



FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Trabajo de Suficiencia Profesional

Propuesta de la metodología BPM para mejorar la gestión por procesos administrativos en el área de hemodiálisis en la clínica Igsa medical services Perú, Lima 2023

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

Estudiante:

Ubillus Estacio, Geraldine Selene Ruth

Identificador ORCID:

0000-0002-1585-5963

ASESOR METODOLÓGICO:

Dr. Flores Zafra, David

Identificador ORCID del asesor:

0000-0001-5846-325X

ASESOR TEMÁTICO:

Dr. Castro Mejia, Percy Junior

Identificador ORCID del asesor:

0000-0002-5345-5098

LIMA - PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, GERALDINE SELENE RUTH UBILLUS ESTACIO, egresado de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas y Escuela Académica Profesional de Ingeniería y Negocios, Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaró que el trabajo académico **“Propuesta de la metodología BPM para mejorar la gestión por procesos administrativos en el área de hemodiálisis en la clínica Igsa medical services Perú, Lima 2023”**, Asesorado por el docente: Percy Junior Castro Mejía, DNI 43338252 ORCID 0002-5345-5098, tiene un índice de similitud de (9) (Nueve) % con código 2023800504 oid:14912:244913009 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

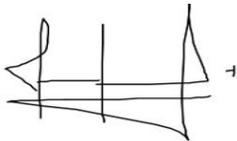
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado
 GERALDINE SELENE RUTH UBILLUS ESTACIO
 DNI:73145454



.....
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor: PERCY JUNIOR CASTRO MEJIA
 DNI: 43338252

Lima, 07 de julio del 2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi hermano quienes desde el cielo me brinda su protección y confianza para para cumplir mis metas y sueños que me propuse a los largos de los años.

Índice general

	Pág.
Dedicatoria	iii
Resumen	vii
Introducción	ix
CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción general de la experiencia	1
1.1. Reseña de la empresa:	1
1.2. Ubicación y actividad empresarial	1
1.3. Misión, visión y valores de la empresa	3
1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno	4
1.5. Problemática y objetivos trazados	9
CAPÍTULO II. Fundamento del Tema elegido	12
2.1. Bases teóricas	12
2.2. Marco conceptual	12
2.3. Antecedentes	15
2.4. Justificación de la metodología elegida.	16
CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia	18
3.1. Diagnóstico de la situación problemática	18
3.2. Desarrollo de la experiencia	20
3.3. Modelado de la propuesta o solución	21
3.4. Resultados	37
Conclusiones	40
Recomendaciones	41
Referencias	43
Anexos	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis Matriz FODA	22
Tabla 2 Ficha de proceso – gestión de plataforma de atención al asegurado	28
Tabla 3 Ficha de proceso – área de liquidaciones	31
Tabla 4 Servicios de soporte bizagi	36
Tabla 5 Resultados de simulación, validación de proceso.	38
Tabla 6 Resultados de simulación, validación de proceso	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Logo de la empresa	1
Figura 2 Ubicación geográfica de la empresa	3
Figura 3 Organigrama de la empresa	4
Figura 4 Organigrama del área administrativa	5
Figura 5 Ciclo del BPM	13
Figura 6 Cuadro Diagnóstico del Problemática	18
Figura 7 Cuadro Soluciones del problema	19
Figura 8 Procesos de gestión administrativa	21
Figura 9 Notación del BPMN	24
Figura 10 Plataforma BIZAGI	26
Figura 11 Proceso de plataforma de atención al usuario (PAUS)	26
Figura 12 Proceso del área de liquidaciones	30
Figura 13 Validación del proceso	33
Figura 14 Asignación de tiempos de las tareas	34
Figura 15 Asignación de recursos	35
Figura 16 Creación de calendarios	35
Figura 17 Estimación de cada tarea fecha de inicio y fin	36
Figura 18 Simulación del proceso	37

Resumen

El objetivo general de este informe de suficiencia fue “Propuesta de la metodología Business Process Management (BPM) para mejorar la gestión de procesos administrativos en el área de hemodiálisis de la clínica Igsa medical Services Perú”. En tal sentido, se evidenciaron deficiencias a nivel tiempo de la forma en cómo se realizan la gestión de los procesos administrativos y como estos genera que se retrase todo el mecanismo de cobros y pagos con las diversas entidades. En consecuencia, se propone utilizar el BPM de dos maneras: en primer lugar, para realizar una reingeniería del proceso diseñando y automatizándolos para minimizar los tiempos de entrega, en segundo lugar, generar los cobros a tiempo. Asimismo, se utilizará la plataforma Bizagi para elaborar dichos diseños de los procesos involucrados. Además, se establece un diagrama donde se establecen los tiempos de entrega para un mejor control de los procesos que intervienen en la gestión de documentos administrativos Esta solución al problema presentado se ve reflejado en un proceso que sea capaz y garantiza rapidez en la disminución de tiempos en un 90%, y un 70% en el proceso de mejora en la reducción de penalidades.

Palabras clave: BPM, proceso de mejora continua, gestión de procesos, reingeniería, diseño de procesos.

Abstract

The general objective of this sufficiency report was "Proposal of the Business Process Management (BPM) methodology to improve the management of administrative processes in the hemodialysis area of the Igsa Medical Services Peru clinic". In this sense, deficiencies were evidenced at a time level in the way administrative processes are managed and how these generate delays in the whole mechanism of collections and payments with the various entities. Consequently, it is proposed to use BPM in two ways: first, to re-engineer the process by designing and automating them to minimize lead times, and second, to generate timely collections. Likewise, the Bizagi platform will be used to elaborate these designs of the processes involved. In addition, a diagram is established where the delivery times are established for a better control of the processes involved in the management of administrative documents. This solution to the problem presented is reflected in a process that is capable and guarantees speed in reducing times by 90%, and 70% in the process improvement in the reduction of penalties.

Key words: BPM, continuous improvement process, process management, reengineering, process design.

Introducción

El presente informe tuvo como finalidad de proponer la mejora de gestión de procesos administrativos mediando la metodología Business Process Management (BPM) que será presentada a la alta gerencia de la empresa Igsa Medical Services Perú S.A. para su posterior implementación, para ello se definen objetivos específicos para su logro como: diseñar proceso de la plataforma de atención al asegurado, diseñar proceso del área de liquidaciones y por último diseñar un diagrama de cumplimiento en los tiempos de entrega. A continuación, se evidenciará el contenido del estudio que consta de tres capítulos.

El capítulo I, se podrá conocer los antecedentes de la empresa como la historia de la organización, ubicación geográfica y la actividad que realiza, desarrollo de la misión, visión y valores, descripción del puesto desarrollado, cuál es su entorno y por último los objetivos trazados para la propuesta del informe.

El capítulo II, se procederá a desarrollar las bases teóricas del informe, junto con el marco conceptual de las variables elegidas, antecedentes nacionales e internacionales y la justificación elegida sobre la metodología a realizar.

El capítulo III, en este último capítulo desarrollaremos el aporte y la experiencia que se adquiere en la organización realizando un diagnóstico de la problemática junto a ellos el desarrollo de la experiencia que ira de la mano para el desarrollo del modelado de la propuesta y como parte final los resultados, conclusiones y recomendaciones de la propuesta planteada en este informe.

En conclusión, la aplicación de la metodología del BPM en el rubro de la salud representa una oportunidad única para mejorar la eficiencia, calidad y seguridad en los procesos en la atención médica. Mediante la estandarización de los procedimientos, la mejora en la comunicación y la adopción de tecnologías adecuadas, las organizaciones de salud pueden optimizar sus operaciones, garantizar una atención de calidad y brindar un mejor servicio a los pacientes.

CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción general de la experiencia

1.1. Reseña de la empresa:

El grupo Igsa México, tiene diferentes proyectos en varios países del mundo. Por ello, escogió al Perú para desarrollar la construcción de un modelo en el rubro de salud ante la falta de servicios de atención en el Callao. Asimismo, se realizó un consorcio entre el gobierno regional e Igsa México, donde se brindarían los servicios en medicina deportiva, diagnóstico por imágenes, entre otros. Por otro lado, se creó la clínica Igsa Medical Services Perú S.A. con fecha del 28 de noviembre del año 2016, con RUC: 20543662217, situado con dominio fiscal Cal. Los Topacios Nro. Sn (Urb. San Antonio Cruce Av. Guardia Chalaca) Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao – Bellavista. Asimismo, se realizaron convenios con entidades públicas como lo es FISSAL (fondo intangible de seguro social de salud), también hospitales como el nacional Daniel Alcides Carrión y Alberto Sabogal Sologuren.

En el año 2019, se ganó el concurso público con Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), para realizar atenciones de hemodiálisis para pacientes de insuficiencia renal crónica ambulatoria. Asimismo, en la figura 1 se evidencia el logo de la empresa.

Figura 1

Logo de la empresa



Nota. Google (2023), logo de la empresa Igsa Medical Services Perú S.A(imagen)., Clínica Igsa. <https://www.clinicaigsa.com/>

1.2. Ubicación y actividad empresarial

La clínica Igsa Medical Services Perú, brinda diversos tipos de atención integradas que con las cuales asegura y otorga calidad de atención, brindando soluciones a las diversas problemáticas de salud que evidencia la región Callao, cuyo propósito es el de contribuir con

la mejora de la calidad de vida de los asegurado y paciente de libre demanda. Se cuenta con un staff de profesionales de la salud donde cumplen con las disciplinas en diferentes especiales ya sea con equipos de alta tecnología como lo son la resonancia magnéticas y tomografías con equipos de última generación, diagnósticos eficientes y con el equipo comprometido con la empresa y con la salud.

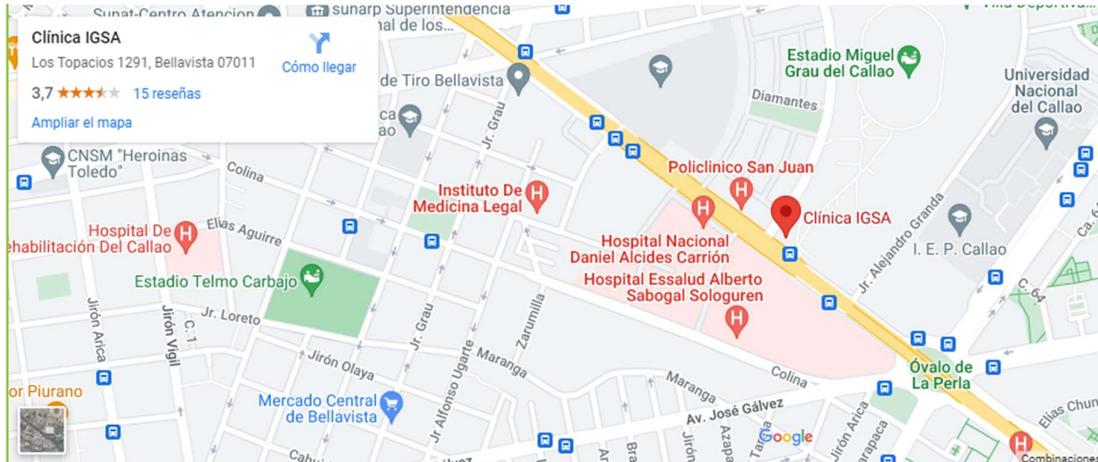
Es así como contamos con diversas especialidades médicas de las cuales destaca el servicio de hemodiálisis de las cuales abraza el mayor ingreso económico.

A continuación, se detallará las áreas y servicios con las que cuenta la clínica Igsa Medical Services Perú:

1. Área diagnóstica por imágenes:
 - Resonancia Magnética
 - Densitometría Ósea
 - Tomografía Helicoidal
 - Rayos X
 - Ecografía
2. Área de servicios por consultorio:
 - Cardiología
 - Neurología
 - Traumatología
 - Terapia Física y Rehabilitación
 - Medicina general
 - Medicina Física
 - Laboratorio Clínico
3. Área de hemodiálisis
 - Hemodiálisis

Figura 2

Ubicación geográfica de la empresa



Nota. Google (2023), *clínica Igsa Medical Services Perú (imagen).*, Google Maps, <https://goo.gl/maps/hnJSDYoNwtEnkARd8>

1.3. Misión, visión y valores de la empresa

Misión: La clínica Igsa Medical Services Perú tiene por misión, mejorar la eficiencia y la satisfacción en la calidad de vida de los pacientes y asegurados, a través de nuestros equipos altamente calificados, de tal manera que nuestros pacientes puedan sentir que su salud está con el mejor equipo que cuenta nuestra clínica privada, en la atención e innovación de los procesos médicos.

