



**MASCOTA  
FELIZ**





# INTRODUCCIÓN

Mascota Feliz es un hospital veterinario ubicado en San Bernardo que, desde los años 90, brinda servicios como radiografías, cirugías, laboratorio clínico, peluquería, farmacia y atención médica para animales domésticos. Cuenta con un equipo profesional y una página web con sistema de reservas.

## Problema actual:

Frente al crecimiento de la demanda y a los cambios generados tras la pandemia, Mascota Feliz requiere modernizar su modelo de atención incorporando una veterinaria móvil. Sin embargo, sus procesos actuales son manuales, poco integrados y no están preparados para esta expansión.

# OBJETIVO

Analizamos las actividades y roles del proceso de atención presencial en Mascota Feliz.

Este levantamiento permite entender el flujo actual del servicio.

Servirá como base para proponer mejoras y automatizaciones futuras.



# ACTORES DEL PROCESO



| Actor        | Rol en el proceso                                      |
|--------------|--|
| Cliente      | Llega con su mascota a la clínica                      |
| Repcionista  | Registra al cliente y a la mascota, crea ficha clínica |
| Veterinario  | Realiza diagnóstico y receta tratamientos              |
| Farmacéutico | Entrega medicamentos y asesora al cliente              |



# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

01.

## FUNCIONALES:

- Registro de cliente y mascota
- Creación y gestión de ficha clínica
- Diagnóstico médico y emisión de receta
- Venta de medicamentos
- Agendamiento de citas

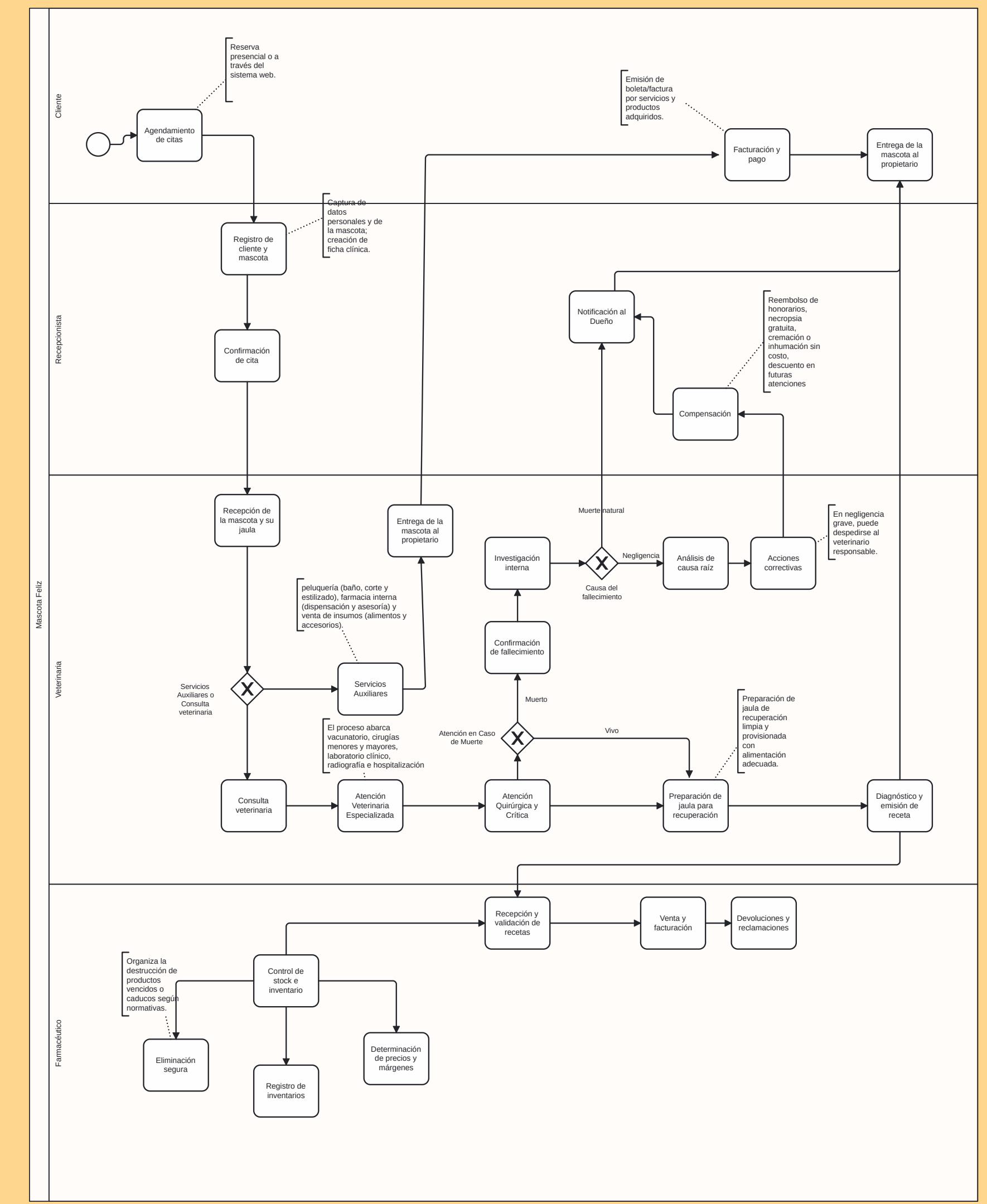
02.

