

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADA EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA CHILENA 2909:2004, PARA LA
CONSTRUCTORA R&B.**

**GONZALO JAVIER HUENTEMILLA REBOLEDO
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El siguiente proyecto es una propuesta para la empresa constructora R&B, sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma Chilena NCh 2909:2004. Siendo ésta la que mejor se adecua a la realidad de la empresa, para así lograr competir a la par con grandes empresas en lo que respecta a licitaciones, aprovechar la futura certificación, la cual volvería inmediatamente a la constructora más atractiva para los clientes, y lograr cumplir el sueño de fusión de ésta con una empresa de diseño de la misma dueña.

La aceptación de la propuesta y la consecuente implementación del SGC, contrarrestaría los evidentes problemas organizacionales que posee la constructora; como lo son la inexistencia de una estrategia organizacional, la falta de motivación para el alcance de metas en comunes con todos los trabajadores de la empresa, entre otros problemas. Para así lograr asegurar a las personas que los productos entregados cumplen con la calidad que se dice tener.

Primero que todo para realizar la propuesta, se realizó un estudio respecto a la situación actual de la empresa con herramientas del ámbito Ingenieril. El diagnóstico o Autoevaluación SIGA tiene por finalidad entregar la profundización del sistema de gestión de la empresa en distintos ámbitos, entregando con el puntaje la estrategia más eficiente para mejorar, en éste se obtuvo un puntaje de 22 puntos de un máximo de 150 puntos, se desprende con que la constructora está al debe en lo que respecta a la gestión, y la recomendación es la implementación de un SGC, con los alineamientos de la Norma Chilena NCh 2909:2004, que a la postre es la que se diseñó. Por otra parte, se realizó el respectivo CheckList del cumplimiento de los requerimientos de la norma en cuestión, para visualizar la documentación, los registros u otros que debían ser diseñados. De un total de 47 requisitos, entre procesos, documentación y/o registro, se poseían 5, los restantes debían ser trabajados.

En la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se definen, la postura estratégica de la empresa; misión, visión, valores, objetivos estratégicos y la medición de

éstos. Posterior a esto, se describen y explicitan los requerimientos de capacidades, estudios, relaciones profesionales, entre otros, que debe poseer los distintos puestos de trabajo, quedando plasmado en la descripción de cargos. Siguiendo con el mismo tema de persona, se diseñó el modelo de evaluación del personal. Respecto a las deficiencias que puedan tener algún trabajador o las capacidades que se pretenden formar, se dan diseño a los planes de capacitación. Se establecen los métodos de motivación a los trabajadores, por medio del Feedback. Y finalmente se plasma la estructura documental del SGC, donde se definen los documentos, procedimientos, registros y su respectiva codificación.

Como toda intervención y/o adopción de nuevas formas de funcionamiento, requiere una inversión económica, ésta propuesta no es la excepción, y se definen los costos relevantes que tendrá que cubrir la constructora con el fin de integrar el SGC y posterior certificación de la Norma NCh 2909:2004. A la vez se da el respectivo alcance al método de financiamiento CORFO, el cual presta una ayuda del 50% de los gastos generados, sólo en el caso de que la empresa constructora realice la postulación a este beneficio y posteriormente sea seleccionada.

Para finalizar se realiza nuevamente el análisis SIGA y el CheckList de la Norma, donde se plasma la robustez alcanzada por la empresa, si es que incorpora la propuesta presentada en el presente trabajo.