Visión: La clínica Igsa medical services quiere ser una de las clínicas privadas que de referencia principal en equipos magnéticos en el Perú.

Valores

- Respeto a las personas
- Trabajo en equipo
- Confianza
- Actitud
- Igualdad

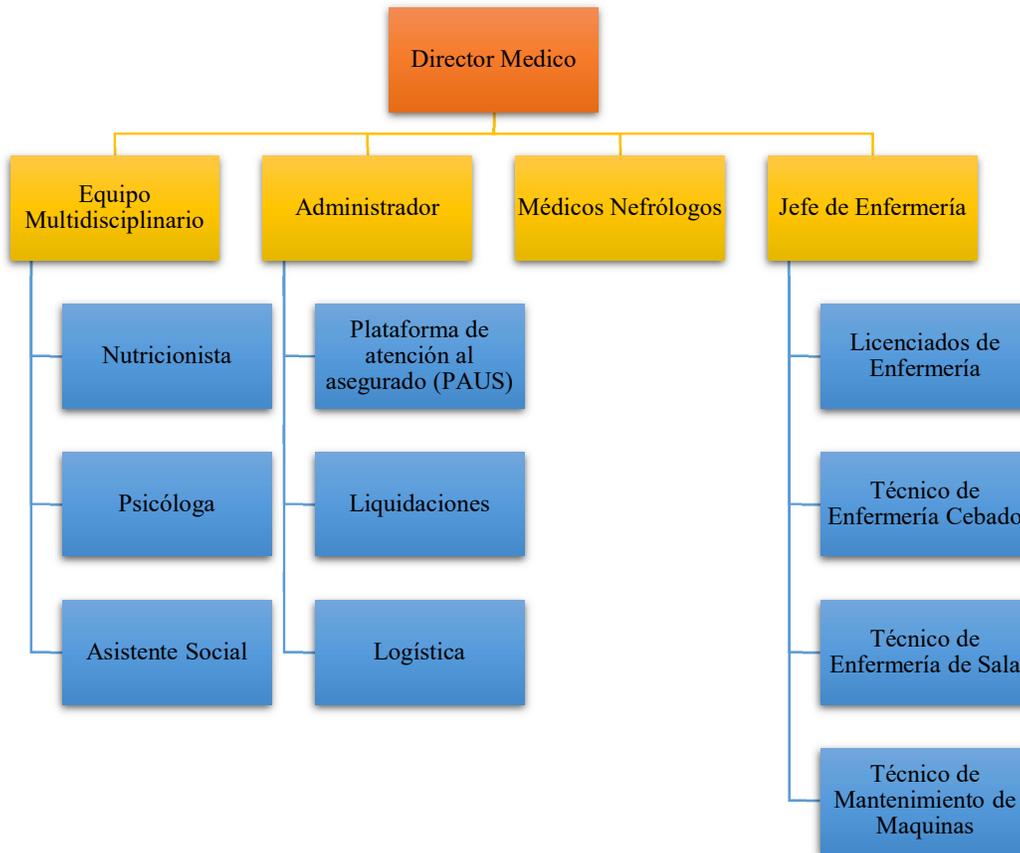
1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno

En el área de hemodiálisis de la clínica Igsa Medical S.A. se encuentra conformada por el director médico quien es el responsable de todo el servicio a nivel de profesionales de salud, pero su función principal es trabajar en conjunto con el equipo de médicos nefrólogos, luego el equipo multidisciplinario, el administrador y jefe de enfermería. Asimismo, estas áreas como el equipo multidisciplinario están conformado por el equipo de nutrición, psicología, servicio social las cuales brindan al paciente una atención por mes para el seguimiento de este. Por otro lado, el área administrativa trabaja en conjunto con el personal de admisión, logística y liquidaciones para un correcto manejo de la parte documental del área.

Por último, pero no menos importante se encuentra el área de enfermería que cuenta con el jefe y la personal enfermería quien en conjunto con el técnico de máquina y técnico de enfermería realizan la labor de atención al paciente dentro de la sala de hemodiálisis. Así mismo en la figura 3 se puede observar el organigrama de la empresa.

Figura 3

Organigrama de la empresa



En el área administrativa de la clínica Igsa Medical S.A. se encuentra conformada por el administrador quien es el responsable de todo el servicio, encargado de supervisar y realizar la gestión para el cumplimiento de los procesos administrativos, respetando los términos de referencias asignados al contrato. Asimismo, estas áreas están conformado por el personal de admisión donde su función principal es la primera atención a los pacientes, luego sigue el personal de logística quien es el encargado de abastecer equipos y productos para el desarrollo de la hemodiálisis de inicio a fin.

Por último, el liquidador quien se encarga de recolectar toda la información para hacer la liquidación y entregar el monto total para el cobro correspondiente con el proveedor. Asimismo, en la figura 4 se puede visualizar el organigrama del área administrativa.

Figura 4

Organigrama del área administrativa



Descripción del puesto de administrador:

En la clínica Igsa Medical Services comencé a laborar debido a mi desempeño en enero del año 2022 se asignó el cargo administrador del área de hemodiálisis, donde la función principal es la de gestionar la documentación, los recursos materiales y humanos del área de hemodiálisis. y mis funciones específicas son las que detallo a continuación:

- Controlar el registro y la clasificación de la documentación.
- Realizar seguimiento del abastecimiento de insumos en la unidad de hemodiálisis.
- Realizar seguimiento de los pagos al personal que labora en la empresa.
- Realizar y presentar al área de recursos humanos los horarios de todo el personal asistencial y administrativo que labora en la unidad de hemodiálisis y velar por el cumplimiento.

- Preparar el informe mensual de datos clínicos, reporte de sesiones de diálisis y demás documentos de gestión solicitados por la entidad contratante; remitir a la dirección médica para evaluación antes del día seis de cada mes, posterior a ello remitir a la entidad contratante dichos documentos en formato PDF y Excel de acuerdo con los canales de comunicación establecidos por la entidad contratante.
- Auditar y supervisar la preparación de la liquidación mensual de las atenciones que recibieron los pacientes.
- Auditar y supervisar la subsanación de observaciones que nos impongan los auditores de las entidades contratantes.
- Organizar las reuniones del equipo multidisciplinario y mantener al día las actas correspondientes.
- Supervisar la ejecución de capacitaciones que la jefatura de enfermería establezca con los pacientes.
- Programar las reuniones del comité de bioseguridad y realizar las actas correspondientes.
- Hacer cumplir con las capacitaciones detalladas en el plan de contingencia mes a mes.
- Recibir, revisar e imprimir las recetas y consultas nefrológicas realizadas por la dirección médica.
- Solicitar y preparar los medicamentos que serán entregados a los pacientes.
- Preparar las órdenes de exámenes de laboratorio a realizar a los pacientes y coordinar con el laboratorio contratado para la ejecución.
- Mantener constante comunicación y reportar al director médico los diversos eventos e incidencias ocurridas en la unidad, así como con el equipo multidisciplinario.
- Controlar el abastecimiento de ropa hospitalaria, así como el proceso de lavado con la empresa contratada.
- Informar a la dirección médica sobre los niveles de eficiencia que logra el servicio a su cargo.
- Presentar propuestas cuando sea el caso en el mejoramiento y renovación de la unidad.
- Mantener ordenado todos los documentos de gestión solicitados en supervisiones por parte de las instituciones que nos contratan.

- Realizar otras funciones que le asigne la dirección de operaciones y director médico en el ámbito de su competencia.
- Realizar los informes o reportes que requiera el director médico.

Por otro lado, tengo a mi cargo un equipo de trabajo, del cual es esencial para el cumplimiento de los procesos administrativos que conllevan a un objetivo en común que como resultado es el de obtener el pago del servicio de hemodiálisis, por lo que detallo a continuación los cargos del personal:

Descripción de los puestos a cargo del administrador:

Cargo: Admisión- Hemodiálisis

Función principal: Procesar, registrar e informar los procedimientos y protocolos necesarios para el ingreso al área de hemodiálisis.

Funciones específicas

- Hacer cumplir las medidas de protección, uso correcto del equipo de protección de personal (EPP) y/o desinfección de cada paciente antes que ingresen a sala de hemodiálisis.
- Verificar acreditaciones del asegurado a través de las plataformas del Seguro Integral de Salud (SIS), Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL) y/o lo referente a las bases de contratación.
- Preparar las historias clínicas de los asegurados y/o demás documentos relevantes a su competencia, esto incluye hacer firmar todos los documentos y/o formatos que forman parte de la liquidación del paciente.
- Registrar las atenciones de los asegurados a través de las plataformas asignadas por las bases de contratación.
- Preparar y controlar la asistencia de los pacientes, así como reportar los egresos (hospitalizados y fallecidos) a través de las plataformas. Así mismo hacer seguimiento de los pacientes que se ausentan.
- Controlar y/o verificar reclamos, sugerencias e informar a la jefatura administrativa los acontecimientos a fin de realizar los descargos correspondientes.
- Despachar, tramitar y archivar los documentos de gestión manteniéndolos al día.
- Archivar, ordenar y controlar las historias clínicas en función a lo establecido la normativa actual a fin de mantener el orden en cualquier auditoría.
- Organizar y mantener el archivo ordenado.

- Brindar orientación a los pacientes sobre cualquier información de la entidad contratante.
- Preparar la orden de laboratorio, paciente por paciente y hacer firmar al médico que realizó la consulta nefrológica.
- En caso de ingresos de pacientes nuevos, preparar la historia clínica inicial, consentimiento informado y verificar el cumplimiento de la firma de dichos documentos debido a que son documentos de valor legal para que un paciente inicie su tratamiento dialítico en nuestra unidad. Así mismo imprimir los documentos que nos proporciona la entidad con respecto al paciente nuevo.
- Hacer entrega de los medicamentos a los pacientes.
- Ser responsable de la oficina de admisión y lo que corresponde a su área.
- Realizar otras funciones que se le asigne.

Cargo: Operario de logística

Función principal: Proporcionar todos los insumos, herramientas y artefactos que el área de hemodiálisis necesite

Funciones específicas:

- Controlar el consumo de insumos y prevenir la falta de ellos.
- Ejecutar la compra de insumos y equipos necesarios para la empresa solicitados por la dirección.
- Llevar el control de la existencia de los insumos y medicamentos del almacén, ingresos y salidas a través de un kardex.
- Control el vencimiento de todos los medicamentos.
- Recibir de los proveedores, los pedidos de insumos y mercadería, distribuirlos en el centro o derivarlos al almacén.
- Mantener el orden de su área de trabajo siguiendo las indicaciones del manual de buenas prácticas de almacenamiento.
- Controlar el vencimiento de documentos y/o facturas concernientes a su pago.
- Presentar el reporte mensual de salida de insumos.
- Mantener en orden todos los documentos de gestión concerniente a los registros sanitarios de las compras de equipos biomédicos y medicamentos.
- Realizar otras funciones que le asigne

Cargo: Liquidaciones:

Función principal: Registro y control de la documentación para el armado del expediente.

Funciones específicas:

- Recaudar toda la documentación que comprende el armado de los expedientes clasificación de la documentación.
- Realizar la revisión de los documentos.
- Impresión de las acreditaciones de pacientes atendidos.
- Revisión de los pacientes fallecidos en el mes.
- Armado de carpetas por cada uno de los pacientes atendidos.
- Identificar todas las acreditaciones en las carpetas de los pacientes
- Escaneo de toda la documentación, para el armado de los expedientes.
- Si hubiera observaciones, realizar la corrección junto al médico responsable de la atención.
- Realizar otras funciones que le asigne.

1.5. Problemática y objetivos trazados

La gestión de procesos de negocio BPM es una metodología que busca optimizar y mejorar los procesos de una organización mediante el análisis, diseño, ejecución y monitoreo de los mismos (Instituto Hegel, 2021). Esta metodología se ha aplicado en diferentes contextos y regiones, con diversos resultados y desafíos. En Europa, por ejemplo, se ha identificado una serie de problemas relacionados con la salud y la atención sanitaria, tales como las desigualdades en salud entre y dentro de los países, la escasez y el envejecimiento de los profesionales sanitarios, y el impacto de la pandemia de COVID-19 en los sistemas de salud (European Parliament, 2020; World Health Organization, 2021; The Guardian, 2022). En América Latina, por otro lado, se han enfrentado retos como la cobertura universal de salud, la calidad y seguridad de la atención, y la respuesta a las enfermedades emergentes y reemergentes (Pan American Health Organization, 2020). En el caso específico del Perú, se ha observado que el BPM puede ser una herramienta útil para mejorar la gestión de los servicios de salud, siempre que se implemente adecuadamente y se cuente con el apoyo de las autoridades y los usuarios (Englobally Latam, 2022). Sin embargo, también se han detectado falencias y limitaciones en el uso del BPM en el país, como la falta de capacitación, la resistencia al cambio, la ausencia de indicadores y la escasa integración entre los sistemas informáticos (Mendoza Guillén, 2021).

