



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACEÚTICAS
ESCUELA DE POSTGRADO

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y NCh2728.Of2003, EN
UN ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN ALIMENTOS
MENCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

CECILIA DE LA MAZA

DIRECTOR DE TESIS
ALEJANDRO BUSTAMANTE MARTÍNEZ

PROFESORES EVALUADORES
NELSON IBARRA SIMONETTI
FABIOLA CERDA LEAL
ALICIA RODRÍGUEZ MELIS

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	5
1.1 INTRODUCCION	6
1.2 HIPÓTESIS	7
1.3 OBJETIVOS.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 METODOLOGÍA	9
CAPITULO I: Acreditación de un OTEC.....	10
1.1 Organismo Técnico de Capacitación, OTEC	10
1.2 Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE	10
1.5 Acreditación de un OTEC	11
CAPITULO II: Generalidades de las Normas ISO 9001:2008 y NCh 2728.Of2003	13
2.1 Términos.....	13
2.2 Familia de las normas ISO -9000	15
2.2 Marco Histórico.....	15
2.3 Generalidades: Norma Chilena NCh2728.Of2003, Organismos Técnicos de Capacitación – Requisitos	16
2.4.1 Estructura de la norma NCh 2728.Of2003	17
2.4 Generalidades: Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos.....	17
2.3.1 Estructura de la norma ISO 9001:2008.....	18
2.3.2 Principales cambios establecidos en la norma ISO 9001:2008 respecto a la norma ISO 9001:2000.....	18
2.5 Generalidades: ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de Calidad- Requisitos	19
CAPITULO III: Sistemas de Gestión de la Calidad.....	23
3.1 Principios de la Gestión de Calidad.....	23
3.2 Interpretación de los requisitos normativo de la norma ISO 9001:2008.....	26
3.2.1 Interpretación apartado normativo “4.1 Requisitos Generales”.....	27

3.2.2	Interpretación del apartado normativo “4.2 Requisitos de la documentación”	29
3.2.3	Interpretación del apartado normativo “4.2.2 Manual de la Calidad”	30
3.2.4	Interpretación de los apartados normativos “4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros”	31
3.2.5	Interpretación del apartado normativo “5 Responsabilidad de la dirección” 35	
3.2.6	Interpretación del apartado normativo “5.2 Enfoque al Cliente”	36
3.2.7	Interpretación del apartado “5.3 Política de Calidad”	36
3.2.8	Interpretación del apartado normativo “5.4 Planificación”	37
3.2.9	Interpretación del apartado normativo “5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación”	39
3.2.10	Interpretación del apartado normativo “5.6 Revisión por la dirección”	40
3.2.11	Interpretación del apartado normativo “6 Gestión de Recursos”	44
3.2.12	Interpretación del apartado normativo “6.2 Recursos Humanos”	45
3.2.13	Interpretación del apartado normativo “6.3 Infraestructura”	47
3.2.14	Interpretación del apartado normativo “6.4 Ambiente de trabajo”	48
3.2.15	Interpretación del apartado normativo “7.1 Planificación de la realización del producto”	48
3.2.16	Interpretación del apartado normativo “7.2 Procesos relacionados con el cliente” 51	
3.2.17	Interpretación del apartado normativo 7.3 Diseño y desarrollo	54
3.2.18	Interpretación del apartado normativo 7.4 Compras	59
3.2.19	Interpretación del apartado normativo 7.5 Producción y prestación del Servicio 61	
3.2.20	Interpretación del apartado normativo 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	66
3.2.21	Interpretación del apartado normativo 8. Medición, análisis y mejora	69
3.2.22	Interpretación del apartado normativo 8.2.1 Satisfacción del cliente	71
3.2.23	Interpretación del apartado normativo 8.2.2 Auditoría Interna	71

3.2.24 Interpretación del apartado normativo 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	73
3.2.25 Interpretación del apartado normativo 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.....	74
3.2.26 Interpretación del apartado normativo 8.3 Control del producto no conforme.....	75
3.2.27 Interpretación del apartado normativo 8.4 Análisis de Datos.....	76
3.2.28 Interpretación del apartado normativo 8.5 Mejora.....	77
CAPITULO IV: Resultados.....	81
4.1. Planificación del diseño e implementación del sistema de gestión de calidad.....	81
4.2 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.....	81
4.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad.....	82
4.2.2 Determinación de los objetivos de calidad.....	82
4.2.3 Diseño documental.....	85
4.3 Implementación sistema de gestión de calidad.....	92
4.3.1 Diseño y Desarrollo de Cursos.....	94
10.1 Objetivos Específicos.....	97
10.2 Contenidos.....	97
10.1 Objetivos Específicos.....	106
10.2 Contenidos.....	106
4.3.2 Planificación de los cursos.....	110
4.3.3 Ejecución de Cursos.....	111
4.3.4 Evaluación satisfacción de los participantes.....	114
4.3.5 Evaluación de proveedores.....	117
4.3.6 Auditoría Interna.....	120
4.3.7 Revisión gerencial.....	121
4.4 Estatus de los avances.....	160
CAPITULO V: Conclusiones.....	162
CAPITULO VI: Sugerencias.....	164
CAPITULO VI: Bibliografía.....	166

CAPITULO VII: Anexos.....	167
Anexo A: Documentos del sistema de gestión de calidad	168
Anexo A - 1: Manual de Calidad.....	168
Anexo A-2: Lista maestra de documentos.....	191
Anexo A-3: Lista maestra de registros	193
Anexo A-4: Formatos de registros del SGC.....	195
Registro RE-03: Acta Revisión Gerencial.....	196
REC-PSGC: Planificación Anual del SGC.....	197
FIREC -Ficha de Inscripción.....	197
RE-04: Diseño y desarrollo de cursos.....	198
RE-05: Evaluación Proveedores.....	199
RE-09: Controles Operacionales	200
RE-01: Plan de auditoría interna.....	201
RE-02 Informe de Auditoría interna.....	201
RE -08/PR05 Acción correctiva y preventiva.....	202
ESC: Encuesta Satisfacción Cliente	203
TAB: Análisis de datos	204
Anexo A-5: Registro tratamiento no conformidad menor.....	205
Anexo B: Fórmulas	206
Anexo C: Certificación NCh 2728.Of2003	207
Anexo D: Aprobación BRC.....	209