

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	IV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	V
I. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA	1
1.1.1 <i>El sistema de salud en Chile</i>	1
1.1.2 <i>Situación en el sector público y privado</i>	2
II. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN	3
2.1 ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN	3
2.1.2 <i>Clientes a quien se provee servicio</i>	3
2.1.3 <i>Solicitante del trabajo</i>	3
2.1.4 <i>Beneficiarios impactados</i>	3
2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
2.3 POSIBLES CAUSAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	4
2.4 PROPUESTA DE VALOR DE POSIBLES SOLUCIONES	5
III. OBJETIVOS	7
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3.3 ALCANCES.....	7
IV. MARCO CONCEPTUAL.....	8
4.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	8
4.2 MARCO TEÓRICO	9
V. METODOLOGÍA	11
5.1 DEFINIR	11
5.2 MEDIR	11
5.3 ANALIZAR	11
5.4 MEJORAR	11
5.5 CONTROLAR	12
VI. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	13
6.1 DOCUMENTACIÓN ACTUAL	13
6.1.1 <i>Sistemas informáticos utilizados</i>	13
6.1.2 <i>Registro de información</i>	13
6.1.3 <i>Procesos diagramados</i>	16
6.1.4 <i>Revisión de protocolos</i>	20
6.2 ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN.....	25
6.2.1 <i>Cifras actuales</i>	25
6.2.3 <i>Problemas evidenciados</i>	27
6.3 PREGUNTAS DE NEGOCIO A RESPONDER	28
VII. PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS.....	30
7.1 DIRECCIÓN DEL CAMBIO	30
7.2 CORRECCIÓN DE MODELOS DE PROCESOS DE NEGOCIOS EXISTENTES.....	30
7.3 REDISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIOS EXISTENTES	33
7.4 PROPUESTA DE MÉTRICAS DE CONTROL E INDICADORES DE GESTIÓN.....	36

VIII. APOYO A MODELO DE ASIGNACIÓN DE BOXES DE ATENCIÓN.....	38
8.1 DATOS REQUERIDOS.....	38
8.2 CONJUNTOS, PARÁMETROS Y VARIABLES.....	40
IV. PROTOTIPO DE PROPUESTA DE MEJORA.....	41
8.1 CAPA DE DATOS.....	42
8.2 CAPA DE NEGOCIOS.....	44
8.3 CAPA DE VISUALIZACIÓN.....	45
8.3.1 <i>Maquetas de reportes</i>	45
8.3.2 <i>Dashboard</i>	56
8.4 USUARIOS Y PERMISOS.....	58
8.5 CAPACITACIÓN DE USO.....	59
IX. CONCLUSIONES, MANTENCIÓN DEL ESTADO Y RECOMENDACIONES.....	60
9.1 CONCLUSIONES.....	60
9.2 MANTENCIÓN DEL ESTADO.....	60
9.3 RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	61
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	63
XI. ANEXOS.....	65