La gestión por procesos administrativos es un enfoque que busca optimizar las actividades de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otros actores clave. Sin embargo, este enfoque presenta diferentes problemas y desafíos según el contexto geográfico y cultural en el que se aplica. En Europa, por ejemplo, se ha observado que la gestión de procesos requiere de una adecuada integración con los sistemas de gestión asociados a las normas ISO, así como de una cultura organizacional orientada a la mejora continua (Medina et al., 2019). En Latinoamérica, por otro lado, se ha planteado que la teoría administrativa que sustenta la gestión por procesos es casi inexistente, debido a que se basa en modelos gerenciales importados de otras regiones, que no responden a la realidad y cultura local (Ballina, 2021). En el caso específico del Perú, se ha identificado que la gestión por procesos enfrenta limitaciones como la falta de capacitación y sensibilización del personal, la resistencia al cambio, la burocracia y la falta de recursos (Paredes, 2021). Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), solo el 18.9% de las empresas peruanas declararon haber implementado algún tipo de gestión por procesos en el año 2019. Estos datos evidencian la necesidad de impulsar una gestión por procesos más acorde con el contexto peruano, que permita mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos y privados. En mi opinión personal, considero que las empresas de servicios en Lima metropolitana son las que más requieren adoptar una gestión por procesos, ya que muchas de ellas presentan deficiencias en su atención al cliente, en su cumplimiento de plazos y en su innovación (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020).

Como crítica personal negativa, considero que los problemas del BPM en el Lima metropolitana son reflejo de una cultura organizacional poco innovadora y orientada al cliente. Los servicios de salud que operan en la capital suelen tener procesos burocráticos, lentos e ineficientes que generan insatisfacción y reclamos por parte de los usuarios. Además, muchos de estos servicios no aprovechan las ventajas que ofrece la tecnología para automatizar y simplificar sus procesos, lo que les resta competitividad y calidad. Creo que el BPM debería ser una prioridad para los servicios de salud en Lima, ya que les permitiría ofrecer un mejor servicio al cliente, reducir sus costos operativos y aumentar su rentabilidad.

Problema general

¿Cuál es la propuesta de la metodología Business Process Management (BPM) para mejorar la gestión por procesos administrativos en el área de hemodiálisis en la clínica Igsa medical services Perú?

Problemas específicos

¿Cómo es el diseño del proceso de la plataforma de atención al asegurado mediante Business Process Management (BPM) para mejorar la gestión por procesos administrativos en el área de hemodiálisis en la clínica Igsa medical services Perú?

¿Cómo es el diseño del proceso en el área de liquidaciones mediante Business Process Management (BPM) para mejorar la gestión por procesos administrativos en el área de hemodiálisis en la clínica Igsa medical services Perú?

Objetivo general: Proponer la metodología Business Process Management (BPM) para mejorar la gestión por procesos administrativos en el área de hemodiálisis, Lima 2023

Objetivos específicos:

Diseñar un proceso para el desarrollo de actividades utilizando BPM para la mejora de gestión por procesos administrativos en la plataforma de atención al asegurado.

Diseñar un proceso para el desarrollo de actividades utilizando BPM para la mejora de gestión por procesos administrativos en el área de liquidaciones.

CAPÍTULO II. Fundamento del Tema elegido

2.1. Bases teóricas

Como parte del soporte del presente informe; se está considerando tres teorías de las cuales son:

Según el aporte de Luhmann (1984) sostiene que, la teoría de sistemas reconoce que los sistemas pueden ser abiertos o cerrados, y que se estos pueden adaptarse. Además, se enfoca en la retroalimentación como un proceso crítico para mantener y mejorar la estabilidad y el equilibrio del sistema. Es decir que la variable BPM para su efectividad requiere un conjunto de pasos a seguir para la mejora de gestión de procesos administrativos. Estos generaran una retroalimentación, por ellos cada paso tiene como relación a la teoría de sistemas.

Según el aporte de Martínez (2018) sostiene que, la teoría del caos explique que con pequeñas variaciones significativas podría tener una mejora en el comportamiento a un largo plazo, este se podría decir como tener un efecto mariposa. Asimismo, esta es una herramienta muy útil para para comprender y adaptarse a un cambio en el entorno empresarial. Es decir que en la aplicación de la variable BPM un cambio en los procesos tiene un impacto significativo en la mejora de gestión de procesos administrativos.

Según el aporte de Woodward (1958) sostiene que, la teoría de la contingencia nos dice que, no hay forma específica de realizar la gestión empresarial, si no que para hacer una mejora dependerá mucho de las circunstancias y situaciones de la organización. Es decir que en la aplicación de nuestras variables para la mejora de gestión de procesos administrativos se está impréntenlo la metodología de BPM para la solución de dicho problema.

2.2. Marco conceptual

El presente informe, como parte de las definiciones conceptuales tenemos el aporte de la variable dependiente “metodología de Business Process Management (BPM)” y la variable dependiente denominada “gestión por procesos administrativos”.

Business Process Management (BPM)

Se trata de un método de gestión empresarial que se centra en aumentar la flexibilidad, eficacia y calidad de los procesos mediante la normalización y la medición con el fin de maximizar esos mismos procesos (De Laurentiis, 2010).

Por otro lado, Díaz (2008) argumenta que, es una disciplina cuyo objetivo principal es aumentar la eficiencia y eficacia organizativas mediante la identificación, ejecución,

supervisión y control de los procesos empresariales. Por otro lado, también nos habla que orienta a la automatización de los procesos con la utilización del Business Process Management (BPM).

Por último, Rodríguez (2015) argumenta que, el Business Process Management (BPM) es un sistema integrado que permite interrelacionándose entre sí para conformar un todo, basados en procesos que permite trabajar en una sola estructura.

Dimensiones del Business Process Management (BPM)

Se trata de tres dimensiones que se han identificado como integrales del BPM, a saber, la dimensión empresarial, la dimensión de proceso y la dimensión de gestión. La dimensión empresarial son las personas implicadas, ya sean empleados, inversores o proveedores; todos ellos tienen un mismo objetivo para la empresa. La segunda dimensión del proceso son los procesos operativos, que transforman recursos y materiales en productos o servicios para clientes y consumidores. Cuanto más eficaz sea el proceso, mayor será el valor aportado. Por último, se trata de la dimensión de gestión, cuando las personas y los sistemas están en movimiento y los procesos se activan para alcanzar los objetivos de la organización (Garimella et al, 2008).

Gestión por procesos administrativos

La definición de la gestión por procesos administrativos tiene como enfoque de sistematización para mejorar procesos de una organización mediante monitoreo o procesos claves. Por otro lado, se dice que la gestión por procesos tiene un enfoque que busca como resultado mejorar la eficiencia y eficacia de toda la organización, utilizando como base la identificación, un análisis, diseño e implementación para los procesos (Hitpass, 2017).

Ciclo del Business Process Management (BPM)

Para el desarrollo del BPM se requiere de los siguientes pasos básicos para la identificación de procesos, como lo es el análisis, diseño, implementación y la ejecución de los procesos por último la medición y la mejora de los procesos. Asimismo, en la siguiente figura 5 podemos visualizar el ciclo del BPM (Espinoza et al, 2020).

Figura 5

Ciclo del BPM.



Nota. Ciclo del BPM. Por Espinoza et al, (2020). De Revista chilena de ingeniería, (28)1, pp. 51. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-41.pdf>

Importancia del Business Process Management (BPM)

La importancia de la gestión de procesos administrativos es ayudar a las organizaciones a aumentar la eficacia de sus operaciones diarias y garantizar que los recursos que utilizan se emplean eficazmente para alcanzar sus objetivos. Por otra parte, también permiten a las organizaciones llevar a cabo sus tareas de forma más estructurada y sistemática, lo que redundará en una mejora de la calidad de los bienes o servicios prestados. Finalizando, esto permite evaluar e identificar el rendimiento en términos de eficacia y calidad, lo que conduce a una toma de decisiones más precisa porque los resultados se basan en datos y logros (Hitpass, 2017).

Bizagi

Se trata de una colección de productos complementarios que incluye un modelador de procesos y una suite de gestión de procesos empresariales. Incluye una plataforma de software de gestión empresarial que permite a las organizaciones modelar, automatizar y mejorar sus procesos empresariales, lo que conduce a una mayor eficiencia, productividad y control en el entorno empresarial (Bizagi,2014).

Bizagi BPM suite

Gestiona toda etapa de un proceso de negocio: diseño, construcción y ejecución. Cada uno de estos pasos se lleva a cabo de forma única, lo que permite construir una solución basada en procesos utilizando un entorno dinámico y gráfico (Bizagi, 2016).

Bizagi Process Modeler

Es una herramienta de modelado de procesos empresariales basada en la notación BPMN (Business Process Model and Notation). Permite a los usuarios diseñar, visualizar y documentar los procesos de una organización de forma gráfica e intuitiva (Bizagi, 2023).

2.3. Antecedentes

Antecedentes nacionales:

Según el autor, Morocho (2022) el presente estudio tiene como objetivo el de mejorar la gestión de inventarios en una empresa tecnológica. Asimismo, se da como resultado una mejora con las propuestas de diseño en los procesos de empaque utilizando la metodología y el diseño del proceso de control documental en la recepción de mercancías utilizando la metodología de la Teoría de las restricciones (TOC) y Business Process Management (BPM). Finalmente, se pudo determinar qué a medida que el diseño del proceso de empaque y control de documentos reduce el costo de las operaciones logísticas en la gestión de inventarios utilizando la metodología. Se llegó a la conclusión de que, cumpliendo los objetivos fijados, el tiempo se redujo en un 35% para el proceso de embalaje y en un 34% para el control de documentos. Además, los costes se redujeron en un 56%.

Por otro lado, Huisa (2022) afirmó que, el objetivo del presente proyecto de investigación fue proponer estrategias de mejora basadas en la metodología TOC y BPM para optimizar la gestión de los recursos humanos. Los resultados muestran que la aplicación de la metodología de teoría de restricciones ayudó a identificar la restricción principal; asimismo, se utilizó el simulador para el análisis de tiempos y recursos, con el objetivo de confirmar los cuellos de botella del proceso. En resumen, las estrategias propuestas reducirán el tiempo y los costes en un 37,86% y un 38,25%, respectivamente.

Por último, Inoñan (2021) menciona que, el propósito de este informe es explicar los efectos de la utilización de la metodología BPM en la mejora de la gestión de la producción. La implantación mejoró notablemente la gestión de la producción de coronas dentales gracias a la técnica utilizada, ya que las buenas prácticas de fabricación que garantizan que la materia prima, los materiales y los productos cumplen las especificaciones del cliente, al

tiempo que protegen la salud de los mismos mediante el cumplimiento de los requisitos de las entidades pertinentes. La metodología se ocupa del control de la producción porque una empresa sin políticas establecidas carece de un objetivo y una dirección. Por ello, es necesario desarrollar políticas de calidad centradas en el control de la producción, lo que implica garantizar que todo sucede de acuerdo con el plan.

Antecedentes internacionales:

Según, Valero (2022) argumenta que, los procesos administrados no automatizados provocan retrasos en cualquiera área de la organización por lo cual estos estarían generando pérdidas al momento de realizar los trabajos de manera manual. Por tal razón el principal objetivo es mejorar los procesos a través de la gestión sistemática. En conclusión, se pudo evidenciar un mejoramiento en las distintas tareas cotidianas que se desarrollan dentro de ámbito laboral mejorando así la atención al cliente y así reduciendo el tiempo y la pérdida de dinero.

