

## TABLA DE CONTENIDO

PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN EL HOSPITAL CLÍNICO DE LA RED DE SALUD UC CHRISTUS.....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
TABLA DE CONTENIDO.....	iii
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE GRÁFICOS .....	viii
I. ANTECEDENTES GENERALES .....	9
1.1    Sistemas de salud en Chile .....	9
1.2    Clasificación de establecimientos de salud.....	11
1.3    Hospital Clínico Red de Salud UC CHRISTUS .....	13
1.4    Gerencia de Operaciones .....	15
1.5    Área de mantenimiento del Hospital Clínico .....	16
II. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	27
2.1    Descripción del problema .....	27
2.2    Objetivos.....	29
2.3    Alcances .....	30
2.4    Resultados esperados .....	30
2.5    Marco conceptual.....	31
2.6    Metodología .....	38
III. GENERACIÓN DE EVIDENCIA CUANTITATIVA DEL PROBLEMA .....	41
3.1    Resultados encuesta de calidad de servicio .....	41
IV. DEFINICIÓN DEL PROYECTO DE REDISEÑO.....	47

4.1	Definición de ámbitos de procesos a rediseñar .....	47
4.2	Objetivos del rediseño .....	47
V. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN .....		48
5.1	Modelamiento y narrativa del proceso de solicitud de trabajo del cliente .....	48
5.2	Modelamiento y narrativa del proceso interno de mantenimiento correctivo .....	49
5.3	Cuantificación del proceso de mantenimiento correctivo .....	52
5.4	Conclusiones del análisis.....	58
VI. BENCHMARK.....		60
6.1	Clínica San Carlos de Apoquindo .....	60
6.2	Clínica Las Condes.....	63
6.3	Cuadro comparativo entre CSCA, CLC y el Hospital Clínico UC.....	66
VII. DIRECCIONES DE CAMBIO .....		67
7.1	Asegurar trazabilidad de las órdenes de trabajo.....	67
7.2	Mejorar información de los requerimientos enviados al área de mantenimiento .....	68
7.3	Reforzar el rol controlador de los supervisores del área de mantenimiento sobre la empresa contratista .....	68
7.4	Redefinir el rol de los supervisores de la empresa contratista.....	69
7.5	Contar con una clasificación de trabajos según prioridad y estándares de tiempo .....	69
7.6	Mejorar y estandarizar la comunicación con el cliente.....	70
7.7	Síntesis de las direcciones de cambio y su impacto sobre la calidad de servicio.....	71
VIII. PROPUESTA DE REDISEÑO .....		72
8.1	Rediseño del proceso de mantenimiento correctivo .....	72
8.2	Asistente de mantenimiento.....	80
8.3	Definición de estados sistémicos para una orden de trabajo.....	81
8.4	Alternativas de software de gestión de activos .....	83

8.5	Definición de categorías por priorización de trabajos y estándares de tiempo .....	85
8.6	Propuesta de tablero de indicadores .....	85
8.7	Síntesis de las propuestas de rediseño y su impacto sobre la calidad de servicio.....	89
IX. EVALUACIÓN DE LA SOLUCIÓN .....		91
9.1	Evaluación de factibilidad .....	91
9.2	Evaluación económica .....	91
9.3	Evaluación de impacto de la propuesta de rediseño sobre el indicador de calidad de servicio .....	98
X. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....		102
10.1	Etapa de preparación.....	102
10.2	Etapa de implementación .....	103
10.3	Etapa de mejora continua .....	104
XI. PROPUESTA PARA DISMINUIR LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS.....		106
11.1	Luminarias .....	106
11.2	Tuberías.....	107
11.3	Cerraduras.....	107
11.4	Refrigeradores .....	107
11.5	Habitaciones.....	107
XII. CONCLUSIONES .....		108
XIII. BIBLIOGRAFÍA .....		112
XIV. ANEXOS.....		114