

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN	11
1.1 PROBLEMÁTICA	12
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo general	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3 METODOLOGÍA	13
1.4 DELIMITACIÓN	14
1.5 RESULTADOS ESPERADOS	14
1.6 ÁREA DE APLICACIÓN	14
CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO	19
2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD	20
2.2 EL INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (INN)	23
2.3 NORMA CHILENA PYME NCH 2909:2004	24
2.4 ISO 14001 DE LOS SISTEMAS DE GESTION AMBIENTAL	26
2.5 OHSAS 18.001	27
2.6 MANTENCIÓN DEL SISTEMA	28
2.6 DISCUSIÓN BIBLIOGRÁFICA	28
2.6.1 Enfoque del sistema de gestión de calidad	30
2.7 JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN	31
2.8 DISEÑO DEL MANUAL DE CALIDAD	32
2.8.1 Diseño de procedimientos	34
CAPITULO 3 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	35
3.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO	36
3.1.1 Los mercados	37
3.1.2 Competidores	41

3.1.3 Tecnologías.....	42
3.1.4 Productos	42
3.1.5 Análisis FODA	43
3.1. 6 Análisis matriz de Towns	44
3.1.7 Diagrama causa-efecto.	46
3.2 DIAGNÓSTICO SIGA	49
3.2.1 Descripción.....	49
3.2.2 Criterios	49
3.2.3 Escalas de evaluación.....	52
3.2.4 Resultado Diagnóstico SIGA	53
3.2 DIAGNÓSTICO SEMC 1 - 2: SISTEMA ESCALONADO DE MEJORA CONTINUA PARA LA PYME.	53
3.2.1 Descripción.....	53
3.2.2 Resultado de este diagnóstico.....	54
3.3 CUESTIONARIO A PARTIR DE LA NORMA NCH 2909 PARA LA PYME.	55
3.3.1 Descripción.....	55
3.3.1 Escala de evaluación.....	55
3.3.2 Resultado.	56
CAPITULO 4 PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	58
4.1 POSTURA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA	59
4.1.1 Misión.....	59
4.1.2 Visión	59
4.2 PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	60
4.2.1 Políticas	60
4.2.2 Mapa de procesos	62
4.2.3 Diseño del sistema documental	63
3.- Determinar el proceso de la documentación.	66
4.2.4 Planificar capacitación del personal	68
4.2.5 Propuesta plan de acción	69
CAPITULO 5 MANUAL DE CALIDAD.....	71
5.1 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA.	72

5.2 CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD	72
5.3 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	72
5.3.1 La empresa.....	72
5.3.2 Organigrama	73
5.4 POLITICA DE CALIDAD.....	74
5.5 ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES	74
5.6 PROCESOS DEL SISTEMA Y SUS RELACIONES	75
5.7 REQUISITOS GENERALES	75
5.7.1 Documentación.....	76
5.8 DETALLE DE PROCEDIMIENTOS	78
5.9 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	79
5.9.1 Compromiso de la dirección.....	79
5.9.2 Orientación al cliente.....	79
5.9.3 Política de la calidad.....	80
5.9.4 Planificación	80
5.9.5 Revisión por la Dirección.....	82
5.10 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	83
5.10.1 Provisión de Recursos	83
5.10.2 Recursos Humanos	83
5.10.3 Infraestructura.....	85
5.11 PROCESO DE REALIZACIÓN.....	85
5.11.1 Proceso General (bodega):.....	86
5.11.2 Flujo principal Planta de lavado:	87
5.11.3 Compras.....	87
5.11.4 Inventarios	88
5.11.5 Medio ambiente	90
5.12 MANTENCIÓN DEL SISTEMA	91
5.12.1 Medición, análisis y mejora.....	91
5.12.2 Mejora.....	93

