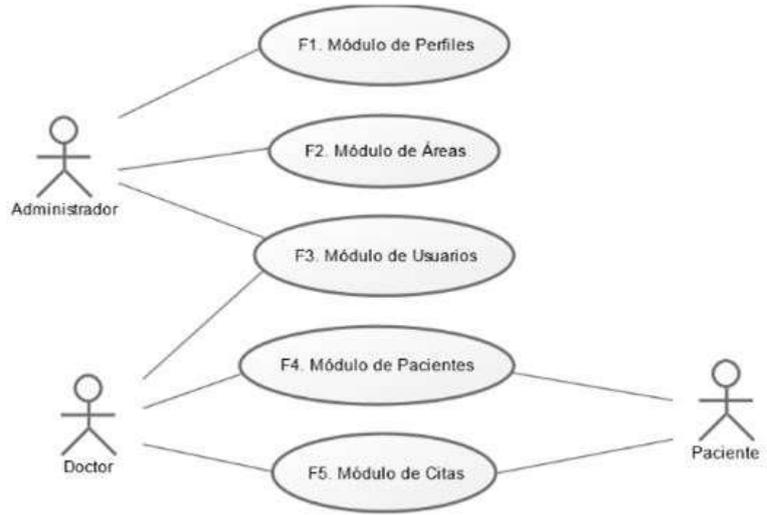
Después de realizar los análisis respectivos sobre las posibles soluciones se determinó la solución apoyándose con los requerimientos que se ha establecido anteriormente.

- Seguridad sobre la página web de acceso
 - GESMED brindara la seguridad necesaria de acceso a la página.
 - Aplicación Web Responsiva
 - Sistema Web con Base de Datos Interna.
 - Multiusuarios.
- Página para consulta de información
 - Página creada para dar información personal.
 - Página creada con información todos los clientes, doctores, Enfermeras, Laboratorista.

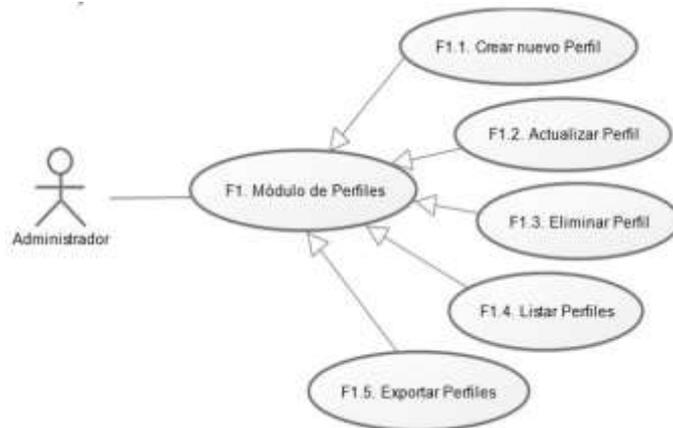
a. Modelo de Uso del Sistema.

Es una descripción de todas las acciones del sistema desde el punto de vista del usuario y así facilitando la descripción del uso del sistema.

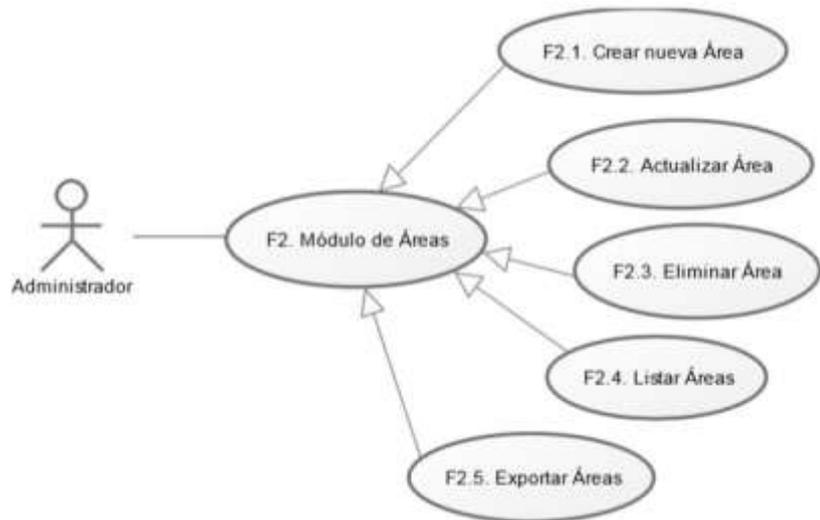
Caso de Uso de Módulos



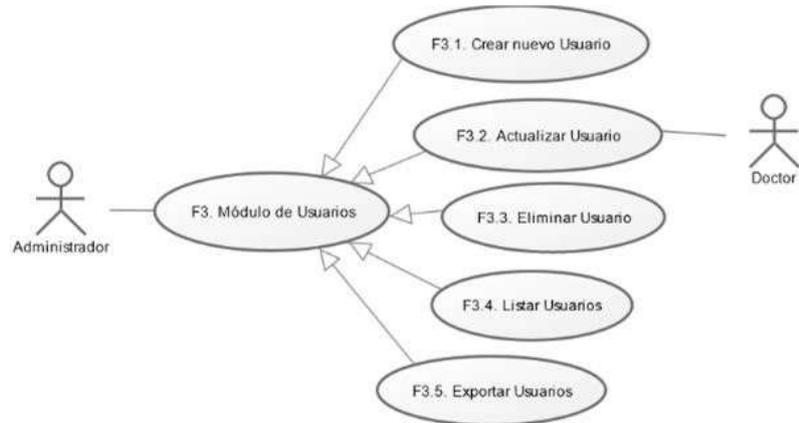
Caso de uso de Módulo de Perfil



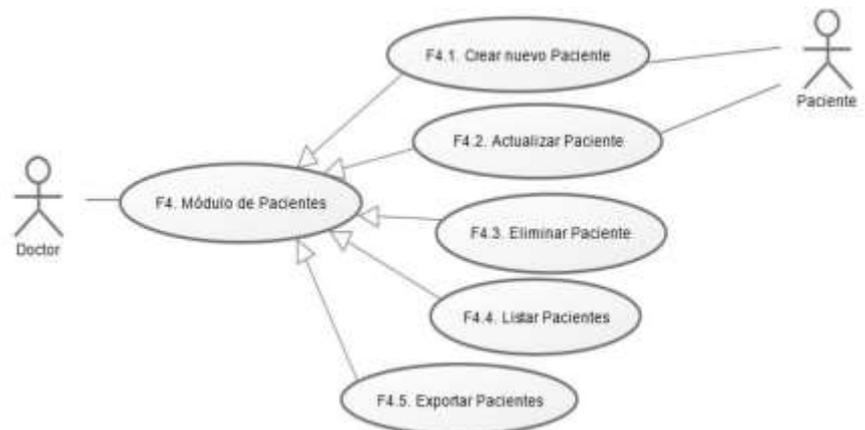
Caso de uso de Módulo de Área



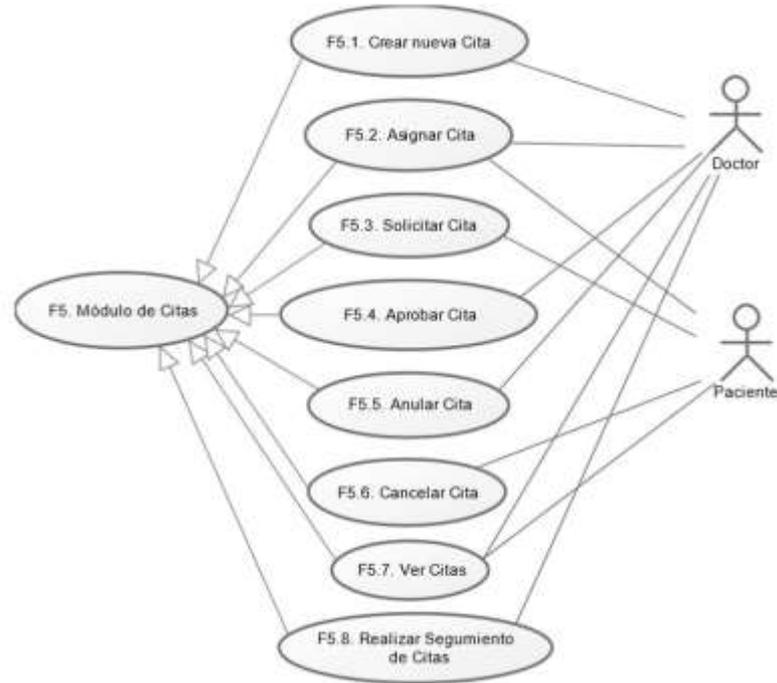
Caso de Uso de Módulo de Usuario



Caso de Uso de Módulo de Pacientes



Caso de Uso de Módulo de Citas



b. Roles

Se establecen los roles a todas las personas que intervienen en el proceso de la creación de la aplicación mediante MIA.

Rol	Persona	Descripción
Sponsor (Dueño del producto)	Fiscalizador del Policlínico Internacional Farmacer	encargado de facilitar la información para la creación de la aplicación.
Gerente del Proyecto	Ing. Jean Pierre Pacheco Tamariz	Coordinador empresarial para la aplicación
Team (Desarrollador)	Ing Deyvi Pacheco Carrasco	Persona encargada de realizar la modificación de la aplicación.

Los entregables son:

Backlog

Según la metodología MIA se ha realizado el backlog donde se identifica las funcionalidades, donde se realiza la estimación del tiempo requerido para la implantación.

Identificador (ID) de la Historia	Descripción de la Historia	Asignado	Estado	Prioridad	Comentarios
1	CREACION DEL DIAGRAMA DE NAVEGACION DE LA APLICACION(ANALISTA)	ORNAVE	PROCESO	MEDIA	
2	DEFINIR LA ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS (PROGRAMADOR)	EBD	PROCESO	ALTA	
3	CREAR LOGO DE LA APLICACION (DISEÑADOR)	LOPA	PROCESO	ALTA	
4	DISEÑO DE PROTOTIPOS PARA SMARTPHONES(DISEÑADOR)	OPRES	PROCESO	ALTA	
5	DISEÑO DE PROTOTIPOS PARA TABLETS(DISEÑADOR)	OPRBT	PROCESO	ALTA	
6	DISEÑO DEL FLUJO DE TRABAJO(ANALISTA)	OFTRA	PROCESO	MEDIA	
7	CREACION Y CONFIGURACION DE REPOSITARIOS(PROGRAMADOR)	CRRE	NO INICIADO	ALTA	
8	DEFINICION DE LAS URL DE LA APLICACION(ANALISTA)	URA	NO INICIADO	ALTA	
9	DESARROLLAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE USUARIOS(PROGRAMADOR)	SRGE	NO INICIADO	ALTA	
10	DISEÑO DE PRUEBAS (PROGRAMADOR)	OPRE	NO INICIADO	ALTA	
11	PROGRAMACION EN EL BACK - END (PROGRAMADOR)	PROBAK	NO INICIADO	ALTA	
12	MAQUETACION MOVIL(DISEÑADOR)	MAVO	NO INICIADO	ALTA	
13	AGREGAR DOCTOR UNO POR UNO SEGUN ESPECIALIDAD (PROGRAMADOR)	DOCAO	NO INICIADO	ALTA	
14	AGREGAR HORARIOS SEGUN DOCTOR Y ESPECIALIDAD (PROGRAMADOR)	HORAG	NO INICIADO	ALTA	
15	CALCULAR LA HORA DE CITA SEGUN HORARIO ESTABLECIDO (PROGRAMADOR)	CALCIT	NO INICIADO	ALTA	
16	CREAR UN SPIDER PARA LA OBTENCION DE DATOS MAS RAPIDOS (PROGRAMADOR)	SPEER	NO INICIADO	ALTA	
17	DESARROLLO DEL SPIDER (PROGRAMADOR)	DESPEER	NO INICIADO	ALTA	
18	PROCESAR DATOS OBTENIDOS (PROGRAMADOR)	PRODA	NO INICIADO	ALTA	
19	SUBIR DATOS A LA BASE DE DATOS (PROGRAMADOR)	SURDA	NO INICIADO	ALTA	
20	ADAPTAR SPIDER PARA BUSCAR MEDICOS Y CITAS DISPONIBLES (PROGRAMADOR)	ADASPIDER	NO INICIADO	ALTA	
21	LOGIN MEDIANTE CODIGO DE ASESURADO O IDI (DISEÑADOR)	LOGIDI	NO INICIADO	ALTA	
22	AL LOGEARSE CON SU CODIGO O IDI PUEDE ASOCIARLO CON SU FACEBOOK (DISEÑADOR)	LOGFA	NO INICIADO	ALTA	
23	MAQUETACION Y ADAPTACION DE LA APLICACION PARA TABLETS (DISEÑADOR)	MATA	NO INICIADO	ALTA	
24	FUNCIONALIDAD DE AGREGAR VARIAS CITAS EN DISTINTAS ESPECIALIDADES A LA VEZ Y HORARIOS (PROGRAMADOR)	AGVA	NO INICIADO	ALTA	
25	FUNCIONALIDAD DE OBTENCION DE CITAS CON DIAS ANTES O EL MISMO DIA SEGUN DISPONIBILIDAD (PROGRAMADOR)	AGDI	NO INICIADO	ALTA	
26	OTORGAR REPORTES DE CITAS ENTREGAS POR DIA , SEMANA , QUINCENA (ANALISTA)	REPOR	NO INICIADO	ALTA	
27	CREAR ALARMA UN DIA , HORA ANTES DE LA CITA ESTABLECIDA (PROGRAMADOR)	ALARM	NO INICIADO	ALTA	

Historia de Usuarios

Siguiendo con la metodología se desarrolla las historias de usuarios que no son más que peticiones sencillas y claras que sirven para el desarrollo del proyecto.

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H1		Diagrama de clases y pantalla de inicio.	
	1	Diagrama de clases	1
	2	Sistema para conexión a DB	1
	3	Clase para consumo de datos	1

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H2		Pantalla de Login	
	1	Página para consulta Usuarios	3
	2	Sistema Multiusuario	8

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H3		Pantalla de búsqueda	
	1	Búsqueda de Paciente, Personal, así como También de Actas	3
	2	Ingreso de Personal y Actas	15

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H4		Pantalla de datos personales	
	1	Página para consulta de datos personales	3
	2	Ingreso de clientes, personal.	20

Sprint

Se desarrollará el sprint el cual les implementar las funcionalidades requeridas para un mejor funcionamiento básico de la aplicación.



3.2.2. Elaboración

A) Diseño del Sistema

Nos Presenta el diseño de la interfaz de acuerdo a los requerimientos dados por EL Dr. Helan Salcedo Adriaola.



3.3. Soporte del Proyecto

Se asignaron factores de soporte durante las Fases de Inicio y Elaboración del Proyecto:

3.3.1. Factores de Soporte

Guía PMBOK 5ta Edición:

El Proyecto se desarrolló mediante esta guía de buenas prácticas para gestionar el mismo mediante sus procesos de Inicio (Se elaboró el Acta de Constitución del Proyecto e identificó a los interesados) y su proceso de Elaboración (Se elaboró los Planes de Gestión de Proyecto respectivos).

A. Metodología MIA

El Proyecto se desarrolló mediante el uso de este ciclo metodológico con su primera fase de inicio, en la cual se definió el problema actual, la descripción del estado actual, la identificación de la causa raíz del proceso, realizado sus entregables. Se definió el plan de implementación para poner en marcha el sistema y poder mejorar la gestión Médica del Policlínico Internacional Farmacer.

B. Comunicación

Durante las fases de Inicio y Elaboración del Proyecto, se utilizó medios formales de comunicación como entrevistas con la Gerente General del Policlínico Internacional Farmacer el Dr. Helan Salcedo Adiazola para definir las influencias y el poder que se tienen sobre el proyecto y definir un conjunto de actividades a realizar descritos en los Planes de Gestión.

C. Capacitación y Manual de Usuario.

Se designó establecer el plan de capacitación para que los usuarios que manejarán el sistema tengan los conocimientos necesarios para poder operar el sistema sin complicaciones. Asimismo, elaborar un manual de usuario como guía para el Administrador del Sistema y el usuario.

D. Seguridad de la Información.

Se planificó realizar copias de seguridad (Backup) de la información del Policlínico Internacional Farmacer que estará almacenada en el Sistema como medidas preventivas y reactivas que permitirán resguardar y proteger la información buscando mantener la disponibilidad de la misma en cualquier momento.

3.2.2 Plan de Gestión de Aseguramiento de Calidad del Proyecto**A. Plan de calidad del proyecto**

El proyecto cumpla con todo lo establecido así culminando en la fecha dada y con todos los requerimientos atendidos.

B. Plan de mejora de procesos

- Identificar el procedimiento a mejorar
- Analizar y definir cambios en dicho proyecto
- Finalmente hacer una auditoria con la finalidad de observar si el cambio realizado surge efecto de manera positiva.

C. Organización para la calidad del proyecto

Reunión con el Sponsor y Jefe del Proyecto donde siempre éxitos una comunicación para así ir otorgándole las documentaciones y de esta forma la calidad del producto sea mejor.

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1. Gestión del Proyecto

En esta parte se aborda como es el desarrollo de todos los procesos dando así un seguimiento milimetrado tanto así como la ejecución y control esto se basa mediante la guía de fundamentos de la dirección de Proyectos PMBOK, Acá se concluye con el trabajo establecido en el acta y gestión del proyecto así cumpliendo todos los requerimientos que han sido satisfactoriamente culminados a lo largo del desarrollo, con la participación de todo el staff de la lista de interesados así como el sponsor Policlínico Internacional Farmacer de la ciudad de Lima cual representate es el Dr. Helan Salcedo Adriazola teniendo así una influencia alta en el proyecto.

4.1.1. Ejecución

Siguiendo con el cronograma se observa en **el Formato 14** se realiza las entrevistas al Gerente General del Policlínico Internacional Farmacer de la ciudad de Lima donde se dejan claro los objetivos ya establecidos informando así que se deseaba un sistema para la gestión de citas médicas, con lo cual iba a ayudar a incrementar el ingreso y así poder captar y fidelizar a los nuevos y antiguos clientes, así como también obtener un mejor control al momento de realizar los pagos y el mejor control en lo que concierne a lo administrativo.

En lo que concierne al requerimiento funcional se especificó que el cliente podría manejar a su horario los tiempos de la cita y así esta le informaba cuando ya estaría ocupada, a su vez funcionario como una agenda, manipulación de datos y cálculos,

En los requerimientos no funcionales se estableció los atributos de calidad, rendimientos, usabilidad, seguridad y entre otros estos han sido detallados paso a paso en el **Formato 6**.

Estos elementos fueron especificados mediante reuniones con el Gerente General del Policlínico Internacional Farmacer. Ya dejado en claro los requerimientos del sistema, se procedió a desarrollar el Sistema Propuesto. En la implantación del Sistema GESMED se dio la propuesta de implantarlo de cero, realizando el aseguramiento de la calidad apoyándose del EDT.

