



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SERIE ISO 9000

9 • 10 • 11 Octubre

**O S O R N O**



## INDICE

**Secretario General: Carlos Urenda A.**

1. Introducción a la Serie ISO 9000
  - a) ¿Cómo nace la serie de normas ISO 9000?
  - b) Normas que componen este sistema
  - c) Aspectos relevantes y ventajas asociadas a una Certificación ISO 9001
  - d) Cronología de implementación

**Encargada del Sistema de Gestión de Calidad: Paulina Álvarez G.**

- e) Conceptos generales aplicados a cualquier empresa
- f) Aportes de la ISO 9001 a estos conceptos generales
- g) Mitos de una certificación: ¿producto o procesos?
2. ¿Cómo aplicar ISO 9001 en una Asociación Gremial?
3. Procesos administrativos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad
4. Sistema a nivel nacional y repercusiones a nivel regional
5. Conclusiones de implementación a nivel nacional

**Secretario General Regional: Gabriela Tamm A.**

6. Experiencia de la Delegación Regional de Concepción
7. Gestión gremial y administrativa
8. Conclusiones a nivel regional

### ¿CÓMO NACE LA NORMA ISO 9000?

- Surge por la necesidad de establecer un marco de referencia para el intercambio comercial
- Se utiliza la experiencia de empresas exitosas
- Fue preparada por personas que estuvieron o están en contacto con los problemas cotidianos que ocurren en estas empresas



En **1979** se constituyó dentro de ISO (Organismo Internacional de Normalización) el **Comité Técnico N° 176**, el que se identifica como ISO/TC 176 «**Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad**», con el cometido de establecer, sobre este tema, normas genéricas y de aplicación universal.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

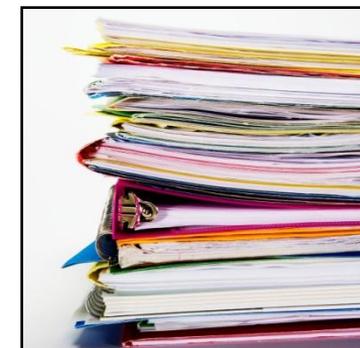
## CChC A .G



ED: 01

### NORMAS ASOCIADAS A ESTE SISTEMA

NCh 9000.Of2001	Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
NCh 9001.Of2001	Sistemas de gestión de calidad - Requisitos
NCh 9004.Of2001	Sistemas de gestión de calidad - Directrices para el mejoramiento del desempeño
NCh-ISO19011.Of2003	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental



### ASPECTOS RELEVANTES

- Debe existir un compromiso de la alta gerencia.
- No es un sistema que deba ser utilizado para despedir personal.
- Si no se planifica adecuadamente existe el riesgo de documentar excesivamente.
- Cuando se habla de calidad no se deben esperar resultados a corto plazo. No olvidar que es un cambio en la cultura de la organización.
- Es un proyecto que involucra a todo el personal.

### VENTAJAS GENERALES

- Fortalece la estructura de la organización, definiendo cargos y responsabilidades.
- Permite identificar los servicios que tienen un valor agregado para los socios de la Institución
- Mejora del nivel de comunicación y de satisfacción de los trabajadores
- Permite una mejor comprensión de las empresas socias certificadas.
- Contribuye a prevenir los problemas y no sólo a corregir.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CChC A .G



ED: 01

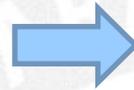
## CRONOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Oficina Principal	<b>Certificada en Junio 2008</b>
Delegación Regional de Concepción	<b>Certificada en Septiembre 2008</b>
Delegación Regional de La Serena Delegación Regional de Valparaíso Delegación Regional de Temuco	<b>Proyecto a Marzo 2009</b>

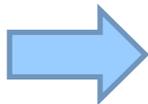


## CONCEPTOS GENERALES APLICADOS A CUALQUIER EMPRESA

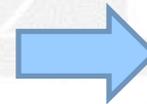
1. Los clientes necesitan productos que satisfagan sus necesidades y expectativas



2. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto



3. Estas especificaciones pueden quedar establecidas de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización



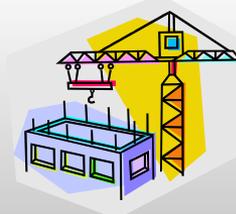
4. Debido a que las necesidades y expectativas del cliente son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos o procesos

### APORTES DE LA ISO 9001 A ESTOS CONCEPTOS GENERALES

1. Anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente



2. Define los procesos que contribuyen al logro del producto aceptado por el cliente



3. Mantiene estos procesos bajo control



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CChC A .G



ED: 01

## APORTES DE LA SERIE ISO 9000 A ESTOS CONCEPTOS GENERALES



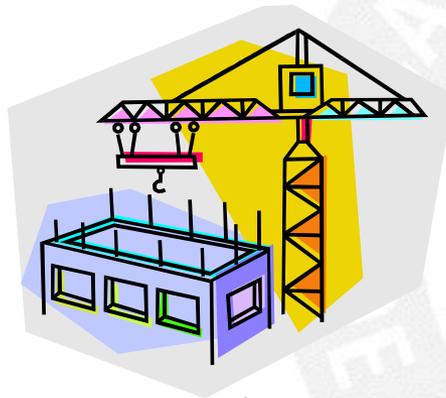
MEJORA CONTINUA



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

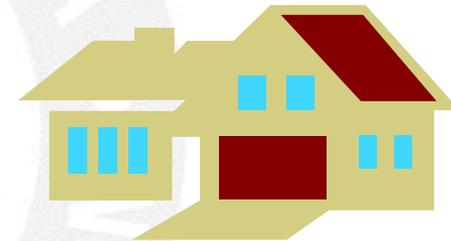
## MITOS DE UNA CERTIFICACIÓN: ¿PRODUCTO O PROCESOS?