CAPÍTULO 6 PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SGC	95
6.1 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	96
6.1.1 Nomenclaturas	96
6.1.2 Estructura de los Procedimientos	97
6.1.3 Estructura de Instructivos	99
6.2 PROCEDIMIENTOS	101
6.2.1 Procedimiento Tratamiento de reclamos (P-7.2.2-0109)	101
6.2.2 Procedimiento No conformidades (P-7.2.1-0109).....	104
6.2.3 Procedimiento Gestión de la infraestructura (P-9.1-0109).....	107
6.2.4 Procedimiento de mejora continua (P – 9.5-0109).....	111
6.2.4 Procedimiento Acciones Correctivas (P – 9.5-1-0109).....	119
6.2.5 Procedimiento Acciones Preventivas (P-9.5-2-0109)	122
6.2.7 Procedimiento Control de Documentos (P-4.2.2-0109)	124
6.2.8 Procedimiento Control de Registros (P-4.2.3-0109)	126
6.2.9 Procedimiento Neutralización pH de la soda caustica (NaOH) tratamiento primario de efluentes industriales (P-10.4-0109).....	128
CAPÍTULO 7 AUDITORÍA INTERNA.....	131
7.1 AUDITORIA.....	132
7.2 LA AUDITORIA INTERNA EN EL MARCO DE LA GESTION	132
7.3 AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE CALIDAD	133
7.4 PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA. (P-11-0109)	137
CAPITULO 8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	141
8.1 CONCLUSIONES.....	142
8.2 RECOMENDACIONES	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXOS	151
ANEXO 1: Norma Chilena 2909:2004, Sistemas de gestión - Requisitos fundamentales para la Gestión Pyme.....	152
ANEXO 2: Norma Internacional ISO 19011:2000, Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad y/o ambiental, Ginebra Suiza.	153

ANEXO 3: Diagnóstico SIGA en Empresas Palma.	154
ANEXO 5: Diagnóstico Cuestionario de Norma Chilena 2909.	165
ANEXO 6: matriz de indicadores de Gestión de todos los procesos	173

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Definición PYME.....	14
Ilustración 2: Distribución de las empresas por tamaño.....	15
Ilustración 3: Importancia de la Pyme en la economía Chilena	17
Ilustración 4: Modelo de gestión para Pyme.	25
Ilustración 5: Modelo de gestión ISO 14001.....	26
Ilustración 6: Sistema de gestión ISO 18001	27
Ilustración 7: Sistema Escalonado de Mejora continua.....	29
Ilustración 8: Tiempo de implementación NCh 2909.	30
Ilustración 9: Procesos NCh 2909	30
Ilustración 10: Jerarquía de la documentación	31
Ilustración 11: Exportaciones por productos, año 2005	39
Ilustración 12: Mapa de los valles que abastece Empresas Palma	40
Ilustración 13: Matriz de Towns (DAFO).	45
Ilustración 14: Diagrama Espina de Pescado problema ausencia postura.....	47
Ilustración 15: Diagrama Espina de Pescado, problema ausencia de un SGC.....	48
Ilustración 16: Resultado Diagnóstico SIGA	53
Ilustración 17: Resultado SEMC	54
Ilustración 18: Mapa de procesos Empresas Palma.....	62
Ilustración 19: Estructura documental.....	64
Ilustración 20: Proceso de elaboración propia.....	66
Ilustración 21: Proceso flujo de la documentación.....	67
Ilustración 22: Organigrama de Empresas Palma.....	73
Ilustración 23: Jerarquía documentación.....	76
Ilustración 24: Revisión por la dirección.....	82
Ilustración 25: Diagrama de flujo general de Empresas Palma.....	86
Ilustración 26: Diagrama de flujo proceso principal de lavado.....	87
Ilustración 27: Aspectos de contaminación en el proceso, Empresas Palma.	90
Ilustración 28: Sistema de Gestión mejora continua	113
Ilustración 29: Proceso acciones correctivas	121

Ilustración 30: Proceso Acciones Preventivas.....	123
Ilustración 31: Proceso control de documentos.....	125
Ilustración 32: Proceso control de registros	127
Ilustración 33: Procedimiento Auditoría Interna.....	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Crecimiento Pymes por años.....	16
Gráfico 2:Distribución Pymes por tamaño, año 2001	16
Gráfico 3: Distribución Pyme.....	17
Gráfico 4: Distribución proveedores Empresas Palma.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Grupos de usuarios	33
Tabla 2: Catastro Vitivinícola Nacional, Diciembre 2005.	41
Tabla 3: Escala de evaluación diagnóstico SIGA.....	52
Tabla 4: Escala para el criterio 8 del SIGA	52
Tabla 5: Escala cuestionario de diagnóstico NCh2909	55
Tabla 6: Resultado Cuestionario Norma 2909.	56
Tabla 7: plantilla para ingresar responsabilidades.....	65
Tabla 8: Planificación capacitaciones personal	68
Tabla 9: Propuesta plan de acción	69
Tabla 10: Control de registros	98
Tabla 11: Tabla de modificaciones.....	98
Tabla 12: Formato de procedimientos.....	100
Tabla 13: Indicadores.	114
Tabla 14: Revisión sistema.....	118