Por otro lado, Granda y Bermeo (2022) nos comentan que, las organizaciones enfrentan a diversos retos entre ellos seguir un modelo de gestión donde sea de fácil uso e innovador. Como consecuencia de esto se hace de mucha importancia conseguir una mejora y obtener una automatización de procesos empleando BPM. Donde el objetivo principal es de tener un enfoque a la mejora en sus procesos. En los resultados se pudo evidencia que se logró de manera eficiente, la innovación de esta metodología, se tuvo una mejora en la reducción de tiempos y casos, se pudo eliminar el esfuerzo duplicado.

Por último, García (2018) nos cuenta que, dentro de los distintos mercados estas requieren ser más competitivas, es por ellos que el uso de las metodologías como la del Business Process Management (BPM) permite establecer técnicas y métodos de los cuales se integran distintos procesos que estos a su vez permiten una mayor eficiencia. Su objetivo principal de este informe es la de proponer esta metodología como una herramienta en el subproceso de los departamentos de esta empresa de comunicaciones. Al ejecutar esta metodología Business Process Management (BPM) resulta por alcanzado un incremento en el control de actividades disminuyendo así los errores y optimizando sus tiempos. De esta manera se involucra a todos en los mismos procesos.

2.4. Justificación de la metodología elegida.

El desarrollo de este informe sobre la propuesta de metodología Business Process Management (BPM) pretende mejorar el 90% de los procesos de gestión administrativa. Esta

mejora sería posible mediante la automatización de los procesos, lo que liberaría tiempo, reduciría los errores humanos y aumentaría la eficiencia de los recursos. También permitiría la supervisión y el seguimiento de las actividades mediante el uso de esta metodología y la optimización de los procesos. En conclusión, puede decirse que la aplicación mejora significativamente la eficacia de los procesos, lo que se traduce en una mejor calidad del servicio y de los productos, con una mayor satisfacción de los clientes internos y externos, así como en una disminución de los costes de explotación.

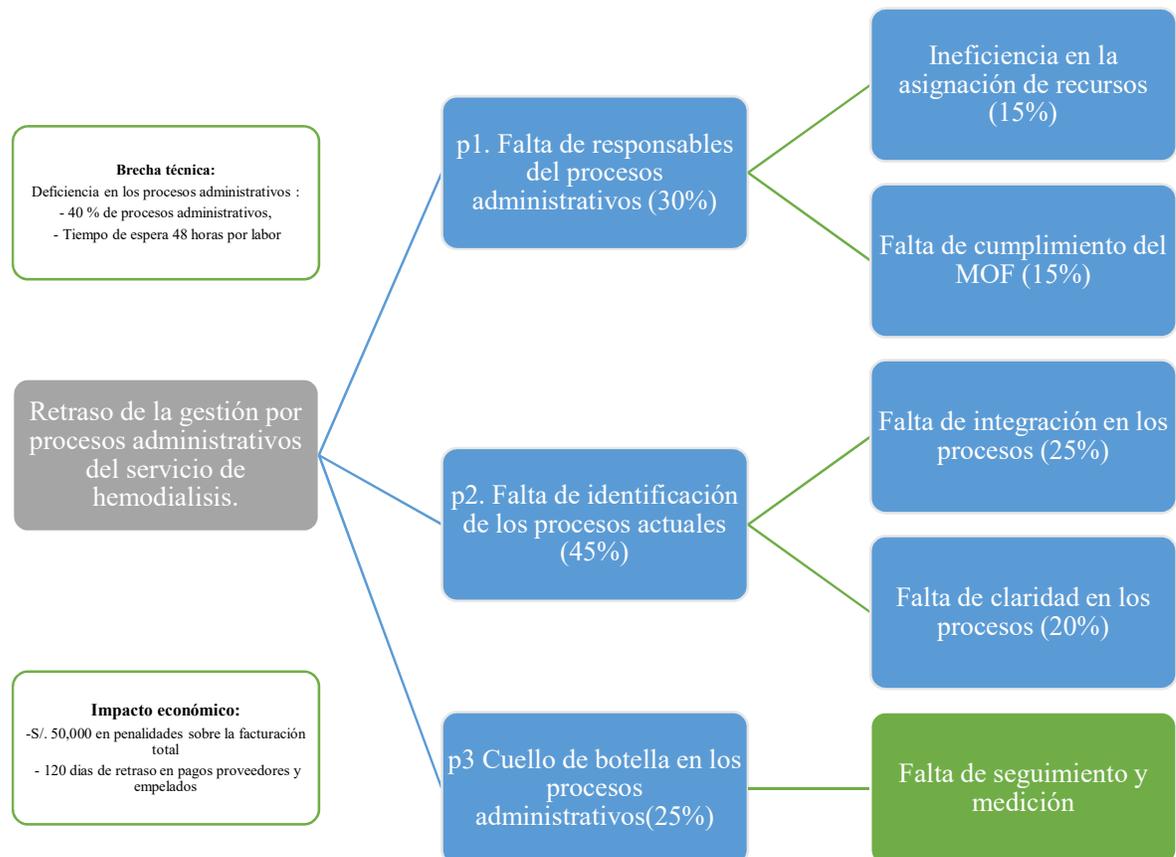
CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia

3.1. Diagnóstico de la situación problemática

La clínica Igsa Medical Perú tiene como principal problema el retraso de la gestión por procesos administrativos. Asimismo, estos contienen tres problemas de los cuales son la falta de responsabilidad en los procesos administrativos, falta de identificación y cuello de botella en dichos procesos. Por ende, estos procesos actuales representan un 40% de los procesos, originando así que los pagos se retrasen en un 70% y estas a la vez generan penalidades. Por otro lado, es que dichas entidades con las que se tiene contrato tienen procesos burocráticos muy lentos que están establecidos en términos de referencia y tienen que ser cumplidos. Por ello los trabajadores se toman mucho tiempo en realizar estos procesos demorando así hasta 48 horas en una sola labor con la que es de verificación o recaudación de los documentos. Se puede observar en la figura 6 que se muestra a continuación:

Figura 6

Cuadro Diagnóstico del Problemática

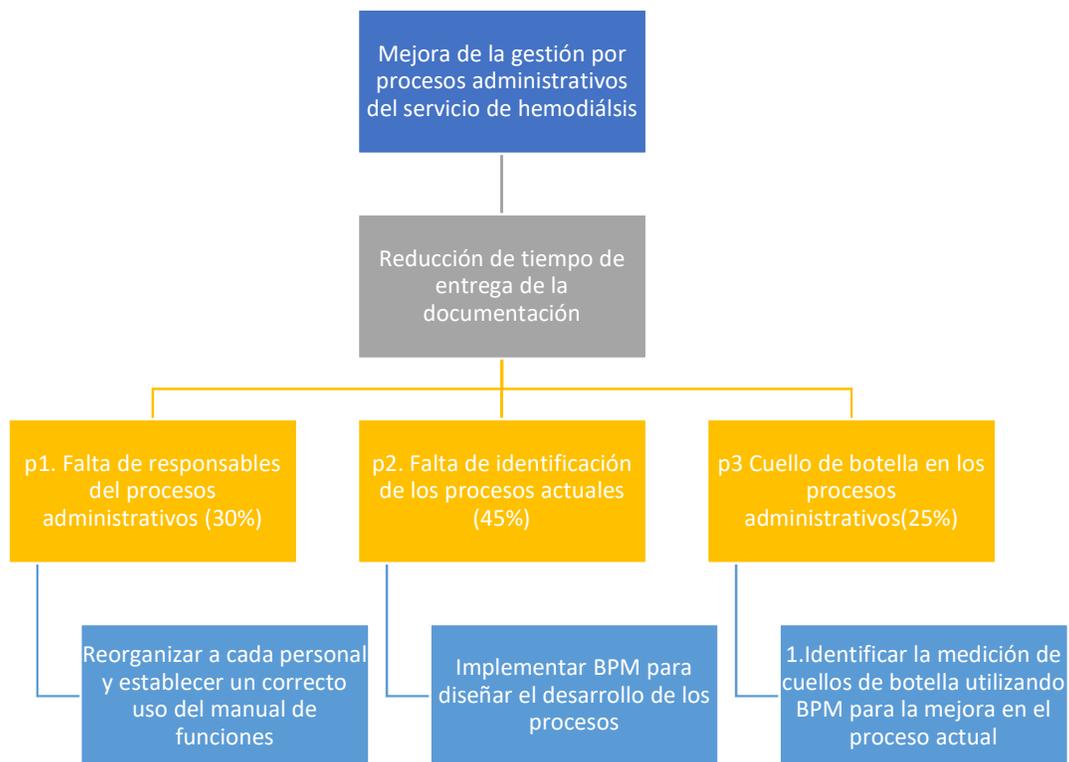


Se evidencia que en la actualidad no se cumple con los tiempos que establece los contratos con las diversas entidades según los términos de referencia asignados, es así como se nos evidencia muchas observaciones por parte de la entidad contratante, esto ocasiona que los documentos se tengan que corregir y rehacer, por ende, los pagos se retrasan, generan penalidades y debilitan el cumplimiento en la fecha proyectada para los pagos a los empleados y proveedores.

Finalmente resulta proponer el BPM para la mejora de procesos actuales, tanto para diseñar y medir los resultados que llevarán a cabo un 90% de mejora en los procesos y la reducción de tiempos para la entrega y revisión de documentos, se plantea de cada problema lo siguiente: reorganizar a cada personal y establecer un correcto uso del manual de funciones, implementar BPM para el desarrollo de las actividades e identificar la medición de cuello de botella utilizando BPM para la mejora del proceso actual, es así que los procesos de cobranza serán en un corto tiempo evitando penalidades. Como se observa en la siguiente figura 7 que se muestra a continuación:

Figura 7

Cuadro Soluciones del problema.



3.2. Desarrollo de la experiencia

En la clínica Igsa Medical Services comencé a laborar en agosto del año 2017, paso a detallar las labores que desempeñé durante los 5 años de trabajo en la empresa de los cuales pude obtener conocimiento y aprendizaje:

- **Recepcionista del área imágenes:** que comprende atención de clientes, realizar cobros de dinero, brindar información al paciente, generar ticket de atención, entregar resultados y derivarlos a los distintos servicios que presenta la organización.
- **Secretaria de gerencia general:** gestión de documentación, llevar la planificación de reuniones de la alta gerencia, cumplimiento de disposiciones, control de trámites y derivación de los mismos en el tiempo establecido.
- **Encargada del área de liquidaciones general:** asimismo en ese mismo año en el mes de diciembre se me otorgó el cargo, me mantuve en el área con como responsable y contando con personal a mi cargo por 4 años, de los cuales mi función principal era la coordinación con los proveedores y la liquidación del dinero que entraría por parte de los convenios a la empresa.
- **Administradora de área de hemodiálisis:** por mi desempeño con mucha responsabilidad, eficiencia y a la experiencia que adquirí en el área de hemodiálisis hospitalaria del cual comprendía el mayor ingreso de dinero a la empresa, en enero del año 2022 se me otorgó el cargo Administradora del área de hemodiálisis ambulatoria y hospitalaria, donde la función principal es la de gestionar la documentación, los recursos materiales y humanos del área de hemodiálisis de acuerdo a los términos de referencia y protocolos asignados de esta manera es uno de los mayores retos para mí en todos mis años de trabajo, ya que el área se encontraba en ese entonces con demoras en los pagos por parte de la distintas entidad contratantes.

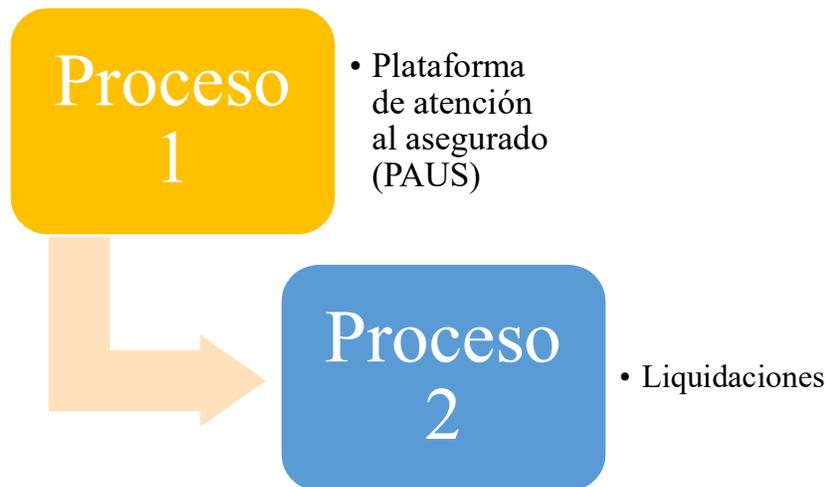
Finalmente, como parte de la experiencia de la experiencia laboral tomando un cargo como jefatura, se pudo evidenciar diversos problemas para esto se planteó la propuesta a la gerencia general a fin de mejorar la gestión de procesos administrativos, por ello se elaboró el informe con el nombre de Propuesta de la metodología BPM para mejorar la gestión de procesos administrativos en el área de hemodiálisis en la clínica Igsa medical services Perú, Lima 2023.

