

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción.....	1
2	Antecedentes Generales	
2.1	Anglo American.....	2
2.1.1	Operación Los Bronces.....	5
2.1.1.1	Gerencia de Business Improvement.....	6
3	Planteamiento del problema y justificación.....	6
4	Objetivos	
4.1	Objetivo general.....	14
4.2	Objetivos específicos.....	14
5	Marco Conceptual	
5.1	Rediseño de procesos.....	15
5.1.1	Procesos de negocios.....	15
5.1.2	Rediseño de procesos.....	15
5.2	Sistemas de Control de Gestión	
5.2.1	Sistema.....	16
5.2.2	Control.....	16
5.2.3	Sistemas de Control.....	16
5.2.4	Sistemas de Control de Gestión.....	16
5.3	Key Performance Indicator.....	17
5.4	Diagrama de Ishikawa.....	17
5.5	Diagrama de Pareto.....	18
6	Metodología	
6.1	Conceptualización del problema.....	19
6.1.1	Análisis de información.....	20
6.2	Línea base.....	20
6.3	Modelamiento de procesos.....	20
6.4	Validación de causas.....	20
6.4.1	Work shop inicial.....	21
6.5	Diagnóstico.....	21
6.6	Rediseño.....	21
6.6.1	Requerimientos.....	21
6.6.2	Capacidad.....	22
6.6.3	Rediseño.....	22
6.6.3.1	Taller de estandarización.....	22
6.6.3.2	Rediseño.....	22
6.6.4	Validación.....	22
6.7	Work shop validación de resultados.....	22
6.8	Resultados rápidos.....	22

7 Alcances.....	24
8 Levantamiento de información y diagnóstico de la situación actual	
8.1 Estrategia de la compañía.....	25
8.1.1 Estrategia de Anglo American PLC.....	25
8.1.2 Estrategia Unidad de Negocios de Cobre.....	27
8.1.2 Estrategia de la Operación Los Bronces.....	27
8.2 Productividad.....	28
8.2.1 Producción y dotación de la Operación.....	28
8.3 Procedimiento de relevo de transporte.....	30
8.4 Convenio Colectivo.....	31
8.5 Sistema de turnos.....	32
8.6 Infraestructura asociada a relevos.....	34
8.6.1 Estacionamientos.....	35
8.6.2 Mangas de relevo.....	35
8.6.3 Choqueras.....	35
8.7 Transporte GTS.....	35
8.8 Pérdidas económicas por camión detenido.....	36
8.9 Análisis por grupo de operadores.....	37
8.10 Diagnóstico post levantamiento situación actual.....	42
9 Rediseño de los procedimientos de relevo.....	45
9.1 Consideraciones.....	45
9.2 Características de un procedimiento único de relevo.....	47
9.3 Procedimientos de relevo actuales.....	47
9.4 Rediseño de los procedimientos de relevo.....	61
10 Resultados.....	62
11 Conclusiones.....	66
12 Bibliografía.....	68
13 Anexos.....	69