

Tabla de Contenido

1. CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL	2
1.1. ANTECEDENTES GENERALES.....	2
1.1.1. <i>Características del sector y de la Organización</i>	2
1.1.2. <i>Marco Institucional</i>	5
1.1.3. <i>Desempeño Organizacional</i>	6
2. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	9
2.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
2.1.1. <i>Descripción del Problema</i>	9
2.1.2. <i>Posibles Causas, Efectos y Posibles Alternativas de Solución</i>	10
2.1.3. <i>Impacto del Cambio Propuesto</i>	11
2.2. OBJETIVOS	11
2.2.1. <i>Objetivo General</i>	11
2.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>	12
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	12
2.3.1. <i>Diseño de procesos</i>	12
2.3.2. <i>Gestión del cambio</i>	14
2.4. METODOLOGÍA.....	15
2.5. ALCANCES.....	17
2.6. RESULTADOS ESPERADOS.....	18
3. CAPÍTULO III: LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	19
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL	19
3.1.1. <i>Proceso Propuesto por el Ministerio de Salud</i>	19
3.1.2. <i>Proceso Realizado por los Establecimientos</i>	21
3.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL PROCESO ACTUAL.....	37
3.2.1. <i>Evaluación de Cumplimiento Programación 2018</i>	37
3.2.2. <i>Análisis Programación 2019</i>	42
3.2.3. <i>Descripción de la Lista de espera:</i>	48
3.3. BENCHMARKING.....	49
3.4. DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL	51
4. CAPÍTULO IV: REDISEÑO DEL PROCESO.....	54
4.1. ETAPAS A REDISEÑAR	55
4.1.1. <i>Elaborar Orientaciones Técnicas y Lineamientos</i>	55
4.1.2. <i>Evaluación del Proceso de Programación</i>	57
4.1.3. <i>Elaborar Programación Anual</i>	58
4.2. ELEMENTOS NECESARIOS PARA IMPLEMENTAR PLATAFORMA	73
4.3. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL REDISEÑO PROPUESTO.....	75
5. CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1. CONCLUSIONES.....	77
5.2. RECOMENDACIONES	78
6. BIBLIOGRAFÍA.....	80
7. ANEXOS	81
7.1. ANEXO A: LISTADO SERVICIOS DE SALUD EN CHILE.....	81
7.2. ANEXO B: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	81
7.3. ANEXO C: FORMATOS PARA LA PROGRAMACIÓN 2019	82
7.4. ANEXO D: RENDIMIENTOS ESTANDARIZADOS.....	83