

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. | PROPUESTA DE VALOR..... | 1 |
| 3. | OBJETIVO Y METODOLOGÍA..... | 6 |
| 4. | MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 5. | SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS OPERACIONALES..... | 14 |
| 6. | MÉTODO ESTANDARIZADO PARA LA CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS OPERACIONALES..... | 17 |
| 7. | ESTRATEGIAS DIFERENCIADAS PARA SERVICIOS OPERACIONALES..... | 18 |
| 8. | PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS OPERACIONALES DIFERENCIADO POR ESTRATEGIAS..... | 22 |
| 9. | PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA EJECUCIÓN..... | 26 |
| 10. | PROCESO DE REPORTABILIDAD AL CLIENTE..... | 30 |
| 11. | APLICACIÓN PRÁCTICA EN CMDIC:..... | 32 |
| 12. | ANÁLISIS Y CONCLUSIONES..... | 47 |
| 13. | RECOMENDACIONES Y TEMAS PLANTEADOS..... | 49 |
| 14. | BIBLIOGRAFÍA..... | 50 |
| ANEXO I | LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE SERVICIOS OPERACIONALES, MINERA COLLAHUASI..... | 51 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 2.1: | Evolución del Costo Unitario C1 (o Cash cost) para la Industria Minera del Cobre, Período 2000-2015 (Fuente: Cochilco en Base a Woodmackenzie Q4 2015)..... | 2 |
| Figura 2.2: | Composición de los Costos de Operación para la Industria Minera del Cobre, (Fuente: Cochilco en Base a Woodmackenzie Q4 2015)..... | 3 |
| Figura 2.3: | Alza de los Costos de Operación para la Industria Minera del Cobre, Período 2005 a 2014 (Fuente: Cochilco en Base a Woodmackenzie Q4 2015)..... | 3 |
| Figura 2.4: | Evolución de la Productividad Total de los Factores para la Industria Minera del Cobre Chilena, Período 2000 a 2013 (Fuente: Cochilco, Informe de Productividad para la Industria Minera en Chile, Dic. 2014)..... | 5 |
| Figura 4.1: | Procesos de una Cadena de Suministros (Fuente: Administración de Operaciones, Capítulo n°1)..... | 9 |
| Figura 4.2: | Proceso de Servicios Operacionales, Minera Doña Inés de Collahuasi (Fuente: el autor)..... | 12 |
| Figura 5.1: | Mapa de Proceso para el Sistema de Gestión de Servicios Operacionales..... | 16 |
| Figura 6.1: | Matriz de Relevancia para Categorización de Servicios..... | 17 |
| Figura 6.2: | Criterio para la Evaluación de Variables de Análisis en la Matriz de Relevancia de Servicios..... | 18 |
| Figura 7.1: | Aspectos Estratégicos que serán Diferenciados Según Relevancia, en la Construcción de la Estrategia de cada Servicio..... | 19 |
| Figura 7.2: | Plan de Acción para la Construcción de la Estrategia en cada uno de los Servicios Operacionales, Diferenciado según Categoría de Relevancia del Servicio (1 de 2)..... | 20 |
| Figura 7.3: | Plan de Acción para la Construcción de la Estrategia en cada uno de los Servicios Operacionales, Diferenciado según Categoría de Relevancia del Servicio (2 de 2)..... | 21 |
| Figura 8.1: | Diagrama de Proceso para la Definición del Subproceso a adoptar para la Gestión de un Servicio, dependiente de la Criticidad..... | 22 |
| Figura 8.2: | Diagrama de Proceso para el Subproceso de Gestión de un Servicio con Criticidad ALTA..... | 23 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 8.3: Diagrama de Proceso para el Subproceso de Gestión de un Servicio con Criticidad MEDIA..... | 24 |
| Figura 8.4: Diagrama de Proceso para el Subproceso de Gestión de un Servicio con Criticidad BAJA..... | 25 |
| Figura 9.1: Proceso Asociado a la Etapa de Ejecución: Ciclo de Gestión de Riesgos CMDIC..... | 29 |
| Figura 10.1: Proceso Asociado a la Etapa de Reportabilidad del Servicio..... | 31 |
| Figura 11.1: Macro Procesos de la Gerencia de Servicios Operacionales de CMDIC | 33 |
| Figura 11.2: Proceso de Negocios y Sub- Proceso de Gestión de Operaciones CMDIC..... | 34 |
| Figura 11.3: Proceso de Servicios Operacionales CMDIC..... | 35 |
| Figura 11.4: Proceso de Servicios Operacionales CMDIC – Macro Procesos..... | 36 |
| Figura 11.5: Proceso de Servicios Operacionales CMDIC – Macro Proceso Energía | 37 |
| Figura 11.6: Proceso de Servicios Operacionales CMDIC – Macro Proceso Servicios Mecánicos..... | 38 |
| Figura 11.7: Proceso de Servicios Operacionales CMDIC – Macro Proceso Infraestructura..... | 39 |
| Figura 11.8: Proceso de Servicios Operacionales CMDIC – Macro Proceso Proyectos Operacionales..... | 40 |
| Figura 11.9: Consolidado de Procesos de Servicios Operacionales (1 de 2)..... | 42 |
| Figura 11.10: Consolidado de Procesos de Servicios Operacionales (2 de 2)..... | 43 |
| Figura 11.11: Resultados de la Evaluación de Criticidad de los Servicios Operacionales, CMDIC..... | 44 |
| Figura 11.12: Clasificación de los Servicios Operacionales de Acuerdo a Criticidad, Detalle (1 de 2)..... | 45 |
| Figura 11.13: Clasificación de los Servicios Operacionales de Acuerdo a Criticidad, Detalle (2 de 2)..... | 46 |