3.3. Modelado de la propuesta o solución

La propuesta del presente informe es el de utilizar la metodología BPM, empleando la herramienta Bizagi para el diseño del flujo de actividades que intervienen en los procesos de la organización, para poder abordar el principal problema de reducir los tiempos de entrega de documentos y reprocesos, se abordaran los procesos como se observa en la figura 8 que se muestra a continuación:

Figura 8

Procesos de gestión administrativa



Análisis

El presente describe el análisis realizado para desarrollar el diseño e implementación del sistema BPM para el área de hemodiálisis de la clínica Igsa Medical Services Perú. En primer lugar, se realiza un análisis FODA a partir de los datos recabados del área administrativa. A partir de ahí, se intenta determinar cuáles serían sus principales ventajas y debilidades dentro del dominio siendo conscientes también de las oportunidades y amenazas que existen a su alrededor. De este modo, se espera tener un conocimiento más claro de las necesidades actuales del área. En segundo lugar, se explica la metodología que se utilizará para el desarrollo del diseño. Cada punto del proceso incluye una lista de los agentes implicados, así como descripciones detalladas de las tareas y actividades en una tabla. Si bien el área se desenvuelve con gran variedad de profesionales dentro de la clínica, se ha considerado práctico involucrar a las siguientes categorías de participantes: administradores,

liquidadores, personal del PAUS y personal administrativo. El siguiente paso consiste en detallar los costes y requisitos necesarios para llevar a cabo esta propuesta.

Las principales ventajas, desventajas, oportunidades y amenazas encontradas dentro del campo de la hemodiálisis se detallan en el análisis FODA del área donde se recopiló información a través de entrevistas y manejo de información. Este análisis permite ver claramente las condiciones internas y externas del área en la que se basa la presente propuesta.

Tabla 1

Análisis Matriz FODA

Matriz FODA	
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • El personal posee aptitudes para el correcto aprendizaje en gestión de hemodiálisis como de administración, así como conocimientos de informática y tecnología de la información que son fundamentales en el estado actual del sector. • La empresa cuenta con todos los equipos y plataformas técnicas para el desempeño de sus funciones; debido a que actualmente el trabajo interno de la empresa requiere esencialmente computadoras, escáneres, teléfonos y conexiones a la red de la clínica, que permitan a sus empleados administrar y guardar todos los expedientes referidos a la clínica.
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo es una de las debilidades que tiene el área debido a la gran cantidad de información que debe recolectar sobre los en los cierres de cada mes y, debido al desorden en que ese encuentra dicha información, poder completar los demás

procesos que tiene a cargo resulta muy difícil.

- Con respecto a la documentación de manera física como historias clínicas, exámenes entre otros que maneja el área, carece de un sistema donde pueda almacenar la información relacionada a sus procesos, porque en supervisión se requieren documentos físicos.
- Necesidad de crear manuales de procedimientos administrativos en coordinación con las áreas correspondientes.

Oportunidades

El área de gestión administrativa tiene la oportunidad de ser un área clave e imprescindible dentro de la organización pues no se encuentra una demanda de personal capacitado en servicios de hemodiálisis.

- La alta demanda insatisfecha de quienes necesitan tratamiento de hemodiálisis en el país y se encuentra en la búsqueda de una IPRESS privada para su atención ambulatoria.

Amenazas

- Las penalidades que se otorga a no cumplir los términos de referencia.
- Rotación del recurso humano debidamente capacitado en los distintos procesos del área administrativa a otras IPRESS.

Diseño

Business Process Model and Notation BPMN

Es un estándar de modelado gráfico utilizado para representar procesos empresariales de forma clara y comprensible. Proporciona una notación estandarizada y visualmente intuitiva que permite a los analistas de negocios, desarrolladores de software y otros profesionales describir, documentar, analizar y mejorar los procesos empresariales de manera efectiva.

BPMN utiliza símbolos gráficos para representar las diferentes etapas y elementos de un proceso empresarial. Estos símbolos incluyen:

Objetos de flujo: Representan las actividades, tareas o eventos que ocurren dentro del proceso. Algunos ejemplos son tareas, subprocessos, eventos de inicio y fin, y compuertas que controlan el flujo del proceso.

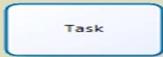
Conectores: Indican las secuencias y relaciones entre las diferentes etapas del proceso. Pueden ser flechas, líneas sólidas o punteadas, y se utilizan para mostrar el flujo del proceso, las condiciones de decisión y las ramificaciones.

Artefactos: Proporcionan información adicional sobre el proceso, como notas, comentarios, datos de entrada o salida, reglas de negocio y anotaciones (Bizagi, 2023).

Mediante la cual paso a detallar en la figura 9 que muestro a continuación:

Figura 9

Notación del BPMN

Elemento	Descripción	Notación
Tarea	Actividad atómica que se desarrolla dentro de un flujo de proceso.	
Subproceso Reusable	Punto en el flujo donde se invoca un proceso que ya se encuentra predefinido.	

Compuerta Exclusiva	De divergencia: Se utiliza para crear procesos alternativos. De convergencia: se utiliza para unir procesos alternativos	
Evento de Inicio Simple	Se da inicio a un proceso.	
Evento de Inicio de Mensaje	El inicio se puede manifestar mediante un mensaje de un usuario externo.	 Message Throw  Message Catch
Finalización simple	fin del proceso	
Contenedor (Pool)	Es un contenido de procesos simplificado.	
Carril (Lane)	Es una subpartición dentro del mismo proceso. Se utilizan para identificar roles internos o intervenciones por departamentos.	
Flujo de secuencia	identifica el orden y flujo de actividades.	

Figura 10

Plataforma BIZAGI



Implementación:

Proceso de plataforma de atención al asegurado (PAUS):

Según el análisis realizado, se llevó a cabo la creación de un diseño y diagrama del proceso llamado "Plataforma de atención al asegurado (PAUS)". Para este propósito, se utilizó la herramienta de diagramación Bizagi Modeler, la cual permitió establecer las diferentes etapas, eventos intermedios, eventos de inicio y finalización, así como las secuencias que los conectan.

Este proceso administrativo, por el cual, se ingresa al paciente a fin de otorgarle una prestación. Este contempla actividades tales como la identificación y registro del paciente, estos pacientes son derivados a una IPRESS para su debida atención con una ficha clínica que la entidad envía para ver antecedentes históricos en donde se realiza la coordinación con el proceso a seguir. Luego, se registra el servicio y el equipo asistencial, para luego proceder a su atención. Finalmente, se entrega la indicación al paciente. Lo antes expuesto se puede visualizar en la figura 11, como se muestra a continuación.

Figura 11

Proceso de plataforma de atención al usuario (PAUS)

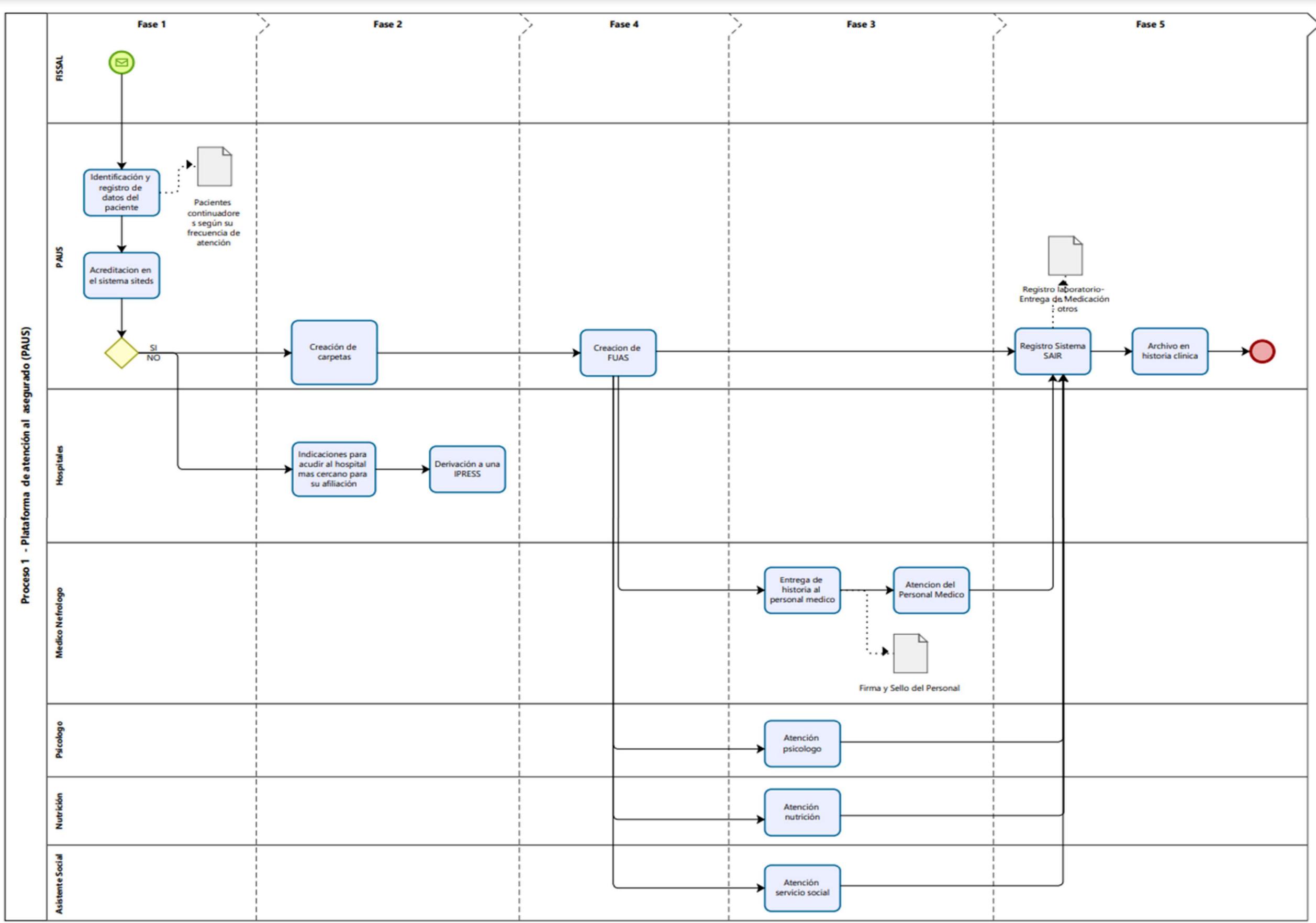


Tabla 2*Ficha de proceso – gestión de plataforma de atención al asegurado*

Ficha de Proceso			
Gestión de plataforma de atención al asegurado	VERSION	Fecha	Autor
Responsable	1.1	15/05/2023	G.U. E
Objetivo	Área de hemodiálisis		
Objetivo	Procesar, registrar e informar los procedimientos y protocolos necesarios para el ingreso al área de hemodiálisis.		
Entradas	- Registro de paciente		
Salidas	- Expediente completado		
Participantes	- Encargado de PAUS - Personal asistencial		
Actividades	Tarea	Descripción	
	FISSAL	Remite información sobre los asegurados según ítems	
	Identificación y registro de pacientes	Verificación en la plataforma SAIRC FISSAL- descargar documentos históricos del asegurado	
	Acreditación de Sistema de Acreditación Asegurados (SITEDS)	Acreditación plataforma SITEDS de SUSALUD, descarga de la misma por cada atención.	
Creación de carpetas	Crear carpetas por cada ITEM, dentro de ella carpeta con nombre y apellido de cada paciente, dentro de la misma carpeta con fecha de atención con su debida descarga de acreditación.		

