

**PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS CRITICOS DEL
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA DE
CODELCO-DIVISION CODELCO NORTE**

**PEDRO PETER GUAJARDO RIVERA
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN EJECUTIVO

La presente memoria está enfocada a identificar y analizar las actividades principales realizadas por el Departamento Informática perteneciente al Distrito Norte División Chuquicamata de Codelco, de acuerdo al plan de negocio orientado al cliente de este departamento, acorde al marco estratégico de la Corporación.

Incluye una breve descripción de la Empresa como Corporación, luego la identificación de la División Codelco Norte (Ex Chuquicamata, aunque aún se les llama de las dos formas, indistintamente) y sus principales productos. Posteriormente realiza una descripción de los principales servicios llevados a cabo por el Departamento Informática, con el objeto de identificar y analizar los procesos que este departamento realiza, confeccionar luego un diseño de los procesos que se llevan a cabo en forma real por el departamento. A continuación se lleva a cabo una análisis estratégico de la situación actual del departamento, con el fin de identificar sus principales fortalezas y debilidades, las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno, así como las fuerzas de mercado que interactúan con este departamento, y de acuerdo a éstos preceptos, proponer las mejoras pertinentes de acuerdo a los objetivos que el departamento plantea, llevando a cabo un rediseño de procesos cuando la ocasión lo amerite.

El trabajo surge de la situación actual en la que se encuentra este departamento, nace de la necesidad real de mejorar el servicio a sus clientes, constituidos por las demás áreas de la división, por lo tanto, se preocupa de incluir todos los principales factores que afectan a los servicios enfocados hacia el cliente.

La intención final de este proyecto, es mostrar una propuesta eminentemente práctica, hecha a la medida de las actuales circunstancias, con la finalidad de encontrar una solución en lo posible, útil.