

---

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA LC2 INGENIERÍA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.”**

**SARA PALMA RAMIREZ  
VERÓNICA PALMA RAMIREZ  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

En el siguiente proyecto aplicado de mejoramiento se presenta una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa LC2 Ingeniería Ltda., sistema el cual se basa en Norma ISO 9001:2008. Esto con el fin de lograr diferenciación entre sus competidores, de manera tal que se mejoren sus niveles de competitividad en el mercado y pueda solucionar sus problemas actuales que afectan su crecimiento. La propuesta le permitirá contar con las herramientas necesarias para una futura implementación en su sistema actual de gestión, permitiéndole mejorar y asegurar la calidad de sus procesos, a través de la mejora continua.

Para interiorizar al lector en el tema, se inicia con una reseña histórica de la evolución de la calidad en la industria, su rol y principal objetivo.

Luego se presentan una introducción del proyecto, describiendo el lugar de aplicación, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y resultados esperados del proyecto. Se presenta además la metodología para llevar a cabo el proyecto, junto con el alcance de éste.

Siguiendo la metodología, se procede a realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa que comprende el sistema relevante a analizar. Luego de esto se lleva a cabo la propuesta de implementación del sistema, definiendo la postura estratégica de la empresa y la confección del manual de calidad, 12 procedimientos, 40 registros y documentos que exige los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Cabe destacar que se incluye también a modo de valor agregado para el empresario, la confección 5 herramientas que permiten el seguimiento y medición del sistema de gestión.

Por último se define los costos asociados a la implementación y se comparan dos alternativas, donde la primera consiste en implementar el proyecto realizado, y la segunda corresponde a la contratación de una empresa consultora, cada uno de

---

estos con la alternativa de financiamiento CORFO, entregando distintos resultados para su análisis.