



ADAPTACIÓN DE UN MODELO QUE PERMITA IMPLEMENTAR LAS NORMAS ISO 9000 EN LA UNIVERSIDAD DE TALCA: CASO FACULTADA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**FRANCIS GORETTY PÉREZ CASTILLO
MARCELA ANDREA VALDÉS DONOSO
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

RESUMEN

En el presente trabajo se trato de adaptar un modelo a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Talca, con el fin de implementar las normas ISO 9000.

El análisis de información se baso en el Modelo Piramidal, dicho modelo consta de tres niveles de documentación exigidos por las normas ISO 9000 para un Sistema de Gestión de Calidad. El primer nivel corresponde al Manual de Calidad, en el cual se fundamentan los 20 requisitos que contempla la Norma ISO 9000. En el segundo nivel se encuentran los Manuales de Procedimientos del Sistema de Calidad que se elaboraron de acuerdo a los procesos identificados en la Facultad, junto a ellos se debió además elaborar los Documentos de Calidad que corresponden al ultimo nivel y que ayudan a la realización de los procedimientos que conforman los procesos.

Los textos se elaboraron a modo de ejemplo para algunos procesos de la Facultad, los cuales servirán de modelo para que posteriormente sean completados con aquellos procesos que la Facultad identifique como necesarios para su gestión de calidad.

También se identificaron una serie de falencias con que cuenta la Facultad para poder implementar un sistema de gestión de la calidad. Entre estas se encuentran la doble funcionalidad; existencia de un Centro que no funciona; funcionarios que no tienen claro sus funciones y la falta de un departamento de publicación, ya que la edición de la revista de la Facultad esta a cargo del Decanato.