

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	2
1.1. Lugar de aplicación.....	3
1.1.1. Estructura organizacional.....	3
1.1.2. Servicios.....	4
1.2. Oportunidad de mejora	5
1.3. Objetivo general	7
1.4. Objetivos específicos	7
1.5. Resultados tangibles esperados	7
1.6. Alcance	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA	9
2.1. Marco teórico	10
2.1.1. Estrategia.....	10
2.1.2. Modelo chileno de gestión de excelencia	17
2.1.3. Calidad	19
2.1.4. Medio ambiente	19
2.1.5. Seguridad y Salud en el trabajo	19
2.1.6. Sistema de gestión de calidad	19
2.1.7. Sistema de gestión ambiental	20
2.1.8. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST).....	21
2.1.9. Organismo Internacional de Normalización ISO	22
2.1.10. Norma ISO 9001:2015	22
2.1.11. Norma ISO 14001:2015	24
2.1.12. Norma ISO 45001:2018.....	25
2.1.13. Sistema de gestión integrado	27
2.1.14. Sistema de información.....	27
2.1.15. <i>Scrum</i>	28
2.1.16. <i>Design Thinking</i>	29
2.2. Metodología de solución	30
CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	32
3.1. Situación actual de la empresa	33

Anexo 18: Procedimiento de matriz de comunicaciones internas y externas	219
Anexo 19: Procedimiento para el control de registros y documentos	223
Anexo 20: Procedimiento para proveedores.....	229
Anexo 21: Procedimiento para auditoría interna.....	235
Anexo 22: Procedimiento para reclutamiento y selección	242

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Puntaje por criterio del diagnóstico SIGA.....	43
Gráfico 2: Porcentaje de cumplimiento por requisito ISO 9001:2015	48
Gráfico 3: Porcentaje de cumplimiento por requisito ISO 14001:2015	49
Gráfico 4: Porcentaje de cumplimiento por requisito ISO 45001:2018	50

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1: Costo por hora del Gerente de operaciones	84
Ecuación 2: Costo implementación de documentación de personal RRHH	85
Ecuación 3: Costo por hora del administrador de obra.....	85
Ecuación 4: Costo de completar registros	85