

# Rediseño del proceso de facturación por cuenta de otras empresas en Telefónica Chile, en el marco del aseguramiento del ingreso.

Proyecto de grado para optar al grado de Magíster en  
Ingeniería de Negocios, con Tecnologías de la Información.  
Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial  
Por:

**Alvaro Sebastián Falcón Vera**

Profesor guía: Oscar Barros Vera

**Santiago de Chile - Enero 2007**

Tesis con embargo temporal según petición del autor (disponible en octubre de 2011)

Miembros de la Comisión: Antonio Holgado San Martín, Sigifredo Laengle Scarlazzetta y Rafael Zamora Sanhueza



<b>Resumen . .</b>	<b>4</b>
<b>Texto con restricción temporal . .</b>	<b>5</b>

## Resumen

Este proyecto de grado se enfoca en el estudio de un proceso crítico para Telefónica Chile, la facturación. En particular, se analiza el proceso de negocio de la facturación a otras empresas, que a pesar de ser rentable es una importante fuente de reclamos para la compañía. En base a esta descripción, se plantea como objetivo esencial la reducción de la cantidad de reclamos percibidos por concepto de facturación a terceros, así como el incremento en la rentabilidad del negocio.

Para lograr este objetivo, se propone un rediseño al proceso de negocio de facturación a terceras empresas, que busca mitigar los riesgos de errores en la facturación y potenciales fuentes de reclamos. A partir del rediseño, surge como alternativa de solución la creación de una plataforma Web de comunicación con las terceras empresas, que incluye el diseño de un filtro sistémico para evitar cargos que generen potenciales reclamos. Concretamente, se construye e implementa en etapa modular sólo el filtro a terceras empresas, quedando en formato piloto el resto de la plataforma.

Los principales resultados obtenidos son: una reducción efectiva de la cantidad de reclamos en un 12% durante los primeros 6 meses, que alcanza un 49% a los 12 meses, equivalente a una reducción aproximada de 9.000 reclamos mensuales. Así mismo, fue posible proponer mejoras al modelo de negocios existente a partir del diseño de nuevos servicios, que buscan una integración de Telefónica Chile con las terceras empresas, como parte de una nueva estrategia de negocios.

# Texto con restricción temporal

Tesis con embargo temporal según petición del autor (disponible en octubre de 2011)