

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	III
TABLA DE CONTENIDO	IV
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES O INTRODUCCIÓN	1
1. CARACTERIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA REGIÓN METROPOLITANA	1
1.1 ACTORES DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO	1
1.2 CARACTERIZACIÓN DE VIAJES EN LA RM.....	2
1.3 COMPARACIÓN SISTEMA TRANSPORTE PÚBLICO CHILENO CON EL RESTO DEL MUNDO	3
2. METRO S.A.	3
2.1 SERVICIOS ENTREGADOS.....	3
2.2 VALORES EMPRESARIALES Y ORGANIGRAMA	4
2.3 CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA	5
2.4 COMPARACIÓN CON METROS DE LATINOAMÉRICA	6
2.5 TENDENCIAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO A NIVEL NACIONAL	7
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
3.1 GERENCIA MANTENIMIENTO	8
3.1.1 OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO.....	8
3.1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GMAN	9
3.1.3 PRINCIPALES FUNCIONES GMAN	9
3.2 INFORMACIÓN DEL ÁREA DE LA EMPRESA	11
3.2.1 PRINCIPALES FUNCIONES	11
3.2.2 ORGANIGRAMA	11
3.2.3 CONTRAPARTE	12
3.2.4 BENEFICIARIOS	12
3.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	12
3.3.1 IMPORTANCIA DE LOS REPUESTOS PARA LA GMAN	12
3.3.2 IMPACTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	13
4. OBJETIVOS.....	15
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL	17
1. REINGENIERÍA DE SISTEMAS	17
2. BUSINESS PROCESS MANAGEMENT O GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM)	17
3. BUSINESS PROCESS REDESIGN (BPR)	18
3.1 FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	19
3.2 VARIABLES DE CAMBIO.....	20
3.3 APLICACIÓN DE SOLUCIONES A BPR (“MEJORES PRÁCTICAS”)	21
4. SIX SIGMA	22
5. LEAN MANAGEMENT	22
6. BUSINESS PROCESS MODEL NOTATION (BPMN).....	23
7. ANÁLISIS DE CRITICIDAD	24
8. ESTADO DEL ARTE RESPECTO A CALIDAD	26
8.1 ¿QUÉ ES CALIDAD?	26
8.2 CALIDAD A DIFERENTES NIVELES JERÁRQUICOS	26
8.3 INGENIERÍA DE CALIDAD Y SUS HERRAMIENTAS	27
8.4 COSTOS CONTROL DE CALIDAD	27
8.5 ORGANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD.....	28

8.6	NORMA CHILENA 44 DE MUESTREO	28
8.6.1	ESTRUCTURA DE UN SISTEMA DE MUESTREO	28
8.6.2	EJECUCIÓN DE UN PLAN DE INSPECCIÓN/MUESTREO	29
	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	32
1.	DEFINICIÓN DE METODOLOGÍA DE TRABAJO	32
2.	RESULTADOS ESPERADOS	33
3.	ALCANCES	33
	CAPÍTULO IV: APLICACIÓN METODOLOGÍA	35
1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	35
1.1	CICLO DE VIDA DE UN REPUESTO	35
1.2	PROCESO CONTROL DE CALIDAD	36
2.	MODELAMIENTO SITUACIÓN ACTUAL	38
2.1	MODELAMIENTO PROCESO MEDIANTE METODOLOGÍA BPMN	38
3.	ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL.....	38
3.1	CONTEXTO Y CIFRAS DEL PROCESO	38
3.2	DETECCIÓN DE PROBLEMÁTICAS MEDIANTE EL ESTUDIO DE FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	41
4.	DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....	44
4.1	GENERALIDADES DE LA PROPUESTA	44
4.2	ANÁLISIS VARIABLES DE CAMBIO	45
4.3	ELECCIÓN DIRECCIÓN DE CAMBIO	47
4.4	REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN	47
4.5	SELECCIÓN MEJORES PRÁCTICAS	48
5.	PROPUESTAS DE MEJORA.....	48
5.1	OPERACIÓN DEL PROCESO: FLUJO DE TRABAJO EN FUNCIÓN DEL TIPO DE REPUESTOS	48
5.2	COMPORTAMIENTO DEL PROCESO: DEFINICIÓN DE PRÁCTICAS DE TRABAJO (MUESTREO Y DECISIONES DE MEDICIÓN DE CALIDAD).....	51
5.3	INFORMACIÓN: CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO UTILIZANDO DATOS	57
5.3.1	RESPONSABILIDAD DE LA REVISIÓN PANEL INDICADORES	59
6.	SOLUCIÓN PLANTEADA.....	59
7.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	60
7.1	REVISIÓN DE REPUESTO EN BASE DE DATOS CRITICIDAD	61
7.2	SELECCIÓN DE MUESTRA	61
7.3	REGISTRO INFORMACIÓN MUESTREO Y CRITICIDAD	61
7.4	ANÁLISIS EJECUCIÓN CONTROL DE CALIDAD	61
7.5	CHEQUEO DE CALIDAD A MUESTRA EN BASE A NCH44	62
7.6	REGISTRO INFORMACIÓN MEDICIÓN DE CALIDAD	62
8.	PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL REDISEÑO	62
8.1	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	63
9.	EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	65
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	66
1.	BIBLIOGRAFÍA.....	68
2.	ANEXOS	71