

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	9
Capítulo 1: Definición y Formalización del Proyecto de Mejoramiento	11
Descripción de la Industria	12
Descripción de la Empresa	13
1.1.1. Misión, Visión y Políticas de Calidad de la Empresa	13
1.1.2. Clientes	14
1.1.3. Servicios entregados por el Mall	15
1.1.4. Organigrama	15
1.1.5. Plano de las Instalaciones	17
Planteamiento del Problema	17
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Justificación y Alcance.....	19
Diagnóstico.....	21
1.1.6. Análisis SIGA.....	21
1.1.7. Check list de requisitos de la Norma ISO 9001:2008	23
Resultados Esperados	23
Marco teórico.....	24
1.1.8. Análisis SIGA.....	24
1.1.9. Normas ISO	25
1.1.10. ISO 9001:2008.....	26
1.1.11. Principios de gestión de la calidad	28
1.1.12. Manual de calidad.....	29
Metodologías de Solución	30
1.1.13. Revisión bibliográfica	30
1.1.14. Diseñar un sistema para realizar el diagnóstico.....	30
1.1.15. Implementación del diagnóstico.....	30
1.1.16. Planificación del SGC	31
1.1.17. Elaborar la documentación requerida por la norma.....	31
Capítulo 2: Desarrollo del Proyecto de Mejoramiento	32
2.1. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	33
2.1.1. Organigrama	33
2.1.2. Alcance y Mapa de Procesos	33
2.1.3. Política de Calidad.....	34
2.1.4. Lista Maestra de Documentos SGC	34
2.1.5. Comité de Calidad	34
2.2. Elaboración de la documentación requerida.....	34

2.2.1.	Requisito 1. Objeto y Campo de Aplicación	35
2.2.2.	Requisito 2. Referencias Normativas	35
2.2.3.	Requisito 3. Términos y Definiciones	35
2.2.4.	Requisito 4. Sistema de Gestión de la Calidad.....	35
2.2.5.	Requisito 5. Responsabilidad de la Dirección	39
2.2.6.	Requisito 6. Gestión de los Recursos	45
2.2.7.	Requisito 7. Realización del Producto.....	48
2.2.8.	Requisito 8. Medición, Análisis y Mejora.....	53
2.3.	Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	58
2.3.1.	Introducción y Evaluación Inicial.....	59
2.3.2.	Programa de Formación y Capacitación.....	59
2.3.3.	Revisión y Aprobación Documental del SGC.....	59
2.3.4.	Implantación del SGC	60
2.3.5.	Auditorías de Comprobación y Detección de Oportunidades de Mejora.....	60
2.3.6.	Preparación para la Auditoría de Certificación y seguimiento final	61
2.3.7.	Auditoría de Certificación por parte del Organismo Certificador.....	61
Capítulo 3: Evaluación de Impactos de la Implementación del SGC.....		62
3.1.	Evaluación de Impacto Económico de la Implementación del SGC.....	63
3.2.	Evaluación de Impacto No Económico de la Implementación del SGC.....	64
3.2.1.	Responsabilidades del Comité de Calidad, Auditores Internos y Auditados en la etapa de Implementación del SGC.....	65
3.2.2.	Horas Hombres (HH) dedicadas a la Implementación del SGC por el personal del Mall	67
CONCLUSIONES		70
ANEXOS		73
Anexo 1: Resultados Análisis SIGA		74
Anexo 2: Informe de evaluación conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008		78
Anexo 3: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		105
Anexo 4: Programa de Gestión de la Calidad		109
Anexo 5: Manual de la Calidad		116
Anexo 6: P.SGC - 01 Control y Administración de Documentos y Registros.....		148
Anexo 7: P.SGC-02 Auditorías Internas del SGC.....		164
Anexo 8: P.SGC-03 Servicio No conforme.....		178
Anexo 9: P.SGC-04 Acciones Correctivas y Preventivas		186
Anexo 10: P. PRI-01 Gestión y Formalización del Negocio.....		197
Anexo 11: P. PRI 02-Prestación del Servicio.....		210
Anexo 12: P. PRI-03 Satisfacción, retroalimentación y comunicación con el cliente ...		225
Anexo 13: P. APO-01 Prevención y Vigilancia		240
Anexo 14: P. APO-02 Evaluación de Proveedores y Subcontratistas.....		247
Anexo 15: P. APO-03 Manejo de Emergencias		254
Anexo 16: P. APO-04 Mantenimiento de Infraestructura		280

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen resultados análisis SIGA.....	21
Tabla 2: Integrantes Comité de Calidad	34
Tabla 3: Empresas proveedoras y subcontratistas	47
Tabla 4: Precio por hora hombre para cada etapa de Implementación.....	64
Tabla 5: Costo de Implementación.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Organigrama Inmobiliaria Mall Viña del Mar S.A.	16
Ilustración 2: Organigrama Inmobiliaria sucursal Mall Curicó.....	16
Ilustración 3: Diagrama de las Instalaciones en Mall Curicó.....	17
Ilustración 4: Gráfico Porcentaje Cumplimiento.....	22
Ilustración 5: Enfoque basado en procesos	27
Ilustración 6: Documentos SGC.....	37
Ilustración 7: Carta Gantt de Implementación SGC.....	58
Ilustración 8: Carta Gantt - Horas Hombres por Etapa	63
Ilustración 9: Carta Gantt de Recursos Humanos utilizados en la Implementación del SGC	69
Ilustración 10: Organigrama.....	106
Ilustración 11: Mapa de Procesos.....	107
Ilustración 12: Lista Maestra de documentos requeridos para el SGC.....	108