



DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS VIALIDAD REGIÓN DE O'HIGGINS"

**NATALIA POBLETE ESPINOSA
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

La Memoria de Título que se presenta a continuación trata sobre el diseño de un Sistema de Control de Gestión, para el Departamento de Proyectos de Vialidad Región del Libertador Bernardo O'Higgins, el cual abarca desde la descripción de los procesos de dicho Departamento, hasta la descripción del Diseño Lógico del sistema propuesto. Lo primero que se lleva a cabo en esta Memoria, fue la realización de una descripción de cada una de las actividades, procesos y procedimientos de los servicios que se llevan a cabo en el Departamento. Esto debido que en la actualidad, no existe registro de los procedimientos que se ejecutaban diariamente. Así se hizo una descripción de cada Sub departamento perteneciente al Departamento de Proyectos y se describieron sus actividades, junto con adjuntar un Diagrama de Procesos a cada uno. Esta descripción de procedimientos fue debidamente validada por cada uno de los participantes de los procesos descritos y por el Jefe del departamento en análisis. Posterior a la descripción de los procesos, se comenzó a elaborar el Cuadro de Mando Integral, el cual contiene la Misión de la Institución, junto con sus Objetivos Estratégicos, los cuales además de ser descritos en forma global, fueron desglosados según las perspectivas financieras, perspectivas del cliente, perspectivas de los procesos internos y finalmente las perspectivas de crecimiento y desarrollo. Además se adicionaron indicadores de gestión los cuales serán los encargados de generar una serie de informes con el objetivo de vislumbrar deficiencias y potencialidades en la ejecución de las actividades del Departamento. Luego de tener caracterizado y formalizado el Departamento y sus objetivos estratégicos se determinaron los requerimientos, necesarios para el diseño del sistema de información encargado de apoyar el control de gestión. Finalmente se desarrolló el Diseño Lógico de este sistema de información de manera que cuente con las características necesarias para cumplir con los objetivos propuestos. Es así como se obtiene el resultado final del diseño del sistema de control de gestión, junto con los requerimientos necesarios para su implementación. De esta forma será posible apoyar la gestión

del Departamento de Proyectos, optimizando los procesos, y la gestión de los funcionarios. Finalmente se describen las conclusiones obtenidas luego de la ejecución de esta memoria y del trabajo realizado.