

PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA CHILENA 2909:2004 PARA UN LAVASECO

**ANDRES HOJAS RIQUELME
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto detalla información sobre el proceso teórico detrás del diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma chilena 2909:2004 para el Lavaseco Flash. Este proceso teórico comienza con la exposición y análisis del problema y la descripción del proyecto y sus objetivos. Luego se desarrolla un marco teórico que contiene información referente a la calidad en un contexto empresarial, los sistemas de gestión de calidad y las normativas que usualmente se adaptan en Chile para obtener certificaciones de calidad y mejorar los sistemas internos para obtener importantes ventajas competitivas. Posteriormente a la realización del desarrollo teórico se formalizan todos los conceptos relevantes del lavaseco que tengan relación con el problema, el tema del proyecto o el servicio que ofrece. En este punto ya se expuso toda la información necesaria para contextualizar e identificar los componentes importantes del problema y de la empresa en la que se ha desarrollado el proyecto por lo que es posible desarrollar un diagnóstico. Este diagnóstico está basado en la investigación que está detallada en el marco teórico y principalmente busca determinar, mediante evaluaciones de criterios específicos, el nivel de gestión actual del lavaseco, la norma recomendada a implementar y el nivel de cumplimiento que tienen las practica del lavaseco frente a la norma establecida. Una vez diagnosticada la situación se presenta el diseño general del sistema de gestión, explicando su funcionamiento y componentes más importantes. Luego se presenta el plan de implementación del sistema de gestión y los costos asociados al proyecto. En la sección anexos se muestra toda la documentación desarrollada para la empresa, en conjunto con el despliegue más detallado de las evaluaciones realizadas en el diagnóstico. Los resultados obtenidos están detallados en la sección conclusiones, siendo lo más relevante, el costo de implementación del proyecto que corresponde a \$3.293.150 (costo empresa), con el proceso de implementación teniendo una duración de 32 días hábiles.