



## **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9000 PARA UNA FABRICA DE MUEBLES**

**FRANCISCO OCTAVIO VALENZUELA CASTRO  
INGENIERO EN INDUSTRIA DE LA MADERA**

### **RESUMEN**

El concepto de administración de la calidad ha comenzado a tener una gran relevancia en el mundo actual y en todo tipo de empresas, tanto productivas como de servicios. Esta relevancia ira creciendo hacia el futuro hasta convertirse en una importante opción de competitividad.

Esta memoria tuvo por tarea principal comprobar la aplicación de la norma ISO 9000 para una posible certificación en una industria de muebles de la VII Región, diseñando un Sistema de Gestión de la Calidad basado en esta norma. En primer lugar se identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Calidad, se determine la secuencia e interacción de estos procesos y se establecieron los métodos necesarios para asegurarse de la operación y control de estos, tratando siempre de que la aplicación de estos procesos sea lo mas practica posible en la empresa. El resultado de lo anterior es un documento que muestra como la empresa organizara y realizara las tareas que la norma exige para poder obtener la certificación. El documento esta estructurado en dos niveles:

- Nivel 1: El manual de la calidad. Es el documento principal donde se establecen aspectos como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, se hace refrenda a los procedimientos documentados establecidos y se muestra la interacción entre los procesos del Sistema.
- Nivel 2: Manual de procedimientos. En este documento están los procedimientos documentados exigidos por la norma, los procedimientos no exigidos pero considerados necesarios de diseñar y los registros resultantes de estos procedimientos.

Tras los resultados obtenidos se comprobó que la norma y el proceso de certificación es una opción para cualquier empresa no importando su tamaño ni rubro al que se dedica, considerando eso si, que la implementación del Sistema de Calidad es una importante inversión por la cantidad de aspectos que se deben incluir y que en la mayoría de las pequeñas empresas no se realizan, pero que una vez implementados de buena forma permitirán su crecimiento.

## **SUMMARY**

The concept of quality administration has begun to have a great importance in the present world and in all kinds of businesses, both productive and service businesses. This importance will continue growing in the future to become an important competitive factor. The main task of this paper is to verify the application of the norm ISO 9000 for the possible certification of a furniture factory in the VII Region, designing a System of Quality Management based on this norm. First, the necessary processes for the Quality System were identified. The sequence was determined and the interaction of these processes and the necessary methods were established to assure their operation and control, always trying to keep the application of these processes as practical as possible in the business. The result is a document that shows how the business will organize and carry out the tasks that the norm requires in order to obtain certification. The document is structured on two levels:

Level 1: The quality manual. It is the main document where aspects such as the extent of the quality management system is established, with reference to the documented established procedures and the interaction among the processes of the System. established procedures and the interaction among the processes of the System. Level 2: Manual of procedures. In this document the documented procedures required by the norm are found. The procedures not required but considered necessary to design and the resulting registrations of these procedures, are also included. From the results obtained, it was verified that the norm and the certification process is an option for any business, no matter its size or type, considering that the implementation of the Quality System is an important investment for the number of aspects mentioned, that should be included and, that in the majority of small businesses is not carried out, but once well implemented, will permit its growth.