

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de memoria corresponde a un mejoramiento de los procedimientos que apoyan la gestión de tercerización de los servicios pertenecientes al Departamento de Mantenimiento de Elaboración y Suministro de Viña San Pedro, Planta Molina. El proyecto nace por la necesidad de hacer más eficiente y eficaz a la organización, de manera de lograr en ella capacidades plenamente competitivas.

El trabajo se inicia con la entrega de teoría y de los conceptos más utilizados que involucra la tercerización y mantenimiento en una empresa. Con esto se da paso a una descripción de los aspectos relevantes para la definición del proyecto, al retratar a Viña San Pedro como unidad estratégica de negocio, profundizando la investigación del departamento involucrado. Para realizar el análisis de la situación actual, se ejecutó primeramente una clasificación de todos los posibles servicios que pudiesen ser requeridos y se obtuvo, a través de un análisis de Pareto, la relevancia de cada servicio según su frecuencia de pedido y el costo involucrado. Es necesario mencionar que los servicios que han sido estudiados corresponden a aquellos que no están ligados directamente con los procesos productivos por esto se denominaron como servicios de apoyo a la mantención, el periodo analizado corresponde al año 2004 y al intervalo enero-agosto 2005. También en esta fase se recopiló información y se realizó análisis de los elementos principales que intervienen directamente en la posibilidad de mejoramiento, como es la calidad de la información y el grado de cumplimiento de obligaciones tanto del personal del departamento de mantención como aquellos terceros contratados. En vista de lo anterior se estructuró una serie de etapas pertenecientes al llamado “Sistema de gestión de tercerización”, que comprende todo el proceso de gestión para lograr una correcta contratación, haciendo posible la obtención de actividades a seguir como también la documentación necesaria para ello (bases administrativas). Para la obtención de este plan, se trabajó en conjunto con el jefe de mantención, el cual fue elemento clave para la toma de decisiones. La fase final que comprende este trabajo es la propuesta de mecanismos de control, como indicadores y documentos (ordenes de trabajo, resúmenes mensuales) para mantener un registro de la información relevante de lo realizado por los terceros en la empresa, todo esto pensando en la realización de futuros estudios y progresos en ésta materia, así como en el correcto proceder de estas entidades externas.