

---

**ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMAS DE  
PROCESOS SEGÚN ISO 9001 Y PROPUESTA DE NUEVOS  
INDICADORES DE GESTIÓN**

**JUAN PABLO ESTEBAN VIVANCO GONZÁLEZ  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

En el presente informe se detalla el proyecto de mejoramiento realizado en la S.V. Miguel Torres S.A. el cual consta en la actualización de sus manuales de procedimientos y propuesta de indicadores de gestión.

En primera instancia se realiza un diagnóstico de acuerdo a la realidad y problemática encontrada en la empresa, para ello se realiza un levantamiento de información y se analiza de forma cualitativa y cuantitativa la situación de la organización.

Posteriormente se desarrollan las soluciones para la problemática encontrada en una primera instancia y confirmada en el diagnóstico de la empresa. El primer desarrollo corresponde a la propuesta de indicadores de gestión para el área de producción, indicadores relacionados directamente con los manuales de procedimientos e indicadores relevantes de medir y controlar para la toma de decisiones. El siguiente desarrollo corresponde a la actualización de los diagramas de procesos y la confección de un diagrama general de procesos, el cual busca que los procesos llevados a cabo en producción estén de acorde a lo formalizado. Por último se desarrolla la actualización de los manuales de procedimientos y se confecciona una metodología de actualización para el sistema de calidad.

Una vez que se desarrollan los entregables los que buscan satisfacer el objetivo general y objetivos específicos del proyecto, se procede a evaluar de forma económica el proyecto y se entregan las conclusiones y recomendaciones para la empresa.