Todas las actividades que han sido establecidas en el EDT se están realizando de acuerdo a lo planificado por parte del Gerente General del

Proyecto Ing. Jean Pierre Pacheco Tamariz, persona quien realiza las actividades de forma correcta, siguiendo con el costo establecido desde el comienzo, el presupuesto estimado del proyecto fue de s/. 12.000.00.

Presupuesto del Proyecto	
Gastos de Desarrollo	S/. 9.000.00
Gastos de Oficina	S/. 1.500.00
Gastos administrativos	S/. 1.500.00
Total de presupuesto	S/.12,000.00

El Gerente del Proyecto quien es el encargado de revisar y monitorear continuamente el desarrollo del proyecto cumple también a su vez con los cargos de:

- ▣ **Supervisor del Proyecto**, con el fin de obtener una mejor dirección, desarrollo y control de todas las actividades del Proyecto.
- ▣ **Analista de Sistemas**, asignado para manejar la planificación de todas las actividades tanto análisis, diseño y costos en la elaboración de la documentación durante el desarrollo del proyecto.
- ▣ **Soporte Técnico**, se asignó este cargo con el fin de brindar las instalaciones debidas, asesoramientos a los usuarios, mantenimiento y administración del sistema.

En el desarrollo del Proyecto se tomó en cuenta la asesoría de expertos en lo que concierne en sistemas, trabajando de la mano junto al Gerente General lo cual este nos brindó toda la información y ayuda disponible, así como también los usuarios expertos para que se desarrolle un sistema más interactivo e intuitivo y a la misma vez estos se familiaricen de forma más rápida.

El gerente del proyecto siempre estuvo informando de forma semanal y quincenal el avance del proyecto al sponsor, esta información se brindaba mediante las reuniones que se daban con el Dr. Helan Salcedo Adriazola Gerente General del policlínico Internacional Farmacer.

Las comunicaciones que se dieron entre el Sponsor del Proyecto y el Director del Proyecto se realizaron mediante vías formales de

comunicación. Y en varias oportunidades se usó la tecnología como medio de comunicación entre el Sponsor y el Director del Proyecto, donde los medios fueron las videoconferencias usando la plataforma Skype, correos Electrónicos mediante la plataforma Outlook y Gmail, en esta plataforma se adjuntaban los informes y se enviaban la información necesaria.

A. Cronograma Actualizado

El Cronograma ha sido modificado, los días propuestas para el desarrollo del sistema están cambiados.

Días Modificados:

Nombre de tarea	Duración	Trabajo Horas Hombre	Comienzo	Fin
Ejecucion	124 días	2.340 horas	lun 05/12/16	jue 25/05/17
Aseguramiento de Calidad	7 días	64 horas	lun 05/12/16	mar 13/12/16
Desarrollo del equipo del Proyecto	7 días	64 horas	mié 14/12/16	jue 22/12/16
Gestionar las comunicaciones del Proyecto	5 días	46 horas	vie 23/12/16	jue 29/12/16
Efectuar las adquisiciones	5 días	46 horas	vie 30/12/16	jue 05/01/17
Desarrollo de Sprints	100 días	2.120 horas	vie 06/01/17	jue 25/05/17
Control	110 días	2.592 horas	vie 26/05/17	jue 26/10/17
Validar el alcance del Proyecto	4 días	56 horas	vie 26/05/17	mié 31/05/17
Control de cronograma	2 días	16 horas	jue 01/06/17	vie 02/06/17
Control de costos	3 días	32 horas	sáb 03/06/17	mar 06/06/17
Control de calidad	3 días	32 horas	mié 07/06/17	vie 09/06/17
Control de comunicación	5 días	72 horas	sáb 10/06/17	jue 15/06/17
Control de Adquisicion	3 días	40 horas	vie 16/06/17	mar 20/06/17
Documentacion	25 días	600 horas	mié 21/06/17	mar 25/07/17
Pruebas del sistema	25 días	600 horas	mié 26/07/17	mar 29/08/17
Evaluacion de Variables	42 días	1.144 horas	mié 30/08/17	jue 26/10/17

Cierre	26 días	508 horas	vie 27/10/17	vie 01/12/17
Entrega de Software	13 días	92 horas	vie 27/10/17	mar 14/11/17
Manual de Usuario	13 días	416 horas	mié 15/11/17	vie 01/12/17

B. Cuadro de Costos Actualizado

El proyecto no ha sufrido variación en lo que concierne al costo este se ha mantenido desde la fase inicial del proyecto. Estos se encuentran divididos en 5 fases.

FASE:	Tipo de Recurso: Personal:			
	Nombre del Recurso:	Duración:	Pago:	Costo:
INICIO.	Gerente del Proyecto.	23 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.695.00
PLANIFICACIÓN.	Gerente del Proyecto.	37 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/. 710.00
EJECUCIÓN.	Gerente del Proyecto.	152 Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.8.000.00
CONTROL	Gerente del Proyecto.	28Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.949.00
CIERRE	Gerente del Proyecto.	45Días	Durante el Desarrollo de la Fase del Proyecto.	S/.1654.00

Se han modificado los costos.

C. EDT Actualizado

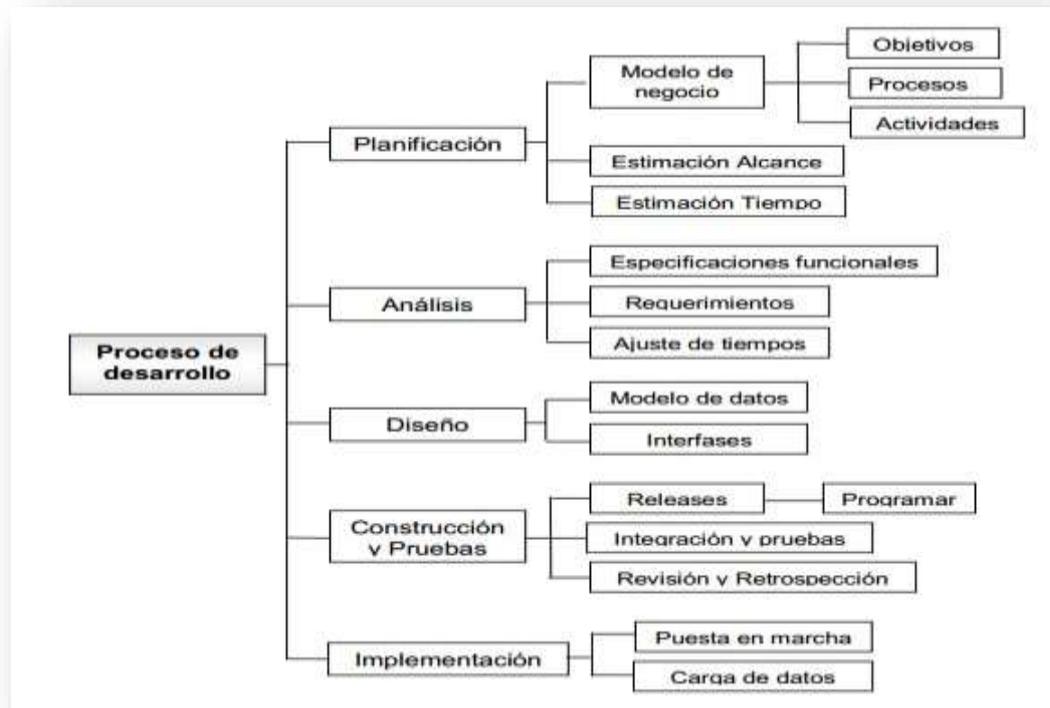
La EDT se actualizo debido a los retrasos:

- Cambios en los Requerimientos.
- Actualización de Módulos

- Presupuesto no Alcanzado en el Tiempo Establecido.

Esto surgió cambios en la ejecución del proyecto.

La EDT planificada se encuentra en el **Formato 7** del Proyecto de Investigación.



D. Matriz de Trazabilidad de Requerimientos Actualizado La matriz de trazabilidad no ha sufrido cambio en el desarrollo del proyecto este se puede observar en el Formato del Proyecto de Investigación.

Codi go	Descripción	Fecha de Inclusion	Priorid ad	Nivel de estabilid ad (a,m,b)	Grado de Complejidad (a,m,b)
RE0 1	Adquirir un sistema de Información para la Gestión de servicios Médicos	10/08/201 7	alta	A	M
RE0 2	Organizar y coordinar la ejecución de la Capacitación al Personal	10/08/201 7	alta	A	B
RE0 3	Organizar y coordinar la implantación del software.	10/08/201 7	alta	A	B
RE0 4	Realizar la Capacitación Teórico Practico del Producto, con un mínimo de 60 horas lectivas para 30 Participantes	10/08/201 7	alta	A	M

RE0 5	Presentar 2 informes mensuales sobre el avance del producto	10/08/2017	alta	A	M
RE0 6	Presentar documento final donde detalle las actividades realizadas y los resultados alcanzados.	10/08/2017	alta	A	M
RE0 7	Cumplir con los acuerdos presentados en la propuesta.	10/08/2017	alta	A	M
RE0 8	Proyecto rentable y ejecutarse en el tiempo establecido	10/08/2017	alta	A	B
RE0 9	Se desea obtener una buena aceptación en satisfacción al cliente a través de encuestas.	10/08/2017	alta	A	M

4.1.2. Seguimiento y Control

Se realiza el seguimiento y control del desarrollo del proyecto para que se lleguen a los objetivos requeridos por el sponsor, así como también se realizó los informes semanales y quincenales del Proyecto que fueron entregados al sponsor Dr. Helan Salcedo Adriazola, mediante estos documentos se establece la fecha de entrega del proyecto de forma adecuada para que así se reduzcan los riesgos del proyecto ver el **Formato 25**.

Los entregables han sido desarrollados a lo largo del transcurso del proyecto y en las fechas establecidas, estos se han dado según el EDT **Formato 11**.

Se realizó el seguimiento, control de costos y de calidad del Proyecto con la finalidad de que no surja ningún cambio en cada fase, todos estos controles han estado establecidos en el EDT y se han guiado del PMBOK así como también se ha regido a la metodología MIA en la cual no se encontró ninguna deficiencia a lo largo del desarrollo del Proyecto, la inspección del proyecto estuvo al mando del Ing. Jean Pierre Pacheco Tamariz así este

Realizando también el control de Riesgos del Proyecto, estos se identificaron y fueron resolviéndose a lo largo del desarrollo del Proyecto.

Así como también se controló la participación de los interesados del Proyecto realizando un monitoreo sobre la productividad y como era el ambiente en equipo, esto dando como resultado una buena sinergia

entre los interesados y una buena eficiencia y eficacia en los interesados del Proyecto, el apoyo que nos brindó el Dr. Helan Salcedo Adriazola se hizo notar ya que este nos brindaba la información necesaria y también aportaba con ideas para el Proyecto.

Solicitud de Cambio

Al realizarse una solicitud de Cambio implica modificaciones en la propuesta del proyecto esta es aceptada por el comité o directiva del proyecto.

Solicitud de cambio			
[Nombre del Proyecto] [Código de proyecto]			
Fecha: [dd/mm/aaa]			
Datos de la solicitud de cambio			
Nro control de solicitud de cambio			
Solicitante del cambio			
Área del solicitante			
Lugar			
Patrocinador del proyecto			
Gerente del proyecto			
Marcar todas las que apliquen:			
Alcance	Cronograma	Costos	Calidad
Procedimientos	Documentación	otro	
Causa / origen del cambio			
Solicitud del cliente	Reparación de defecto	Acción correctiva	
Acción preventiva	Actualización/ modificación de documento	otros	
Descripción de la propuesta de cambio			
Justificación de la propuesta de cambio			
Impacto del cambio en la línea base			
Alcance:			
Cronograma:			
Costo:			
Calidad:			
Implicaciones de recursos (materiales y capital humano)			
Implicaciones para los interesados			

Implicaciones en la documentación del proyecto		
Riesgos		
Comentarios		
aprobación		
Firmas del comité de cambios		
Nombre	Rol / Cargo	Firma

Riesgos Actualizados

ID	DESCRIPCION DEL RIESGO	IMPACTO (1-5)	PRIORIDAD	CONSECUENCIAS	PLAN DE CONTINGENCIA
01	Miembro del Equipo se Retire en proyecto	3	Media	Retraso en la entrega del proyecto	Personal en Reserva
02	Resistencia al cambio por parte del personal	3	Media	Retraso en la implantación del proyecto	Capacitar al personal que va interactuar con el sistema
03	Servicio de Internet Inadecuado para la implantación.	5	Alta	El servicio de internet llegue a colapsar el sistema web.	Verificar que la infraestructura tecnológica cumpla con las características requeridas.
04	Perdida de la información.	5	Alta	Retraso de tiempo y perdidas económicas	Crear copias de seguridad.
05	Cambio en algún Requerimiento	5	Alta	Retraso , reingeniería del Proyecto	Aclarar el impacto del cambio a suceder.

4.2. INGENIERÍA DEL PROYECTO

En este Proyecto se utiliza la Metodología MIA, ya que al ser una metodología agil se basa en la interacción y entrega de un producto.

METODOLOGÍA A APLICARSE EN EL PROYECTO

Como ejecutor del proyecto “GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA”, según la metodología de desarrollo describiré los pasos a seguir para aplicar la metodología escogida.

PRIMERA FASE: PRE-CONSULTORÍA

La finalidad de esta fase es recoger por parte de los consultores un conocimiento general de la actividad y procesos básicos de la empresa.

En esta etapa según la metodología MIA nos encargamos de realizar diferentes funciones como son:

- Cuestionario de pre-consultoría

Cuestionario para el análisis de procedimiento		
Nombre del Procedimiento:		
Finalidad:		
Personas que intervienen		
Nombre	Puesto	
Descripción del Procedimiento		
N° de Operador	Puesto	Descripción
	Involucrado	

- Actividad de la empresa
En esta parte de la metodología nos hace referencia al **capítulo 1** que ya ha sido desarrollado con anterioridad.
- Procesos generales
Son los procesos de la empresa lo cual nos guiaremos con el formato del cuestionario.

Segunda Fase: Consultoría

- Definición del alcance y objetivos del proyecto

- Estructura empresarial
- Parametrización y configuración inicial del sistema
- Traspasos de datos
- Task Review: Identificación y revisión de las tareas departamentales
- Procesos complejos. Realización del flujo de trabajo
- Análisis de las tareas identificadas en el sistema
- Análisis, diseño y descripción de adaptaciones y nuevas funcionalidades
- Diseño del despliegue del proyecto
- Hitos
- Planificación de recursos
- Calendario
- Backlog

Identificador (ID) de la Historia	Enunciado de la Historia
1	CREACIÓN DEL DIAGRAMA DE NAVEGACIÓN DE LA APLICACIÓN(ANALISTA)
2	DEFINIR LA ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS (PROGRAMADOR)
3	CREAR LOGO DE LA APLICACIÓN (DISEÑADOR)
4	DISEÑO DE PROTOTIPOS PARA SMARTPHONE(DISEÑADOR)
5	DISEÑO DE PROTOTIPOS PARA TABLETAS(DISEÑADOR)
6	DISEÑO DEL FLUJO DE TRABAJO(ANALISTA)
7	CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE REPOSITORIOS(PROGRAMADOR)
8	DEFINICIÓN DE LAS URL DE LA APLICACIÓN(ANALISTA)
9	DESARROLLAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE USUARIOS(PROGRAMADOR)
10	DISEÑO DE PRUEBAS (PROGRAMADOR)

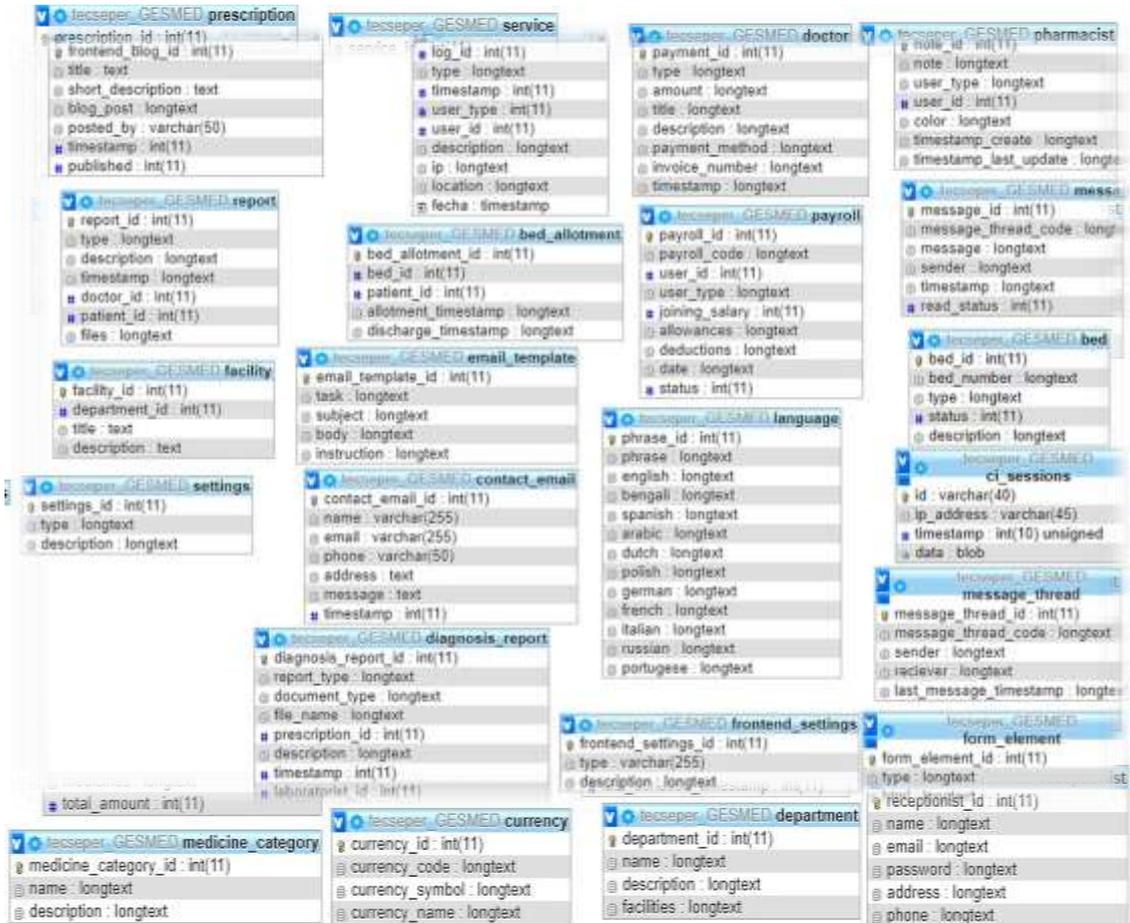
- Historias de Usuario

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H1		Diagrama de clases y pantalla de inicio.	
	1	Diagrama de clases	1
	2	Sistema para conexión a DB	1
	3	Clase para consumo de datos	1

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H2		Pantalla de Login	
	1	Página para consulta de Usuarios	3
	2	Sistema Multiusuario	8

Id historia	# Tarea	Nombre de tarea	Estimado (días)
H3		Pantalla de búsqueda	
	1	Búsqueda de Paciente, Personal, así como También de Actas	3
	2	Ingreso de Personal y Actas	15

• Base de Datos



Tercera fase: Despliegue

- Formación Usuarios Clave
- Firma y visto bueno del Documento de Requerimientos del Proyecto
- Instalación del hardware, sistemas y licencias
- Instalar DB, Crear empresa/s y Configurar módulos
- Importaciones
- Documentos
- Desarrollos
- Implantación
- Formación Usuarios Finales
- Puesta en marcha y soporte "IN-SITU"
- Cierre Proyecto

HERRAMIENTAS USADAS

- Registro Anecdótico

Se utilizó esta herramienta para poder archivar cualquier caso que se presente en un futuro como alguna demora , duda, etc.

