



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

Informe Final del proyecto "Diseño metodológico para implementar un sistema de gestión de calidad en el centro médico "Almedical Center"", correspondiente al año 2018

Jefe/s de Proyecto

MBA. CÉSAR AUGUSTO DEL RIO
DOCENTE TIEMPO COMPLETO

Otavaló, 10 de mayo de 2019

INFORME FINAL

Portada	1
1. Datos Informativos	3
2. Resumen del Proyecto	4
3. Verificación de Resultados	4
4. Liquidación Presupuestaria	5
5. Conclusiones y Recomendaciones	5
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO	7
1. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO	7
2. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO TOTAL	11
3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO	13
4. EFICIENCIA	13
5. PERTINENCIA	14
6. ANÁLISIS DE IMPACTOS	14

1. Datos Informativos

Carrera/s o Unidad/es

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nombre del Proyecto

Diseño metodológico para implementar un sistema de gestión de calidad en el centro médico "Almedical Center"

Equipo de Trabajo en el Proyecto

Personal UO

No.	Participantes	Cargo	Función
1	MSC. ADRIÁN MANUEL ANDRADE ORBE	DIRECTOR DE CARRERA	Director de carrera y asesor en SGC

Participantes Externos

No.	Participantes	Institución	Función
1	N N.	Almedical Center	

Estudiantes

No.	Participantes	Nivel	Carrera	Horas Vinculación
1	FUENTES ALBARRAN ANA LUCIA	SÉPTIMO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	0
2	DURAN TULCANAZA DORIAN DAVID	OCTAVO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	0

Plazo de Ejecución

Del 02/abr/2018 al 29/mar/2019

Objetivo General

Diseñar sistemas de gestión de calidad para el centro médico "Almedical Center"

Objetivos Específicos

Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO

Diseñar el mapa de procesos

Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes

Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos

2. Resumen del Proyecto

El proyecto consistió en la documentación de los procesos existentes en "Almedical Center".

Se hizo lo siguiente:

1. Listar los procesos de la empresa
2. Definir los subprocesos de cada proceso
3. Crear una tabla de actividades para cada subproceso
4. Crear un flujograma para cada subproceso

Situación al inicio de la ejecución del proyecto

La empresa no tenía sus procesos documentados, y deseaba plasmarlos en un documento como un primer paso hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad.

3. Verificación de Resultados

Cumplimiento de los indicadores

Indicador	Valor Indicador		% Cumplimiento	Observación
	Planificado	Ejecutado		
Manual de procesos	70.00 %	70.00 %	100 %	No fue necesario crear este documento
Certificados por parte del Director de Carrera para los estudiantes que han concluido su capacitación en sistemas de gestión de calidad por lo menos para dos estudiantes	100.00 %	100.00 %	100 %	
Mapa de procesos	100.00 %	100.00 %	100 %	Se creó una lista de procesos
Procesos y subprocesos existentes documentados	100.00 %	100.00 %	100 %	
Nuevos procesos y subprocesos definidos y documentados	100.00 %	100.00 %	100 %	

Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios directos:

- 29 personas que laboran en el centro médico

Beneficiarios indirectos:

- 200 clientes aproximadamente en el centro médico

Situación actual de los beneficiarios

El centro médico tiene ahora una percepción más clara de cuáles son sus procesos, incluyendo algunas de sus limitaciones. "Almedical Center" podrá ahora en un proyecto subsiguiente dar el siguiente paso, que es el mejoramiento de sus procesos de acuerdo con sus políticas y objetivos de calidad.

Impacto alcanzado

Un percepción más clara de los procesos existentes y sus debilidades por parte del personal del centro médico.

Resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios

El promedio del nivel de satisfacción del centro médico documentado en las tres encuestas de satisfacción es: $(80 + 100 + 80 + 60 + 80 + 80 + 60) / 7 = 77 \%$

Cumplimiento de Objetivos

Objetivo	% Cumplimiento	Observación
Diseñar sistemas de gestión de calidad para el centro médico "Almedical Center"	100.00 %	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	100.00 %	
Diseñar el mapa de procesos	100.00 %	Se creó una lista de procesos
Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes	100.00 %	
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	100.00 %	Esto se determinó que caía fuera del alcance del proyecto

Cumplimiento del cronograma de ejecución del proyecto

El cronograma se cumplió.

4. Liquidación Presupuestaria

Descripción del Presupuesto planificado y ejecutado por rubros

No.	Concepto	Rubro	Monto (\$)		Observación
			Planificado	Ejecutado	
1	MATERIALES	Impresiones en blanco y negro	\$500.00	\$0.00	No se necesitó
2	TRANSPORTE	Movilización	\$1,000.00	\$0.00	No se necesitó
TOTAL PRESUPUESTO			\$1,500.00	\$0.00	

5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. Se pudo documentar los procesos existentes
2. La creación de las políticas y objetivos de calidad, y la implementación de las mejoras en los procesos se postergaron para un proyecto posterior

Recomendaciones

1. Proseguir con la siguiente fase del proyecto en el 2019

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

1. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO

Permite demostrar el grado de cumplimiento que tuvo el proyecto en lo referente a las actividades planificadas y realizadas; este análisis se ejecuta mediante el cumplimiento del cronograma de cada proyecto de acuerdo a las etapas y los objetivos declarados en cada caso. Se pone a modo de ejemplo un atablas con dos objetivos.

IDENTIFICACIÓN			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencia
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes	1.1. Análisis de la situación	100.00 %	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	1.2. Definición de convenios o cartas de intención	100.00 %	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	

PLANIFICACIÓN			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencia
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	2.1. Redacción del perfil de proyecto y entrega a la CV	100.00 %	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	2.2. Aprobación del proyecto	0.00 %	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	02/abr/2018	

EJECUCIÓN DEL PROYECTO			Fecha Planificada		Fecha Ejecutada		Evidencia
Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestion de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Actualizar el perfil del proyecto para reflejar el nuevo objetivo y actividades	100.00 %	09/jul/2018	31/jul/2018	09/jul/2018	31/jul/2018	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestion de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Analizar la norma ISO-9001 2015	0.00 %	16/abr/2018	09/may/2018			



Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Anbalizar el diseño del sistema de gestión de calidad en las tesis del 2017	100.00 %	20/abr/2018	31/jul/2018	20/abr/2018	31/jul/2018	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Crear el manual para implementar el sistema de gestión de la calidad en la UO	100.00 %	16/jul/2018	31/ago/2018	16/jul/2018	31/ago/2018	
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos para cada empresa participante	100.00 %	03/dic/2018	29/mar/2019	03/dic/2018	29/mar/2019	
Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes	Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes para cada empresa participante	100.00 %	01/nov/2018	14/dic/2018	01/nov/2018	14/dic/2018	
Diseñar el mapa de procesos	Diseñar el mapa de procesos para las empresas participantes	100.00 %	01/oct/2018	14/dic/2018	01/oct/2018	14/dic/2018	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Estandarizar los códigos de los documentos y de los registros	100.00 %	01/may/2018	29/jun/2018	01/may/2018	29/jun/2018	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Estandarizar los códigos de los procesos y subprocesos	100.00 %	23/abr/2018	31/may/2018	23/abr/2018	31/may/2018	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Estandarizar los flujogramas	100.00 %	01/jun/2018	31/jul/2018	23/abr/2018	04/may/2018	
Capacitar a nuestros estudiantes en sistemas de gestión de calidad mediante el diseño de sistemas de gestión de la calidad para los procesos de la UO	Redefinir el perfil del proyecto según los cambios a los objetivos del proyecto	100.00 %	09/jul/2018	31/jul/2018	09/jul/2018	31/jul/2018	

EVALUACIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO	Fecha Planificada	Fecha Ejecutada
---	--------------------------	------------------------



Objetivo Específico	Actividad	% Cumplimiento	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Evidencias
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	4.1. Hito de seguimiento y control	100.00 %	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	
Definir y documentar los nuevos procesos y subprocesos	4.2. Evaluación de los indicadores del proyecto	100.00 %	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	
Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes	4.3. Aplicación de encuestas para evaluar la satisfacción de clientes, beneficiarios, etc.	100.00 %	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	
Diagnosticar los procesos y subprocesos existentes	4.4. Redacción del informe final	100.00 %	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	
Diseñar el mapa de procesos	4.5. Completamiento de evidencias y avales	100.00 %	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	
Diseñar el mapa de procesos	4.6. Entrega del informe final con sus anexos	100.00 %	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	29/mar/2019	

$$\text{ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO (ICproy)} = \frac{19.00 \text{ Actividades Ejecutadas}}{21.00 \text{ Actividades Planificadas}}$$

$$\text{ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO (ICproy)} = 0.90 (\%)$$

Análisis ICproy (Eficacia)

El proyecto se completó.

2. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO TOTAL

Permite relacionar el grado de cumplimiento de actividades en el tiempo previsto en lo referente a las actividades planificadas con las actividades ejecutadas. Para realizar este análisis se acude al cronograma y se analiza lo planificado y lo ejecutado por fechas.

$$\text{ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO TOTAL (ICT)} = \frac{19.00 \text{ Act. Ejecutadas en el tiempo previsto}}{21.00 \text{ Act. Planificadas en el tiempo previsto}}$$

$$\text{ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO TOTAL (ICT)} = 0.90 (\%)$$

Análisis ICT (Eficacia)

S



El proyecto se completó.

3. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO

Permite demostrar el grado de cumplimiento que tuvo el proyecto en lo referente a las asignaciones presupuestadas solicitadas con las asignaciones ejecutadas; este análisis se realiza en base a los montos de los diferentes rubros presupuestarios.

$$\text{ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO (ICpre)} = \frac{\$0.00 \text{ Presupuesto Ejecutado}}{\$1,500.00 \text{ Presupuesto Planificado}}$$

$$\text{ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO (ICpre)} = 0.00 (\%)$$

Análisis ICpre (Eficacia)

No fue necesario incurrir ningún gasto

4. EFICIENCIA

La eficiencia debe partir del análisis de los resultados en relación con el costo y el cumplimiento temporal.

$$\text{AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO TEMPORAL (APCT)} = \frac{0.90 \text{ ICproy}}{0.90 \text{ ICT}}$$

$$\text{AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO TEMPORAL (APCT)} = 1.00 (\%)$$

$$\text{AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO A LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO (APEP)} = \frac{0.90 \text{ ICproy}}{0.00 \text{ ICpre}}$$

$$\text{AVANCE DEL PROYECTO RESPECTO A LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO (APEP)} = 0.00 (\%)$$

Análisis APCT (Eficiencia)

El proyecto se completó en su totalidad.

Análisis APEP (Eficiencia)

No se necesito usar los fondos presupuestados.

5. PERTINENCIA

"Almedical Center" tiene necesidad de un sistema de gestión de la calidad.

6. ANÁLISIS DE IMPACTOS

6.1. ECONÓMICO - FINANCIERO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS	VALOR
Mayor conciencia de la importancia de los controles financieros	IMPACTO BAJO POSITIVO	1
	TOTAL ECONÓMICO - FINANCIERO	1

6.2. SOCIAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS	VALOR
	NO HAY IMPACTOS	0
	TOTAL SOCIAL	0

6.3. EDUCATIVO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS	VALOR
La institución entiende mejor sus procesos	IMPACTO BAJO POSITIVO	1
	TOTAL EDUCATIVO	1

MBA. CÉSAR AUGUSTO DEL RIO
Jefe del Proyecto