

INDICE

	Pagina
Contenido de Contenido	
Agradecimiento	II
Dedicatoria	III
Resumen	IV
Abstract	V
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Introducción al Problema	2
1.2 Objetivo General	3
1.3 Objetivo Especifico	3
1.4 Alcance	3
1.5 Metodología	4
II LA EMPRESA	
2.1 Descripción de la empresa	6
2.2 Valores y Estrategia de la Organización	6
2.3 Organigrama de la Empresa	7
2.4 Estado de la Organización	9
2.5 Política de la Empresa	9
2.5.1 La visión	9
2.5.2 La misión	9
2.5.3 Compromiso de la Organización	10
2.5.4 Sistema de la Gestión	10
III MARCO TEORICO	
3.1 Gestión del Mantenimiento	13
3.2 Control Interno de la Organización	14
3.3 Definición del Balanced Scorecard (BSC)	16
3.4 El BSC como sistema de mejoramiento Continuo	17
3.5 Cuadro de mando Integral	18
3.6 Cuadro de Mando Integral de mantenimiento, empresa Ingcoas	21

3.6.1	Perspectiva Financiera	21
3.6.2	Perspectiva del cliente	21
3.6.3	Perspectiva del proceso interno	21
3.6.4	Perspectiva de formación y crecimiento	22
3.7	Indicadores de Mantenimiento	23

IV ESQUEMA ESTRATEGICO

4.1	Introducción	26
4.2	Resultados Esperados	26
4.3	Factores Claves del Éxito	26
4.4	Mapa Estratégico Empresa Ingcoas	27
4.4.1	Proceso estratégico	28
4.4.2	Proceso operativo	28
4.4.3	Proceso de apoyo	28
4.5	Objetivos Estratégicos	28
4.5.1	Objetivos de la estrategia	28
4.5.2	Objetivos tácticos	29
4.5.3	Objetivos operativos	29
4.6	Relación Causa-Efecto	31
4.7	Por perspectiva	31
4.7.1	Perspectiva financiera	31
4.7.2	Perspectiva del cliente	32
4.7.3	Perspectiva del proceso Interno	32
4.7.4	Perspectiva de formación y crecimiento	32
4.8	entre perspectivas	33

V INDICADORES

5.1	Introducción	35
5.2	Análisis de la Recolección de datos	35
5.3	Información sobre la OT	36
5.3.1	Ordenes de trabajo planificadas	36
5.3.2	Ordenes de trabajo solicitud de intervención	36
5.3.3	Ordenes de trabajo correctivo planificado	36
5.3.4	Ordenes de trabajo correctivo de emergencia	36

5.4	Indicadores ideales para optimizar el rendimiento	37
5.5	Incorporación de los indicadores claves de eficiencia	37
5.6	Creación de indicadores de gestión	38
5.6.1	Perspectiva financiera	38
5.6.2	Perspectiva del cliente	38
5.6.3	Perspectiva de proceso interno	39
5.6.4	Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	39
5.7	Matriz de cuadro de mando integral	40
5.8	Evaluación de indicadores	41
5.9	Consideraciones en la evaluación de indicadores	42
5.10	Tabla de indicadores	43

VI EVALUACION DE INDICADORES

6.1	Indicadores de la perspectiva financiera	45
6.1.1	Disminución de gastos por trabajo de emergencia	45
6.1.2	Costo de Proveedores	46
6.2	Indicadores de la perspectiva del cliente	46
6.2.1	Mejorar tasa de calidad	47
6.2.2	Reducir N° de reclamos	47
6.3	Indicadores de la perspectiva proceso interno	48
6.3.1	Disminuir tiempos de reparación de emergencia	48
6.3.2	N° de llamadas por trabajo de emergencia	49
6.3.3	Mejora en la planificación en la orden de trabajo	49
6.4	Indicadores perspectiva aprendizaje y crecimiento	50
6.4.1	Sistematizar preparación de trabajos	50
6.4.2	Aumentar la seguridad	51

VII CONCLUSIONES

7.1	Conclusiones	53
7.2	restricciones y sugerencias	54

BIBLIOGRAFIA		56
---------------------	--	-----------

ANEXO

Anexo A	58
Ficha utilizada en la recepción de información	
Anexo B	59
Reglamento de prevención para empresa contratista y subcontratista CMPC S.A. Planta Maule	
Anexo B-1	61
Empresa Principal Cartulinas CMPC S.A. Planta Maule	
Anexo B-2	65
De los contratistas	
Anexo B-3	67
Departamento de prevención de riesgos Faena	
Anexo C	71
Solicitud de Cotización	

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa Ingcoas	8
Figura 2 Esquema de gestión	11
Figura 3 Efectividad estratégica	15
Figura 4 Esquema de gestión estratégica	19
Figura 5 Interrelación entre objetivos estratégicos y perspectiva Del cuadro de mando integral	20
Figura 6 El CMI del mantenimiento	22
Figura 7 Modelo de agrupación de Procesos	27
Figura 8 Asociación de progresos y objetivos	29
Figura 9 Mapa estratégico 2010 para la empresa Ingcoas	30
Figura 10 Faceta objetivo, captación, observar	42