

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	2
2.1 COMPÍN	2
2.2 MISIÓN INSTITUCIONAL.....	2
2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COMPÍN	2
2.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE COMPÍN.....	3
2.5 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	3
2.6 INFRAESTRUCTURA.....	3
3. MERCADO Y TENDENCIAS DE LA INDUSTRIA	3
4. DESCRIPCIÓN DEL TEMA A ABORDAR Y PREGUNTAS CLAVES	5
5. ALCANCES DEL TEMA.....	5
6. OBJETIVO GENERAL	6
7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
8. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	6
9. MARCO TEÓRICO.....	6
9.1 DEFINICIONES	7
9.1.1 Calidad.....	7
9.1.2 Servicio	7
9.1.3 Experiencia cliente	7
9.2 MODELOS CON ENFOQUE EN CLIENTES.....	8
9.2.1 SERVQUAL - Gestión de Calidad del Servicio.....	8
9.2.1 CRM Gestión de Relación con los clientes	9
9.2.2. CEM - Gestión de las Experiencias de los Clientes.....	9
10. METODOLOGÍA.....	11
11. SITUACIÓN ACTUAL	11
11.1 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
11.2 UNIDADES Y COMPOSICIÓN INTERNA	13
11.3 TIEMPOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	15
11.4 ANÁLISIS ELEMENTOS ESTRATÉGICOS COMPÍN	17
11.4.1 Misión Compín.....	17
11.4.2 Misión Propuesta.....	18

11.4.3	Análisis de la Visión de Compín.....	18
11.4.4	Visión Propuesta.....	19
11.4.5	Análisis de los objetivos estratégicos	19
11.4.6	Propuesta de objetivos estratégicos.....	20
11.5	ACTUALES CANALES Y PLATAFORMAS DE ATENCIÓN	21
11.5.1	Canal Presencial.....	21
11.5.2	Canal WEB.....	21
11.5.3	Canal Telefónico.....	22
12.	ESTUDIOS.....	23
12.1.	ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN DE CLIENTE.....	23
12.1.2.	Conclusión.....	28
12.2.	ESTADÍSTICA DE LICENCIAS MÉDICAS DE ORIGEN COMÚN	29
12.2.1	Licencias Médicas y Distribución por Rango Etario.....	29
12.2.2	Licencias Médicas Rechazadas.....	30
13.	PROCESO INTERNOS	32
13.1	RESOLUCIÓN DE LICENCIA MÉDICA TRABAJADOR AFILIADO A FONASA	32
13.1.1	Descripción de Etapas	33
13.2	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS EN CONTRA DE UNA ISAPRE.	36
13.3	TIEMPOS DE GESTIÓN DE LICENCIA MÉDICA	38
13.4	CONCLUSIONES	39
14.	PLAN DE CALIDAD	40
14.1	REDISEÑO DE PROCESOS INTERNOS.....	41
14.2.	CANALES DE ATENCIÓN.....	44
14.2.1	APP	45
14.2.2	Web.....	45
14.2.3	Contact Center.....	47
14.2.4	Sucursal.....	49
14.3	CONCLUSIÓN	50
15.	GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	51
15. 1	MODELO ACTUAL DE DESEMPEÑO.....	52
15. 2	MODELO PROPUESTO PARA LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	55
15.2.1	Modelo Propuesto para Desempeño del funcionario.....	55
15.2.2	Modelo Propuesto para desempeño Jefaturas.....	58
15. 3	CONCLUSIÓN	59
16.	PLAN COMUNICACIONAL	60
16. 1	OBJETIVO GENERAL	60

16. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	60
16. 3 ESTRATEGIA COMUNICACIONAL	61
16. 4 PÚBLICO OBJETIVO.....	61
16.4.1 Mapeo del Público Objetivo.....	61
16.5 IDEA FUERZA	63
16.5 CANALES DE COMUNICACIÓN	63
16.5.1 Redes Sociales.....	63
16.5.1 Pagina Web.....	66
16.5.2 Email.....	66
16. 6 DETALLE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN COMUNICACIONAL.....	67
16.6.1 GLOSARIO KPIS.....	68
17. MODELO ACTUAL VS MODELO PROPUESTO	68
17.1 CUADRO COMPARATIVO	69
17.2 BENEFICIOS DEL MODELO PROPUESTO.....	69
18. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.....	71
18.1 BENEFICIOS	71
18.2 COSTOS.....	75
18.3 INVERSIÓN INICIAL.....	75
18.4 FLUJO ECONÓMICO PROYECTADO	76
19. CUADRO MANDO INTEGRAL	77
20. CONCLUSIONES.....	79
21. BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS.....	82
ANEXO A.....	82
ANEXO B.....	83
ANEXO C.....	83
ANEXO D.....	84
ANEXO E.....	85
ANEXO F.....	85
ANEXO G.....	86