Registro anecdótico

Nombre	
Fecha	
Actividad	
Descripción de la situación	Análisis

- Cuadro de Observaciones

Se utilizó para medir los tiempos de respuesta que tiene cada departamento así como el tiempo que se demoran por cada actividad que se realizó.

Observación de tiempos

nombre		fecha	
departamento		hora de inicio	
edad		hora de fin	

N°	Actividades	actividades precedentes	Duración
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

- Ficha de Observación

Se utilizo esta ficha para poder verificar y observar como es el funcionamiento de cada proceso donde se anota las descripciones de los incidentes sucedidos

Ficha de Observación

Fecha		Observador	
Nombre		Hora	
Sexo		Lugar	

Descripción del incidente

Criterio

Interpretación

4.3. Soporte del Proyecto

Durante el Ciclo de Vida del Proyecto se Utilizó la Metodología MIA para la mejora de un proceso ágil en el área de Atención al Cliente del Policlínico Internacional Farmacer. Esta metodología de mejora fue de gran soporte para la realización del proyecto logrando que cada fase se culmine satisfactoriamente dentro de lo establecido y así mismo mejorado la calidad.

Se realizó inspección de calidad con la finalidad de verificar si se cumplía las actividades establecidas en la Planificación del Proyecto, así como el informe del Desempeño. Estos documentos se encuentran detallados los formatos.

- Actas de reunión
- Grafica de Avance (Burn Down)

Se realizó a través de los productos ya entregados en el Plan de Lanzamiento



Plan de Lanzamiento Ágil

Sprint	Tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Duración	Estado	Fecha de lanzamiento
1	project charter	01/09/2016	02/09/2016	1	Lanzado	05/09/2016
1	stakeholders	05/09/2016	07/09/2016	2	Lanzado	07/09/2016
1	descripción del problema	08/09/2016	14/09/2016	6	Lanzado	14/09/2016
1	alcance del proyecto	15/09/2016	19/09/2016	4	Lanzado	20/09/2016
1	funcionalidad	20/09/2016	22/09/2016	2	Lanzado	23/09/2016

2	objetivos	23/09/2016	25/09/2016	2	Lanzado	26/09/2016
2	procesos	26/09/2016	30/09/2016	4	Lanzado	03/10/2016
2	actividades	03/10/2016	07/10/2016	4	Lanzado	10/10/2016
2	estimación	10/10/2016	21/10/2016	11	Lanzado	26/10/2016
3	recopilación de la información	26/10/2016	03/11/2016	8	Lanzado	04/11/2016
3	análisis y requerimientos	04/11/2016	14/11/2016	10	Lanzado	15/11/2016
3	ajuste de tiempos	15/11/2016	21/11/2016	6	Lanzado	22/11/2016
3	administración de información	22/11/2016	28/11/2016	6	Lanzado	29/11/2016
3	modificación del sistema y releaser	29/11/2016	20/07/2017	233	Lanzado	21/03/2017
3	modelo de datos	29/11/2016	20/07/2017	20	Lanzado	11/04/2017
3	interfaces	21/07/2017	10/08/2017	13	Lanzado	25/04/2017
4	pruebas de funcionalidad	11/08/2017	24/08/2017	14	Lanzado	09/05/2017
4	análisis de resultados	25/08/2017	08/09/2017	6	Lanzado	16/05/2017
4	reportes de estado	09/09/2017	15/09/2017	2	Lanzado	19/05/2017
4	revisión y retrospección	16/09/2017	18/09/2017	11	En marcha	22/05/2017
5	manual de usuario	19/09/2017	30/09/2017	10	En marcha	01/06/2017
5	documentación y aceptación	30/09/2017	10/10/2017	10	En marcha	08/06/2017
5	terminación del proyecto	10/10/2017	20/10/2017	6	En marcha	26/06/2017
5	puesta en producción	21/10/2017	27/10/2017	12	En marcha	03/07/2017
5	carga de datos	28/10/2017	09/11/2017	20	En marcha	07/07/2017

Maquetación de la Interfaz

En esta parte se comienza la implantación del Sistema para el policlínico Internacional Farmacer de la ciudad de Lima en la cual se desarrolló una serie de actividades referente al producto.

Se realiza la Maquetación del Sistema esto nos brindara a tener un apoyo al momento de Diseñar el sistema (Aplicativo móvil) **GESMED**.

ILUSTRACIÓN N°09 : Página Principal

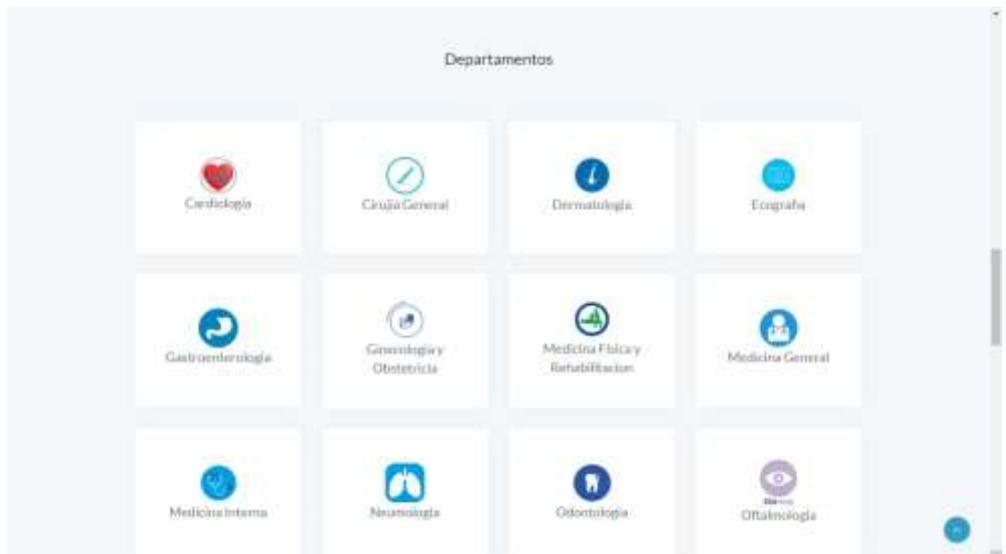


ILUSTRACIÓN N°10: Login

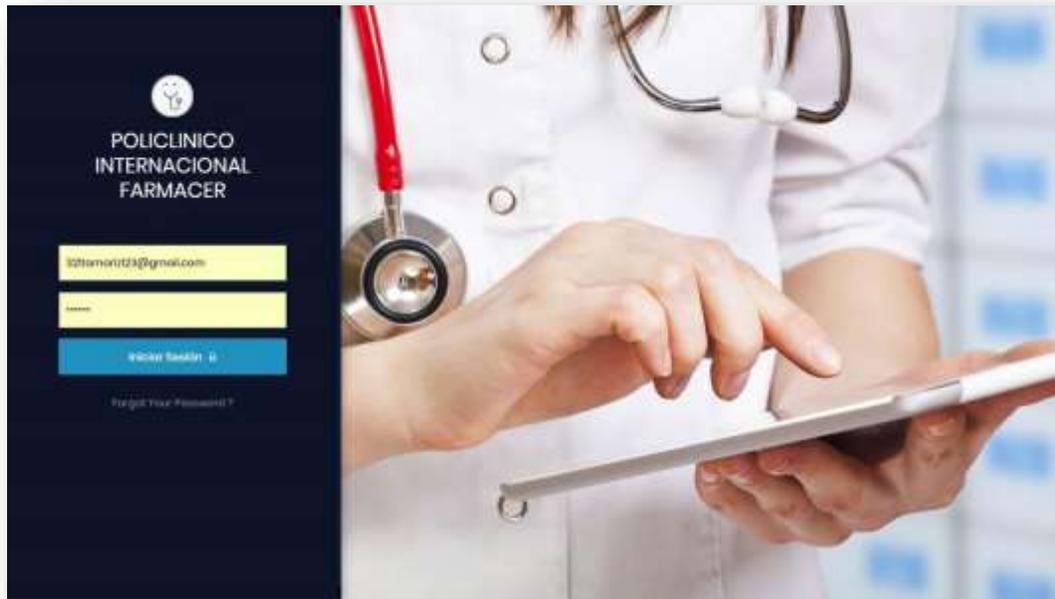


ILUSTRACIÓN N°11 Dashboard



Métricas

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 02: Establecer mecanismos para agilizar el registro de entrega de la información, citas médicas

INDICADOR: Tiempo de reducción TRP=Tiempo de reducción del proceso

VARIABLES:

TA= Tiempo actual

TN = Tiempo nuevo

TRP=TA-TN

HERRAMIENTAS: Fichas de observación

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 03: Sintetizar la obtención de citas médicas

INDICADOR: Numero de Citas

VARIABLES:

NC= número de consultas

NM=número de Médicos

Numero de Citas= Número de consultas/número de médicos

HERRAMIENTAS: Análisis documental

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 04: Integrar la realización de los procesos operativos apoyados con la herramienta GESMED

INDICADOR: Nivel de Integración de procesos

VARIABLES:

NIP=Nivel de integración de procesos

NPD = N° de procesos desarrollados con GESMED

NTP=N° total de los procesos

$NIP = NPD/NTP * 100$

HERRAMIENTAS: Documentación de Ejecución y Seguimiento

OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 05: Determinar la usabilidad en función al rendimiento del usuario.

INDICADOR: Nivel de satisfacción de los usuarios

VARIABLES: NSU=Nivel de satisfacción de usuarios

SP=Suma de ponderados

PM=Ponderación máxima

$NSU=SP/PM$

HERRAMIENTAS: Cuestionarios, Escala de Likert

CAPÍTULO V

CIERRE DEL PROYECTO

5.1. Gestión del Cierre del Proyecto

El presente proyecto nos brinda una investigación detallada de todas las causas y factores que refieren al proyecto, esta información proporcionada servirá como referencia para el sustento profesional.

5.1.1 Acta de Aprobación de entregables

Se finalizó todas las fases y las actividades que se han dado en cada una de estas, culminando así formalmente el proyecto. El Sponsor junto al Gerente del Proyecto reviso los datos obtenidos con el fin de verificar si se habían cumplidos todos los requerimientos, de esta forma se cercioro la culminación total de todas las fases del proyecto.

5.1.2 Lecciones aprendidas

El Gerente del Proyecto utilizo diferentes herramientas con el fin de brindar una información compacta, así de esta forma uso las Lecciones Aprendidas en el cual se mencionó todas las situaciones que fueron favorables y no para el proyecto para que así se pueda obtener un mejor estudio analizando cuales fueron los problemas, como surgió, que impacto obtuvo cada uno de estas y que acciones se tomó para solucionarlos.

5.1.3 Acta de Cierre del Proyecto

En el acta de cierre del Proyecto se deja constancia de que el Proyecto denominado "GESTION DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB GESMED EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA" en el cuál se basaba en obtener mediante un Sistema de servicios médicos que nos brinda GESMED obteniendo un resultado exitoso.

5.2 Ingeniería del Proyecto

En el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología de desarrollo "SCRUM" ya que se basa en interacciones y entregas de desarrollo.

5.3 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.

5.3.1 Plantilla de Seguimiento a la Gestión de Configuración Actualizado:

Actividad:	Revisión Realizada?:	Supervisado Por:	Fecha:
Avance de documentación.	Si	Gerente del Proyecto.	11/09/16
Llenado de los formatos del PMBOK 5ta Edición.	Si		22/11/16
Revisión la data del Policlínico Internacional.	Si		21/03/17
Se revisó la Herramienta.	Si	Analista de Sistemas.	25/04/17
Llenado de la data en el Sistema.	NO	Gerente del Proyecto.	03/07/17

5.3.2 Plantilla de Seguimiento al Aseguramiento de la Calidad Actualizado:

Entregable:	Revisión:	Aprobación realizada por:	Validado para ser entregado
Formatos del PMBOK 5ta Edición.	Si	Gerente del Proyecto: Ing. Jean Pierre Pacheco Tamariz	SI
Desarrollo de documentación.	Si		
Diagramas AS – IS y TO –BE.	Si		
Casos de uso del Policlínico Internacional Farmacer.	Si		
Herramientas	Si		
Creación del producto de sistema mediante la aplicación de la Metodología SCRUM	Si		

5.3.3 Plantilla de Seguimiento a Métricas y Evaluación del Desempeño Actualizado:

A evaluar:	Evaluación:	Realizado Por:
Avance y Desarrollo del Proyecto.	B	Gerente del Proyecto.
Entregables del Proyecto y del Producto.	B	Gerente del Proyecto. Patrocinador del Proyecto.
Herramienta Sistema	B	Analista de Sistemas.
Como ven el desarrollo del Proyecto el Patrocinador y los demás miembros del negocio.	B	Patrocinador del Proyecto y los otros miembros del negocio.
Resultados obtenidos del Proyecto hasta el momento.	B	Gerente del Proyecto. Patrocinador del Proyecto.

Leyenda:	
B	Bueno
R	Regular
M	Malo

CAPÍTULO VI

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Indicadores Claves de éxito del Proyecto

6.1.1. Indicadores de Gestión e Ingeniería del Proyecto

OBJETIVO ESPECIFICO

Incrementar la satisfacción de los Clientes.

Resultado Esperado

Incrementar la obtención y fidelización de Clientes.

Indicador: Satisfacción del Cliente

Índice: Número de Clientes Atendidos / Número de Clientes Satisfechos.

**TABLA N°4 NIVEL DE INCREMENTO DE
LOS CLIENTES ANTES DE IMPLANTAR LA
HERRAMIENTA**

	Escala	Porcentaje	N° de personas	Ponderación
Muy Satisfecho	5	(81% - 100%)	0	0
Satisfecho	4	(61% - 80%)	5	20
Regular	3	(41% - 60%)	8	24
Insatisfecho	2	(21% - 40%)	4	8
Muy Insatisfecho	1	(1% - 20%)	3	3
Total			20	55

Variables:

LK= Escala de Likert.

NP= N° Personas.

TP= N° Total personas.

P_n= Ponderación.

PM= Ponderación Máxima.

SP= Suma ponderados.

PNS= Porcentaje de nivel de satisfacción

Fórmula:

i. Ponderación:

$$P_n = NP * LK$$

$$P_1 = 0 * 5$$

$$P_1 = 0$$

$$P_2 = 4 \cdot 5$$

$$P_2 = 20$$

$$P_3 = 2 \cdot 8$$

$$P_3 = 24$$

$$P_4 = 2 \cdot 4$$

$$P_4 = 8$$

$$P_5 = 3 \cdot 1$$

$$P_5 = 3$$

ii. $SP = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5$
 $SP = 0 + 20 + 24 + 8 + 3$
 $SP = 55$

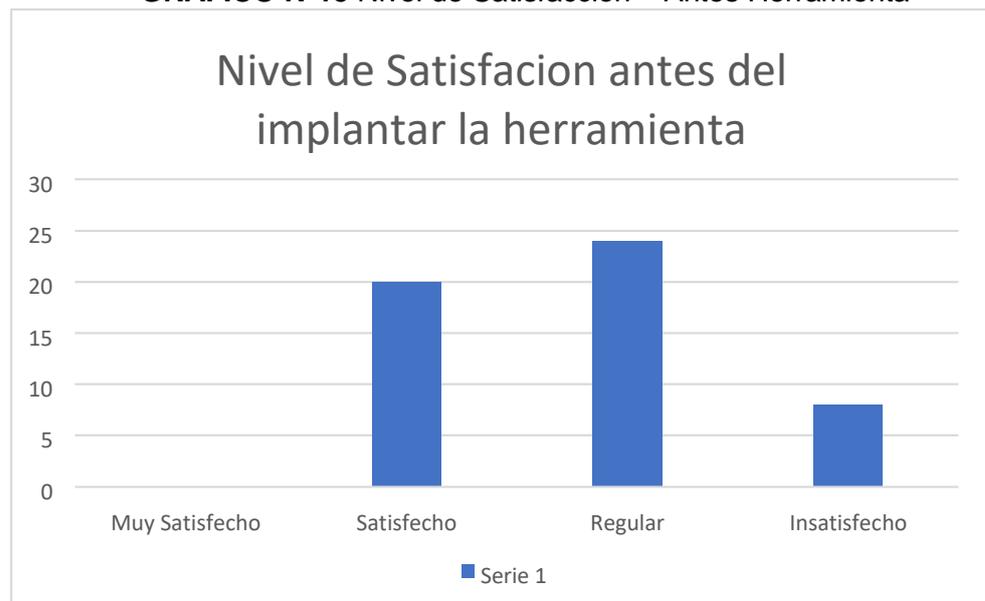
iii. **Ponderación máxima:**
 $PM = TP \cdot 5$
 $PM = 20 \cdot 5$
 $PM = 100$

iv. **Porcentaje de nivel de satisfacción:**

$$PNS = \frac{55}{100} \times 100\%$$

$$PNS = 55\%$$

GRÁFICO N°15 Nivel de Satisfacción – Antes Herramienta



Interpretación:

Antes de Implantar el sistema en el Policlínico Internacional Farmacer el nivel de satisfacción con respecto a la incrementación de clientes era de 55%.

TABLA N°5
NIVEL DE INCREMENTO DE LOS CLIENTES – Despues de
Implementar la Herramienta

	Escala	Porcentaje	N° de personas	Ponderación
Muy Satisfecho	5	(81% - 100%)	8	40
Satisfecho	4	(61% - 80%)	12	48
Regular	3	(41% - 60%)	7	21
Insatisfecho	2	(21% - 40%)	2	4
Muy Insatisfecho	1	(1% - 20%)	1	1
Total			30	114
Porcentaje	76%			

Variables:

LK= Escala de Likert.

NP= N° Personas.

TP= N° Total personas.

P_n= Ponderación.

PM= Ponderación Máxima.

SP= Suma ponderados.

