
“PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA FERRITAL BASADO EN LA NORMA CHILENA 2909:2004.”

**IGNACIO TOLEDO
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

En el siguiente proyecto aplicado de mejoramiento se presenta una propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Ferretería Industrial Talca Limitada, más conocida como “Ferrital” basado en la norma chilena 2909:2004. Este proyecto se realiza con el objetivo de cumplir con la exigencia del mercado en general, o sea, proveedores y clientes de contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificable que permita mejorar la calidad del servicio que se proporciona a los clientes, asegurar la exclusividad de marca por parte de ciertos proveedores, además, de lograr tener un elemento diferenciador con respecto a la competencia. Cabe destacar que la propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de calidad para Ferrital le permitirá contar aparte de los documentos, registros, procedimientos propios de la norma chilena con una serie de herramienta que permiten apoyar a la gestión de la organización.

Por lo tanto, para poder entender de mejor manera el tema que se desarrollará en este proyecto aplicado de mejoramiento en primer lugar se presenta la introducción al proyecto aplicado, por ende, aquí se describe la empresa, el lugar de aplicación, problemática, justificación del proyecto, objetivo general y objetivos específicos, alcance y metodología desglosada por cada paso que se debe hacer. Luego se muestra el marco teórico que sirve como base teórica para la realización del proyecto de mejoramiento, se debe mencionar que este marco teórico explica todo el proceso evolutivo del concepto de calidad, además, explica las herramientas que se ocupan para poder determinar la situación actual de la empresa.

Posteriormente se procede a realizar el diagnóstico de la situación actual de la organización, en dicho diagnóstico se aplican las diferentes herramientas de análisis para poder determinar qué sistema de gestión se debe aplicar, por lo tanto, una vez que se define el SGC a implementar se realiza el check-list de la norma para saber la situación actual de la empresa con respecto a la norma.

En cuarto lugar se desarrolla la propuesta de diseño del Sistema de Gestión de calidad basado en la norma chilena 2909:2004, aquí se desarrollan todos los documentos, registros, procedimientos y herramientas de apoyo a la gestión que permiten cumplir con cada requisito de la norma de calidad. Luego se verifica a través de un check-list que las brechas detectadas en el diagnóstico inicial estén cerradas.

Finalmente se exponen los costos asociados a la implementación de la norma chilena en la empresa Ferrital y se presentan las conclusiones y recomendaciones para el correcto funcionamiento e implementación de la norma.

Por último y de manera adicional se presenta un check-list que señala como se encuentra la empresa en relación a una posible y futura implementación de la norma ISO 9001: 2008.