**CERTIFICACIÓN ISO 9001**



PROCESOS

**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS**



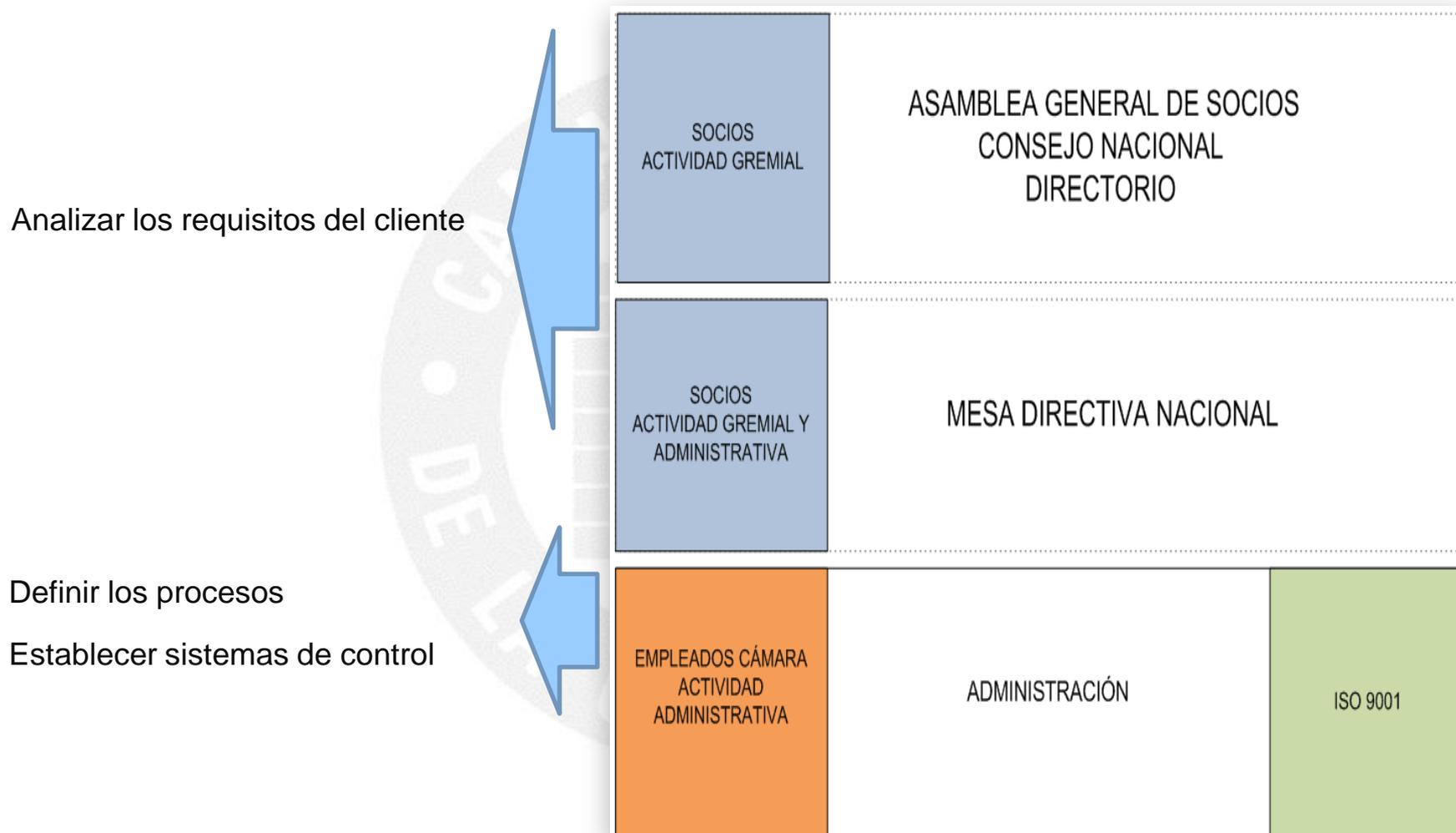
PRODUCTO

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CChC A .G



ED: 01

## ¿CÓMO APLICAR ISO 9001 EN UNA ASOCIACIÓN GREMIAL?



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CChC A .G



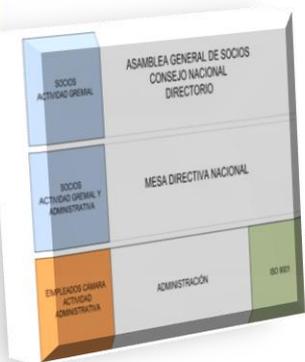
ED: 01

## ¿CÓMO APLICAR ISO 9001 EN UNA ASOCIACIÓN GREMIAL?

**ESTRUTURA GREMIAL**

**ESTRUTURA ADMINISTRATIVA NACIONAL**

**ESTRUTURA ADMINISTRATIVA REGIONAL**



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## CChC A .G



ED: 01

### PROCESOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Coordinación de Comisiones	Centro Bienestar Socios
Captura de socios y auspicios	Tecnologías de Información y Comunicación
Coordinación de Comités Gremiales y Grupos de Trabajo	Objetivos, indicadores y metas <b>ADMINISTRATIVAS</b> por unidad
Coordinación Consejos Regionales	Desarrollo Empresarial
Elecciones	Administración
Coordinación Mesa Directiva Regional	Eventos
Registro de Socios	Coordinación Asamblea General de Socios y Consejo Nacional
Capacitación	Misiones Internacionales
Recaudación, contabilidad y presupuesto	Emisión de estudios periódicos
Personal y bienestar	Solicitud de estudios y asesorías
Centro de Documentación (CENDOC)	Gestión de reclamos
Medición de la satisfacción por los servicios otorgados	Auditorías Internas

## SISTEMA A NIVEL NACIONAL Y REPERCUSIONES A NIVEL REGIONAL

1. El sistema a nivel nacional considera a lo menos 30 procesos a aplicar.
2. Los estándares definidos para la certificación deben ser adoptados en su totalidad por las Delegaciones Regionales, independiente de su dotación.
3. El sistema es diseñado en conjunto con el personal de la Delegación y bajo la supervisión directa de la Mesa Directiva Regional.
4. La coordinación del sistema se efectúa desde la Oficina Principal.

