

**DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2008, PARA INMOBILIARIA MALL VIÑA DEL MAR S.A. SUCURSAL  
MALL CURICÓ**

**NATALIA CHÁVEZ RODRÍGUEZ  
CAROLINA ESPINOSA ALBORNOZ  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

El presente Proyecto Aplicado de Mejoramiento corresponde a la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Sociedad Constructora Ecobras Ltda., con el fin de lograr mejores niveles de competitividad y diferenciación con sus competidores, obteniendo de esta manera el aseguramiento de la calidad de los procesos para satisfacer las necesidades de los clientes, a través de su mejora continua.

El proyecto comienza con una breve descripción de la empresa, posteriormente se plantea la problemática que se pretende resolver, de esta manera obtener los objetivos generales y específicos para dar solución a ésta; describiendo su justificación y alcance. Luego se procede a realizar un análisis a través de las diferentes herramientas de ingeniería tales como, análisis PEST, matriz FODA, diagnóstico SIGA, Lista de Chequeo, entre otros.

En la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se define la postura estratégica de la empresa y la propuesta de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, comenzando con la identificación de los procesos mediante el Mapa de Procesos, luego identificando la documentación necesaria por cada requisito exigido por la Norma ISO 9001:2008.

Finalmente se define los costos asociados a la implementación y certificación de la Norma ISO 9001:2008 y se comparan dos alternativas; la primera consiste en implementar el Proyecto Aplicado de Mejoramiento con un Costo de \$2.260.366 y la segunda alternativa contratar a una Empresa Consultora con un costo de \$4.533.090.