
**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 AL CENTRO DE COMPETITIVIDAD
DEL MAULE.**

**FELIPE ORTEGA ORTEGA
PROYECTO APLICADO DE MEJORAMIENTO
INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto corresponde al desarrollo de una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para el Centro de Competitividad del Maule. Dicha propuesta se realiza con el fin de entregar las herramientas necesarias para que la organización, al implementarla, mejore sus niveles de gestión, asegure la calidad de sus procesos, a través de su mejora continua y en un futuro pueda certificarse. El proyecto inicia con una descripción detallada de la empresa, luego se presenta la problemática que se pretende resolver, los objetivos generales y específicos definidos para dar solución a dicha problemática, la justificación y alcance del proyecto, y finalmente los resultados esperados y la metodología a desarrollar. Posteriormente y con el fin de interiorizar al lector en el tema, se presenta una reseña de la evolución de la calidad, junto de una descripción de los tipos de normas, enfocándose principalmente en la Norma ISO 9001:2008. Luego y siguiendo la metodología propuesta, se procede a realizar un análisis de la situación actual de la empresa a través de diferentes herramientas tales como, análisis PEST, matriz FODA, diagnóstico SIGA, etc. A continuación se lleva a cabo el desarrollo de la propuesta de implementación, en la cual se define la postura estratégica de la empresa y la confección de un manual de calidad, 14 procedimientos, 37 formularios y 13 documentos con el fin de satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y contribuir a la mejora de la gestión de la organización. Posteriormente, se desarrolla un plan de implementación, el cual permitirá implantar a la empresa los mecanismos entregados, y además una evaluación económica de los costos asociados a la implementación y certificación. Finalmente se realiza un nuevo análisis SIGA y Check-List con el fin de presentar los resultados que se obtendrán si se implementa la propuesta presentada.

Palabras claves: Norma ISO 9001:2008, certificación, implementación, Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos.