

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
OBJETIVO.....	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
METODOLOGIA.....	7
CAPITULO 1 DESCRIPCION DE LOS CONTRATOS DE CHILECTRA	8
1.1. Descripción de la Empresa:.....	8
1.2. Ciclo Comercial de un Cliente	8
1.3. Descripción de los Contratos Operativos de Chilectra.	9
1.3.1. Operaciones Comerciales y Técnicas	9
1.3.2. Canales de Atención de Clientes.....	10
1.4. Contratos y Área Funcional	13
1.5. Principales ANS de los Contratos.....	13
CAPITULO 2 MAPEO DE INTERACCIONES	17
2.1. Sistemas de Información	17
2.2. Interacciones con Clientes - Principales Motivos de Atención.....	17
2.3. Gráfico de Cantidad de Reclamos por Canal de Ingreso	18
2.4. Diagrama de Relación de los Canales de Atención con las Áreas Operativas	19
2.5. Análisis de Cantidad de Reclamos	19
2.5.1. Cantidad de Reclamos de Valora-Synergia	19
2.5.2. Cantidad de Interacciones Registradas en Inservice	21
CAPITULO 3 ANALISIS DE CRITICIDAD	23
3.1. Definición de Tiempo de Exposición Mediática	23
3.2. Tiempos Promedio de Solución.....	23
3.2.1. Índice de Criticidad (IC)	23
3.3. Cálculo del Índice de Criticidad de reclamos Comerciales de Clientes	23
3.4. Tiempo objetivo de solución.....	23
3.5. Costos Promedio de Solución	25
3.5.1. Cálculo de los costos de solución para temáticas de Valora.	25
3.5.2. Gráfico de Posición Relativa Causas Comerciales.....	28
3.6. Determinación de Procesos Críticos de Reclamos Comerciales.....	29
3.7. Cálculo de los costos de solución para temáticas de Inservice.....	30
3.8. Cálculo del tiempo de exposición de la base de información de reclamos de clientes Sistema de Información Inservice.....	30
3.8.1. Gráfico de Posición Relativa Causas Técnicas	33
3.9. Análisis de Criticidad por Llamados Técnicos	34
3.10. Determinación de las Problemáticas Críticas / Relaciones Críticas.....	38

3.11.	Resultado de Temas Críticos para Análisis de Internalización	39
CAPITULO 4 EVALUACION DEL MIX DE TERCERIZACIÓN PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER DE CHILECTRA.....		40
4.1.	Lista de Temas Operativos Críticos.....	40
4.2.	Contexto de las temáticas Críticas	40
4.3.	Call Center	40
4.3.1.	Descripción del Call Center	40
4.4.	Proceso de Atención de Clientes en el Callcenter.....	41
4.4.1.	Caso Emergencia	42
4.4.2.	Caso Comercial	43
4.5.	Análisis Internalización desde la Perspectiva del MEC	44
4.6.	Análisis de Costos de Atención Telefónica Técnica Actual	45
4.6.1.	Costo por Llamada	45
4.6.2.	Costos de Atención de Llamadas Críticas	46
4.6.3.	Costos de Capacitación.....	46
4.6.4.	Resumen de Costos de Atención Telefónica Actual.....	48
4.7.	Análisis de Costos de Internalizar Atención Telefónica Técnica a Chilectra 48	
4.7.1.	Costos Directos de Internación.....	48
4.7.2.	Resumen de Costos de Atención Telefónica Internalizada	49
4.7.3.	Análisis Cualitativo de Internalizar el Callcenter	50
CAPITULO 5 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS		51
CAPITULO 6 DEFINICION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS		53
Objetivo del Sistema de Gestión de Tercerización:.....		54
Planificación		54
Implementación		55
Control.....		56
ANEXOS		59
Misión y Visión		59
Organigrama		59
Mapa Estratégico Corporativo		60
Tabla de Relación Tipo de Reclamo, Área Funcional, Proceso y Motivo		60
Tiempos de Normalización Promedio por Causa. Fuente Inservice.....		62
Tabla de Costos de Personal Propio.....		63
Tabla de Costos de Personal Contratista		63
Detalle de cálculo de Costos para datos de Valora.....		65
Detalle de IC por proceso de servicio.....		68
Análisis de la temática: Servicio de Emergencia: Mantenimiento MT o BT		69

Análisis de la temática: Servicio de Emergencia: Falla de Material.....	72
Análisis de la temática: Calidad de suministro: Calidad De Suministro-Artefacto Dañado (Normal).....	74
Soluciones Propuestas.....	75
Evaluación de Soluciones Propuestas	77
Imagen de Calculadora Earlang	81
GLOSARIO DE TERMINOS.....	82
BIBLIOGRAFÍA	83
BIBLIOGRAFÍA ELECTRONICA	83