PNS= Porcentaje de nivel de satisfacción

Fórmula:

v. Ponderación:

$$P_n = NP * LK$$

$$P_1 = 8 * 5$$

$$P_1 = 40$$

$$P_2 = 12 * 4$$

$$P_2 = 48$$

$$P_3 = 7 * 3$$

$$P_3 = 21$$

$$P_4 = 2 * 2$$

$$P_4 = 4$$

$$P_5 = 1 * 1$$

$$P_5 = 1$$

$$\text{vi. SP} = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5$$

$$\text{SP} = 40 + 48 + 21 + 4 + 1$$

$$\text{SP} = 114$$

vii. Ponderación máxima:

$$\text{PM} = \text{TP} * 5$$

$$\text{PM} = 30 * 5$$

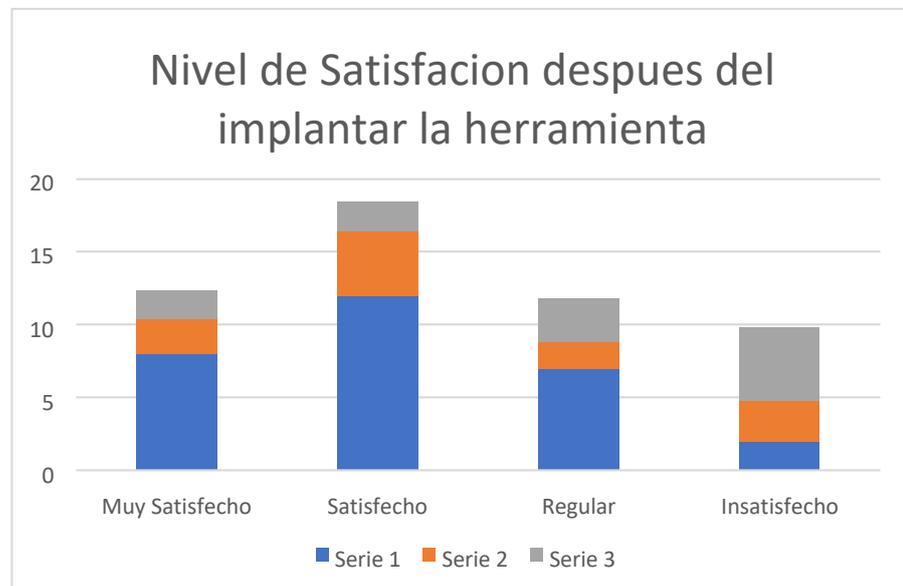
$$\text{PM} = 150$$

viii. Porcentaje de nivel de satisfacción:

$$\text{PNS} = \frac{114}{150} \times 100\%$$

$$\text{PNS} = 76\%$$

GRÁFICO N°16 Nivel de Satisfacción – Despues Herramienta



Interpretación:

Al Implantar el sistema en el Policlínico Internacional Farmacer el nivel de satisfacción con respecto a la incrementación de clientes era de 76%.

OBJETIVO ESPECIFICO

Recopilar datos y analizar la Situación Actual del Policlínico Internacional Farmacer.

Resultado Esperado

Cumplir con los entregables del proyecto Planificados en un 80%.

Indicador: Análisis Documental

Índice: Número de Entregables Realizados. /Número de Entregables Planificados.

TABLA N°6 ENTREGABLES PLANIFICADOS EN EL PROYECTO:

N-°:	Formato:	Cumplido?:
01	Acta de Constitución del Proyecto.	SI
02	Presentación de Lanzamiento del Proyecto.	SI
03	Identificación de los Interesados del Proyecto.	SI
04	Plan de Gestión del Proyecto.	SI
05	Definición del Alcance del Proyecto y del Producto.	SI
06	Documentación de Requerimientos.	SI
07	Matriz de Trazabilidad de Requerimientos.	SI
08	Estructura de Desglose de Trabajo.	SI
09	Diccionario Estructura de Desglose de Trabajo.	SI
10	Organigrama del Proyecto.	SI
11	Definición de las Actividades.	NO
12	Red del Proyecto.	NO
13	Hitos del Proyecto.	NO
14	Cuadro de Responsabilidades de Tareas.	NO
15	Cronograma de Actividades.	SI
16	Plan de Gestión de Tiempos.	SI
17	Línea de Base del Proyecto.	SI
18	Identificación de Recursos.	SI
19	Plan de Gestión para Costos.	SI
20	Cuadro de Costos.	SI
21	Presupuesto.	SI
22	Organización.	SI
23	Matriz de Asignación de Responsabilidades.	SI
24	Plan de Gestión de Personal.	SI
25	Plan de Gestión de Interesados.	SI
26	Directorio de Interesados	SI
27	Plan de Comunicaciones.	SI
28	Plan de Gestión de Riesgos.	SI
29	Lista de Riesgos.	SI

30	Identificación, Estimación y Priorización de Riesgos.	SI
31	Documento de Análisis y Riesgos del Proyecto.	SI
32	Infraestructura, Equipos, Materiales y Accesorios.	SI
33	Plan de Adquisiciones.	SI
34	Planificación de la Calidad.	SI
35	Identificación de Estándares y Métricas.	SI
36	Lista de Verificación, etapa de definición del Proyecto.	NO
37	Lista de Verificación, etapa de análisis del Proyecto de Sistemas de Información.	NO
38	Lista de Verificación, etapa de diseño del Proyecto de Sistemas de Información.	NO
39	Ejecución.	SI
40	Capacitación de Equipo Interno.	SI
41	Acta de Reunión de Equipo Interno.	SI
42	Acta de Aprobación de Entregables.	SI
43	Informe de Estado Externo.	SI
44	Solicitud de Cambio.	SI
45	Constancia de Recepción de Entregable.	SI
47	Acta de Reunión de Cierre.	SI
48	Certificado de Conformidad.	SI
49	Diagrama AS – IS.	SI
50	Diagrama TO – BE.	SI
51	Diagrama del Proceso Total y Reglas de Negocio.	SI
52	Gestión de Configuración.	SI
53	Aseguramiento de la Calidad.	SI
54	Métricas y Evaluación de Desempeño.	SI

Variables:

EP = Número de Entregables Planificados.

ER = Número de Entregables Realizados.

PER = Porcentaje de Entregables Realizados.

Fórmula:

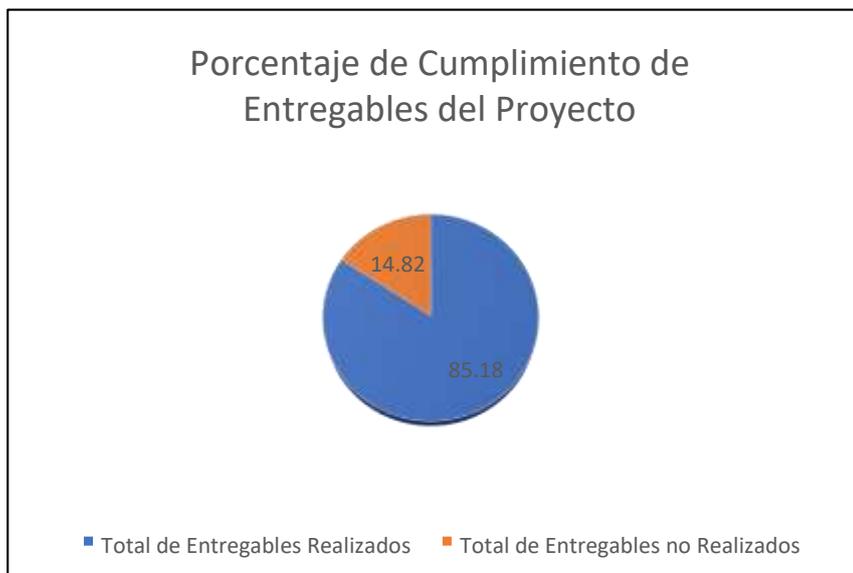
$$PER = \frac{ER}{EP} \times 100\%$$

$$PER = \frac{46}{54} \times 100\%$$

54

$$PER = 85.18\%$$

GRÁFICO N°17 Porcentaje de Cumplimiento de Entregables del Proyecto



Interpretación:

EL cumplimiento de entregables obtiene un porcentaje de 85.18% con respecto a lo planificado.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Es el capítulo en cuál es la culminación del proyecto de investigación esto se centrara en las conclusiones para que determinen las mejoras en base a lo obtenido.

7.1.1. Conclusión General

Se hace referencia al producto propuesto como apoyo del aplicativo web GESMED este automatizado la gestión de la información y optimizar la gestión al cliente, para que así se reduzca las deficiencias que se han encontrado en el proceso.

Se cumplió con el objetivo de determinar la herramienta GESMED como soporte para gestión de servicios médicos, esto ayudara a la fidelización y captación de nuevos clientes

Se incrementó la cantidad de clientes en obtención de citas.

Se implanto la aplicación web GESMED en el Policlínico Internacional Farmacer

GESMED es una herramienta donde se interactúa tanto la parte administrativa como el cliente.

7.1.2. Recomendaciones

- Se recomienda la participación de los usuarios que intervienen en el proceso.
- Usar los entregables de la metodología usada como fin de obtener ordenes en el registro de clientes en el Policlínico Internacional Farmacer
- Las recomendaciones brindadas de acuerdo al trabajo expuesto son las siguientes:
- Capacitar a los miembros del negocio de forma continua para que estén en las condiciones de manejar el nuevo proceso mejorado e implantar incentivos al personal.

GLOSARIO DE TERMINOS

PALABRA	SIGNIFICADO
Aplicación Web GesMed	Aplicación web que permite gestionar un Sistema de servicios médicos que incluye desde controlar las historias clínicas, hasta generar citas médicas.
Acta de Constitución del Proyecto	Es el Documento formal que autoriza formalmente el inicio de un Proyecto, basado en la Guía PMBOK
Ciclo de Vida del Proyecto	El ciclo de vida de un proyecto es el conjunto de fases en las que se organiza un proyecto desde su inicio hasta su cierre. Una fase es un conjunto de actividades del proyecto relacionadas entre sí y que, en general, finaliza con la entrega de un producto parcial o completo
Gestión de Procesos	La gestión de procesos es la definición, análisis y mejora continua de los procesos con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
Gestión Médica	La integración de actividades como la Gestión Médica, la Auditoría, el Arancelamiento y la Prevención del Riesgo, unifica tareas que muchas veces son realizadas aisladamente, a fin de que adquieran la coherencia necesaria para alcanzar la efectividad deseada.
Entregables	Es cualquier producto, resultado o capacidad de prestar un servicio único y verificable que debe producirse para terminar un proceso, una fase o un proyecto.
PMBOK	La Guía del PMBOK contiene el cuerpo de conocimiento o <i>body of knowledge</i> aplicable para desarrollar profesionalmente la gerencia de proyectos o <i>project management</i> . Incluye conocimiento probado y prácticas aplicadas ampliamente por profesionales dedicados a esta actividad, además de las innovaciones de prácticas avanzadas con un uso más limitado.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- 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.
- Alarcón Cárdenas, Luis Fernando, *Gestión administrativa de las Pymes*. A. A. Balkema Publishing Rotterdam, edición 1997, Netherlands.
- *Diagnostico socio Economico Laboral de la region de Ica* (2012).

FORMATOS

Formato N° 1 Acta de constitución del proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Gestión de Servicios Médicos mediante La Aplicación Web “Gesmed” en el Policlínico Internacional Farmacer de la Ciudad de Lima.	GESMED

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto de investigación plantea la solución a la problemática del proceso de gestión de servicios médicos del Policlínico Internacional mediante la Implementación de una aplicación móvil “GesMed” , incluyendo el manejo de reserva de citas online. Dicho proyecto estará gestionado por el manager del proyecto y gestionado de la mano con el área de Dirección.

Los responsables del proyecto serán:

Dr. Helan Adriazola Salcedo. – Sponsor (Gerente General)

Jean Pierre Pacheco Tamariz – Jefe del Proyecto.

DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:

El proyecto trata de la implementación de la aplicación ‘GESMED’ para el proceso de Gestión de Servicios Médicos del Policlínico Internacional.

El cliente exige la presentación de los siguientes informes:

- Optimizar la realización de los procesos operativos apoyados con la herramienta GESMED.
- Estructurar los recursos humanos de acuerdo a los procesos de atención al cliente, información, citas médicas.
- Reducir el tiempo a través de una organización del personal que este exclusivamente orientado en la atención al cliente
- Control eficiente de la información en la Institución.
- Diseño, Implementación y Despliegue de la Aplicación ‘GESMED’.
- Informes mensuales sobre los avances.

Para el desarrollo de la implementación se deberá tener en cuenta el cronograma de la definición, medición, análisis, implementación y control.

DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL PROYECTO

Entregar un informe mensual de las actividades realizadas, el cual será revisado y aprobado por el Gerente General.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Concepto	Objetivos	Criterio de éxito
1. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación, control y seguimiento de todas las actividades de la atención del usuario. ✓ Lograr mejorar los procesos de registro de información y atención al cliente en el Policlínico Internacional Farmacer y facilitar la toma de decisiones. 	Lograr los Objetivos esperados y satisfacer las necesidades y requerimientos.
2. Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimizar el tiempo del proceso de Gestión de Servicios Médicos del Policlínico Internacional. 	Lograr entregar el avance del aplicativo de manera eficiente y en el tiempo esperado.
3. Costo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimizar los Costos, de acuerdo al proceso de atención al usuario de la Policlínico Internacional Farmacer. 	No exceder en presupuesto esperado.

FINALIDAD DEL PROYECTO

Al final del Proyecto de Proceso de Gestión de Servicios Médicos del Policlínico Internacional, se busca lograr mejorar los tiempos de la organización referentes a la gestión de servicios, registro de información y de la obtención de las citas médicas.

JUSTIFICACION DEL PROYECTO

- ✓ Reducir el tiempo a través de una organización del personal que este exclusivamente orientado en la atención al cliente.
- ✓ Diseñar estrategias de gestión para un mejor control eficiente al brindar información
- ✓ Establecer procedimientos para la sincronización de procesos operativos.
- ✓ Optimizar la realización de los procesos operativos apoyados con la herramienta GESMED.

DESIGNACION DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO DEL PROYECTO

Nombre	Jean Pierre Pacheco Tamariz	Niveles de Autoridad
---------------	--------------------------------	-----------------------------

Reporta a	Policlínico Internacional Farmacer	Exigir el cumplimiento de los entregables del proyecto.
Supervisa a	Jean Pierre Pacheco Tamariz	
PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO.		
<p>➤ Riesgos de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pérdida de la información. ✓ Resistencia al cambio por parte del personal ✓ Se recorte en el presupuesto. ✓ El personal trabaje más lento de lo esperado. ✓ Cambio de los requerimientos definidos al inicio del Proyecto. 		
PRESUPUESTO PREELIMINAR DEL PROYECTO		
Concepto	Monto	
Gastos de Desarrollo	S/. 9.000.00	
Gastos de Oficina	S/. 1.500.00	
Gastos Administrativos	S/. 1.500.00	
TOTAL PRESUPUESTO	S/. 12,000.00	
Aceptado por:		
Aprobado por:		
Gerente del Proyecto	Patrocinador	
Fecha...../...../.....	Fecha...../...../.....	

Formato N° 2 Presentación de lanzamiento del proyecto (Kickoff)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN KICKOFF	REALIZADO LA SATISFACION (SI/NO)	OBSERVACIONES
Objetivo de la presentación definido	SI	
Contenido de la presentación o agenda establecida	SI	
Definición del proyecto (¿qué, quién, cómo, cuándo, dónde?)	SI	
Definición del producto del proyecto (descripción del producto del proyecto, servicio o capacidad final a generar)	SI	
Principales stakeholders del proyecto (clasificados como sponsor, comité de control de cambios, Project manager, equipo de gestión de proyectos, cliente, otros stakeholders)	SI	
Necesidades del negocio a satisfacer	SI	
Finalidad del proyecto (fin último, propósito general, u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto, enlace con portafolios, programas o estrategias de la organización)	SI	
Exclusiones conocidas del proyecto (que es lo que no abordará el proyecto)	SI	
Principales supuestos del proyecto	SI	
Principales restricciones del proyecto	SI	
Línea base del alcance (wbs a 2do nivel)	SI	
Línea base del tiempo (cronograma de hitos, tiempo neto estimado, reserva de contingencia, y reserva de gestión)		

	SI	
Línea base del costo (presupuesto total, por fases, por periodos de tiempo, por tipo de recurso, reserva de contingencia, y reserva de gestión)	SI	
Objetivos de calidad por factor relevante de calidad	SI	
Organigrama del proyecto	SI	
Matriz RAM resumida	SI	
Matriz de calidad del proyecto	SI	
Matriz de comunicaciones del proyecto	SI	
Principales riesgos del proyecto y respuestas planificadas	SI	
Matriz de adquisiciones del proyecto	SI	
Sistema de control de cambios	SI	

Formato N° 3 Identificación de los Interesados

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

ROL GENERAL	STAKEHOLDERS
SPONSOR	Gerente: Dr. Helan Adriazola Salcedo Director de la Policlínico Internacional Farmacer
EQUIPO DE PROYECTO	Project Manager: Pacheco Tamariz, Jean Pierre
	Diseñador: Ramirez Arteaga, Claudio Desarrollador: Pacheco Carrasco, Deyvi
PERSONAL DE LA OFICINA DE PROYECTOS	Pacheco Tamariz, Jean Pierre
PORTAFOLIO MANAGER	Pacheco Tamariz, Jean Pierre
GERENTES DE OPERACIONES	Representante Institucional Gerente: Dr. Helan Adriazola Salcedo
USUARIOS / CLIENTES	Usuarios de la Policlínico Internacional Farmacer
OTROS STAKEHOLDERS	Policlínico Internacional Farmacer

Formato N° 4 Plan de Gestión del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

CICLO DE VIDA DEL PROYECTO Y ENFOQUE MULTIFASE:			
CICLO DE VIDA DEL PROYECTO		ENFOQUES MULTIFASE	
FASE DEL PROYECTO (2º NIVEL DEL WBS)	ENTREGABLE PRINCIPAL DE LA FASE	CONSIDERACIONES PARA LA INICIACIÓN DE ESTA FASE	CONSIDERACIONES PARA EL
1.0 Inicio.	Project Charter. Scope Statement. WBS. Diccionario WBS. Schedule. Presupuesto. RAM.		-
2.0 Planificación.	Contrato con la Policlínico Internacional Farmacer		-
3.0 Ejecución.	Analisis. Diseño.	En esta etapa se llevará a cabo el análisis del proyecto y el desarrollo del sistema.	-
4.0 Control	Revision Reportes de Estado		-
5.0 Cierre.	Informe final de cierre.	El Informe Final sólo podrá ser elaborado al término de todas las fases del proyecto.	-

PROCESOS DE GESTIÓN DE PROYECTOS					
PROCESO	NIVEL DE IMPLANTACIÓN	INPUTS	MODO DE TRABAJO	OUTPUTS	HERRAMIENTAS Y
Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto.	Una sola vez, al inicio del proyecto.	- Contrato. - Enunciado de trabajo del proyecto.	Mediante reuniones entre el Sponsor y el Project Manager.	- Acta de Constitución del Proyecto.	Metodología de Gestión de Proyectos

Planificar el Alcance.		<ul style="list-style-type: none"> - Acta de Constitución del Proyecto. - Enunciado del Alcance del Proyecto Preliminar. - Plan de Gestión del 	Reuniones del equipo del proyecto.	- Plan de Gestión del Alcance del Proyecto.	Plantillas Formularios.
Crear EDT.		<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión del Alcance del Proyecto. 	Reuniones del equipo del proyecto. Redactar el Diccionario EDT.	- EDT. - Diccionario EDT.	Plantillas de EDT. Descomposición.
Desarrollar el Cronograma.		<ul style="list-style-type: none"> - Enunciado del Alcance del Proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto. 	Reunión del equipo del proyecto. Estimación de duración de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma del Proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto. (actualizaciones) - Calendario del Proyecto. 	Red del cronograma. SW de Gestión de Proyectos. Calendarios Ajuste de
Determinar el Presupuesto.		<ul style="list-style-type: none"> - Enunciado del Alcance del Proyecto. - EDT. - Diccionario EDT. - Plan de Gestión de Costes. 		- Línea Base de Coste. Plan de Gestión de Costes (actualizaciones)	Suma de costes. Análisis de Reserva.
Planificar la Calidad.		<ul style="list-style-type: none"> - Factores ambientales de la empresa. - Enunciado del Alcance del Proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto. 	Establecimiento de objetivos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión de Calidad. - Métrica de Calidad. 	Estudios comparativos.
Desarrollar el Plan de Recursos Humanos.		<ul style="list-style-type: none"> - Factores ambientales de la empresa. - Plan de Gestión del Proyecto. 	Reuniones de coordinación con el equipo del proyecto. Asignación de roles y responsabilidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Roles y Responsabilidades. - Organigrama del Proyecto. 	Organigramas y descripciones de cargos.
Planificar las Comunicaciones.		<ul style="list-style-type: none"> - Factores ambientales de la empresa. - Enunciado del Alcance del Proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto. 	Reuniones formales e informales con el equipo. Distribución de la documentación y acuerdos.	- Plan de Gestión de las comunicaciones.	
Planificar la Gestión de Riesgos.		<ul style="list-style-type: none"> - Factores ambientales de la empresa. - Enunciado del alcance del proyecto. - Plan de Gestión del Proyecto. 	Identificar riesgos. Planificar plan de respuesta a riesgos.	- Plan de Gestión de Riesgos.	
Planificar las Adquisiciones.		<ul style="list-style-type: none"> - Enunciado del Alcance del Proyecto. - EDT. - Diccionario EDT. - Plan de Gestión del Proyecto. 	Planificar adquisiciones. Solicitar presupuestos. Negociar cotizaciones.	- Plan de Gestión de las Adquisiciones.	
Dirigir y gestionar la Ejecución del Proyecto.		<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión del Proyecto. - Acciones correctivas aprobadas. - Solicitudes de Cambio aprobadas. 	Reuniones de coordinación. Reuniones de información del estado del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> - Productos entregables. - Solicitudes 	
Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto.	Durante todo el desarrollo del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión del Proyecto. - Información sobre el rendimiento del trabajo. 	Reuniones de coordinación. Reuniones de información del estado del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas recomendadas. 	