## CONCLUSIONES DE IMPLEMENTACIÓN A NIVEL NACIONAL

### **Algunos beneficios a nivel nacional**

1. Mayor efectividad en la promoción y defensa de los intereses gremiales debido al proceso eficaz de captura y seguimiento de los requerimientos gremiales a nivel nacional.
2. Estándar único en los servicios otorgados por la administración a nivel nacional.
3. Efectividad en las comunicaciones a nivel nacional.
4. Contribuye a que la información para el gremio se encuentre identificada y accesible.
5. Permite incorporar el concepto de mejora continua, respondiendo de mejor manera a las equivocaciones y reclamos de los socios, haciendo responsable al personal de los mismos, aprendiendo de los errores y tomando las medidas necesarias para evitar su repetición.
6. Permite homologar los criterios bajo los cuales se medirá la gestión eficaz de las administraciones de las Delegaciones.
7. Contribuye a homologar la terminología a nivel nacional de los aspectos gremiales y administrativos.

## EXPERIENCIA DE LA DELEGACIÓN REGIONAL DE CONCEPCIÓN

1. Estructura gremial adecuada (Planificación Estratégica actualizada, objetivos gremiales y sus respectivas metas e indicadores)
2. Compromiso de la Mesa Directiva Regional
3. Liderazgo claro del Secretario General Regional
4. Estructura administrativa de la Delegación “Sana y estable”
5. Lograr el **Compromiso** del personal y trabajo en equipo
6. Consolidación de las estructuras tanto gremiales como administrativas

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## CChC A .G



ED: 01

### LINEAMIENTOS GREMIALES

- ✓ Participación de los socios
- ✓ Actividades de representación
- ✓ Actividades de Desarrollo Empresarial
- ✓ Actividades de Información
- ✓ Administración

### TABLERO DE CONTROL ASOCIACIÓN GREMIAL

AREA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	META 2007
Representación	Representar a los socios posicionando a la CChC como un referente de opinión frente a la comunidad.(*)	Nº de representaciones en prensa escrita y televisión (Valor Base 0)	15 veces
	Posicionar a la CChC como un referente de opinión frente a las autoridades y mejorar las relaciones con ellos	Número de reuniones con autoridades	20 veces
	Aumentar relaciones con el poder legislativo regional.	Número de reuniones con parlamentarios	3 veces
	Posicionar a la CChC como un referente de opinión frente a los medios de comunicación	Número de Conferencias de prensa	3 veces
	Contar con una vocería definida	Nº de intervenciones de voceros No definidos (Valor Base 0)	Reducir el valor en un 50%
	Aumentar relaciones con asociaciones gremiales regionales.	Número de encuentros	2 veces

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## CChC A.G



ED: 01

### LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS

✓ 4 Objetivos de Calidad

### TABLERO DE CONTROL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO N°1	
Item	Formula
Nº de horas de capacitación	Nº de horas
OBJETIVO N°2	
Item	Formula
Encuesta de Satisfacción (%)	Total de Excelentes y Buenos / Total de respuestas
Cumplimiento Recaudación (\$)	\$ Ingresadas recaudadas mensualmente
Nº de Misiones empresariales y tecnológicas logradas en el año (Nº)	Nº de Misiones
OBJETIVO N°3	
Item	Formula
Excelentes y buenos obtenidos de la Encuesta de Satisfacción Anual "Comunicación eficaz" (%)	Total de Excelentes y Buenos / Total de respuestas
OBJETIVO N°4	
Item	Formula
Asistencia física de socios a Comités Gremiales (%)	Nº de Socios Asistentes Mensual Acumulado / Nº de Socios Proyectado
Asistencia virtual de socios (%)	Nº de Usuarios / Nº de Socios asistentes periodo anterior
Asistencia de Socios a Comités Nacionales (Nº)	Nº de participantes mensuales
Aumentar Socios (Nº)	Total de Socios
Participación en los programas de Desarrollo Empresarial (Nº)	Nº de Asistentes promedio en programas y charlas efectuadas mensualmente

