

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL PROYECTO	3
1.1 Descripción General de la Empresa.....	4
1.2 Planteamiento del Problema	6
1.3 Objetivos del Proyecto.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación del Proyecto	8
1.4 Alcance del Proyecto	9
1.5 Estructura del Informe	9
1.5.1 Contextualización	9
1.5.2 Diagnóstico.....	9
1.5.3 Desarrollo y/o Implementación	10
1.5.4 Evaluación Económica, de Factibilidad y/o de Capacidad.....	10
1.5.5 Conclusiones y Recomendaciones	10
1.6 Análisis de Alternativas de Solución	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	13
2.1 La Calidad y Los Sistemas de Gestión de Calidad	14
2.1.1 Definición y Alcances de la Calidad en la Empresa.....	14
2.1.2 La calidad en la Empresa: Los sistemas de gestión.....	17
2.1.3 Progresión en los Sistemas de Gestión de Calidad.....	20
2.2 Norma Chilena NCh2909:2004	21

2.2.1	Sistema de Gestión NCh2909:2004.....	22
2.2.2	Estrategia y Liderazgo	23
2.2.3	Cliente.....	24
2.2.4	Personas	24
2.2.5	Gestión de Recursos Financieros y Físicos	25
2.2.6	Realización del Servicio y Mantenimiento del Sistema	25
2.3	Normas ISO 9000	26
2.3.1	La Norma ISO 9001:2008	26
2.4	Modelo de Excelencia	31
2.5	Test de Diagnóstico S.I.G.A.	35
2.6	Metodología de la Solución.....	39
2.6.1	Formalizar el Sistema Productivo Asociado al Problema	39
2.6.2	Determinar el Nivel Actual de Gestión	39
2.6.3	Proponer un Sistema de Gestión de Calidad	40
2.6.4	Desarrollo de la Documentación del Sistema.....	40
2.6.5	Desarrollo de Herramientas del Sistema	41
2.6.6	Propuesta de Implementación.....	41
2.6.7	Evaluación Económica	41
2.6.6	Conclusiones y Recomendaciones.....	41
CAPÍTULO 3: FORMALIZACIÓN DEL SISTEMA RELEVANTE PARA EL PROYECTO		
.....		42
3.1	Análisis General del Entorno.....	43
3.1.1	Competidores.....	43
3.1.2	Proveedores de Insumos	44
3.1.3	Distribuidores	45

3.2 Análisis F.O.D.A.	45
3.3 Análisis de Resultados del F.O.D.A.	48
3.4 Descripción General del Proceso.....	52
CAPÍTULO 4: DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	56
4.1 Resultados del Test S.I.G.A.	57
4.2 Nivel de Cumplimiento de la NCh2909	59
4.3 Análisis de los Componentes Generales.....	64
CAPITULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	66
5.1 Estrategia de la Empresa	67
5.1.1 Visión	67
5.1.2 Misión.....	67
5.1.3 Valores.....	67
5.1.4 Política de Calidad.....	68
5.1.5 Objetivos de Calidad	69
5.2 Funcionamiento del Sistema de Gestión	70
5.3 Estructura Documental del Sistema.....	74
5.3.1 Lista de Documentos	76
5.3.2 Gestión de Documentos.....	77
5.4 Cumplimiento de Requisitos	79
5.4.1 Estrategia y Liderazgo	79
5.4.2 Relación con el Cliente.....	80
5.4.3 Gestión de Personas y Recursos	80
5.4.4 Realización del Servicio	80
5.4.5 Mantenimiento de un SGC	80
5.5 Desarrollo de Herramientas de Gestión.....	81

5.5.1	Tabla de Información Financiera.....	81
5.5.2	Registro y Análisis de Reclamos	85
5.5.3	Calendarización de Actividades de la Norma.....	87
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		89
6.1	Plan de Implementación	90
6.1.1	Comunicación al Personal	90
6.1.2	Comunicación de Roles al Personal	90
6.1.3	Incorporación de los Procedimientos al Proceso.....	91
6.1.4	Prueba del Sistema	91
6.1.5	Revisión de los Criterios de la Norma.....	91
6.1.6	Petición de la Certificación.....	92
6.2	Evaluación y Seguimiento	93
CAPÍTULO 7: COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN.....		94
7.1	Descripción de Elementos a Evaluar	95
7.1.1	Recursos de la Empresa.....	95
7.1.2	Recursos Humanos	96
7.1.3	Artículos para la Implementación	96
7.1.4	Capacitaciones	96
7.1.5	Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad	97
7.1.6	Certificación	97
7.2	Despliegue de Costos de Implementación.....	97
7.3	Evaluación Económica	101
CAPÍTULO 8: CONCLUSIONES.....		103
8.1	Cumplimiento de Objetivos.....	104
8.1.1	Objetivo General.....	104