Informar el Desempeño.	A partir de la ejecución del proyecto.	- Información sobre el rendimiento del trabajo. - Mediciones de Rendimiento. - Plan de Gestión del Proyecto.	Informe performance del proyecto.	de del	- Informes de Rendimiento. - Acciones correctivas recomendadas.	
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inicialmente el equipo de proyecto se reúne para definir cual será el alcance del proyecto. 2. Se establece los documentos de gestión del proyecto necesarios que respaldan los acuerdos tomados por el equipo de proyecto. 3. Se establecen las responsabilidades y roles del equipo de proyecto, y las fechas en que deberán estar listos los entregables. 						
GESTIÓN DE LÍNEAS BASE						
<p>El informe de performance del proyecto es un documento que se presenta semanalmente en la reunión de coordinación del equipo de proyecto, y debe presentar la siguiente información:</p> <p>- Estado Actual del Proyecto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Situación del Alcance: Avance Real y Avance Planificado. 2. Eficiencia del Cronograma: SV y SPI. 3. Eficiencia del Costo: CV y CPI. 4. Cumplimiento de objetivos de calidad. <p>- Reporte de Progreso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alcance del Periodo: % de avance planificado y % real del periodo. 2. Valor Ganado del Periodo: Valor Ganado Planificado y Valor Ganado Real. 3. Costo del Periodo: Costo Planificado y Costo Real. 4. Eficiencia del Cronograma en el Periodo: SV del periodo y SPI del periodo. 5. Eficiencia del Costo en el Periodo: CV del periodo y CPI del periodo. 						
COMUNICACIÓN ENTRE STAKEHOLDERS						
NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS			TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A UTILIZAR			
- Documentación de la Gestión del Proyecto.			<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones del equipo del proyecto para definir el alcance del mismo. - Distribución de los documentos de Gestión del proyecto a todos los miembros del equipo de proyecto mediante una versión impresa y por correo electrónico. 			
- Reuniones de coordinación de actividades del proyecto.			<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones del equipo del proyecto que son convocadas por el Project Manager según se crean pertinentes (dependiendo de la necesidad o urgencia de los entregables del proyecto) donde se definirán cuales son las 			

- Reuniones de información del estado del proyecto.	- Reuniones semanales del equipo del proyecto donde el Project Manager deberá informar al Sponsor y demás involucrados, cual es el avance real del proyecto en el
- Informe de Performance del Proyecto.	- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.
- Informe de Performance del Trabajo.	- Documento que será distribuido al equipo de proyecto en la reunión de coordinación semanal, y enviado por correo electrónico.

REVISIONES DE GESTIÓN			
TIPO DE REVISIÓN DE GESTIÓN	CONTENIDO	EXTENSIÓN O ALCANCE	OPORTUNIDAD
Reuniones de coordinación del Equipo del Proyecto.	- Revisión del Acta de Reunión Anterior. - Presentación de entregables (si fuera el caso).	La reunión será convocada por el Project Manager. Se informará el estado de los pendientes del proyecto. Se establecerá las siguientes actividades que se realizarán.	Reunión convocada por solicitud del Project Manager. Puede ser originada de acuerdo a los resultados de las
Reunión Semanal de información del Estado del Proyecto.	- Revisión del Acta de Reunión anterior. - Informe de Performance del Proyecto.	La reunión se realizará todos los lunes. Deberán estar presentes todos los miembros del equipo del proyecto. Revisar el informe semanal del estado del proyecto.	Programada para todos los lunes.
Reuniones con el cliente.	- Establecer agenda según los requerimientos del cliente.	El cliente convocará a una reunión al Project Manager, para establecer acuerdos de mejora en el desarrollo del programa de capacitación.	Programadas según la solicitud del cliente.
Comunicaciones informales.	Solicitar feedback del desarrollo de las sesiones del programa de capacitación.	Conocer detalles del desarrollo de las sesiones. Establecer acuerdos para la mejora del servicio del programa de capacitación.	Ninguna en especial.

LÍNEA BASE Y PLANES SUBSIDIARIOS			
LÍNEA BASE		PLANES SUBSIDIARIOS	
DOCUMENTO	ADJUNTO (SI/NO)	TIPO DE PLAN	ADJUNTO (SI/NO)
LÍNEA BASE DEL ALCANCE.	Sí.	PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE.	S
		PLAN DE GESTIÓN DE REQUISITOS.	S
		PLAN DE GESTIÓN DE SCHEDULE.	S
LÍNEA BASE DEL TIEMPO.	Sí.	PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS.	S
		PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	S
		PLAN DE MEJORA DE PROCESOS.	N
LÍNEA BASE DEL COSTO.	Sí.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS.	S
		PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.	S
		PLAN DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS.	S
		PLAN DE GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES.	S

Formato N° 5 Definición del alcance del proyecto y de producto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE DEL PRODUCTO	
<p>Se tendrá que evaluar y aprobar la estabilidad del alcance del proyecto el cómo manejar los cambios, la frecuencia e impacto de los mismos.</p> <p>El Project Manager será el en cargador de cuantificar el impacto y proveer alternativas de solución, informando a los encargados de la Policlínico Internacional Farmacer para la aprobación de dichos cambios.</p>	
<i>Requisitos</i>	<i>Características</i>
1. El personal debe tener conocimientos sobre la guía “PMBOK” para el desarrollo de Proyecto.	1. Haber desarrollado proyectos con la guía mencionada.
2. Reducir la Redundancia de información, entrega de la información, citas médicas , etc.	2. El sistema gestionara los registros, de forma que no haya ningún tipo de duplicado.
3. Reducir los tiempos que demora en el proceso de respuesta de atencion de cliente.	3. Se reducirá el tiempo del atencion al cliente que se verá reflejado como una mejora del servicio hacia los usuarios.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO	
CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
1. TÉCNICOS	Se debe hacer un seguimiento exhaustivo durante la ejecución del proyecto y seguir el lineamiento de desarrollo según lo requisitos de la empresa, el cual debe de lograr el 75% de nivel de satisfacción por parte del usuario.
2. DE CALIDAD	El sistema deberá de contar con todo los requisitos pedidos por parte de la Policlínico Internacional Farmacer.
3. ADMINISTRATIVOS	Los entregables deber ser aprobados por la Gerencia de Operaciones.
4. COMERCIALES	Se debe cumplir lo estipulado en el contrato.
5. SOCIALES	Se debe poder reducir en un 60% los problemas de atencion de usuario.

ENTREGABLES DEL PROYECTO	
FASE DEL PROYECTO	PRODUCTOS ENTREGABLES
1.0 Inicio.	Proyecto Gestionado.
2.0 Planificación.	Planificacion Scrum.
3.0 Ejecución	Conformidad de la Instalación.
4.0 Control.	Conformidad de las Pruebas Integrales.

5.0 Cierre.	Informe sobre la instalación.
-------------	-------------------------------

RESTRICCIONES DEL PROYECTO	
INTERNOS A LA ORGANIZACIÓN	AMBIENTALES O EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN
Los entregables del proyecto deben ser aprobados por alta gerencia para continuar con las actividades.	La fecha de contrato e implementación del aplicativo deberá ser asumido según lo establecido en el cronograma de actividades.
El presupuesto del proyecto no debe exceder lo presentado en la propuesta.	El avance del proyecto estará sujeto a la revisión y aprobación de los informes semanales por parte del cliente en un plazo no mayor a 2 días contabilizadas a partir de su presentación.

SUPUESTOS DEL PROYECTO	
INTERNOS A LA ORGANIZACIÓN	AMBIENTALES O EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN
Se cuenta con el personal calificado para el uso del aplicativo GESMED.	El cliente respetara el cronograma del proyecto.
El cronograma del proyecto no tendrá variante alguna.	Los informes presentados serán revisados y aprobados por el cliente.

Formato N° 6 Requerimientos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

NECESIDAD DEL NEGOCIO U OPORTUNIDAD A APROVECHAR			
<p>Se realizará las entrevistas necesarias con las áreas encargadas de la administración presupuestal con el objetivo de obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto.</p> <p>Emitir informes continuamente del rendimiento del proyecto y tomar las acciones correctivas y preventivas, si fuesen necesario.</p>			
OBJETIVOS DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO			
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los términos de referencia de la Policlínico Internacional Farmacer para la implementación de la aplicación para mejorar sus procesos internos. - Concluir con el proyecto en el plazo establecido por el cliente y no superar el presupuesto fijado para el proyecto. - Cumplir con los entregables definidos al inicio del proyecto. 			
REQUISITOS FUNCIONALES			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Policlínico Internacional Farmacer (cliente).	Muy Alto.	RE01	Adquirir un sistema de Información para la Gestión de servicios Médicos
	Muy Alto.	RE02	Organizar y coordinar la ejecución de la Capacitación al Personal
	Muy Alto.	RE03	Organizar y coordinar la implantación del software.
	Alto.	RE04	Realizar la Capacitación Teórico Practico del Producto, con un mínimo de 60 horas lectivas para 30 Participantes
	Alto.	RE05	Presentar 2 informes mensuales sobre el avance del producto
	Alto.	RE06	Presentar documento final donde detalle las actividades realizadas y los resultados alcanzados.

REQUISITOS NO FUNCIONALES			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Empresa (Ejecutante – Sponsor).	Alto.	RE08	Cumplir con los acuerdos presentados en la propuesta, sujeto al requerimiento de los interesados, no excediéndose en plazo ni en presupuesto definido.
	Alto.	RE09	Garantizar el cumplimiento con el 100% de los entregables establecido en el inicio del proyecto.

REQUISITOS DE CALIDAD			
STAKEHOLDER	PRIORIDAD OTORGADA POR EL STAKEHOLDER	REQUISITOS	
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Empresa (Ejecutante – Sponsor).	Muy Alto.	RE10	Garantizar el 100% de cumplimiento de los protocolos de prueba del sistema.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
CONCEPTOS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
1. TÉCNICOS	La ejecución del proyecto deberá desarrollarse acorde a las especificaciones de los Términos de Referencia del Contrato.
2. DE CALIDAD	Se deberá lograr un 100% de cumplimiento de las pruebas especificadas en el protocolo de pruebas para el sistema.
3. ADMINISTRATIVOS	La aprobación de todos los entregables del proyecto a cargo de la Oficina de la Policlínico Internacional Farmacer
4. COMERCIALES	Cumplimiento de los aspectos contractuales establecidos.

REGLAS DEL NEGOCIO
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de todos los responsables del proyecto, los días fijados para la retroalimentación y la revisión de los avances del proyecto. - Mediciones diarias de la performance del proyecto. - Sujetarse a la Metodología de Gestión de Proyectos. - Mantener la comunicación fluida ante la ocurrencia de eventos que afecten la ejecución del proyecto.

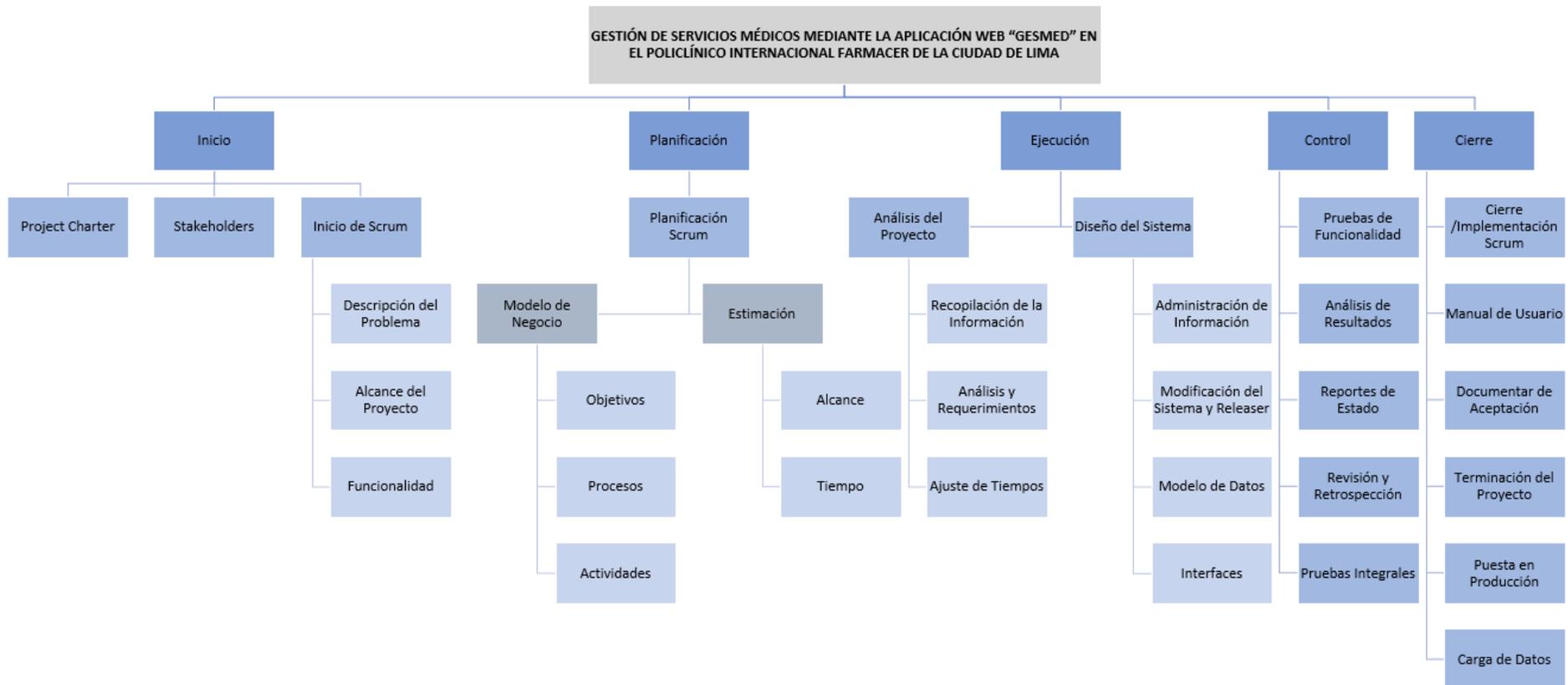
IMPACTOS EN OTRAS ÁREAS ORGANIZACIONALES
Ninguna.

IMPACTOS EN OTRAS ENTIDADES
Se espera un gran impacto social en la población, como resultado de disponer de un sistema en la Policlínico Internacional Farmacer.

REQUISITOS DE SOPORTE Y ENTRENAMIENTO

Formato N° 7 Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED



Formato N° 8 Diccionario WBS Simplificado

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

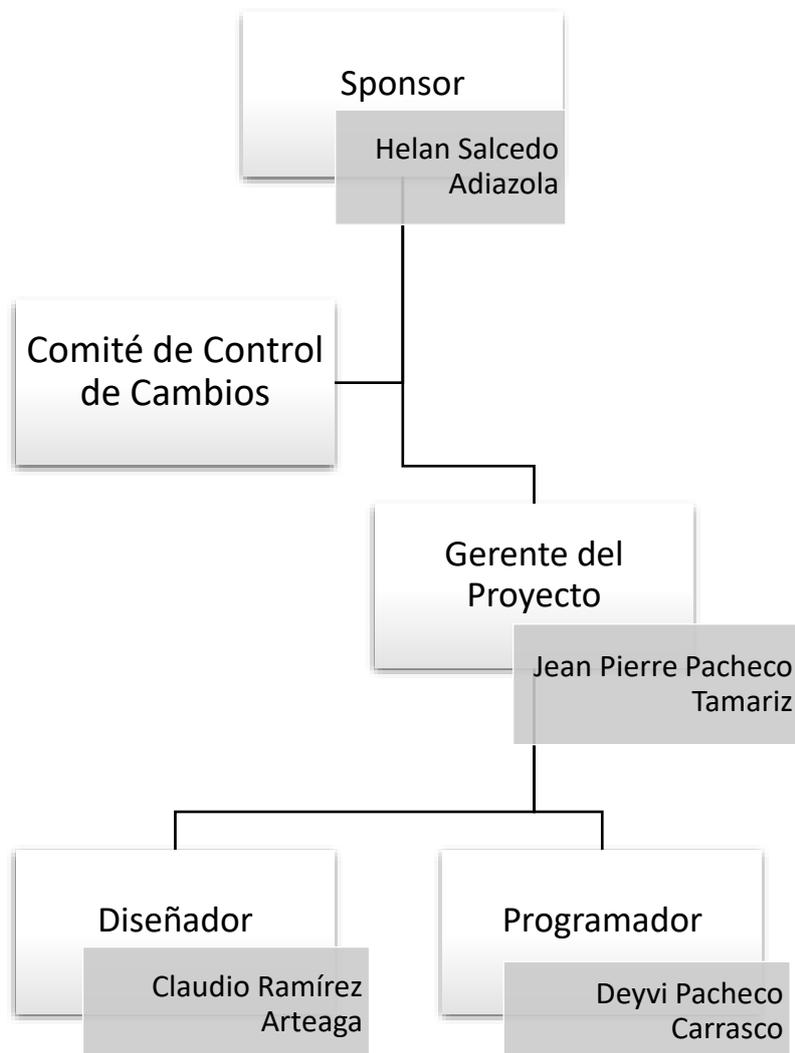
ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO DEL WBS			
1.0 INICIACION.	1.1 Iniciación.	1.1.1 Project Chárter.	Documento que detalla: la definición del proyecto, definición del producto, requerimiento de los stakeholders, necesidades del negocio, finalidad y justificación del proyecto, cronograma de hitos, organizaciones que intervienen, supuestos, restricciones, riesgos, y oportunidades del proyecto.
		1.1.2 Scope Statement.	Documento que establece el trabajo que debe realizarse, y los productos entregables que deben producirse.
	1.2 Plan del Proyecto.	Documento formalmente aprobado que define cómo se ejecuta, supervisa y controla un proyecto. Puede ser resumido o detallado y estar compuesto por uno o más planes de gestión subsidiarios y otros documentos de planificación.	
	1.3 Reunión de Coordinación Semanal.	Reunión de Coordinación Semanal, del equipo de proyecto, en las oficinas de la Dirección para informar el avance del proyecto, y presentar los informes de la semana.	
	1.4 Cierre del Proyecto.	Para el cierre del proyecto se realizará una reunión con el equipo del proyecto, donde el PM deberá presentar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Performance del Proyecto. - Lecciones Aprendidas del Proyecto. - Métricas del Proyecto. 	
2.0 PLANIFICAR.	2.1 Modelo de Negocio	Realizar el modelo de Negocio, planeando los objetivos específicos, los procesos internos a mejorar y las actividades que se deben tomar en cuenta.	
	2.2 Estimacion.	Definir el alcance y tiempo para la realización del Proyecto.	