## NO FUNCIONALES:

- Interfaz amigable
- Seguridad de datos
- Acceso rápido al historial
- Disponibilidad en horario de atención
- Almacenamiento digital confiable

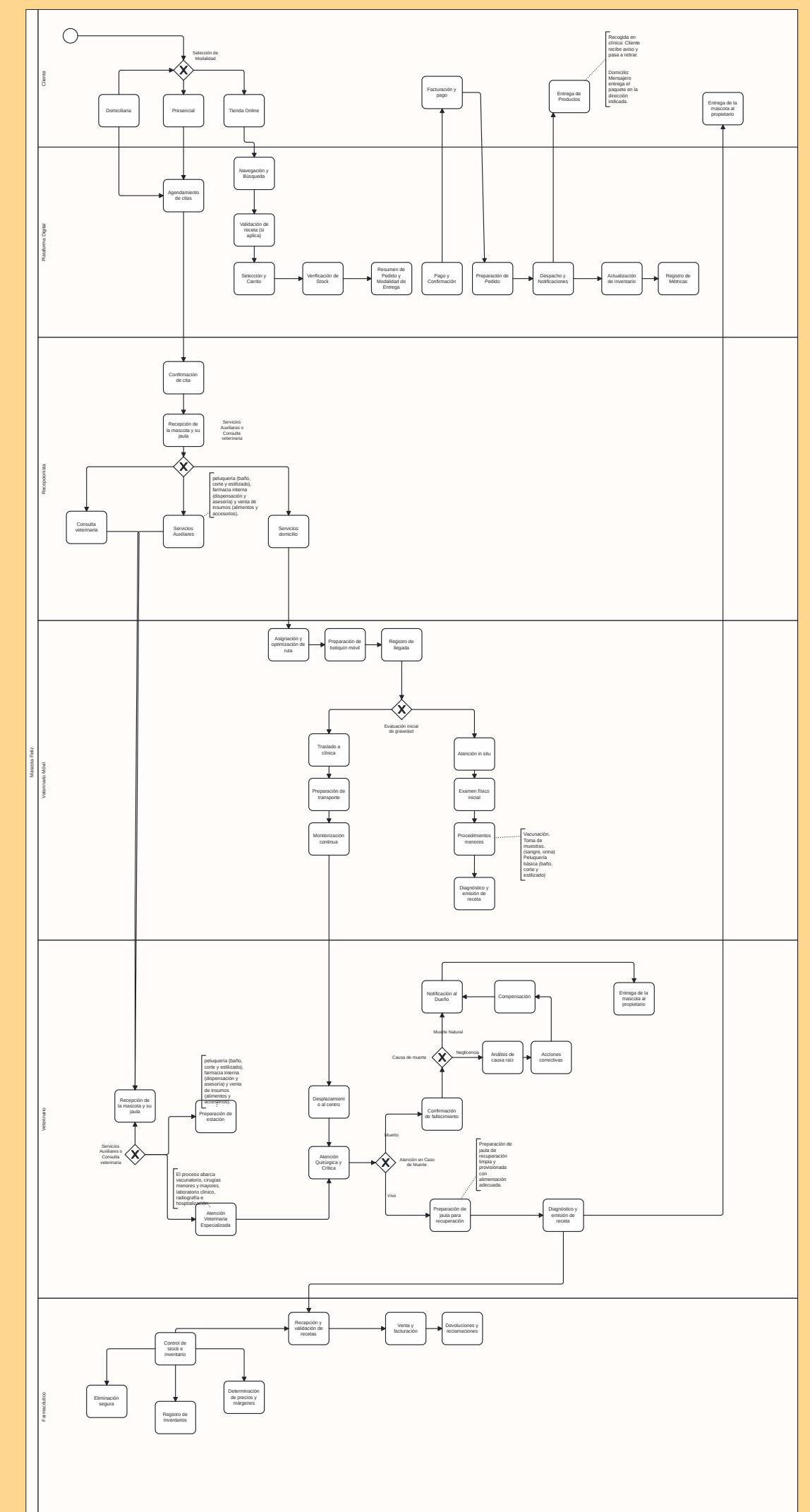


AS IS





TO BE



# OBJETIVOS DE MEJORA



Integrar veterinaria móvil con rutas optimizadas.



Incorporar tienda online con venta y validación de recetas.



Protocolizar fallecimientos con control y compensación.



Unificar procesos clínicos y administrativos en una plataforma digital.



