

## Tabla de Contenido

I.	Introducción .....	1
i)	Características de la Organización .....	1
1.	Antecedentes .....	1
2.	Misión y Visión .....	2
3.	Organigrama .....	2
4.	Servicios .....	3
5.	Usuarios.....	4
ii)	Marco Institucional .....	4
1.	Actores y relaciones.....	4
iii)	Regulaciones .....	6
iv)	Desempeño Organizacional.....	7
II.	Objetivos.....	10
i)	Objetivo General: .....	10
ii)	Objetivos Específicos: .....	10
III.	Alcances .....	11
IV.	Marco Teórico.....	12
i)	Procesos .....	12
ii)	Rediseño de procesos .....	12
iii)	BPM.....	13
iv)	KPI .....	14
v)	BPMN.....	14
V.	Metodología .....	16
VI.	Problema detectado e hipótesis .....	17
i)	Información del área de la organización .....	17
ii)	Identificación del problema, relevancia, causas y efectos.....	23
1.	Relevancia.....	23
2.	Problema.....	24
3.	Causas.....	24
4.	Efectos.....	26
iii)	Hipótesis del problema.....	28

iv) Hipótesis elegida .....	30
VII. Propuesta de valor .....	32
VIII. Diagnóstico inicial .....	33
i) Levantamiento del proceso .....	33
1. Referente de Programación del Servicio .....	33
2. Hospital La Florida .....	43
3. Hospital Padre Hurtado .....	46
4. CRS Provincia Cordillera .....	48
5. Complejo Asistencial Sótero del Río .....	51
IX. Análisis general de Proceso .....	53
1. Cuadro Comparativo .....	55
2. Debilidades.....	59
3. Oportunidades .....	59
X. Alternativas de Rediseño .....	61
XI. Propuesta de solución.....	64
i) Propuesta inicial.....	64
XII. Descripción del Proceso de Evaluación de la Programación .....	68
i) Proceso de evaluación de la programación Propuesto .....	68
1. Proceso General de Evaluación de la Programación .....	68
2. Subproceso de Recopilación de data de indicadores de desempeño.....	70
3. Subproceso de Definir Dotación.....	72
4. Subproceso de Confección de reporte .....	75
5. Subproceso de Reunión con equipos médicos.....	76
ii) Sistema de Compromisos .....	78
iii) Plataforma.....	79
1. Antecedentes.....	79
2. Dashboards .....	82
3. Compromisos.....	87
4. Impacto cultural.....	88
XIII. Plan de implementación .....	89

i) Plan.....	89
ii) Riesgos y planes de mitigación.....	95
XIV. Evaluación económica .....	97
i) Costos .....	97
5. Costo de implementación .....	98
6. Costo de mantenimiento .....	98
ii) Beneficios esperados .....	98
XV. Resultados .....	101
XVI. Conclusiones .....	102
XVII. Bibliografía.....	105
XVIII. Anexos.....	107