3.0 EJECUCION	3.1 Ejecución.	<p>La implementación comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de la Herramienta 'GESMED' - Todas las actividades serán realizadas por personal especializado y certificado por el fabricante de los equipos.
	3.2. Capacitación.	<p>Se brindará 48 horas de capacitación a las 02 personas responsables para que puedan operar. Se entregará manuales para el sistema.</p>
4.0 CONTROL.	7.1 Pruebas de Funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Se hará las pruebas respectivas al software GESMED.
5.0 CIERRE E INFORMES.	5.1 Informes Finales.	<p>Se entregará un Informe Final conteniendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Usuario - Documentacion de Aceptacion - Copia de las configuraciones de puesta en Produccion - Manuales de operación sobre el aplicativo GESMED.

CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo

Formato N° 9 Organigrama del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED



CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo

Formato N° 10 Entregables del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

ENTREGABLES DEL PROYECTO	
FASE DEL PROYECTO	PRODUCTOS ENTREGABLES
1.0 Iniciación.	Proyecto Gestionado.
2.0 Planificación.	Contrato con la Policlínico Internacional Farmacer
3.0 Ejecución	Conformidad de la Implementación de la Herramienta en la Policlínico Internacional Farmacer
4.0. Control	Conformidad de las Pruebas de Funcionalidad en el Proyecto GESMED en la Policlínico Internacional Farmacer
5.0 Cierre.	Informe sobre la instalación de GESMED, entrega del Manual de Usuario, Puesta en Producción y Carga de Datos.

CONTROL DE VERSIONES				
Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo

Formato N° 11 Definición de las Actividades

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

PROCESO DE DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES
<p>A partir de la aprobación del Scope Statement, el WBS y el Diccionario WBS se procede a realizar lo siguiente:</p> <p>Identificación y Secuenciación de Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada entregable definido en el WBS del proyecto se identifica cuáles son las actividades que permitirán el término del entregable. Para tal caso se da un código, nombre y alcance de trabajo, zona geográfica, responsable y tipo de actividad, para cada actividad del entregable. - Inicialmente definimos el secuenciamiento de las actividades por cada entregable.
PROCESO DE SECUENCIAMIENTO DE ACTIVIDADES
<p>Red del Proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definimos la Red del Proyecto en base a los entregables del proyecto. - Luego por separado graficamos la red del proyecto de las actividades de cada fase del proyecto. - Para este proceso utilizamos el formato de Red del Proyecto.
PROCESO DE ESTIMACIÓN DE RECURSOS DE LAS ACTIVIDADES
<p>Estimación de Recursos y Duraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En base a los entregables y actividades que se han identificado para el proyecto se procede a realizar las estimaciones de la duración y el tipo de recursos (personal, materiales o consumibles, y maquinas o no consumibles). - Para el Recurso de tipo Personal se define los siguientes: nombre de recurso, trabajo, duración, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo. - Para el recurso de tipo Materiales o Consumibles se define los siguientes: nombre de recurso, cantidad, supuestos y base de estimación, y forma de cálculo. - Para este proceso utilizamos el formato de Estimación de Recursos y Duraciones.

PROCESO DE ESTIMACIÓN DE DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El proceso de estimación de la duración de las actividades se define de acuerdo al tipo de recurso asignado a la actividad:

- Si el recurso es tipo personal, estimamos la duración y calculamos el trabajo que tomará realizar la actividad.
- En cambio si el tipo de recurso es material o maquinas, se define la cantidad que se utilizará para realizar la actividad.

PROCESO DE DESARROLLO DE SCHEDULE

En base a los siguientes documentos:

- Identificación y Secuencia miento de Actividades.
- Red del Proyecto.
- Estimación de Recursos y Duraciones.

Se obtiene toda la información necesaria para elaborar el Schedule del proyecto, mediante la herramienta de MS Project, realizando los siguientes pasos:

- Primeramente exportamos los entregables del proyecto.
- Ingresamos las actividades de los entregables del proyecto.
- Ingresamos las actividades repetitivas del proyecto, y los hitos.
- Definimos el calendario del proyecto.
- Damos propiedades a las actividades.
- Asignamos los recursos de las actividades del proyecto.
- Secuenciamos las actividades y los entregables del proyecto.

El Schedule es enviado al Sponsor, el cual debe aprobar el documento para proseguir con el proyecto.

PROCESO DE CONTROL DE SCHEDULE

- Dentro de la Gestión del Proyecto, se han identificado el entregable Informe de Performance del Trabajo y Reporte de Performance del Proyecto, así como las Reuniones de Coordinación. Es mediante estos informes y reuniones que podemos controlar el Schedule del proyecto.
- Ante la aprobación de una Solicitud de Cambio presentada por el Comité de Control de Cambios de Consultores Asociados, se hacen las modificaciones aprobadas o si fuera el caso se hace la re planificación del proyecto.

CONTROL DE VERSIONES					
Versión	Hecha por	Revisada por	Aprobada por	Fecha	Motivo

Formato N° 12 Hitos del Proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

HITOS PRINCIPALES DEL PROYECTO	
HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO	DESCRIPCION
Definición del proyecto	Se definirá el proyecto que se desarrollara en el transcurso del tiempo
Entrevista con el Sponsor	Se realizara las entrevistas necesarias para poder tener el permiso de la empresa para realizar el proyecto seleccionado
Especificación de requisitos	Se deberá definir cuáles serán los requisitos de la empresa seleccionada para su posterior desarrollo
Análisis externo e interno de la empresa	Se analizara la forma en cómo se desenvuelve la empresa tanto interna como externa para poder ver cuáles son las ventajas y desventajas de esta.
Análisis estratégico	Se realizara un análisis estratégico mediante el FODA para saber cuáles son las fortalezas , amenazas ,debilidades y oportunidades.
Análisis de los problemas	Se verá los problemas que tienen la empresa y se enfocara a una general para la solución de esta
Establecer los objetivos	Se establecerán cuáles serán los objetivos del proyecto para definir las metas estratégicas a llegar
Seleccionar las herramientas a utilizar	Se deberá seleccionar dependiendo a los problemas que se tenga las herramientas que se ajusten a esta para su posterior solución.

Formato N° 13 Cuadro de Responsabilidades de tareas

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

NOMBRE DEL ROL.	
SPONSOR	
OBJETIVOS DEL ROL	
El encargado de patrocinar el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya, soporta, y defiende el proyecto.	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar el Project Charter. - Aprobar el Scope Statement. - Aprobar el Plan de Proyecto. - Aprobar el cierre del proyecto. - Aprobar todos los Informes - Semanales que se van a elaborar. - Revisar el Informe final de cierre que se envía al cliente. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Firmar el Contrato del Servicio. - Iniciar el proyecto. - Aprobar la planificación del proyecto. - Monitorear el estado general del proyecto. - Gestionar el Control de Cambios del proyecto. - Gestionar los temas contractuales con el Cliente. - Asignar recursos a lo largo del proyecto. - Ayudar en la solución de problemas y lograr la superación de obstáculos del proyecto. 	
NIVELES DE AUTORIDAD	
<p>Decide sobre recursos humanos y materiales asignados al proyecto.</p> <p>Decide sobre modificaciones a las líneas base del proyecto.</p> <p>Decide sobre planes y programas del proyecto.</p>	
SUPERVISA A:	
Project Manager.	
REQUISITOS DEL ROL	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR.	
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	

NOMBRE DEL ROL	
PROJECT MANAGER (Jefe de Proyecto)	
OBJETIVOS DEL ROL	
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.	
RESPONSABILIDADES	
<p>Elaborar el Project Charter. Elaborar el Scope Statement. Elaborar el Plan de Proyecto. Realizar la Reunión de Coordinación Semanal. Elaborar el Informe de Cierre del proyecto. Negociar y firmar Contrato con la Dirección Elaborar el Informe Final del Servicio que se envía al cliente.</p>	
FUNCIONES	
<p>Ayudar al Sponsor a iniciar el proyecto. Planificar el proyecto. Ejecutar el proyecto. Controlar el proyecto. Cerrar el proyecto. Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto. Ayudar a Gestionar los temas contractuales con el Cliente. Gestionar los recursos del proyecto. Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto.</p>	
NIVELES DE AUTORIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> - Decide sobre la programación detallada de los recursos humanos y materiales asignados al proyecto. - Decide sobre la información y los entregables del proyecto. - Decide sobre los proveedores y contratos del proyecto, siempre y cuando no excedan lo presupuestado. 	
REPORTA A	
Sponsor.	
SUPERVISA A	
Desarrollador Diseñador Especialista en Base de Datos	
REQUISITOS DEL ROL	
CONOCIMIENTOS: QUÉ TEMAS, MATERIAS, O ESPECIALIDADES DEBE CONOCER, MANEJAR O DOMINAR.	Gestión de Proyectos según la <i>Guía del PMBOK®</i> . MS Project. Estándares de Capacitación de la empresa.
HABILIDADES: QUÉ HABILIDADES ESPECÍFICAS DEBE POSEER Y EN QUÉ GRADO.	Liderazgo. Comunicación. Negociación. Solución de Conflictos. Motivación.
EXPERIENCIA: QUÉ EXPERIENCIA DEBE TENER, SOBRE QUÉ TEMAS O SITUACIONES, Y DE QUÉ NIVEL.	Gestión de Proyectos según la <i>Guía del PMBOK</i> (2 años). MS Project (2 años). Estándares de Capacitación de la empresa (2 años).

Formato N° 14 Cronograma de Actividades

GANNT CHART		
	Nombre de tarea	Duration
1	▾ GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	309 days
2	▾ INICIO	16 days
3	▸ Project Charter	9 days
8	▸ Alcance Preliminar	5 days
12	▸ Inicio de Metodología Scrum	2 days
18	▾ PLANIFICACIÓN	21 days
19	Definición de Actividades	4 days
20	Asignación de Recursos	1 days
21	Listado de Hitos	2 days
22	Valoración de Riesgos	1 days
23	Control de Riesgos	1 days
24	Modelado de Negocio	2 days
25	▸ Estimación del Proyecto	10 days
30	▾ EJECUCIÓN	183 days
31	▸ Análisis del Proyecto	23 days
33	▸ Diseño del Sistema	100 days
35	▸ Despliegue	12 days

GANNT CHART		
	Task Mode	Nombre de tarea
25	▸	▸ Estimación del Proyecto
30	▾	▾ EJECUCIÓN
31	▸	▸ Análisis del Proyecto
33	▸	▸ Diseño del Sistema
35	▸	▸ Despliegue
37	▾	▾ CONTROL
38	▸	Seguimiento de la Planificación
39	▸	Pruebas de Funcionalidad
40	▸	Aseguramiento de calidad
41	▸	Análisis de Resultados
42	▸	Pruebas de Aceptación del Usuario
43	▸	Pruebas integrales
44	▸	Reportes de Estado
45	▸	Revisión
46	▸	Retrospección
47	▾	▾ CIERRE
48	▸	Reporte de Puesta en Producción
49	▸	Manual de Usuario
50	▸	Documentación de Aceptación
51	▸	Terminación del Proyecto
52	▸	Puesta en Producción
53	▸	Carga de Datos

Formato N° 15 Línea de Base

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

LÍNEA BASE DE CALIDAD				
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE	OBJETIVO DE CALIDAD	MÉTRICA A USAR	FRECUENCIA Y MOMENTO DE	FRECUENCIA Y MOMENTO DE REPORTE
Performance del Proyecto.	CPI \geq 0.98	CPI (Cost Performance Index) Acumulado.	Tres veces de cada Semana.	Tres veces de cada Semana.
Performance del Proyecto.	SPI $>$ 0.97	SPI (Schedule Performance Index) Acumulado.	Tres veces de cada Semana.	Tres veces de cada Semana.

Matriz de Actividades de Calidad

ENTREGABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
1.1. Plan de Proyecto.	PMI-empresa.		Aprobación
1.2 Stakeholders.	PMI-empresa.		Aprobación
1.3 Inicio de Scrum	PMI-empresa.		Aprobación
2.1. Planificación	Contratos		Revisión
3.1 Materiales.	Normas Adquisición Materiales y Equipos empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
3.2 Ejecución.	Normas sobre tercerización empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
4.1 Pruebas de funcionamiento.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa)
4.2 Pruebas de Ejecucion.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa).
5.1 Informes	Formatos Informe Policlínico Internacional	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Policlínico Internacional
5.2 Puesta en Producción	Formatos Informe Policlínico Internacional	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Policlínico Internacional
5.3 Carga de Datos	Formatos Informe Policlínico Internacional	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Policlínico Internacional

Formato N° 16 Identificación de Recursos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL				
		NOMBRE DE RECURSO	TRABAJO (HR - HOM)	DURACIÓN (HRS)	SUPUESTOS Y BASES DE ESTIMACIÓN	FORMA DE CÁLCULO
Acta de constitucion	Reunión con el Sponsor	Sponsor Project M.	2	2		
	Elaborar Acta de constitución	Project M.	2	2		
	Revisar Acta de constitución	Sponsor	1	1		
Lanzamiento del proyecto	Reunión con el sponsor	Sponsor Project M.	1	1		
	Elaborar	Project M.	1	1		
EDT	Elaborar el EDT	Project M.	2	2		
	Elaborar el diccionario EDT	Project M.	2	2		
Presupuesto	Estimar los costos de las actividades	Project M.	3	3		
	Elaborar presupuesto	Project M.	2	2		
Informes del proyecto	Elaborar los informes	Project M.	1	1		
Reunión y coordinación del proyecto	Realizar reuniones semanales	Project M.	2	2		
Cierre del proyecto	Elaborar informe final del cierre del proyecto	Project M.	1	1		

Formato N° 17 Plan de Gestión para Costos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS:	
PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS	DESCRIPCIÓN:
Estimación de costes	Se planifica los costes del proyecto teniendo como base el tipo de estimación por presupuesto y la definitiva el cual se realizara al principio del proyecto y es responsabilidad netamente del Project Manager.
Preparación de su presupuesto de costes	Se elabora el presupuesto del proyecto teniendo en cuenta todos los puntos a tratar en la realización del proyecto, el cual será realizado por el Project Manager.
Control de costes	Se estudiara el impacta que pueda tener cualquier tipo de cambio en el proyecto que varié el costo del mismo, estos cambios tendrán que ser informados siempre al Sponsor del Proyecto, especificando que variaciones puede haber con los objetivos del proyecto ya planteados.
FORMATOS DE GESTIÓN DE COSTOS:	
FORMATO DE GESTIÓN DE COSTOS	DESCRIPCIÓN
Plan de gestión de costos	Es el documento en el que se especifica el plan para la gestión de costos.
Línea base	Se describe el costo base del proyecto
Costeo del proyecto	Este informe detalla cada uno de los costos de las actividades de cada entregable.
Presupuesto por entregable	Se informa los cotos del proyecto divididos por cada entregable.
Presupuesto por semana	Informa los costos del proyecto semanalmente.
SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPOS:	
Cada integrante del equipo del proyecto tiene la obligación de emitir los reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encargara de analizar toda esta información de su equipo como ya está programado. Realizando las actualizaciones correspondientes según los reportes entregados.	
La duración del proyecto puede tener una variación del 8% del total ya planificado al comienzo del proyecto, en caso de que la variación del proyecto superan los márgenes establecidos se informara de este cambio tanto al Project Manager como al Sponsor.	
SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS:	

Cada integrante del equipo del proyecto tiene la obligación de emitir los reportes semanales informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Project Manager se encargara de analizar toda esta información de su equipo como ya está programado. Realizando las actualizaciones correspondientes según los reportes entregados.

El costo del proyecto puede tener una variación del 8% del total ya planificado al comienzo del proyecto, en caso de que la variación del proyecto superan los márgenes establecidos se informara de este cambio tanto al Project Manager como al Sponsor.

SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIOS DE COSTOS:

Tanto el Sponsor como el Project Manager son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios.

Serán aprobados automáticamente solo y explícitamente los cambios de emergencia que puedan perjudicar a los objetivos del proyecto.

Todos los cambios en los costos del proyecto deberán ser evaluados, teniendo en cuenta los objetivos del proyecto.

EL Project Manager es que tiene la autoridad de resolver cualquier tipo de altercado, en caso contrario será el Sponsor quien asuma la responsabilidad.