## CONCLUSIONES A NIVEL REGIONAL

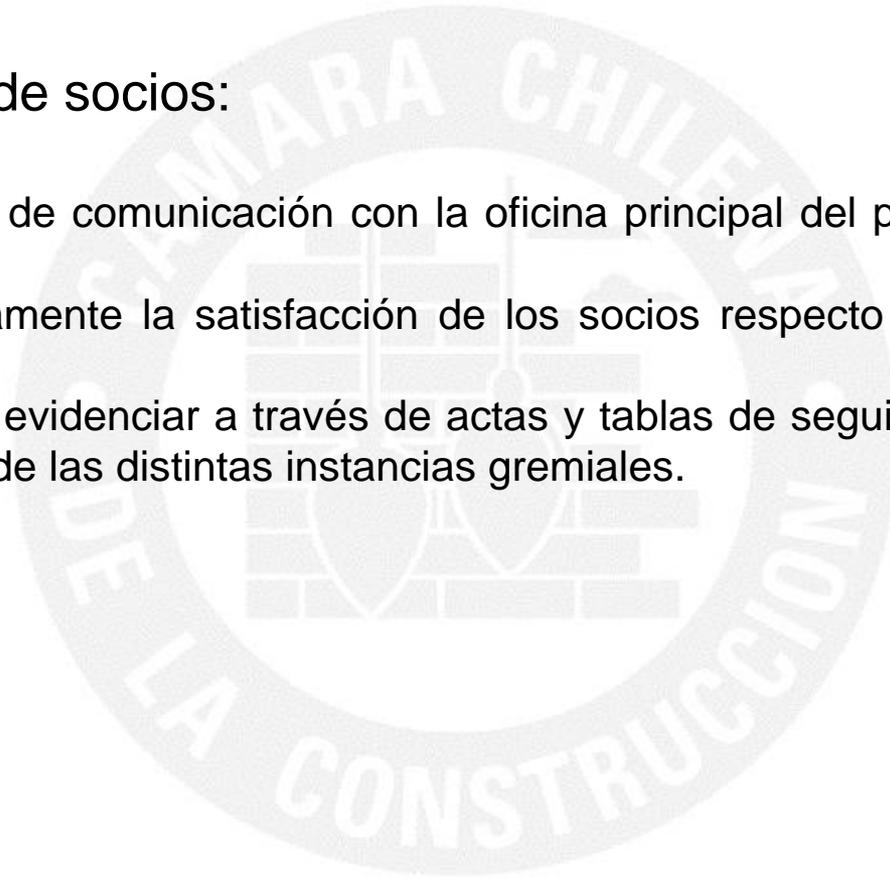
Fortaleza para la administración detectadas a corto plazo:

1. Eficiente traspaso de descripción de funciones y responsabilidades ante reemplazos o nuevas contrataciones.
2. Descripción de cargo y perfiles de cargo, evaluaciones del personal y evaluación de brechas.
3. Homologación en el tema administrativo a nivel nacional (en lo relativo al personal, bienestar y capacitación) no hay distinciones

## CONCLUSIONES A NIVEL REGIONAL

### Fortalezas a nivel de socios:

1. Mejora los canales de comunicación con la oficina principal del punto de vista gremial y de estudios.
2. Se conoce objetivamente la satisfacción de los socios respecto a los servicios que se entrega.
3. Los socios pueden evidenciar a través de actas y tablas de seguimiento los avances en los requerimientos de las distintas instancias gremiales.



**No es un tema fácil, pero es factible...**

**“Con ganas y apoyado siempre de un buen equipo de trabajo”.**



9 • 10 • 11 Octubre

**O S O R N O**  
**TERMAS DE PUYEHUE**

