

---

**DISEÑO DE METODOLOGÍAS DE ANÁLISIS DE FALLAS PARA LA MEJORA  
DE PROCESOS EN CLARO CHILE**

**RICARDO FABRIZIO ISAÍAS LILLO ROZAS  
PROYECTO DE MEJORAMIENTO  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

Este documento presenta el diseño de dos metodologías de análisis de falla para la mejora de procesos para Claro Chile S.A. El primero basado en el análisis reactivo de procesos a partir de las metodologías y herramientas provenientes de los Análisis de Causa Raíz y por otra parte, el Análisis de Modos de Fallas, cuya base actúa frente a la necesidad de ser proactivo frente a posibles desviaciones.

En primera instancia se abarca la compañía en aspectos como portafolio de clientes, productos ofrecidos, indicadores de negocio y cultura organizacional. Adicionalmente, se realiza un diagnóstico de necesidades desde el enfoque del área de Procesos Estratégicos y Mejora Organizacional, obteniendo como resultante la necesidad de abarcar metodológicamente las desviaciones en procesos que componen la cadena de valor y asegurar el alineamiento y mejora continua de los procesos. En este sentido, se establece como oportunidad aportar a la mejora organizacional mediante metodologías que sustenten el trabajo por procesos, y por otro lado, alinearse a la estrategia corporativa en concepto de experiencia a clientes y “cero fallas”.

Para generar el diseño, se utiliza como marco teórico lo que establece la literatura respecto a la metodología de mejora DMAIC, *Total Quality Management*, *Lean Six Sigma*, *Failure Mode Effect Analysis*, *Root Cause Analysis* y *Change Management*. Mientras que la metodología de diseño, es la establecida en la ISO 9001 respecto a las fases de desarrollo de diseño de productos.

Posterior a las fases de definición, diseño, mejora y verificación, las metodologías se validan en dos procesos de Recursos Humanos los cuales son; Pago de Beneficios y *Front Office*, proponiendo e implementando mejoras en cada uno. De acuerdo al punto de vista actual, la mejora del proceso Pago de Bonos puede generar ahorro en los costos por concepto de remuneraciones por \$1.418.038 y de

---

mantenerse la mejora, se espera un ahorro de \$17.399.239. Por otro lado, la mejora del proceso Front Office puede generar un ahorro por \$2.083.526 y de mantenerse la mejora, se espera un ahorro de \$25.564.859.

Desde el enfoque de los impactos no tangibles de este proyecto de mejoramiento, se encuentra la aceptación de algunas de las Direcciones que forman parte de las actividades primarias que componen la cadena de valor como lo son Servicio a Clientes, Operaciones y Mercado Residencial y PYMES.