Formato N° 18 Cuadro de costos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

Entregables	Actividad	Tipo de Recurso: Personal				
		Nombre Del Recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
1.1 Análisis General de la Empresa	1.1.1 Análisis de las Políticas de la Empresa	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 72
	1.1.2 Análisis de los procesos que desarrollan	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 48
1.2 Acta de Constitución	1.3.1 Reunión con el equipo	Analista	Hr - H	2	S/. 5 S/. 3	S/. 40
	1.3.2 Elaboración del Acta de Constitución	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 60
	1.3.3 Revisión del Acta de Constitución	Analista	Hr - H	1	S/. 5	S/. 25
2.1 Documentos de Alcance del Proyecto	2.1.1 Elaborar el Alcance del Proyecto	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 72
2.2 Presentación de Actividades	2.2.1 Elaboración del documento de Actividades del Proyecto	Analista	Hr - H	1	S/. 3	S/. 96

2.3 Plan de Gestión de Alcance	2.3.1 Elaboración del Plan de Gestión de Alcance	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/.144
2.4 Plan de Gestión de Tiempo	2.4.1 Elaboración del Plan de Gestión de Tiempo	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 288
2.5 Plan de Gestión de Costos	2.5.1 Elaboración del Plan de Gestión de Costo	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 480
2.6 Plan de Gestión de Calidad	2.6.1 Elaboración del Plan de Gestión de Calidad	Jefe Proyecto / Analista	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/.192
3.1 Ejecución	3.2.1 Ejecución	Jefe Proyecto / Programador	Hr - H	2	S/. 3 S/. 3	S/. 336
4.1 Implementación del Sistema	4.1.1 Implementar la Solucion	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 1400
4.2 Analisis	4.2.1 Integrar la herramienta	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 240
4.3 Reportes	4.3.1 Pruebas del Sistema	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 480
5.1 Documentación del Proyecto	5.1.1 Desarrollo del Documento del Proyecto	Programador	Hr - H	1	S/. 3	S/. 432
5.2 Capacitación	5.2.1 Desarrollo del Plan de Capacitación	Jefe Proyecto	Hr - H	1	S/. 3	S/. 240
5.3 Conformidad y Cierre del Proyecto	5.3.1 Desarrollo del documento del Cierre del Proyecto	Jefe Proyecto	Hr - H	1	S/. 3	S/. 144

Formato N° 19 Presupuesto

- Por Fase y por Entregable-

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

FASE	ENTREGABLE	MONTO \$		
Gestión del Proyecto	1 Iniciación del Proyecto	S/. 695.00		
	2 Planificación del Proyecto	S/. 710.00		
	3 Ejecución del estado del Proyecto	S/. 8.000.00		
	4 Control	S/. 949.00		
	5 Cierre del Proyecto	S/. 1654.00		
Total Fase		12,008.00		
TOTAL FASE			12,008.00	
Reserva de Contingencia			500.00	
Reserva de Gestión			500.00	
PRESUPUESTO DEL PROYECTO			13,008.00	

Formato N° 20 Organización

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN	
NOMBRE	POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER S.A.C.
DIRECCIÓN	Metropolitana 143, Lima
DATOS EN GENERAL DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO	
RESPONSABLE DEL PROYECTO	JEAN PIERRE PACHECO
CORREO	321TAMARIZ123@GMAIL.COM
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	(01) 3520966
GRUPO DE DESARROLLO	
PROJECT MANAGER	JEAN PIERRE PACHECO
DESARROLLADOR	DEYVI PACHECO CARRASCO
ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS	JEAN PIERRE PACHECO

1.4. A01 Elaborar Documento de Cierre de Proyecto.	A	R				P	P		
2.0 Planificación.									
2.1 Documento del Alcance del Proyecto									
2.1.1 Prcesamiento de Actividades		R							
2.1.2 Plan de Gestion del Alcance.		R							
2.1.3 Plan de Gestion de Calidad.		R							
3.0 Adquisición									
3.1 Ejecución.									
3.1.2. Analisis del Proyecto.		R	P						
3.1.2. Diseño del Sistema		R	P						
4.0 Control									
4.1 Pruebas de Funcionalidad.									
4.2 Analisis de Resultados	A	R							
4.3 Reportes de Estados.		R		P					
5.0 Cierre.									
5.1.Elaborar Manual de Usuario.		R	P	P	P				
5.1. Documentacion y Carga de Datos.	A	R						V	V

Formato N° 16 Plan de Gestión del Personal

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO			
Ver Organigrama del Proyecto			
ROLES Y RESPONSABILIDADES			
Ver Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)			
DESCRIPCIÓN DE ROLES			
Ver Descripción de Roles			
ADQUISICIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
Ver Cuadro de Adquisición del Personal			
CRONOGRAMAS E HISTOGRAMAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
No adjunto.			
CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO			
ROL	CRITERIO DE LIBERACIÓN	¿CÓMO?	DESTINO DE ASIGNACIÓN
Sponsor	Al término del proyecto.		-
Project Manager	Al término del proyecto.	Comunicación del Sponsor.	-
Comité de Control de Cambios	Al término del proyecto.	Coordinación con Sponsor.	
Líder de Proyecto	Al término del proyecto.	Coordinación con Sponsor.	
CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO, MENTORING REQUERIDO			
<ol style="list-style-type: none"> Siempre se deben aprovechar que el personal operativo participe en conjunto con los especialistas en las implementaciones de soluciones similares, a fin de generar una base de datos de conocimiento y de lecciones aprendidas, por tanto se deberá generar y entregar las guías y procedimientos de configuración e implementación al 100%. Siempre se deben aprovechar los proyectos para que los Project Manager más experimentados hagan mentoring a los menos experimentados, en este caso el Sponsor hará mentoring al Project Manager para ayudarlo a desarrollar sus habilidades de gestión de proyectos. 			
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			

Las funciones y responsabilidades para este proyecto son esenciales para el éxito del mismo. Todos los miembros del equipo deben comprender claramente sus funciones y responsabilidades para llevar a cabo con éxito su parte del proyecto.

1. Project Manager

Es el responsable del éxito del proyecto, es que autoriza y aprueba todos los gastos del proyecto. El Project manager se encargan de aprobar las actividades de trabajo establecidos para que cumplan con los criterios de aceptabilidad. El Project manager evaluara el desempeño de todos los miembros del equipo y comunicar sus resultados ante el sponsor, está encargado también de la adquisición del personal para el proyecto a través de coordinación con el sponsor.

2. Sponsor

No forma parte del equipo de trabajo pero son responsables de proporcionar los recursos necesarios para el proyecto, trabajan junto con el Project manager para determinar las habilidades necesarias y aprobar las asignaciones de los recursos.

CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES, PACTOS, Y POLÍTICAS

1. Sólo se deben contratar personal de las empresas que se encuentran previamente evaluadas por las empresas y que cuenten con autorización para suscribir contratos de servicios.

Formato N° 23 Directorio de Stakeholders

Directorio de Stakeholders				
Nombre del Proyecto			GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GSMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	
Cód. Proyecto:			PROY - GSMED	
Rol	Datos Personales		Datos de Empresa	
Sponsor	Nombre	Helan Salcedo Adriazola	Nombre	Policlínico Internacional Farmacer
	Dirección	Metropolitana 143, Lima	Área	Dirección de Administración.
	Celular	(01) 3520966	Cargo	Director
	E-mail	@gmail.com		
Cliente	Nombre	CCDEM-Marcona	Nombre	Policlínico Internacional Farmacer
	Dirección	Metropolitana 143, Lima	Área	
	Teléfono	(01) 3520966	Cargo	
	E-mail			
Project Manager	Nombre	Jean Pierre Pacheco Tamariz	Nombre	Policlínico Internacional Farmacer
	Dirección	Metropolitana 143, Lima	Área	Sistemas
	Teléfono	(01) 3520966	Cargo	Jefe del Proyecto
	E-mail	321tamariz123@gmail.com		

Formato N° 24 Plan de Comunicaciones

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

COMUNICACIONES DEL PROYECTO

Ver Matriz de Comunicaciones del Proyecto – versión 1.0.

PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLÉMICAS

1. Se especifican los inconvenientes mediante comunicación verbal ante el Project manager.
2. Se revisa y resuelve en una reunión con el grupo de trabajo.
3. Se determina cual es la opción más apta para resolver el inconveniente
4. En caso de no resolver el incidente el Project manager será quien tome la decisión final de acuerdo con el plan del proyecto.
5. Comprobar si la solución aplicada a surtido efecto con la solución del inconveniente
De haber algún cambio se genera una solicitud ante el comité de control de cambios.

PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

El Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá ser revisado y/o actualizado cada vez que:

1. Hay una solicitud de cambio aprobada que impacte el Plan de Proyecto.
2. Hay una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los stakeholders.
3. Hay personas que ingresan o salen del proyecto.
4. Hay cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto.
5. Hay cambios en la matriz autoridad versus influencia de los stakeholders.
6. Hay solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales.
7. Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.
8. Hay evidencias de resistencia al cambio.
9. Hay evidencias de deficiencias de comunicación intraproyecto y extra proyecto.

La actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá seguir los siguientes pasos:

1. Identificación y clasificación de stakeholders.
2. Determinación de requerimientos de información.
3. Elaboración de la Matriz de Comunicaciones del Proyecto.
4. Actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones.
5. Aprobación del Plan de Gestión de las Comunicaciones.
6. Difusión del nuevo Plan de Gestión de las Comunicaciones.

GUÍAS PARA EVENTOS DE COMUNICACIÓN

Guías para Reuniones .- Todas las reuniones deberán seguir las siguientes pautas:

1. Debe fijarse la agenda con prevision.
2. Debe coordinarse e informarse fecha, hora, y lugar con los participantes.
3. Se debe empezar con puntualidad.
4. Se deben fijar los objetivos de la reunión, los roles (por lo menos el facilitador y el anotador), los procesos grupales de trabajo, y los métodos de solución de las controversias.
5. Se debe cumplir a cabalidad los roles de facilitador (dirige el proceso grupal de trabajo) y de anotador (toma nota de los resultados formales de la reunión).
6. Se debe terminar puntual.
7. Se debe emitir un Acta de Reunión (ver formato adjunto), la cual se debe repartir a los participantes (previa revisión por parte de ellos).

Guías para Correo Electrónico.- Todos los correos electrónicos deberán seguir las siguientes pautas:

1. Los correos electrónicos entre el Cliente y el Equipo de Proyecto deberán ser enviados por el Project Manager con copia al Sponsor, para establecer una sola vía unica formal de comunicación)
2. Los enviados por el Cliente y recibidos por cualquier persona del Equipo de Proyecto de deberán ser copiados al Project Manager y el Sponsor (si es que éstos no han sido considerados en el reparto), para que todas las comunicaciones con el Cliente estén en conocimiento de los responsables de la parte contractual.
3. Los correos internos entre miembros del Equipo de Proyecto deberán ser copiados a la lista Equipo que contiene las direcciones de los miembros, para que todos estén permanentemente informados de lo que sucede en el proyecto.

Formato N° 25 Lista de Riesgos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

LISTA DE RIESGOS	
CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO
R001	Las pruebas de funcionamiento no llegan a cumplirse satisfactoriamente.
R002	No se cuenta con los instrumentos de prueba en la fecha definida.
R003	Retrasos en el equipo(reuniones o trabajos de equipo) no se dan en los días establecidos causarían retraso en el cronograma.
R004	El cambio de los stakeholders genera modificaciones en el plan del proyecto. Se generan resistencias al cambio por parte del personal.
R005	Retrasos en la gestión de instalación de la herramienta, por consiguiente, no se cumple con el cronograma de entrega del Proyecto.
R006	Parte del grupo de personas designadas por la Direccion no asiste a Capacitación.

Formato N° 26 Identificación, estimación y priorización de riesgos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Probabilidad	Valor Numérico	Impacto	Valor Numérico
Muy improbable	0,10	Muy bajo	0,05
Relativamente probable	0,30	Bajo	0,10
Probable	0,50	Moderado	0,20
Muy probable	0,70	Alto	0,40
Casi certeza	0,90	Muy alto	0,80

Tipo de	Probabilidad x Impacto
Muy alto	mayor que 0,50
Alto	menor a 0,50
Moderado	menor a 0,30
Bajo	menor a 0,10
Muy bajo	menor a 0,05

CÓDIGO DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA RAÍZ	TRIGGER	ENTREGABLES AFECTADOS	ESTIMACION DE PROBABILIDAD	OBJETIVO AFECTADO	ESTIMACIÓN DE IMPACTO	PROB X IMPACTO	TIPO DE RIESGO
R001	Las pruebas de funcionalidad no resultan satisfactorias.	No se está siguiendo el cronograma ni el protocolo	Resultados de las mediciones.	5.1 Pruebas de Comunicación.	0,2	Alcance			Moderado.
						Tiempo	0,1	0,02	
						Costo	0,1	0,02	
						Calidad	0,4	0,08	
						Total probabilidad x impacto			
R002	Miembros del Equipo se retiren en pleno desarrollo del Proyecto.	Falta de comunicación entre el equipo	Reuniones de seguimiento.	5.2 Pruebas de Ejecucion	0,2	Alcance			Moderado.
						Tiempo	0,1	0,02	
						Costo	0,1	0,02	
						Calidad	0,4	0,08	
						Total probabilidad x impacto			

Formato N° 27 Documento de análisis de riesgo del proyecto

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

CODIGO DEL RIESGO	AMENAZA / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL RIESGOS	CAUSA RAÍZ	TRIGGER	ENTREGABLES AFECTADOS	PROBABILIDAD POR IMPACTO TOTAL	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE DEL RIESGO	RESPUESTAS PLANIFICADAS	TIPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	FECHA PLANIFICADA	PLAN DE CONTINGENCIA
R010	AMENAZA.	Parte del grupo de personas designadas por la Policlínico Internacional Farmacer asiste a Capacitación.	Personal no tiene priorizada la actividad de capacitación.	Lista de asistencia de participantes.	Capacitación.	0,36	ALTO.	CP	1. Coordinar con encargado lista de participantes y contactos.	Mitigar.	CP	Al inicio del proyecto.	Evaluar disponibilidad.
									2. Enviar comunicaciones previas al fecha de capacitación.	Mitigar.	CP	En la Fase final de instalación de GESMED	
									3. Firma de lista de asistencia y coordinar con encargado en caso de inasistencias.	Mitigar.	CP	En lo que dure el curso.	
R011	AMENAZA.	Renuncia por parte de un stakeholder	Falta de comunicación entre los miembros del equipo	Indicios de equipos forzados.	Ejecución.	0,36	ALTO.	PM	1. Identificar puntos de vulnerabilidad.	Mitigar.	PM	Durante la planificación.	Analizar riesgos, tomar acciones correctivas.
									2. Asegurar según normas las tareas para cada uno.	Mitigar.	PM	Ejecución	
R003	AMENAZA.	Retrasos en la gestión de instalación.	Inspecciones	Reuniones de seguimiento.	Materiales.	0,24	MODERADO.	PM	1. Coordinación continua con el PM.	Mitigar.	PM	Durante la fase inicial hasta el cierre de adquisiciones.	Evaluar incumplimiento, tomar medidas correctivas.
									2. Informe semanal del avance a nivel de cumplimiento de contrato.	Mitigar.	PM	Durante la fase inicial hasta el cierre de adquisiciones.	

Formato N° 28 Infraestructura, equipo, materiales y accesorios

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Id	Actividad	Tipo de Recurso : Personal		Tipo de Recurso: Materia			Tipo de Recurso: Maquinarias	
		Nombre de Recurso	Duración	Nombre de Recurso	Cantidad	Nombre de Recurso	Cantidad	Horas
1.0	Reunión con el Sponsor	PC	7 Días	Escritorio	1		1	1
	Elaborar el Proyecto	PC	5 Días	Escritorio	1		1	1
	Revisar el Proyecto	PC	5 Días	Impresión de Archivo	1		1	2
2.0	Elaborar Plan de Proyecto	PC	4 Días	Impresión de Archivo	20		1	2
	Elaborar Plan de Modelo del Proyecto	PC	5 Días	Impresión de Archivo	2		1	2
5.0	Reunión Semanal	PC	40 Días	Impresión de Archivo	2		1	2

Formato N° 29 Plan de Adquisiciones

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

ADQUISICIONES DEL PROYECTO
Ver la Matriz de Adquisiciones del Proyecto.
PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR A SEGUIR
<p>1. La instalación del software para la automatización de los procesos en la Policlínico Internacional Farmacer efectuará mediante un contrato, el cual se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa lista de los posibles proveedores. - Se solicita cotización para la adquisición e instalación del Diseño del proyecto de Implementación de GESMED. - Se revisa la cotización. - Se seleccionan la mejor cotización. - Se confirma la orden de compra con el proveedor. - Se firma el contrato bajo la modalidad de: 60% de pago inicial y 40% luego de la recepción del servicio, sujeto a la firma del acta de aceptación.

FORMATOS ESTÁNDAR A UTILIZAR
<ul style="list-style-type: none"> - Se deberán usar las cartillas de Solicitud de Cotización establecidas para cada tipo de servicio.
RESTRICCIONES Y SUPUESTOS
<p>Se han identificado las siguientes restricciones y/o supuestos que podrían tener impacto en el proceso de adquisiciones del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se da por sentado (según las condiciones previas coordinadas con el proveedor), de la utilidad de la aplicación. - Dado la forma de contrato a precio fijo, que podría afectar al proveedor, existiría el riesgo de alguna solicitud de cambio en el presupuesto, a pesar de las condiciones de precio fijo.
RIESGOS Y RESPUESTAS
<p>R001 – Incumplimiento del Contrato</p> <p>Se establece un seguimiento estricto para detectar en forma temprana los pequeños incumplimientos o signos de no calidad en el servicio. Para esto se han establecido la siguiente lista de posibles respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión estricta al servicio del proveedor a cargo de los responsables asignados a cada entregable. - Coordinación inmediata con el Jefe de Proyecto ante cualquier indicio de incumplimiento o de no calidad en el servicio, a fin de que se puedan tomar las acciones oportunas con las instancias superiores del proveedor - Analizar los informes de los avances establecidos, señalando los logros y las fallas en el desarrollo del servicio.

Formato N° 30 Planificación de la Calidad

PLANIFICACION DE CALIDAD	
Nombre del proyecto:	GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.
Factor De Calidad Relevante	
<ul style="list-style-type: none"> • Performance del Proyecto • Medición del cumplimiento de hitos a lo largo de la vida del proyecto. 	
Definición del Factor de Calidad:	
<ul style="list-style-type: none"> • La Performance del Proyecto se define como el cumplimiento del cronograma y del presupuesto del proyecto. • Este factor de calidad es relevante pues permitirá al equipo de proyecto lograr el margen de utilidad que ha sido calculado para el proyecto, caso contrario el proyecto podría no generar utilidades o más aún, podría generar pérdidas. • Por otro lado el atraso en la entrega de los productos que espera el cliente nos puede ocasionar Problemas contractuales. 	
Propósito de la Métrica:	
La métrica se desarrolla para monitorear la performance del proyecto en cuanto a cumplimiento de Cronograma y presupuesto, y poder tomar las acciones correctas en forma oportuna.	
Definición Operacional:	
El Gerente del Proyecto actualizará el proyecto y el sistema en el MS Project, en la mañana de los lunes de cada semana, y calculara : CPI (Índice de Rendimiento del Costo) y el SPI (Índice del rendimiento del cronograma o trabajo).	
Método De Medición:	
<ul style="list-style-type: none"> • Se recabará información de avances reales, valor ganado del proyecto, fechas de inicio y fin real, trabajo real, y costo real, los cuales se ingresarán en el MS Project. • Se revisará el informe con el Sponsor y se tomarán las acciones correctivas y/o preventivas Pertinentes. • Se informará al Sponsor de todas las acciones de ser el caso. 	
Resultado Deseado del Proyecto :	
<ul style="list-style-type: none"> • Para el CPI se desea un valor acumulado no menor de 0.95 • Para el SPI se desea una valor acumulado no menor de 0.95 CPI (Índice de Rendimiento del Costo) SPI (Índice del rendimiento del cronograma o trabajo)	
Enlace con Objetivos de la Organización:	
El cumplimiento de éstas métricas es indispensable para poder obtener la utilidad deseada de los Proyectos de Inversión, lo cual a su vez posibilitará el crecimiento de la empresa y la mejora general de sus procesos y servicios.	
Responsable del Factor de Calidad:	
El Gerente del Proyecto es responsable de vigilar el factor de calidad, los resultados de la métrica, y de promover las mejoras de procesos que sean necesarias para lograr los objetivos de calidad planteados, lograr la rentabilidad del proyecto y el cumplimiento de los plazos.	

