



# SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (S.G.C.)

- ◆ ... ***“La forma en que una empresa dirige y controla todas las actividades asociadas a la calidad”...***




# Las partes de un S.G.C.

- ◆ 1. Estructura Organizacional
- ◆ 2. Planificación de la Calidad
- ◆ 3. Los procesos de la organización
- ◆ 4. Recursos necesarios
- ◆ 5. Documentación utilizada



- ◆ *“Que una empresa tenga implementado un S.G.C. Sólo quiere decir que esta empresa gestiona la calidad de sus productos o servicios de una forma ordenada, planificada y controlada”*

A collection of military medals and a compass are arranged on a wooden surface. The medals include a red ribbon with a circular emblem, a blue ribbon with a circular emblem, and two silver Maltese crosses with central emblems. A pair of gold-rimmed glasses and a silver compass are also visible. The background is a light-colored, textured surface.

*“Las normas de  
Productos son  
diferentes a las normas  
de un S.G.C.”*



# Normas ISO más conocidas

- ◆ **ISO 9001: Normas de sistemas de Gestión de Calidad**
- ◆ **ISO 14001: Normas relacionadas con el cuidado del medio ambiente**
- ◆ **ISO 18000 (OSHAS) : Normas de Seguridad y prevención de Riesgos**



# VENTAJAS DE UN S.G.C.

- ◆ Definición de OBJETIVOS claros
- ◆ Definición de competencias, responsabilidades y autoridades
- ◆ Disponibilidad de métodos de trabajo claros
- ◆ Aumento del N° de Clientes
- ◆ Motivación del personal
- ◆ Trabajo organizado(“orden en la casa”)
- ◆ Mejora de Relaciones con clientes y Proveedores
- ◆ Reducción de costos debido a la mala calidad
- ◆ MEJORA CONTINUA en la Organización



# Principios básicos de un S.G.C.

- ◆ **1. Enfoque al Cliente**
- ◆ **2. Liderazgo**
- ◆ **3. Participación del personal**
- ◆ **4. Enfoque basado en procesos**
- ◆ **5. Creación de un sistema para la gestión de calidad**
- ◆ **6. Mejora Continua**
- ◆ **7. Enfoque basado en hechos (Registros)**
- ◆ **8. Relaciones de mutuo beneficio con el proveedor.**



# ¿QUÉ ES UN PROCESO?

- ◆ **Un proceso es una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada (datos necesarios) se transformen en RESULTADOS.**





# Proceso de Certificación

- ◆ *“...La **CERTIFICACION** es el examen y reconocimiento formal por parte de un **ORGANISMO INDEPENDIENTE**, de la implementación y eficacia de nuestro **S.G.C....**”*



# FASES DE UN PROYECTO DE CERTIFICACION ISO 9000

- ◆ 1. La Gerencia toma la determinación
- ◆ 2. Planteamiento del proyecto (recursos necesarios)
- ◆ 3. Identificación de los Procesos
- ◆ 4. Formación del equipo de Trabajo
- ◆ 5. Creación del Mapa de procesos (Interacción)
- ◆ 6. Elaboración de la Documentación
- ◆ 7. Información a TODO el personal
- ◆ 8. Realización de Auditorías Internas



## (Continuación...)

- ◆ **9. Acciones correctivas de las Auditorías Internas**
- ◆ **10. Contactos con la Casa certificadora**
- ◆ **11. Auditoría de Certificación**
- ◆ **12. ¡ CELEBRAR!**



# Capítulos de la Norma ISO 9000

- ◆ **Capítulo 4: Sistema de Gestión de Calidad**
  - Política de Calidad
  - Objetivos de Calidad
  - Manual de Calidad
  - Procedimientos e Instructivos
  - Documentos Necesarios
  - Registros

## Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección

- ◆ Evidenciar el compromiso
- ◆ Asegurar que se cumplen los requerimientos del cliente
- ◆ Establecer una Política de Calidad
- ◆ Establecer Objetivos de Calidad



## Capítulo 6: Gestión de los recursos

- ◆ **Proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener un S.G.C.**
- ◆ **Proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente**
- ◆ **Mantener los registros apropiados que aseguran competencia del personal**
- ◆ **Proporcionar infraestructura necesaria**



## Capítulo 7: Realización del Producto

- ◆ Planificar y Desarrollar los procesos necesarios
- ◆ Determinar los requisitos del cliente
- ◆ Determinar los requisitos legales y reglamentarios
- ◆ Planificar y controlar el Diseño y Desarrollo del producto
- ◆ Establecer requisitos de compras
- ◆ Evaluar y seleccionar proveedores
- ◆ Establecer las inspecciones necesarias
- ◆ Producir bajo condiciones controladas



## Capítulo 8: Medición, análisis y mejora

- ◆ Medir la **Satisfacción** del cliente
- ◆ Controlar y analizar los **reclamos** de los clientes
- ◆ Realizar **Auditorías Internas** al S.G.C. (Planificadas)
- ◆ Medir la **evolución** de los procesos
- ◆ Medir las **características** del producto o servicio (requisitos)
- ◆ Identificar los productos **NO CONFORMES**
- ◆ Recopilar y analizar los **datos** que obtenemos del S.G.C.
- ◆ **Mejorar continuamente** la eficacia del S.G.C.
- ◆ Tomar **acciones correctivas**
- ◆ Tomar **acciones preventivas**



Si nos esforzamos por cumplir con todo lo anterior...

◆ **¡LOGRAREMOS EL ÉXITO!**





# COSTOS ASOCIADOS

- ◆ Proyecto Implementación con Subsidio CORFO (50%)
- ◆ Costo estimado empresa PYME: UF 280
  - **Subsidio:** UF 140
  - **Empresario:** UF 140
- ◆ Costo de Certificación: Aprox. entre UF 80 y 100 (Duración: 3 años)
- ◆ CORFO financia aprox. UF 50 de la certificación



## Documentos necesarios para presentar proyecto a CORFO

- ◆ 1.Solicitud de Cofinanciamiento FOCAL (Consultor)
- ◆ 2.Fotocopias escritura constitución empresa y modificaciones
- ◆ 3.Inscripción Conservador de Bienes Raíces y publicación Extractos
- ◆ 4.Fotocopia extracto escritura en que conste otorgamiento poder Representante Legal
- ◆ 5.Publicación Extracto (Fotocopia Diario Oficial)
- ◆ 6.Fotocopia RUT empresa
- ◆ 7.Fotocopia RUT Representante Legal
- ◆ 8.Fotocopias 3 últimas declaraciones de Renta anual
- ◆ 9.Fotocopias 12 últimos IVA
- ◆ 10.Certificado de vigencia (Original) de la sociedad con una antigüedad no superior a 3 meses