

RESUMEN EJECUTIVO

Agroindustrial Jaime Soler S.A. central frutícola ubicada en Curicó VII Región, Chile, cuenta con certificación ISO 9000:2000 desde febrero del año 2003. Aún así está conciente de que no basta con el simple hecho de estar certificados y ha detectado como un problema el que su Sistema de Gestión de Calidad no posee un claro enfoque a procesos. Esto no permite a la empresa comenzar con el proceso de mejora continua debido, principalmente, a la poca claridad en la identificación de sus procesos. Además, la empresa desea conocer el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma y la forma en que se llevan a cabo.

La presente Memoria pretende dar solución a estos problemas y para esto se realizó un levantamiento y diagramación de los procesos, la identificación de los recursos necesarios, la determinación del dueño o responsable de cada uno de éstos y la especificación de algunos indicadores para su control. Paralelamente a esto, se identificaron los 137 deberes o requisitos de la Norma ISO 9000:2000 y se verificó el documento que evidencia el cumplimiento de cada uno de ellos junto con la persona responsable.

Este trabajo siguió la metodología propuesta por la Empresa y extraída del “Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de Normas ISO 9000: Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión”.

El desarrollo de esta metodología dio como resultado un Sistema de Gestión de Calidad con enfoque a procesos, esto es, la aplicación de los procedimientos, el seguimiento de los indicadores y claridad en las interacciones y coordinaciones al interior de la planta. Todo esto se formaliza en un mapa de procesos junto a los dueños o responsables de cada uno de éstos, además de los recursos necesarios y un conjunto de indicadores. Finalmente, se llegó a la conclusión de que el problema de la Empresa no está en el no cumplimiento de los requisitos de la Norma, ya que actualmente se cumple satisfactoriamente en un 87.6 % de éstos, sino que el problema radica en el enfoque a procesos del Sistema de Gestión de Calidad utilizado como base y soporte para este cumplimiento.