8.1.2 Objetivos Específicos	108
8.2 Conclusiones Generales.....	109
8.3 Conclusiones del Diseño	110
8.4 Conclusiones sobre la Implementación	111
Bibliografía.....	112
Anexos	114
Anexo 1: Resultados del Test SIGA.....	115
Anexo 2: Despliegue Lista de Verificación con Comentarios	124
Anexo 3: Manual de Gestión	125
Anexo 4: Descripciones de Cargo	144
Anexo 5: Procedimientos	159
Anexo 6: Estructura Documental	180
Anexo 7: Planillas de Evaluación de Proveedores	182
Anexo 8: Encuesta de Satisfacción.....	185
Anexo 9: Herramienta Información Financiera.....	189
Anexo 10: Herramienta de Registro y Clasificación de Reclamos	194
Anexo 11: Calendarización de Actividades de la Norma.....	197
Anexo 12: Registros	198

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición de Calidad.....	14
Tabla 2: Etapas del Concepto Calidad en la Empresa	18
Tabla 3: Familia de Normas ISO	26
Tabla 4: Distribución de Puntajes del Método de Excelencia	34
Tabla 5: Puntuación SIGA - Criterios 1 al 7	35
Tabla 6: Puntuación SIGA - Criterio 8.....	36
Tabla 7: Puntuación SIGA - Resultados.....	36
Tabla 8: Análisis FODA - Mostrador	46
Tabla 9: Análisis FODA - Industrial	47
Tabla 10: Relación FODA - Mostrador	48
Tabla 11: Relaciones FODA – Industrial	50
Tabla 12: Resultados del Test SIGA	57
Tabla 13: Interpretación Resultados SIGA.....	58
Tabla 14: Criterios en la Auditoría de Cumplimiento	60
Tabla 15: Resumen Resultados Avances de la NCh2909	62
Tabla 16: Resultados Avance Criterios NCh2909.....	62
Tabla 17: Indicadores de Logro para los Objetivos de Calidad	70
Tabla 18: Lista de Documentación del SGC.	76
Tabla 19: Pronóstico y Presupuesto.....	84
Tabla 20: Clasificación de Reclamos	85
Tabla 21: Contadores de Reclamos	86
Tabla 22: Actividades Anuales de la Norma - Diciembre.....	88
Tabla 23: Lista de Actividades Plan de Implementación del SGC.....	92
Tabla 24: Costo de Artículos	98
Tabla 25: Costos de Capacitación	98
Tabla 26: Costos de Desarrollo del SGC – Financiamiento del 70%.....	99
Tabla 27: Costos del Desarrollo del SGC - Financiamiento 50%	100
Tabla 28: Costos del Desarrollo del SGC - Desarrollo Privado	100
Tabla 29: Costo de Certificación	101

Tabla 30: Evaluación Económica.....	101
Tabla 31: Lista de Verificación 2	105
Tabla 32: Resultados Criterios Avance 2	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

(Ilustraciones)

Ilustración 1: Ingresos Percibidos Lavaseco Flash.....	5
Ilustración 2: Estructura Organizacional del Lavaseco Flash	6
Ilustración 3: Diagrama Causa – Efecto	8
Ilustración 4: Efecto de la Calidad en el Cliente.	16
Ilustración 5: Fomento a la Calidad - SGC.....	20
Ilustración 6: Modelo de Gestión para PyMe.	22
Ilustración 7: Proceso Norma ISO 9001:2008.....	27
Ilustración 8: Componentes Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	31
Ilustración 9: Criterios del Modelo de Excelencia	32
Ilustración 10: Diagrama del Servicio	55
Ilustración 11: Gráfico Puntuación Test SIGA.....	59
Ilustración 12: Gráfico Avance Criterios NCh2909	63
Ilustración 13: Propuesta del SGC.	71
Ilustración 14: Procesos del Lavaseco Flash	73
Ilustración 15: Jerarquía Documental.....	74
Ilustración 16: Portada Documentación SGC.....	78
Ilustración 17: Gráfico Tendencia Porcentual de Ventas	82
Ilustración 18: Gráfico Resumen Proporción de Costos	83
Ilustración 19: Gráfico Comportamiento de las Ventas	83
Ilustración 20: Clasificación de Reclamos	86
Ilustración 21: Carta Gantt Plan de Implementación	92
Ilustración 22: Avance en los Criterios de la NCh2909 - 2.....	107
Ilustración 23 : Progresión del SGC.....	108