Creación de FUAS	Plataforma de FUAS, creación de FUAS para cada atención según prestaciones.
Entregar historia personal medico	Entrega de historia en fisico al consultorio del médico encargado de la atención
Atención del paciente	Tarea de realizar la firma y sello en los formatos de atención
Registro al sistema SAIRC	Digitación del formato de atención en la plataforma SAIRC después de cada atención, indicaciones de medicación laboratorio y diagnósticos. De forma diaria.
Atención de nutrición	Tarea de atención en nutrición una vez al mes.
Atención de psicología	Tarea de atención en psicología una vez al mes.
Atención de trabajo social	Tere de atención en trabajo social una vez al mes
Archivo en historia clínica	Archivo de toda documentación de atención debidamente firmada por el paciente atendido.

Proceso del área de liquidaciones:

Después de realizar un análisis, se llevó a cabo el diseño y diagrama del proceso llamado "área de liquidaciones". Para esto, se utilizó la herramienta de diagramación Bizagi Modeler. Este proceso administrativo implica recolectar información para crear expedientes tanto en formato físico como digital. Posteriormente, se registra toda esta información en la plataforma SAIRC-FISSAL y se procede a su digitalización. Todo este proceso se puede observar en la Figura 12, como se muestra a continuación.

Figura 12

Proceso del área de liquidación.

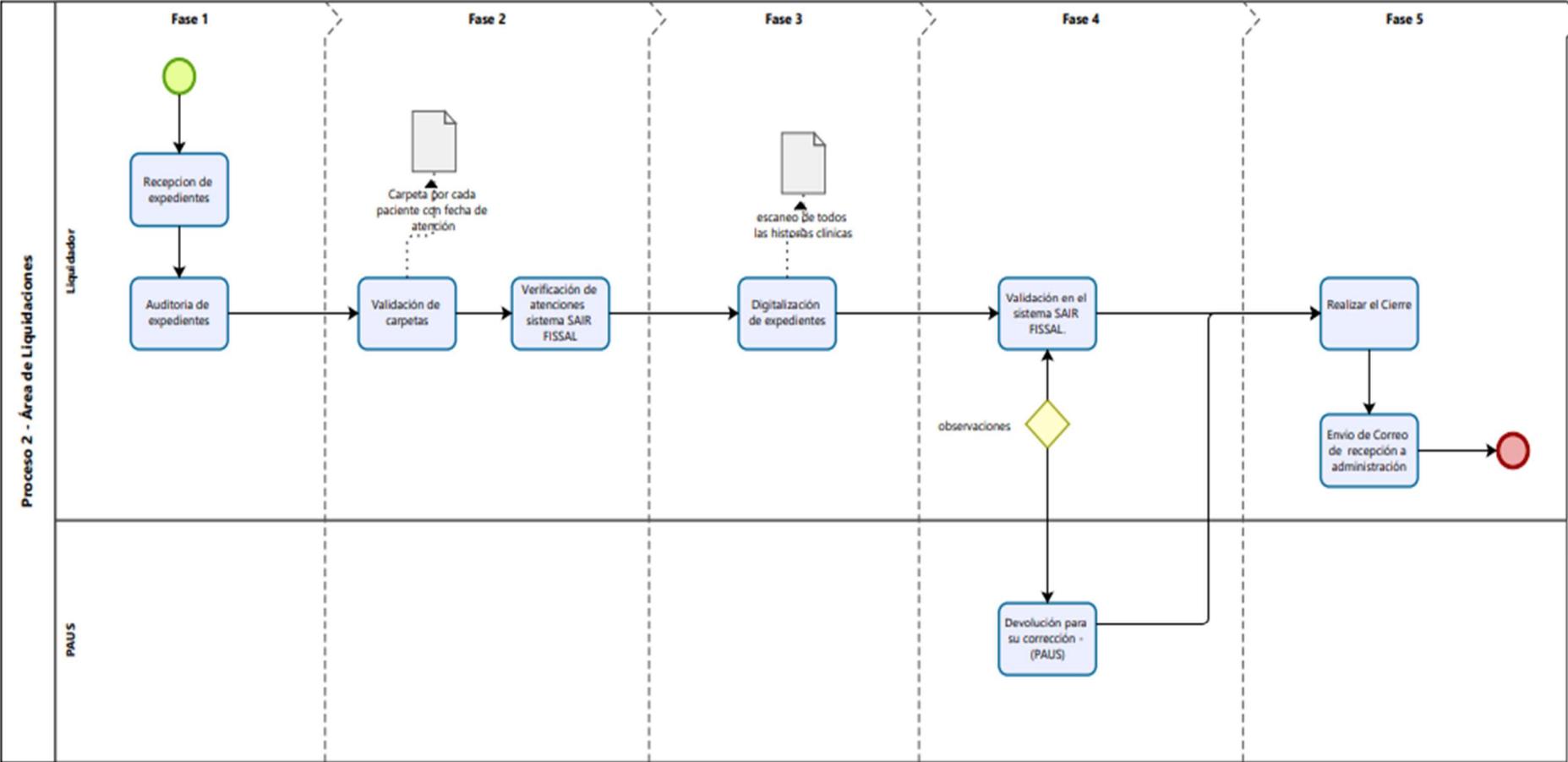


Tabla 3*Ficha de proceso – área de liquidaciones*

Ficha de proceso			
Área de liquidaciones	VERSION	Fecha	Autor
	1.2	15/05/2023	G.U.E
Responsable	área de hemodiálisis		
Objetivo	Realizar el registro y auditoria de las prestaciones		
Entradas	- Recepción de expedientes		
Salidas	- Recepción de correo		
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado del área de liquidaciones - Encargado de PAUS 		
Actividades	Tarea	Descripción	
	Auditoria de expedientes	de Revisión de formatos de atención, correcto llenado, revisión de diagnóstico, fechas, firmas y sellos	
	Revisión de carpetas	Cada paciente debe estar dividido en los 3 ítem; al mismo tiempo debe tener cada paciente dentro del ítem su carpeta con su nombre, dentro de esta debe contener las fechas de atenciones de cada frecuencia con su acreditación en SIS, ESSALUD Y SITEDS. Las carpetas compartidas con el área de liquidaciones.	
Validación SAIRC	sistema	Verificación de número de cada formato de atención, registrado	

	con la misma fecha de atención del documento físico.
Digitalización de expedientes	La digitalización, de FUAS, recetas médicas, órdenes de laboratorio, historia clínica se debe realizar 2 veces a la semana. Para evitar acumulación de documentos y errores de auditoría.
Validación sistema SAIRC	Verificación de la digitalización por cada paciente, según las fechas de atención.
Devolución a PAUS	Formatos que presentan errores en digitación, fechas, firmas y sellos, deben de ser corregidos, rehaciendo los documentos, ya que no pueden presentar enmendaduras ni borrones.
Realizar cierre	El día 2 de cada mes se realiza el cierre en el sistema SAIRC, previamente habiendo digitalizado todos los expedientes y se encuentre completado la información de atenciones.
Envío correo de recepción	Después del cierre llega un correo de forma automática al correo institucional del trabajador encargado de la tarea, del cual debe ser enviado para adjuntar en la carta final de envío a mesa de partes virtual.

Ejecución:

Validación del proceso

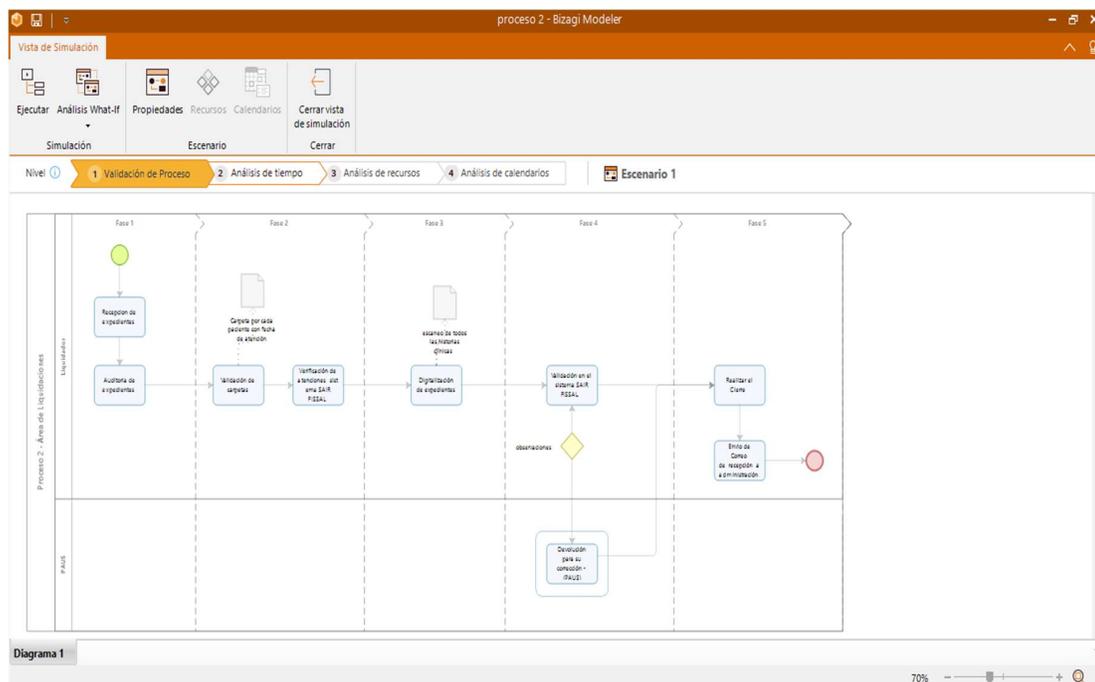
Utilizando la herramienta Bizagi, se verificó y confirmó la secuencia de pasos del proceso de acuerdo con las configuraciones establecidas en las reglas de toma de decisiones una vez que se había diagramado el proceso para diversas situaciones.

Se llevó a cabo la validación del proceso al configurar el comportamiento de los ordenadores. Esto implicó establecer plazos en función de la finalización de cada tarea, así como asignar los recursos humanos y calendarios necesarios para el avance de las distintas etapas del proceso. Para asegurar la eficiencia del proceso, se realizó una simulación que permitió aplicarlo a diferentes escenarios en línea con las configuraciones descritas.

Validación de flujo: con el objetivo de asegurar resultados eficientes en el desempeño del proceso y una implementación efectiva posterior, se llevó a cabo la simulación del proceso utilizando la herramienta Bizagi. Se evaluaron 1260 prestaciones realizadas durante un mes específico en 2023. Es importante tener en cuenta que las prestaciones se limitan a un máximo de 1260, ya que involucran 3 ítems con 90 pacientes cada uno. A partir de esto, se establecieron los tiempos promedio de resolución para cada nivel de asistencia. Además, se estimó el tiempo necesario para completar cada tarea y actividad dentro del proceso.

Figura 13

Validación del proceso



Análisis de tiempo. En esta etapa se determinan los plazos para llevar a cabo cada tarea planificada, los cuales pueden fluctuar en función de las circunstancias diarias. Se ha asignado un tiempo promedio de 10 minutos para llevar a cabo la actividad.

Figura 14

Asignación de tiempos de las tareas



Análisis de recursos. En el siguiente paso se asignó los recursos necesarios para realizar cada tarea. En la siguiente figura 15 que se muestra a continuación podemos observar que para la tarea “Creación de Carpetas” se detalla los involucrados en este proceso y se escoge “Admisión” posterior a ello se le asignara la cantidad de personas que realizaran dicha actividad.

Figura 15

Asignación de recursos



Análisis de calendarios. En este último análisis se estableció los días laborados y cuál es el horario que desempeña cada personal en las actividades durante todo el periodo de su contratación. En la figura 16 se observa que el “Admisioncita” tiene el turno de 8 horas que tiene hora de inicio a las 7 de la mañana de lunes a sábados.

