

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL

1.1	INTRODUCCIÓN	2
1.2	ANTECEDENTES GENERALES.....	4
1.2.1	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE	4
1.2.2	COMPLEJO ASISTENCIAL DOCTOR SÓTERO DEL RÍO.....	7
1.2.3	SISTEMA DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES INFORMÁTICAS DEL SSMSO	10
1.3	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	14
1.3.1	PROBLEMA	14
1.3.2	CONSECUENCIAS	14
1.3.3	HIPÓTESIS DE CAUSALIDAD.....	16
1.4	OBJETIVOS	17
1.4.1	MISIÓN	17
1.4.2	VISIÓN	17
1.4.3	OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4.5	ALCANCES.....	17
1.5	MARCO CONCEPTUAL.....	19
1.5.1	INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL).....	19
1.5.2	REDISEÑO DE PROCESOS.....	26
1.6	METODOLOGÍA.....	29
1.6.1	FASE I: LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	30
1.6.2	FASE II: BENCHMARKING Y DIAGNÓSTICO FINAL	32
1.6.3	FASE III: PROPUESTA DE REDISEÑO.....	33

CAPÍTULO II: LEVANTAMIENTO DE SITUACIÓN ACTUAL

2.1	CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA.....	35
2.1.1	CARACTERIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES INFORMÁTICAS	35
2.1.2	CARACTERIZACIÓN DE LOS SOLICITANTES	43
2.2	CARACTERIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE Y MESA DE AYUDA	50
2.2.1	RECURSOS DISPONIBLES	50

2.2.2	PROCESO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES INFORMÁTICAS	58
-------	---	----

CAPÍTULO III: BENCHMARKING, DIAGNÓSTICO GENERAL Y PRINCIPALES EJES DEL REDISEÑO

3.1	CASOS DE ESTUDIO Y BENCHMARKING.....	69
3.1.1	CASOS DE ESTUDIO	69
3.1.2	BENCHMARKING	72
3.2	DIAGNÓSTICO GENERAL.....	79
3.3	PRINCIPALES EJES a rediseñar	81

CAPÍTULO IV: REDISEÑO DEL PROCESO

4.1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES PROPUESTO	83
4.1.1	RESUMEN COMPARATIVO DEL REDISEÑO	83
4.1.2	FLUJO PROPUESTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE UNA SOLICITUD	85
4.1.3	PRÁCTICAS DE TRABAJO PROPUESTAS.....	89
4.1.4	CONTROL DE GESTIÓN	91
4.1.5	DOTACIÓN Y ORGANIZACIÓN PROPUESTA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE	93
4.1.6	DEFINICIÓN DE CARGOS Y PRÁCTICAS DE TRABAJO	95
4.1.7	RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA EMPRESA PROVEEDORA ACT	99
4.2	ELECCIÓN Y REQUERIMIENTOS DE SOFTWARES	102
4.2.1	SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE LOS ACTIVOS	102
4.2.2	SOFTWARE DE VISUALIZACIÓN DE DATOS EN COMPUTADOR DEL FUNCIONARIO	103
4.2.3	REQUERIMIENTOS DE DATOS MÍNIMOS A OBTENER PARA REALIZAR EL REDISEÑO	104
4.2.4	SOFTWARE DE REGISTRO Y DERIVACIÓN DE LLAMADOS	105
4.2.5	SOFTWARE DE GESTIÓN DE SOLICITUDES INFORMÁTICAS	105
4.3	RESUMEN DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO.....	108
4.4	EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO	110
4.4.1	COSTOS DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO	110
4.4.2	PÉRDIDAS MONETARIAS PRODUCIDAS POR LA SITUACIÓN ACTUAL	110

4.4.3	BENEFICIOS OPERACIONALES DE LA PROPUESTA DE REDISEÑO A CORTO PLAZO.....	112
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	DISCUSIONES	113
5.1.1	DIFICULTAD DE LEVANTAMIENTO DE DATOS	113
5.1.2	CALIDAD DEL ANÁLISIS Y DATOS	113
5.1.3	METODOLOGÍA APLICADA	114
5.1.4	VALORES DE REFERENCIA DE INDICADORES.....	114
5.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA		117
ANEXOS		120