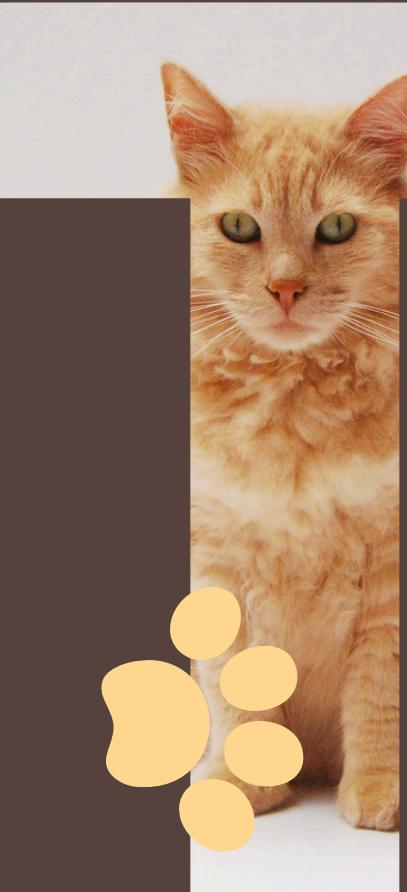
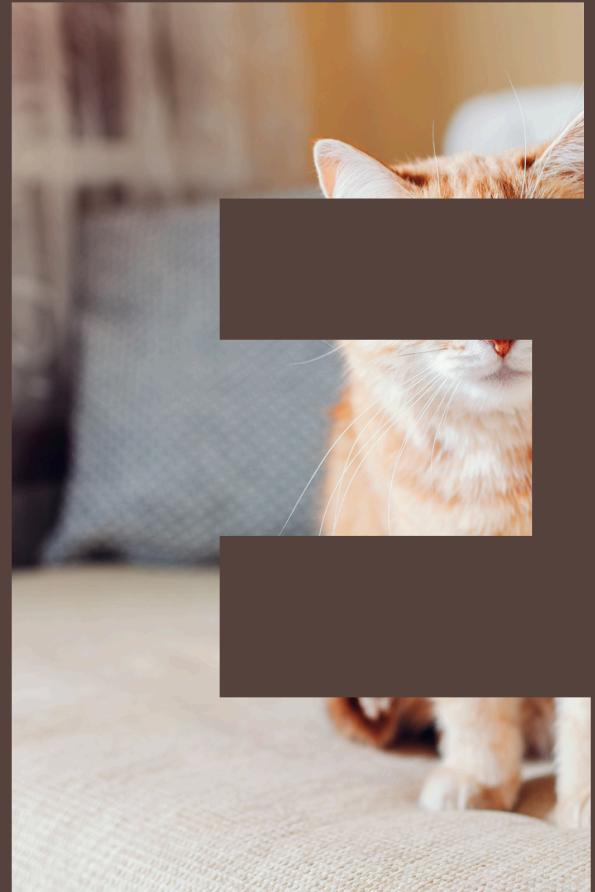
# TÉCNICA DE MEJORA: PDCA

**Plan:**  
**Alcance,**  
**protocolos e**  
**indicadores.**

**Do:**  
**Desarrollo de**  
**sistemas y**  
**equipamiento.**

**Check:**  
**Medición de**  
**tiempos, ventas y**  
**auditorías.**

**Act:**  
**Ajuste continuo de**  
**procesos según**  
**resultados.**



# PROPUESTAS DE MEJORA

- **Plataforma unificada: clínica, móvil y tienda online.**
- **Rutas móviles optimizadas por zonas.**
- **Control de recetas e inventario sincronizado.**
- **Protocolos para fallecimientos (registro, análisis, compensación).**
- **Digitalización del proceso completo (check-in, pagos, seguimiento).**
- **Automatización de recordatorios y encuestas.**





**KPI Y  
KRI**



# KPI

| KPI                                | Objetivo                                   | Fórmula  | Meta Sugerida             | Importancia  |
|------------------------------------|--|--|---------------------------|--|
| <b>1. Satisfacción del Cliente</b> | Medir percepción del servicio              | Satisfacción_Promedio mensual                          | $\geq 4,5$ (escala 1 a 5) | Refleja calidad y fidelidad del cliente, clave para atención a domicilio |
| <b>2. Atenciones Domiciliarias</b> | Evaluar uso de la veterinaria móvil        | $Domiciliarias / (Domiciliarias + Presenciales) * 100$ | 25–30% en 6 meses         | Mide retorno de la inversión y aceptación del nuevo canal                |
| <b>3. Conversión Web a Pedido</b>  | Medir efectividad del sitio web y reservas | $Pedidos_Online / Visitas_Web * 100$                   | $\geq 10\%$               | Indica eficiencia del canal digital como captador de clientes            |

# KRI

| KRI                                   | Fórmula  | Umbral Crítico        | Importancia  |
|---------------------------------------|--|-----------------------|--|
| <b>1. Casos por Negligencia</b>       | $\text{Casos_Negligencia} / \text{Operaciones_Críticas} * 100$ | > 3%                  | Riesgo legal y reputacional                                      |
| <b>2. Porcentaje de Devoluciones</b>  | $\text{Devoluciones} / \text{Productos_Vendidos} * 100$        | > 2%                  | Señal de fallas en logística, diagnóstico o calidad de productos |
| <b>3. Disminución de Satisfacción</b> | Variación mensual de Satisfacción_Promedio                     | > 0,3 puntos de caída | Alerta de problemas recientes en atención clínica o móvil        |

# GRACIAS