Figura 16

Creación de calendarios

Calendarios

admisión

Calendario

Nombre admision

Hora de inicio 07:00 AM

Duración 8 horas

Patrón de recurrencia

Diaria

Semanal

Mensual

Anual

Ocurre cada 1 semanas el:

Domingo Lunes Martes

Miércoles Jueves Viernes

Sábado

Rango de recurrencia

Inicio 05/23/2023

Sin fecha final

Termina después de: 10 ocurrencias

Termina el: 05/30/2023

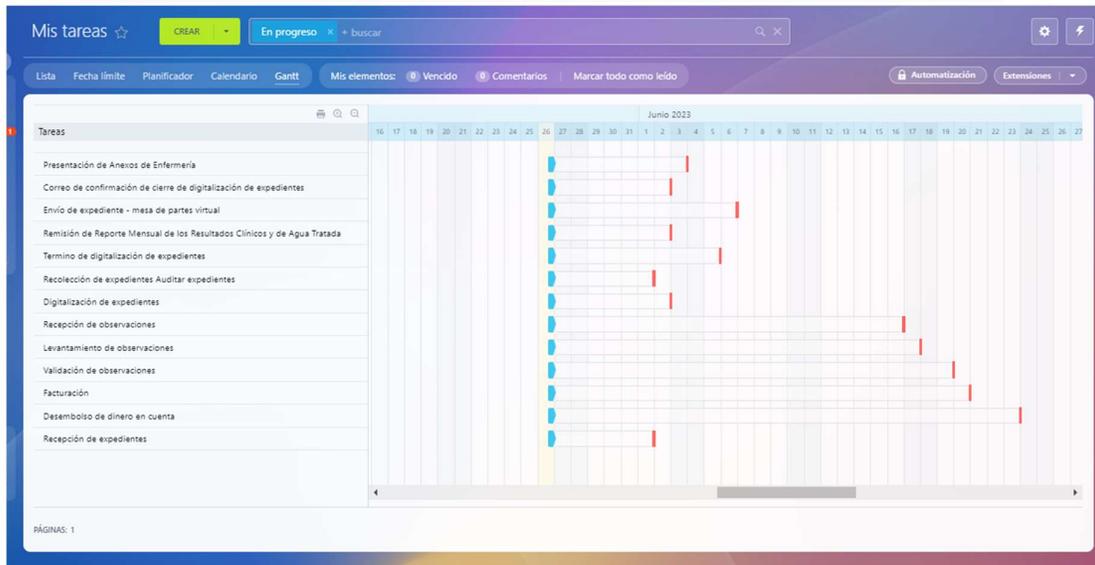
Agregar Borrar

Aceptar

Estimación de tiempos: En este sentido se debe velar por el cumplimiento del cronograma y tiempos establecidos según los términos de referencias establecidos y la coordinación con las diferentes áreas interesadas. Este cronograma tiene como objetivo la estimación de tiempos de cada tarea con fecha límite de entrega de cada actividad para un resultado en conjunto. Como se observa en la siguiente figura 17.

Figura 17

Estimación de cada tarea fecha de inicio y fin



Capacitación en modelado, automatización de procesos del proyecto BPM en Bizagi.

Esta alternativa se propone teniendo en cuenta que Bizagi ofrece una amplia gama de opciones de capacitación, la mayoría de las cuales son en línea y de uso gratuito, sin necesidad de desembolsos. En cuanto a la duración de los cursos y herramientas de capacitación, se hará un resumen.

Tabla 4

Servicios de soporte bizagi

Servicios De Soporte Bizagi		
Servicios	Costo	Duración (horas)
Soporte		
Bizagi	\$	- N/A
Foros	\$	- N/A
Base de conocimientos	\$	- N/A

Centro de recursos	\$	-	N/A
Sitio de soporte seguro	Valor incluido en la licencia		N/A
Capacitaciones			
Guías de autocapacitación	\$	-	N/A
Webinars	\$	-	N/A

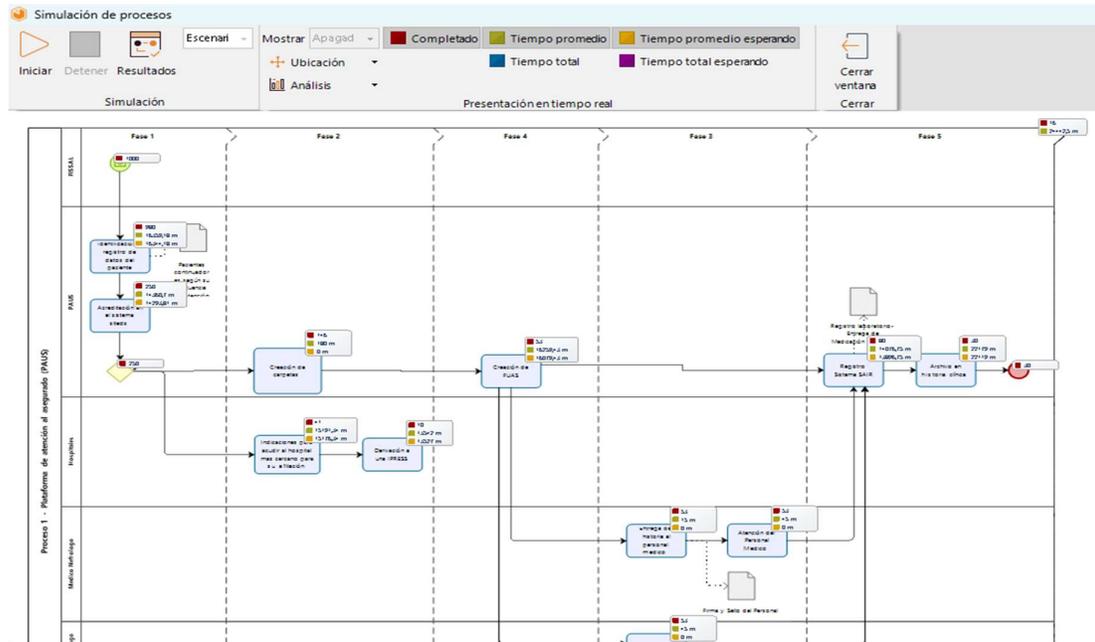
3.4. Resultados

Simulación:

Utilizando la información recopilada durante la validación y simulación del proceso, se ha concluido que la implementación del modelo propuesto ha logrado disminuir el tiempo requerido para brindar asistencia técnica en comparación con el tiempo necesario para atender las mismas solicitudes sin un procedimiento establecido.

Figura 18

Simulación del proceso



Se presentan los resultados obtenidos al llevar a cabo la simulación, la cual sirvió para validar el proceso. En la tabla 5 se puede apreciar que se realizaron 1260 ejecuciones exitosas, correspondientes a las 1260 instancias creadas. Estas instancias fueron dirigidas a diferentes etapas según las configuraciones definidas en el modelado del proceso y de acuerdo a las probabilidades asociadas a cada evento.

Tabla 5*Resultados de simulación, validación de proceso N° 1.*

Nombre	Tipo	Instancias completadas
Proceso 1 - Plataforma de atención al asegurado (PAUS)	Proceso	1260
Identificación y registro de datos del paciente	Tarea	1260
Acreditación en el sistema siteds	Tarea	1260
SI / NO	Compuerta	1260
Creación de carpetas	Tarea	1083
Indicaciones para acudir al hospital más cercano para su afiliación	Tarea	177
Creación de FUAS	Tarea	1083
Entrega de historia al personal medico	Tarea	1083
Atención del Personal Medico	Tarea	1083
MessageStart	Evento de inicio	1260
Derivación a una IPRESS	Tarea	177
Registro Sistema SAIRC	Tarea	5415
Archivo en historia clínica	Tarea	5415
NoneEnd	Evento de Fin	5415
Atención psicólogo	Tarea	1083
Atención nutrición	Tarea	1083
Atención servicio social	Tarea	1083

La tabla 6 muestra los resultados del análisis del tiempo, brindándonos una visión general del tiempo requerido para llevar a cabo este proceso. En esta simulación se establecen el tiempo mínimo, máximo, promedio y total necesario para ejecutar cada proceso individualmente. Estos datos nos proporcionan información sobre la duración del proceso en su conjunto.

Tabla 6*Resultados de simulación, validación de proceso*

Nombre	Tipo	Instancias completadas	Instancias iniciadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Proceso 1 - Plataforma de atención al asegurado (PAUS)	Proceso	1260	1260	225	855	766.5	2151675
Identificación y registro de datos del paciente	Tarea	1260	1260	15	15	15	18900
Acreditación en el sistema siteds	Tarea	1260	1260	180	180	180	226800
SI / NO	Computa	1260	1260				
Creación de carpetas	Tarea	1083	1083	180	180	180	194940
Indicaciones para acudir al hospital más cercano para su afiliación	Tarea	177	177	15	15	15	2655
Creación de FUAS	Tarea	1083	1083	180	180	180	194940
Entrega de historia al personal medico	Tarea	1083	1083	15	15	15	16245
Atención del Personal Medico	Tarea	1083	1083	45	45	45	48735
MessageStart	Evento	1260					
Derivación a una IPRESS	Tarea	177	177	15	15	15	2655
Registro Sistema SAIRC	Tarea	5415	5415	180	180	180	974700
Archivo en historia clínica	Tarea	5415	5415	60	60	60	324900
NoneEnd	Evento	5415					
Atención psicólogo	Tarea	1083	1083	45	45	45	48735
Atención nutrición	Tarea	1083	1083	45	45	45	48735
Atención servicio social	Tarea	1083	1083	45	45	45	48735

Conclusiones

Esta propuesta de metodología del BPM puede identificar y eliminar cuellos de botella, redundancias y procesos ineficientes en el sector. Al automatizar y optimizar los procesos, se pueden reducir los tiempos de espera en un 90%, mejorar la utilización de los recursos y disminuir las penalidades en un 10%.

Primera: Mejora en la calidad de la atención al paciente, al estandarizar los procesos y asegurar su cumplimiento, el BPM puede ayudar a garantizar una atención de calidad y consistente para los pacientes. Los protocolos y flujos de trabajo definidos pueden mejorar la precisión diagnóstica, la seguridad del paciente y la coordinación entre los diferentes profesionales de la salud.

Segunda: Reducción de errores y riesgos, la implementación del BPM puede ayudar a reducir los errores humanos y los riesgos asociados en el sector salud. Al automatizar tareas propensas a errores y al establecer controles y validaciones, se puede minimizar la posibilidad de equivocaciones en la administración de medicamentos, la interpretación de resultados o la gestión de registros médicos.

Tercera: Mayor cumplimiento normativo, en el sector salud está sujeto a una amplia variedad de regulaciones y normativas. El BPM puede facilitar el cumplimiento de estos requisitos al establecer flujos de trabajo y procedimientos que cumplan con los estándares legales y regulatorios. Además, la trazabilidad y el registro de actividades en el BPM pueden ayudar a documentar el cumplimiento y proporcionar evidencia en caso de auditorías o inspecciones.

Cuarta: Facilitación de la innovación y adaptabilidad, el BPM puede fomentar la innovación en el sector salud al proporcionar una base sólida para implementar nuevos enfoques y tecnologías. Al modelar y analizar los procesos existentes, se pueden identificar áreas de mejora y oportunidades para la implementación de nuevas soluciones. Además, el BPM permite una mayor adaptabilidad a los cambios y demandas del entorno de atención médica en constante evolución.

En conclusión, la implementación del BPM puede conducir a mejoras significativas en la eficiencia operativa, la calidad de la atención al paciente, la reducción de errores y

riesgos, el cumplimiento normativo y la capacidad de innovación y adaptabilidad. Al aprovechar las ventajas del BPM, las organizaciones de salud pueden optimizar sus procesos y proporcionar una atención más efectiva y segura para los pacientes.

Recomendaciones

Primera: Establecer una visión clara y metas realistas, antes de comenzar la implementación del BPM, es importante definir una visión clara de los resultados deseados y establecer metas realistas. Esto ayudará a enfocar los esfuerzos y a medir el éxito de la implementación.

Segunda: Involucrar a todos los actores relevantes en el proceso de implementación del BPM. Esto incluye a los profesionales de la salud, gerentes, administradores, personal y otros miembros del equipo. Fomentar la colaboración y obtener aportes de todas las partes interesadas ayudará a garantizar una implementación exitosa y una adopción adecuada.

Tercera: Realizar un análisis exhaustivo de los procesos existentes, antes de rediseñar los procesos, se debe realizar un análisis detallado de los procesos existentes. Esto incluye documentar y comprender los flujos de trabajo actuales, identificar problemas y áreas de mejora, y recopilar datos relevantes. El análisis permitirá identificar los puntos débiles y los requisitos clave para el rediseño.

Cuarta: Automatizar y optimizar los procesos, implementar el uso de herramientas de software BPM para automatizar y optimizar los procesos identificados. Verificar que la automatización sea adecuada para el contexto del sector salud y que se cumplan los requisitos de seguridad y privacidad de los datos.

Sexta: Realizar capacitación y apoyo adecuados a todo el personal involucrado en la implementación y uso del BPM. Verificar que comprendan los nuevos procesos, las herramientas de software y los beneficios que proporciona el BPM. Además, establecer mecanismos para recopilar comentarios y sugerencias del personal, lo que puede ayudar a mejorar continuamente los procesos y la implementación del BPM.