Formato N° 31 Identificación de Estándares y Métricas

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD
<p>Los factores de calidad establecidos, garantizarán el cumplimiento de las especificaciones del cliente y asegurar la aceptación de la solución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enlaces garantizan disminución en el tiempo de atención al paciente. 2. Se garantiza la disminución del tiempo del proceso de Gestión de Servicios Médicos del Policlínico Internacional.
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA
<p>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.</p>
DEFINICIÓN OPERACIONAL
<p>Se usarán instrumentos especializados para la medición de los parámetros de calidad establecidos. Se requiere sujetarse al protocolo de pruebas para cada parámetro.</p>
MÉTODO DE MEDICIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguir el protocolo de pruebas. Analizar los registros guardados de almacenamiento y comprobar que se cumpla con la secuencia y cantidad de cuadros. 4. Tomar acción correctiva inmediata y verificar nuevamente los parámetros, hasta que se cumpla con las especificaciones.
ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES
<p>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.</p>
RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD
<p>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.</p>

Formato N° 3217 Diseño de Formatos de Aseguramiento de la Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

ORIENTADO A	APLICACION	CRITERIOS	ROL AL QUE ESTA DIRIGIDO	PROCESO RELACIONADO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
PROCESO	SI	Durante la ejecución del proyecto hubo diversas solicitudes de cambio aprobadas con un impacto en el alcance en el proyecto (EDT)? Frente a esto se actualizo el EDT detallado del proyecto y por ende la sección del plan de gestión de proyecto relacionada?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el alcance del proyecto	Plan de gestión del proyecto /alcance del proyecto/ estructura de descomposición del trabajo actualizado. EDT actualizado.
ENTREGABLES	SI	¿La sección de alcance del plan de gestión de proyecto ha sido actualizada frente a cambios aprobados, que impactaban en el alcance del producto y del proyecto?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el alcance del proyecto	Plan de gestión de proyecto sección alcance actualizado en un 100%
PROCESO	SI	Durante la ejecución del proyecto hubieron retrasos en los plazos (fecha de finalización de actividades). Se ha logrado actualizar el cronograma?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado
PROCESO	SI	Frente a cambios o retrasos en el proyecto, las fechas hitos que se aprobaron inicialmente por el cliente, se han movido solo con la previa aprobación del cliente?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado
PROCESO	SI	Con la constantes actualizaciones realizadas al cronograma, se ha mantenido a actualizado el plan de gestión de proyectos?	Jefe de Proyecto	Actualizar y detallar el cronograma del proyecto	Cronograma del proyecto actualizado

Formato N° 33 Ejecución

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Ejecución del proyecto que avances se han realizado hasta el momento.		
Entregables a presentar:	Presentado	Aprobado Por:
Los 47 formatos del proyecto debidamente documentados	Sí	Gerente del proyecto
La planificación de tiempos y duración	Sí	Gerente del proyecto
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto	Sí	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos propuesta	Sí	Gerente del proyecto
Gerente del Proyecto	Sponsor	

Formato N° 34 Capacitación del Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

COMPETENCIAS
“Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo” .
COMPETENCIAS GENERALES
“Son los comportamientos asociados a desempeños comunes a diversas organizaciones y ramas de actividad productiva, dentro de esta definición se engloban todas aquellas capacidades de carácter generalista, en el sentido de que no estarían orientadas al desarrollo de ninguna tarea laboral específica, sino que constituirían la base del saber profesional” .

DESCRIPCIÓN	CALIFICACION				
	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.	0	0	1	2	1
2. Capacidad para aprender: asimila nueva información y la aplica eficazmente, relacionando la incorporación de nuevos esquemas a su repertorio de conductas habituales.	0	0	2	2	0
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.	0	0	0	2	2
4. Conciencia organizacional: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.	0	0	2	2	2
5. Orientación a los resultados: encamina sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.	0	0	3	1	0

FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DD MEJORA
Resulta muy valioso el aporte de diversas ideas y conocimientos que hace falta a la organización.	Podría aplicar algunos estándares de calidad en la ejecución de sus proyectos
Muestra habilidad para identificar los problemas del área donde se desenvuelven. Es consciente de la importancia de la información en la organización.	Mejorar las relaciones con la red de los contactos dentro y fuera del Policlínico.
Organiza adecuadamente y oportunamente las actividades que le han sido asignadas en su labor.	Mostrar mayor adaptabilidad al cambio por parte de su equipo de trabajo.
Muestra predisposición y actitud positiva a sus compañeros aun en estresantes situaciones.	Mejorar sus relaciones con el cliente.

Formato N° 35 Capacitación del Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Competencias

Las competencias están relacionadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que afectan una parte importante del rendimiento en el trabajo (es decir, uno o más roles o responsabilidades claves), se puede medir con estándares aceptados, y se pueden mejorar a través del entrenamiento y desarrollo.

Miembros del equipo del proyecto

Jean Pierre Pacheco Tamariz – Gerente del proyecto

Temas de capacitación y dirigidos a:

Manejo y gestión de proyectos	Manejo de la Herramienta	Rediseño de procesos.
Capacitador: Gerente del proyecto. Dirigido a : Diseñador A. Sistemas	Capacitador: A. de sistemas Dirigido a: Gerente del proyecto Analista	Capacitador: Esp. en procesos Dirigido a: Gerente del proyecto A. de sistemas.

Resultados Obtenidos en la capacitación temas:

Temas	Resultados obtenidos	Leyenda
Manejo y gestión de proyectos	B	Bueno (B)
Manejo de la Herramienta	B	Malo (M)
Rediseño de Procesos.	B	Regular (R)

Formato N° 36 Acta de Reunión de Equipo Interno

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

ASISTENTES			
PERSONA	CARGO	EMPRESA	
Helan Adriazola Salcedo	Gerente General	Policlinico Internacional	
Jean Pierre Pacheco Tamariz	Project Manager	Policlinico Internacional	
DOCUMENTACIÓN			
QUE SE DEBE PRESENTAR EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE		
Acta de reunión	Jean Pierre Pacheco Tamariz		
Informe de performance	Jean Pierre Pacheco Tamariz		
AGENDA			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	
Informar el estado del proyecto	Policlinico Farmacer	30 min	
Acordar las actividades a realizar	PM	15 min	
CONCLUSIONES			
01	De acuerdo a la Solicitud de Cambios se tendrá que realizar la modificación en el cronograma.		
02	Reunión con responsables de ejecución (contratistas) para ver medidas que puedan beneficiar en el Avance del proyecto referente a los entregables.		
03	Se deberá elaborar informe mensual N° 1 donde se detalle todas medidas a tomar respecto a los cambios pedidos, el impacto causado en la ejecución del proyecto y los resultados de la reunión con los contratistas.		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
Elaborar acta de reunión.	PM	23-12-17	
Modificación de cambios en cronograma de proyecto.	PM	23-12-17	
Coordinación con la Policlínico Internacional Farmacer	PM	24-12-17	
Reunión con responsables de ejecución (contratistas).	PM	24-12-17	
Elaborar Informe Semanal N° 1.	PM	26-12-17	

Formato N° 37 Acta de Aprobación de Entregables

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR
SPONSOR
DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL
<p>Por la presente se deja constancia que el Proyecto a cargo de la empresa ejecutora ha sido aceptado y aprobado por la Oficina de la Policlínico Internacional Farmacer, siendo culminada exitosamente.</p> <p>El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.0 Iniciación <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Iniciación. 1.2 Plan de Proyecto. 1.3 Reunión de Coordinación semanal 1.4 Cierre del Proyecto. 2.0 Planificación. <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Modelo del Negocio 2.2 Estimaciones para el Proyecto. 3.0 Ejecución <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Análisis del Proyecto. 3.2 Diseño del Sistema. 4.0 Control. <ul style="list-style-type: none"> 4.0 Pruebas de Funcionamiento. 4.1 Pruebas de Comunicaciones 5.0 Cierre.

Formato N° 38 Solicitud de Cambio

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

TIPO DE CAMBIO REQUERIDO		
ACCION CORRECTIVA	X	REPARACION POR DEFECTO
ACCION PREVENTIVA		CAMBIO E EL PLAN DE PROYECTO
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:		
A pesar de la aplicación del plan de respuesta a riesgos, se tuvieron impases con la correcta automatización de los procesos en la Policlínico Internacional Farmacer. Esto ha causado un retraso en la implementación.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO		
El cambio solicitado implica la modificación del cronograma, respecto al entregable de la implementación de la Aplicación para la atención de los usuarios, es decir, se retrasó un día.		
RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO		
Al ser la comunicación y coordinación con los vecinos una responsabilidad del Policlínico Internacional Farmacer, y habiendo dado el impase del retraso involuntario por parte de empresa ejecutora y sus contratistas, se estaría incumpliendo con el entregable.		
EFECTOS EN EL PROYECTO		
EN EL CORTO PLAZO	EN EL LARGO PLAZO	
Se estaría desplazando la iniciación real de los entregables 4.0 y 5.0 por el periodo de un día.		
EFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES		
Ninguno.		
EFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC.		
El cliente requiere que el plazo de entrega del sistema en funcionamiento, no se altere pese al retraso en la, lo cual obliga a que se apliquen un fast tracking a los trabajos.		

Formato N° 39 Constancia de recepción de entregable

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

Declaración de la Aceptación Formal

Por la presente se hace pública la aceptación de Recepción de los Entregables que incluye los siguientes formatos:

- a. Acta de Constitución del Proyecto
- b. Plan de Gestión del Proyecto
- c. Plan de Gestión del Alcance
- d. Estructura del desglose del trabajo - EDT (WBS)
- e. Diccionario de la Estructura de Desglose del trabajo - EDT (WBS)
- f. Requisitos de recursos de las actividades
- g. Cronograma del proyecto
- h. Plan de gestión de costos del proyecto
- i. Plan de Gestión de la Calidad
- j. Plan de Gestión de riesgos
- k. Plan de Gestión de RRHH
- l. Plan de Gestión de las comunicaciones
- m. Plan de Gestión de las Adquisiciones

Formato N° 40 Lecciones Aprendidas

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Fase		Entregable
Instalación		Ejecución
Temas de Referencia		
1	Incluir como stakeholder a los trabajadores en la Policlínico Internacional Farmacer ya que ellos utilizaran la herramienta para la atención de clientes.	
Descripción del Entregable		
<p>La ejecución consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación previa sobre la herramienta y sus bondades en el proceso del sistema de información de la Policlínico Internacional Farmacer. • Instalación de la herramienta luego de su replicación a los trabajadores en su centro de trabajo. • Una vez terminado el implemento, se procederá a una revisión para dejar consistenciado que se ejecuto de una manera correcta la instalación. • Todas las actividades serán realizadas por personal especializado. 		
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS		
<p>Al ejecutar la etapa de Instalación, hace que se dificulte la recepción entre los trabajadores. <i>Inadecuada identificación de stakeholders.</i>- En el Project Charter no se identificó como stakeholder a los trabajadores de la empresa por la implementación del GESMED.</p>		

Formato N° 41 Acta de Reunión de Cierre

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

SE HAN ACEPTACIÓN LOS RESULTADOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Obtener aceptación Final	Aprobación documentada de los resultados del proyecto	SÍ	
Satisfacer los requerimientos establecidos	Documentación de entregables terminados y no terminados. Aceptación documentada de que los términos del contrato han sido satisfechos	SÍ	
Trasladar todos los entregables a operaciones	Aceptación documentada por parte de operaciones	NO	No aplica
SE HAN LIBERADO LOS RECURSOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Ejecutar los procedimientos organizacionales para liberar los recursos del proyecto	Cronogramas de Liberación de recursos, ejecutados	SÍ	
Proporcionar retroalimentación de performance a los miembros del equipo	Resultados de la retroalimentación de la performance del equipo de proyecto, archivados en el expediente del personal	SÍ	
Proporcionar retroalimentación a la organización relativa a la performance de los miembros del equipo	Evaluación de performance revisadas con los gerentes funcionales y archivadas apropiadamente	SÍ	

SE HAN MEDIDO Y ANALIZADO LAS PERCEPCIONES DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Entrevistar a los interesados del proyecto	Retroalimentación de los interesados, documentada	Sí	
Analizar los resultados del Feed Back	Análisis documentado	Sí	
CIERRE PARA FORMALIZAR EL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (SÍ/ NO)	Observaciones
Ejecutar las actividades para el cierre del proyecto	Reconocimiento firmado de la entrega de los productos y servicios del proyecto. Documentación de las actividades de cierre.	Sí	
Informar al Jefe sobre todos los problemas importantes	Documentación de los problemas importantes	Sí	
Notificar formalmente a todos los interesados del cierre del proyecto	Documento que comunica el cierre del proyecto, almacenado en el expediente del proyecto	Sí	
Documentar y publicar las lecciones aprendidas del proyecto	Documentación del constante aprendizaje	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	

Formato N° 42 Matriz de indicadores claves de éxito (KPI)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA	GESMED

Nombre del proyecto: Implementación de la herramienta GESMED para la mejora en la atención de clientes en la Policlínico Internacional Farmacer		
INDICADOR	FÓRMULA	Instrumentos
Nivel de satisfacción del usuario. Escala de Likert Muy de acuerdo 5 Algo de acuerdo 4 Ni de acuerdo ni en 3 desacuerdo Algo en desacuerdo 2 Muy en desacuerdo 1	(Número de usuarios que comparten los criterios de según escala de Likert(1-5), respecto al total de usuarios encuestados)*100	Encuestas aplicadas a los usuarios del sistema.
% de Entregables terminados.	(Número de entregables realizados, respecto del total de entregables programados)*100	Formatos PMBOK.
Satisfacción del Cliente al utilizar la herramienta	Ponderación Maxima = Total Numero de Personal * 5	Registro de resultados de la capacitación.
Jean Pierre Pacheco Tamariz Gerente del Proyecto		

Formato N° 43 Diagrama del proceso total (ASIS)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Area de Atencion al Cliente



Informacion para Atencion

- Tiempo muerto en la sala de espera
- Tiempo muerto al brindar la información por parte del área de recepción.

Area Administrativa



Proceso de registro y control de historias clínicas.

- Inadecuado control en el seguimiento de las citas medicas.
- No hay un respaldo virtual de las historias clínicas.
- Excesivas colas y procesos para solicitar la información de cada paciente.
- Historias clínicas extraviadas o deteriorados por el paso del tiempo.



Formato N° 44 Diagrama del proceso total (TOBE)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGL
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED



Se logró reducir el tiempo de proceso de registro de entrega de información sobre las citas médicas, incluyendo a las Historias Clínicas y su importancia en su adecuado control.



El Nivel de satisfacción del Usuario se vio incrementado, debido a que el tiempo que se perdía en la cola de espera, fue minimizado en función del uso del Aplicativo.



La Integración de los procesos operativos con el apoyo de la Herramienta GESMED fueron realizados con éxito gracias al Desarrollo del Proyecto.

Formato N° 45 Aseguramiento de Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB "GESMED" EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Fase del proyecto	Código de la auditoria	
Cierre	AUD0001	
Datos del evaluado	Líder de la auditoria	
	Jean Pierre Pacheco	
Equipo de la auditoria		
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente del Proyecto. - Patrocinador del Proyecto. 		
Objetivos de la auditoria		
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el estado a lo largo del desarrollo del proyecto. - Evaluar los resultados obtenidos luego de aplicar los cambios solicitados por el Patrocinador y finalmente ser aprobados por el Gerente del Proyecto. 		
Resultados de la auditoria		
Tema auditado	Evaluación	Comentario
Estado del Proyecto.	Los manuales de usuarios no son considerados en los documentos.	Los manuales de usuarios creados en el proyecto deben ser incluidos en el EDT del proyecto.
Evaluación general de lo auditado		
<ul style="list-style-type: none"> - La gestión del proyecto se está realizando de acuerdo a lo planificado en el inicio del Proyecto. - Se debe incluir los manuales de usuarios, la documentacion de aceptacion. Sin afectar el cronograma del proyecto. 		
Acciones recomendadas		
<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega los documentos de manuales de usuarios en la Fase de cierre, para no afectar el desarrollo del cronograma del proyecto. 		

Formato N° 46 Informe de Inspección de Calidad

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

Datos del entregable inspeccionado				
Fase	Entregable 2° nivel	Entregable 3° Nivel	Paquete de trabajo	
Ejecución	Acta de aprobación de entregables.		Relación de documento de trabajo	
Elaborado por				
JEAN PIERRE PACHECO				
Estándar, norma o especificación de referencia para hacer la inspección				
- Verificación de formatos del proyecto				
Objetivos de la Inspección				
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el desarrollo del proyecto se esté desarrollando de manera correcta. - De encontrar algún error, se tomaran las medidas correctivas. 				
Grupo de Inspección				
Persona	Rol en el proyecto	Rol durante la supervisión	Observaciones	
Jean Pierre Pacheco Tamariz	Gerente del Proyecto	Supervisor		
Modo de Inspección				
Método	Fecha	Lugar	Horario	Observaciones
Revisión comparativa según el tipo de proyecto y áreas de gestión del PMBOK	-	Policlínico Internacional Farmacer	-	Los defectos encontrados deben ser corregidos antes de la aceptación del proyecto
Lista de defectos a corregir	Responsable	Fecha Requerida	Observaciones	
No se están contando la finalización de los manuales de usuario	Gerente del Proyecto	-	Corregido antes de la fecha requerida	

Formato N° 47 Métrica y Evaluación de Desempeño

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAs
GESTIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MEDIANTE LA APLICACIÓN WEB “GESMED” EN EL POLICLÍNICO INTERNACIONAL FARMACER DE LA CIUDAD DE LIMA.	GESMED

DIMENSIONES GLOBALES DEL PROYECTO						
Tiempo de capacitación de personal acerca del sistema				5 horas		
Tiempo de evaluación de personal acerca del sistema				Tres semanas		
Número de sesiones				4 sesiones		
CUADRO DE MÉTRICAS						
Tipo Entregable	Entregable	Descripción del Trabajo	Tamaño de los entregables	Recursos Empleados	Métrica	Observaciones
Definir el alcance del proyecto	2.2	Elaboración de alcance del proyecto	4 Paginas	8hs	1.6 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Recopilacion de Informacion	3.1	Elaboración recepción de entregables	3 paginas	2hs	0.66 hr /Pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Capacitación del equipo interno	4.1	Preparar la capacitación del equipo interno	2 paginas	2hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Acta de reunión de cierre	5.1	Elaboración de Acta de reunión de cierre	1 Paginas	4hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Reportes de Estados	5.2	Elaboración de Reportes de Estado	1 Paginas	3 hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK

