



FORMALIZACION Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS EN CARTULINAS CMPC PLANTA MAULE

**GABRIEL FIGUEROA CÁCERES
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto de formalización y mejoramiento de procesos operativos, se realizó en la empresa de Cartulinas CMPC Planta Maule. Esta empresa, que produce y comercializa sus productos en más de 30 países de América, Europa y Asia; tiene una capacidad de producción actual de 285.000 toneladas al año.

El objetivo general de este trabajo, es la formalización de los principales procesos de la planta, junto con la generación de propuestas de mejoramiento o rediseño a los procesos operativos que limitan los objetivos y la eficiencia. La justificación del proyecto radica en que actualmente los procesos operativos que involucran movimiento de unidades entre Sala de Conversión y Bodega de Productos, presentan elevados porcentajes de errores en su registro y validación, provocando incompatibilidad de información; distorsionando los informes de gestión, contabilidad, entre otros. Por otro lado, existen porcentajes elevados de incumplimiento de pedidos en producción y despachos, generando retrasos e incumplimiento en la entrega a sus clientes. La metodología empleada, se sustenta en la caracterización de los procesos, con la finalidad de identificar los procesos que limitan el desempeño, para luego analizar sus causantes a través de diagramas causa efecto, y con esto organizar reuniones en la empresa aplicando el método de expertos, para conseguir mejoramientos o rediseños enfocados a disminuir errores y aumentar la eficiencia según sea el caso. Los resultados obtenidos minimizan los porcentajes de errores en los procesos que involucran movimiento de unidades. Para lograr esto, se hicieron mejoramientos de corto plazo (ajuste del proceso) y se rediseñaron los procesos a largo plazo a través de la unificación de la responsabilidad de la bodega, y del reconocimiento de unidades a través de sus clases. También se generaron tres rediseños, necesarios para aumentar la eficiencia en almacenamiento y despacho de productos, disminuyendo el porcentaje de incumplimiento de pedidos.

Como conclusión se puede decir que este proyecto es una aplicación práctica, en la cual todas las propuestas generadas fueron validadas y aprobadas por la empresa para su pronta implementación.