

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA DE EDUCACIÓN CONTINUA EN CHILE	1
1.3 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	2
1.3.1 <i>La Universidad de Chile</i>	2
1.3.2 <i>La Facultad de Medicina</i>	3
1.3.3 <i>La Escuela de Salud Pública</i>	3
1.3.4 <i>Oferta de Educación Continua</i>	4
1.3.5 <i>Planes de Desarrollo</i>	4
1.4 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA	5
1.5 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	6
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	6
1.5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	6
1.5.3 <i>Resultados Esperados</i>	7
1.6 ALCANCE	7
1.7 RIESGOS POTENCIALES	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	10
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	10
2.2 METODOLOGÍA DE REDISEÑO MEDIANTE EL USO DE PATRONES	11
2.1.1 <i>Patrones de negocio</i>	13
2.1.2 <i>Patrones Procesos de Negocios</i>	17
2.2 GESTIÓN DEL CAMBIO	18
2.2.1 <i>Liderazgo y gestión del proyecto de cambio</i>	18
2.2.2 <i>Sentido y estrategia del proceso de cambio</i>	19
2.2.3 <i>Cambio y conservación</i>	19
2.2.4 <i>Metaobservación, rediseño y seguimiento del proceso de cambio</i>	19
2.2.5 <i>Prácticas para el cambio</i>	20
2.2.6 <i>Gestión de las comunicaciones</i>	20
2.2.7 <i>Gestión emocional del proceso de cambio</i>	20
2.2.8 <i>Gestión del aprendizaje y las habilidades</i>	20
2.2.9 <i>Gestión del poder</i>	21
2.2.10 <i>Evaluación y cierre</i>	21
2.3 DISEÑO DE INTERACCIÓN USUARIA.....	21
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS	24
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	24
3.2 CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	25
3.3 MODELO DE NEGOCIOS.....	27
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	30
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS DE LA ESCUELA DE SALUD PÚBLICA	30
4.2 CADENA DE VALOR: EDUCACIÓN CONTINUA	31
4.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	33
4.4 CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD	33
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS.....	35

5.1	BASES DEL NUEVO DISEÑO	35
5.2	DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE	35
5.3	DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE	36
5.3.1	<i>Diseño en IDEF0</i>	36
5.3.2	<i>Diseño en BPMN</i>	37
5.4	DISEÑO DEL SISTEMA.....	41
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO.....		43
6.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	43
6.1.1	<i>Requerimientos Funcionales</i>	43
6.1.2	<i>Requerimientos No Funcionales</i>	65
6.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	66
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO		67
7.1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	67
7.2	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR.....	68
7.3	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	68
7.3.1	<i>Liderazgo y gestión del proyecto de cambio</i>	68
7.3.2	<i>Sentido y estrategia del proceso de cambio</i>	69
7.3.3	<i>Cambio y conservación</i>	69
7.3.4	<i>Metaobservación, rediseño y seguimiento del proceso de cambio</i>	69
7.3.5	<i>Prácticas para el cambio</i>	70
7.3.6	<i>Gestión de las comunicaciones</i>	70
7.3.7	<i>Gestión emocional y del poder</i>	71
7.3.8	<i>Gestión del aprendizaje y las habilidades</i>	71
7.3.9	<i>Evaluación y cierre</i>	71
7.4	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	71
CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....		73
8.1	PRESENTACIÓN DE DATOS.....	73
8.2	FLUJO DE CAJA	76
8.3	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	77
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES.....		79
CAPÍTULO 10: BIBLIOGRAFÍA.....		81
CAPÍTULO 11: ANEXOS		83