

TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES GENERALES	1
	i. Historia y rubro de la organización	1
	ii. Objetivos, misión y visión	1
	iii. Organigrama	2
	iv. Productos y/o Servicios.....	4
	v. Clientes	5
	vi. Dimensionamiento de la actividad realizada por la organización.....	5
	vii. Ventaja competitiva	6
	viii. Marco institucional	6
	ix. Desempeño organizacional.....	7
II.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN.....	9
	i. Área de la organización.....	9
	ii. Identificación y justificación de la oportunidad	12
	iii. Hipótesis del problema.....	19
	iv. Propuesta de valor de la solución o impacto del cambio propuesto	21
III.	OBJETIVOS.....	22
	i. Objetivo general	22
	ii. Objetivos específicos	22
IV.	RESULTADOS ESPERADOS	23
V.	ALCANCES.....	24
VI.	MARCO CONCEPTUAL	25
	i. Gestión de procesos	25
	ii. Rediseño de Procesos	26
	iii. Business Process Model and Notation (BPMN)	28
	iv. Gestión del cambio	29
VII.	DISCUSIÓN DE METODOLOGÍAS	32
VIII.	METODOLOGÍA	33
	i. Definición del proyecto y diagnóstico de la situación actual.....	33
	ii. Evaluar alternativas de solución.....	34
	iii. Rediseño y modelamiento del proceso de pago de subsidios.....	34
	iv. Plan de implementación	35
	v. Evaluación del rediseño propuesto	35
IX.	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DEL REDISEÑO.....	36
	vi. Definición	36
	vii. Objetivos	36
X.	DIAGNÓSTICO Y MODELAMIENTO	37
	i. Caso Directo y Convenio.....	37
	ii. Caso Público	42
	iii. Cálculo del beneficio	44
	iv. Cuantificación del Proceso actual	47
	v. Benchmark	52
	vi. Directrices de cambio.....	53
	viii. Posibles alternativas de solución para resolver el problema.....	53
	vii. Contrato con PreviRed y autorizaciones SUSESO	56
XI.	PROPUESTA DE REDISEÑO	59
	i. Rediseño del pago de subsidios directos, convenio y público.....	59

	ii.	Análisis del rediseño	64
XII.		PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	70
	i.	Plan de preparación	70
	ii.	Plan de implementación	72
	iii.	Plan de mejora continua.....	76
XIII.		EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	77
	i.	Inversión inicial rediseño.....	77
	ii.	Beneficios del rediseño propuesto	78
	iii.	Costos del rediseño propuesto.....	79
XIV.		RECOMENDACIONES FUTURAS	82
	i.	Automatizar información de rentas de contratos	82
	i.	Aumentar frecuencias de pagos mensuales	83
	ii.	Evaluar rediseño para Pensiones e Indemnizaciones.....	83
XV.		CONCLUSIONES	85
XVI.		BIBLIOGRAFÍA.....	88
XVII.		TRABAJOS CITADOS	89
XVIII.		ANEXOS.....	90