

TABLA DE CONTENIDO

1.	Capítulo I: Introducción	1
1.1.	Antecedentes generales	1
1.1.1.	Caracterización de la organización.....	1
1.1.2.	Mercado y marco institucional.....	2
1.1.3.	Desempeño organizacional.....	4
1.2.	Descripción del proyecto y justificación del problema.....	5
1.2.1.	Información del área de la organización.....	5
1.2.2.	Problema u oportunidad y relevancia, efectos y posibles causas.....	6
1.2.3.	Hipótesis y posibles alternativas de solución.....	9
1.2.4.	Propuesta de valor de las posibles soluciones.....	10
1.3.	Objetivos.....	11
1.3.1.	Objetivo general.....	11
1.3.2.	Objetivos específicos.....	11
1.4.	Marco teórico.....	12
1.4.1.	Lean manufacturing.....	12
1.4.2.	Six sigma	13
1.5.	Metodología.....	15
1.5.1.	Definición del proyecto.....	15
1.5.2.	Levantamiento de la situación actual.....	15
1.5.3.	Identificación de brechas y causas.....	16
1.5.4.	Elaboración de la propuesta de rediseño e implementación.....	16
1.5.5.	Diseño de sistema de control de gestión.....	16
1.6.	Resultados esperados y alcances.....	17
2.	Capítulo II: Levantamiento de la situación actual.....	18
2.1.	Levantamiento y documentación de procesos.....	18
2.1.1.	Flujo AS-IS.....	18
2.1.2.	Value Stream Mapping actual.....	20
2.2.	Definición y estado actual de indicadores clave de desempeño.....	22
2.2.1.	Análisis de las necesidades del paciente.....	22
2.2.2.	Saturación de las salas de espera.....	25
2.2.3.	Atrasos en el centro médico.....	26
2.2.4.	Oferta médica.....	27
2.3.	Benchmarking de problemáticas similares.....	29
2.3.1.	Centro médico Integramédica Barcelona.....	29
2.3.2.	Centro médico y dental Red Salud Arauco.....	31

3.	Capítulo III: Análisis de procesos.....	32
3.1.	Identificación causas raíz y desechos.....	32
3.1.1.	Análisis de causas raíz.....	32
3.1.2.	Identificación de desechos.....	36
4.	Capítulo IV: Propuesta de rediseño.....	39
4.1.	Mejoras por brecha.....	39
4.1.1.	Alternativas de mejora.....	39
4.1.2.	Flujo TO-BE.....	40
4.1.3.	Reglas de negocio.....	45
4.1.4.	Value Stream Mapping.....	46
4.1.5.	Análisis de impacto.....	47
5.	Capítulo V: Plan de implementación.....	51
5.1.	Plan de implementación.....	51
5.1.1.	Venta del bono en el primer piso y nuevas modalidades de pago.....	51
5.1.2.	Remodelación de la sala de espera primer piso.....	56
5.1.3.	Visualización dinámica de tiempo de espera.....	56
5.1.4.	Informes médicos y protocolo de cumplimiento.....	57
5.2.	Definición del modelo de gestión.....	59
5.2.1.	Indicadores de desempeño del proyecto.....	59
5.2.2.	Instancias y equipos de revisión.....	60
6.	Capítulo VI: Conclusiones.....	62
7.	Capítulo VII: Bibliografía.....	64
8.	Capítulo VIII: Anexos.....	66