
INDICE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DE LA CLÍNICA	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.4. JUSTIFICACIONES	5
1.4.1 Justificación Económica	5
1.4.2 Justificación Técnica	5
1.4.3 Justificación Social	6
1.5 OBJETIVOS	6
1.5.1 Objetivo General	6
1.5.2 Objetivos Específicos	6
1.6 ALCANCE DEL PROYECTO	7
1.6.1 Alcance Geográfico	7
1.6.2 Alcance temporal	7
1.6.3 Alcance Temático	7
1.7 METODOLOGÍA	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS	9
2.2 MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
2.3 ELECCIÓN DEL MODELO	21

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 INTRODUCCIÓN	22
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
3.3 SERVICIOS	24
3.4 DISTRIBUCIÓN FÍSICA Y ÁREA DE TRABAJO	25
3.4.1 Área de Trabajo	26
3.5 PROCESOS PARA ATENCIÓN DE PACIENTES	32
3.6 SEGURIDAD	34
3.7 MANTENIMIENTO	35
3.8 ATENCIÓN DE RECLAMOS	35

CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA

4.1 INTRODUCCIÓN	36
4.2 ENTREVISTAS PERSONALES	36
4.3 CHECK LIST	37
4.4 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	37
4.5 CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO	43

CAPÍTULO V: PLAN DEL SISTEMA

5.1 INTRODUCCIÓN	44
5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PROPUESTO	44
5.2.1 Fase I: Planificación del SGC	44
5.2.1.1 <i>Compromiso de la Dirección</i>	45
5.2.2 Fase II: Lanzamiento del SGC	45
5.2.2.1 <i>Elaborar y presentar el plan de implementación del SGC</i>	45
5.2.2.2 <i>Establecimiento de responsabilidades</i>	46

5.2.2.3 <i>Capacitación del personal</i>	46
5.2.3 Fase III: Documentación del SGC	47
5.2.3.1 <i>Definición de formatos de documentos</i>	47
5.2.3.2 <i>Elaboración de la documentación</i>	48
5.2.3.3 <i>Revisión de la documentación</i>	48
5.2.4 Fase IV: Implementación del SGC	48
5.2.4.1 <i>Capacitación en auditorías internas</i>	49
5.2.4.2 <i>Seguimiento y control</i>	49
5.2.5 Fase V: Evaluación de la eficacia del SGC	50
5.2.5.1 <i>Auditoría Interna</i>	50
5.3 CRONOGRAMA DE LA IMPLEMENTACIÓN	52
5.4 ANÁLISIS DE INVERSIÓN	53
5.4.1 Inversiones	53
5.4.1.1 <i>Inversión fija</i>	53
5.4.1.2 <i>Inversión diferida</i>	54
 CAPÍTULO VI: IMPLEMENTACIÓN PARCIAL DEL SGC	
6.1 INTRODUCCIÓN	59
6.2 PLANIFICACIÓN DEL SGC	59
6.3 LANZAMIENTO DEL SGC	59
6.4 DOCUMENTACIÓN DEL SGC	61
6.4.1 <i>Diseño del sistema documental</i>	61
6.4.2 <i>Estructura de la Documentación del SGC</i>	63
6.4.3 <i>Codificación de la Documentación del SGC</i>	64
6.4.4 <i>Preparación de la Documentación</i>	66

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1. Metodología	8
Cuadro 2.1. Evolución de la Calidad	10
Cuadro 3.1. Diagrama de Procesos del Servicio	32
Cuadro 5.1. Cálculo de las Capacitaciones	55
Cuadro 5.2. Cálculo de los Gastos para las Auditorías	56
Cuadro 5.3. Cálculo para los Gastos de la Dirección	57
Cuadro 5.4. Cálculo total de la Inversión Diferida	58
Cuadro 5.5. Composición de la Inversión Diferida	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1. Organigrama de la Clínica Odontológica	23
Figura 3.2. Lay Out de la Primer Área	26
Figura 3.3. Lay Out de la Segunda Área	27
Figura 3.4. Lay Out de Tercer Área	28
Figura 3.5. Área de Trabajo	29
Figura 4.1. Resultados del Capítulo IV de la Norma	37
Figura 4.2. Resultados del Capítulo V de la Norma	38
Figura 4.3. Resultados del Capítulo VI de la Norma	39
Figura 4.4. Resultados del Capítulo VI de la Norma	40
Figura 4.5. Medición, Análisis y Mejora	41
Figura 4.6. Cumplimiento General	42