# Informe ET\_BIY5121 - Entrega 2: Mejora Continua (TO BE)

| Asignatura | BIY5121 - Integración de Plataformas |
| --- | --- |
| Sección | 013-D |
| Forma | A |
| Integrantes | José Oporto, Matías Flores, Ignacio Espinosa |

## 1. Instrucciones Generales

La Entrega de Encargo consiste en el desarrollo y posterior entrega de un producto solicitado con anticipación y su presentación respectiva. Describir la estrategia a utilizar y cómo se llevará a cabo la evaluación (desafío, simulación, análisis de caso), justificando el logro de competencias de especialidad y empleabilidad.

## 2. Introducción

“Mascota Feliz” operaba únicamente de forma presencial hasta la pandemia, cuando se incorporó una unidad móvil para atención a domicilio y se habilitó una tienda online en su web. Con la mejora continua (Ciclo PDCA) se busca optimizar cobertura, agilidad y calidad de servicio.

## 3. Objetivos

* - Agregar veterinaria móvil con rutas optimizadas.
* - Integrar tienda online para venta de productos.
* - Implementar protocolo de fallecimientos con investigación y compensaciones.
* - Unificar y agilizar procesos clínicos y administrativos.
* - Optimizar atención in situ y traslados de emergencias.

## 4. Técnica Aplicada: Ciclo PDCA

1. **Plan:** Definir alcance de móvil, tienda online y protocolo de fallecimientos; establecer indicadores.
2. **Do:** Desarrollar módulos web, equipar unidad móvil y documentar protocolos.
3. **Check:** Medir tiempos de atención, ventas online y auditorías de casos de fallecimiento.
4. **Act:** Ajustar rutas, interfaces y procedimientos según análisis.

## 5. Propuestas de Mejora

* - Implementar plataforma web con selección de modalidad: presencial, móvil o tienda.
* - Optimizar rutas de la unidad móvil usando criterios de zonificación.
* - Desarrollar tienda online con control de recetas y sincronización de inventario.
* - Protocolizar el manejo de fallecimientos: confirmación, causa, notificación y compensación.
* - Digitalizar registro y facturación para todas las modalidades (check-in, pago y encuesta).
* - Automatizar notificaciones, recordatorios y encuestas post-servicio.

## 6. Descripción del Diagrama BPMN TO BE

El diagrama BPMN TO BE representa el flujo híbrido de atención en “Mascota Feliz”, incluyendo tres canales principales: Presencial, Domiciliario y Tienda Online. Está organizado en swimlanes que reflejan los actores involucrados: Cliente, Plataforma Digital, Coordinador de Operaciones, Clínica Física, Unidad Móvil, Sistema de Inventario, Facturación y Seguimiento.

1) El flujo inicia con el evento de Inicio y la tarea "Seleccionar modalidad de atención", donde el cliente elige Presencial, Móvil o Tienda.  
2) Un gateway "Canal de agendamiento" dirige la ejecución hacia servicios en clínica, en terreno o compra de productos.  
3) Para Atención en Clínica, se realizan tareas de Check-in digital, Consulta, Procedimientos y Dispensación, seguidas de facturación y encuesta.  
4) Para Atención Domiciliaria, tras la pre-evaluación remota y confirmación de cita, el equipo móvil se desplaza, realiza atención in situ o traslada a la clínica en caso de gravedad, registrando todo en el EHR.  
5) En el canal Tienda Online, el cliente selecciona productos, valida recetas, realiza pedido, y se ejecutan preparación, despacho y actualización de inventario.  
6) Tras cada canal, un par de tasks automáticos actualizan inventario, generan factura digital, envían encuesta de satisfacción y programan seguimiento a 48 h antes de cerrar el proceso con el evento de Fin.

## 7. Conclusión

El modelo TO BE unifica canales, digitaliza procesos y establece protocolos sólidos para fallecimientos, asegurando experiencia integral, reducción de tiempos y mejor gestión de recursos. La metodología PDCA garantiza la mejora continua.