Séptima: Monitorear, medir y mejorar, estableciendo indicadores claves de rendimiento (KPI) para medir el impacto de la implementación del BPM. Monitorear regularmente estos

KPI y realizar un análisis para identificar áreas de mejora adicionales. Por otro lado, los datos recopilados servirán para tomar decisiones informadas sobre la optimización continua de los procesos y la mejora de la atención al paciente.

Al seguir estas recomendaciones, las organizaciones del sector salud pueden implementar otras metodologías como por ejemplo six sigma, DEMAIC de manera efectiva y obtener los beneficios esperados en términos de eficiencia, calidad de atención y cumplimiento normativo.

Referencias

- Bizagi.(n.d.). (11 de mayo de 2023). *Business Process Management Platform. 3*,Recuperado el. <https://www.bizagi.com/en/platform/>
- De Laurentiis, R. (2010). *El libro del BPM y la transformacion digital*. CLUB-BPM. <https://www.club-bpm.com/Libro-del-BPM-y-la-Transformacion-Digital-Capitulo-1-Club-BPM-Renato-de-Laurentiis.pdf>
- Díaz Piraquive, F. N. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento. *Revista universidad empresa*, 7(15), 151-176. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187214457007.pdf>
- Digital, C. 2.-K. (11 de Mayo de 2022). *Clinica Igsa*. <https://www.clinicaigsa.com/>
- Espinosa Cruz, Y., López Paz, C. R., Castro Zamora, C. I., & Arencibia Jorge, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 41-55. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-41.pdf>
- García Roa, N. S. (2018). *Propuesta de modelamiento BPM del subproceso de gestión de requerimientos para el departamento de desarrollo y Tecnologías de la Comunicación en la Uniagustiniana*. [Tesis de Magister, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio academico UNAD: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/24128>
- Garimella, K. k., Lees, M. J., & Williams, B. D. (2008). *Introducción a BPM para Dummies*. Edición especial de Software AG: <https://pol.com.co/wp-content/uploads/2015/06/BPM-para-Dummies.pdf>
- Google. (11 de mayo de 2023). *clínica Igsa Medical Services Perú (imagen)*.. Google Maps,: <https://goo.gl/maps/hnJSDYoNwtEnkARd8>
- Granda-Campoverde, R., & Bermeo-Valencia, C. (2022). *Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM*. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 1-26. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.621>
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación*. BHH Ltda. Santiago de Chile. Google Libros: https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&pg=PR1&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false

- Huisa Valero, C. A. (2022). *Propuesta de la metodología TOC y BPM para mejorar la gestión de recursos humanos en un Contact Center*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio academico UNW: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6614>
- Inoñan Bravo, E. I. (2021). *Implementación de la Metodología BPM para mejorar la gestión de producción en una empresa de cepillos dentales*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio academico UPA: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2177>
- Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*. (S. Pappe, & B. Erker, Trads.) Anthropos.(Texto publicado originalmente en 1984). Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general - Niklas Luhmann - Google Libros
- Martínez Moncalean, C. J. (2018). Teoría del caos y estrategia empresarial. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño*, 29(1), 41-58. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.94>.
- Morocho Julca, L. M. (2022). *Propuesta de la metodología BPM y TOC para mejorar la gestión de inventarios en una empresa tecnológica*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio academico UNW.: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7048>
- Rodriguez Rios, C. Y. (2015). Qué es Business Process Management (BPM). Definiciones y conceptos. *Revista de la Escuela Colombiana de Ingeniería*(98), 23-29. https://www.researchgate.net/publication/314101230_Que_es_Business_Process_Management_BPM_Definiciones_y_conceptos_httpwwwescuelaingeducorevistatm
- Valero Suarez, B. F. (2022). *Análisis sobre el método de automatización de procesos mediante la tecnología bpm (business process management) y su aplicación en la empresa pc soluciones*. [Tesis de pregrado, universidad tecnica de babahoyo] Repositorio academico UTB: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11864>
- Bizagi. (2023). *Modelado para ejecución Bizagi*. Recuperado, 15 de mayo de 2023, de http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm
- Bizagi. (2016). *Guía de Usuario de Bizagi Process Modeler - Una Herramienta de Modelamiento de Procesos de Negocio*. Recuperado, 15 de mayo de 2023, de <http://help.bizagi.com/process-modeler/es/>

- Woodward, J. (1965). *Industrial Organization: Theory ad practice. The Economic Journal*, 77(306), 379–380. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/2229326>
- Englobally Latam. (2022). *Qué es la Gestión de Procesos de Negocio (BPM)*. Recuperado, 5 de mayo de 2023 de <https://engloballylatam.com/america-latina/gestion-de-procesos-de-negocio/>
- European Parliament. (2020). *Addressing health inequalities in the European Union*. Recuperado, 5 de mayo de 2023, de. https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2020/646182/EPRS_IDA%282020%29646182_EN.pdf
- Instituto Hegel. (2021). *Qué es el BPM y cómo implementarlo en el Estado peruano*. Recuperado, 5 de mayo de 2023, de <https://hegel.edu.pe/blog/que-es-bpm-significado-y-uso-en-2021/>
- Mendoza Guillén A.M. (2021). *Tarea de bpm gestión por procesos*. Recuperado, 5 de mayo de 2023, de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/gestion-por-procesos/tarea-de-bpm-gestion-por-procesos/14626703>
- Pan American Health Organization. (2020). *Health in the Americas: Peru*. Recuperado, 5 de mayo de 2023, de <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?p=4035>
- The Guardian. (2022). *‘A ticking time bomb’: healthcare under threat across western Europe*. Recuperado, 5 de mayo de 2023, de <https://www.theguardian.com/society/2022/dec/14/a-ticking-time-bomb-healthcare-under-threat-across-western-europe>
- World Health Organization. (2021). *‘State of Health in the EU’ 2021: Latest evidence on 29 countries’ health systems performance*. Recuperado, 5 de mayo de 2023, de <https://eurohealthobservatory.who.int/news-room/news/item/13-12-2021-state-of-health-in-the-eu-2021-latest-evidence-on-29-countries-health-systems-performance>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-341. [La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente \(scielo.org.ar\)](https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200006)
- Ballina Ríos, F. (2021). *¿Hacia una teoría de la administración en América Latina?* *Ensayos de Economía*, 31(58), 86-101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2619-65732021000100086

Paredes Sánchez, J. (2021). *Factores críticos que limitan la implementación de la gestión por procesos en entidades públicas del sector salud del Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio académico UPC:
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19807>

INEI. (2020). Encuesta Nacional de Innovación en el Sector Servicios 2019.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1784/index.html

Anexos

Anexo 1: Carta de presentación.

Lima, 20 de mayo de 2023

Señor
**Eduardo Davalos
Freyre**
Gerente General IGSA

Presente. -

De mi consideración

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y solicitarle que estamos realizando un curso de suficiencia profesional para optar el título profesional Lic. de Administración y Dirección de Empresa en la Universidad Norbert Wiener, en la cual necesitamos realizar una investigación en una empresa, implementando o proponiendo una mejora.

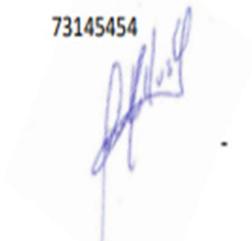
Por lo que, solicitamos su apoyo para realizarlo en la institución IGSA MEDICAL SERVICES PERU S.A. que usted dirige.

Agradeciendo de antemano su ayuda.

Atentamente,

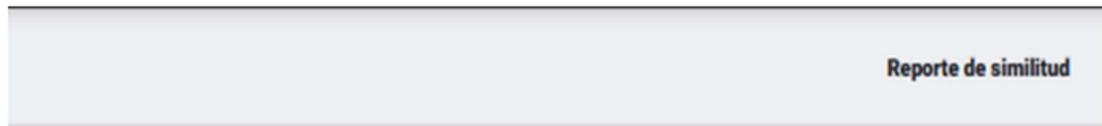
GERALDINE UBILLUS ESTACIO

73145454



.....
EDUARDO MARTIN DAVALOS FREYRE
IGSA MEDICAL SERVICES PERU S.A.
Representante Legal

Anexo 2: Informe de similitud turniting 9%



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ISP_UBILLUS_ESTACIO_GERALDINE_FIN
AL 25.docx

AUTOR

UBILLUS_ESTACIO_GERALDINE UBILLUS
_ESTACIO_GERALDINE

RECuento de palabras

10745 Words

RECuento de caracteres

60507 Characters

RECuento de páginas

58 Pages

Tamaño del archivo

3.3MB

Fecha de entrega

Jun 26, 2023 3:42 PM GMT-5

Fecha del informe

Jun 26, 2023 3:43 PM GMT-5

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

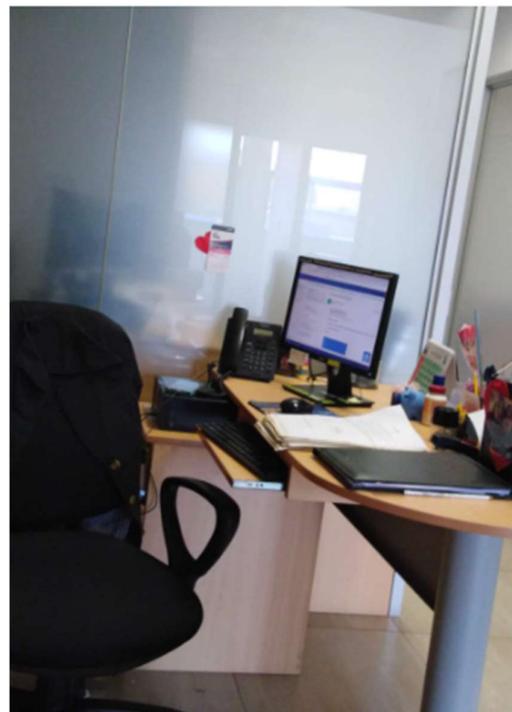
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Anexo 3: Colaboradores del área de hemodiálisis



Médico del servicio de hemodiálisis

Oficina del área administrativa

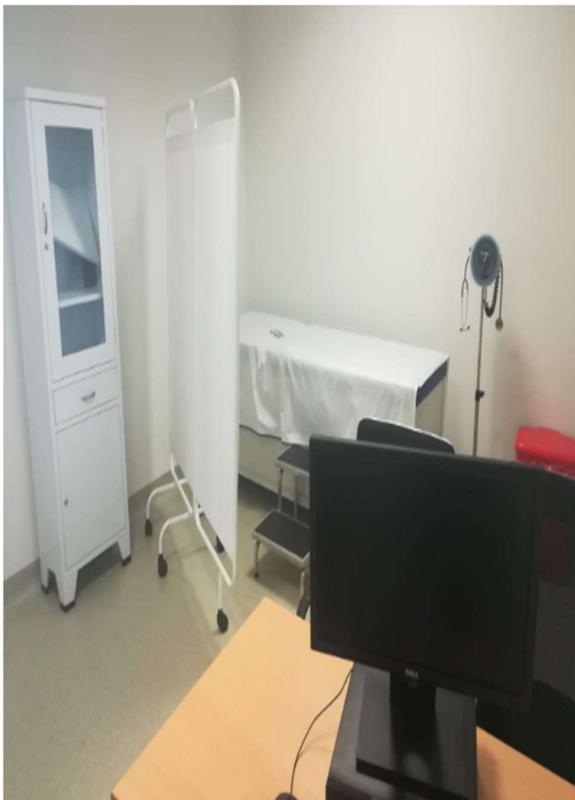


Anexo 4: Área de hemodiálisis:

Sala de hemodiálisis



Consultorio y preparación de material



Anexo 5: Plataforma SAIRC FISSAL

The screenshot displays the SAIRC FISSAL web application interface. The top navigation bar includes the SAIRC logo and the user profile 'IPR-IGSA-A'. The left sidebar contains a menu with options: Inicio - Dashboard, Atención, Cupos y Turno, Seguimiento Paciente, Reconsideración, Control Médico, Profesional, and Módulo Indicadores. The main content area is titled 'Cierre - Atenciones' and features a search bar and filter options for 'Establecimiento', 'Período', and 'Mes'. The search results are displayed in a table with the following data:

Período	Mes	Observaciones	UDR a Supervisar	Número de atenciones	Producción Bruta	Link Descarga OneDrive
2022	Noviembre	Cierre Automatico CP001	-	1250		