



**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA GERENCIA DE PROYECTOS DE LA  
DIVISIÓN EL TENIENTE CODELCO CHILE, DE ACUERDO AL REQUISITO  
7 DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**PAULA KAREN GATICA MUÑOZ  
INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

La presente Memoria de Título fue desarrollada en las dependencias de la Gerencia Proyecto, de la División El Teniente, CODELCO Chile. Más específicamente en la Superintendencia Proyectos Infraestructura, encargada de desarrollar estudios y ejecución de proyectos en las áreas operacionales de la División, como son Gerencia Minas, Gerencia Planta, Gerencia Fundición. Con la idea de mejorar los estándares de desempeño de la Gerencia Proyectos, nace por parte del Superintendente Proyectos Infraestructura, la propuesta de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad respecto a los requisitos exigidos por la Norma Internacional ISO 9001:2000, de acuerdo a los tiempos requeridos por la memoria, se ha decidido analizar la situación actual y en base a eso establecer las bases para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad que se desea implementar a futuro. Se comenzó por definir y formalizar claramente la problemática existente, los objetivos generales y específicos del trabajo, los resultados esperados de la Memoria y la metodología de solución más adecuada. Posteriormente se presenta el marco teórico que respalda el trabajo presentado en esta

Memoria de Título y luego para identificar la situación actual, primero se realizó una descripción general de la organización, continuando con el análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad existentes en la División y en la Gerencia Proyecto, basada en una Auditoría realizada en el sistema de la gerencia el año 2006. Luego se procedió a realizar un análisis y actualización de las brechas encontradas en este diagnóstico de auditoría, las cuales fueron complementadas con entrevistas al personal de la gerencia, de las cuales se obtuvieron nuevas no conformidades. De este completo análisis se sumaron un total de 93 brechas. En el análisis de la situación actual se encontraron total 93 brechas correspondientes a los requisitos 4, 5, 7 y 8, de los cuales se intervinieron un 35%. A partir de esto se procedió a proponer 2 grandes mejoras, una respecto al requisito 7 que corresponde a la elaboración de parte del Manual de Calidad que debe contener un Sistema de Gestión de Calidad, y de acuerdo a la evolución de esta información se elabora y propone el diseño del Mapa de Procesos de la Gerencia de Proyectos, las demás intervenciones corresponden a recomendaciones para las demás brechas encontradas respecto a los requisitos 4, 5, 7 y 8. Las propuestas aportan considerablemente en la eliminación de las brechas encontradas, ya que estas propuestas permiten principalmente encontrar todos los procedimientos y registros necesarios para el cumplimiento eficiente de este requisito y además para el completo cumplimiento de los procesos relacionados con los productos que entrega la gerencia.