 <small>TECNOLOGIAS Y SERVICIOS S.A.</small>	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		GERENCIA GENERAL
CORPORATIVO	FECHA EDICION: 11/05	EDICION: 00	

INDICE DE CONTENIDO:

1. Propósito.
2. Alcance de la Certificación.
3. Responsabilidad Ejecutiva.
4. Breve Reseña de la Empresa.
5. Descripción de la Organización.
6. Descriptores del diseño del modelo de gestión, de los propósitos y mediciones de efectividad de los procesos considerados en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
7. Política de Gestión de la Calidad.
8. Metodologías.
9. Mapa de procesos.

CONTROL DE MODIFICACIONES				
NUMERO MODIFICACIÓN	NÚMERO PÁGINA	NÚMERO SECCIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	FIRMA
01	05	05	18/10/06	
02	02	2	29/12/06	
03	06	05	29/12/06	
04	17	9	29/12/06	

REVISADO: YANCKO GONZALEZ	APROBADO: LEOPOLDO CONTRERAS
-------------------------------------	--



CÓDIGO: M-42201	Nº COPIA:	PÁGINA : 1 DE 17
-----------------	-----------	------------------

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

1. PROPOSITO

Este Manual define el Sistema de Gestión de Calidad de CIMM TyS, implementado en conformidad con la Norma ISO 9001:2000. Está orientado a dar información a los clientes del diseño del modelo de gestión empleado, de las metodologías definidas para controlar el proceso, medir sus resultados y monitorear la evolución y efectividad de las acciones de mejoramiento. También su propósito incluye servir de información para los niveles directivos y empleados sobre el conjunto de definiciones, actividades y métodos del Sistema de Gestión de Calidad diseñado para gestionar los recursos y lograr los Objetivos definidos en nuestra Política.

2. ALCANCE DE LA CERTIFICACION

Los procesos de que están dentro del alcance de la certificación son los siguientes:

- a) Procesos del Nivel Corporativo: Gerenciamiento, Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones, Adquisiciones y logística, Desarrollo Humano y Administración.
- b) Proceso de Metalurgia Planta Quilicura y Laboratorio de Pelambres.
- c) Proceso de Monitoreo Ambiental en ENAP RPC y CODELCO Ventanas.
- d) Consultoría Ambiental.
- e) **Laboratorio de Analítica y FRX**

Los servicios proporcionados a los clientes dentro del alcance son los siguientes:

- **Servicio integral de Apoyo Metalúrgico, muestreo, preparación y ensayos metalúrgicos.**
- **Caracterización de minerales y condiciones operacionales para la toma de decisiones.**
- **Pruebas y pilotos de operaciones de planta.**
- **Mediciones, seguimiento, evaluación y mantención de la red de monitoreo ambiental.**
- **Asesorías, Estudios Ambientales, provisión de profesionales, Mediciones y evaluaciones Ambientales.**
- **Servicio de análisis químico en muestras de exploraciones, control de procesos metalúrgicos y muestras ambientales, tales como: Aguas, RILES y material particulado**
- **Servicio de Toma, Preparación y análisis químico a través de equipo de fluorescencia de rayos X.**

Se adjunta Mapa de Procesos.

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

3. RESPONSABILIDAD EJECUTIVA

La adecuación de este Manual y su permanente aplicación y actualización es responsabilidad del Representante de la Gerencia, quien propondrá las actualizaciones y mejoras al Comité Directivo participante del Análisis Crítico de la Gerencia.

4. BREVE RESEÑA DE LA EMPRESA

CIMM Tecnologías y Servicios S.A. (CIMM T&S S.A.) es una empresa del holding tecnológico del Centro de Investigación Minera y Metalúrgica, CIMM. En Enero de 1997 el Consejo Directivo de CIMM puso en marcha a CIMM T&S con el objeto de incrementar la competitividad, dinamizar su inserción internacional y servir a la industria minera en particular a través de la generación de productos y tecnologías con mayor valor agregado.

CIMM T&S mantiene las competencias básicas y los activos de lo que fue el Área de Transferencia de Tecnologías y Servicios de CIMM, heredando así casi 30 años de experiencia y tecnología avanzada en consultoría y servicios en el ámbito de la Minería, Metalurgia, Gestión Ambiental, Tecnología Analítica y Outsourcing Especializado. Esta es una empresa moderna y de gran diversidad tecnológica, insertada en la perspectiva del siglo XXI y comprometida con el desarrollo competitivo de la Minería y la Industria Nacional e Internacional.

Cuenta con una infraestructura de gran nivel tecnológico y un equipo humano altamente especializado que permite ofrecer soluciones integrales en el campo de la consultoría y servicios. Más de 2.000 personas trabajan en esta empresa, entre ejecutivos, profesionales, técnicos y personal de apoyo administrativo.

En cada actividad de la cadena productiva del proceso minero, se persigue alcanzar una distribución alineada de los negocios con la cantidad relativa de oportunidades que cada actividad representa, es así que para hacer frente a estas oportunidades de negocio se ha fortalecido la presencia regional como canal de distribución de consultorías y servicios; por ello mantiene establecimientos en las ciudades de La Serena, Copiapó, Antofagasta, Calama e Iquique. El rol estratégico de ellos es tener presencia directa en las principales zonas de desarrollo minero del País. Esta estructura ha permitido ganar proximidad con los clientes y sus reales necesidades, y especialmente tener participación en los megaproyectos de

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

desarrollo minero surgidos en los últimos años. La creciente descentralización, que conlleva esta estructura, ha facilitado que las decisiones que afectan a los clientes se adopten oportuna y rápidamente.

Además, cuenta con instalaciones en faenas como Fundición y Refinería Ventanas de Codelco, Fundición Hernán Videla Lira (Paipote) de ENAMI, Fundición Potrerillos de Codelco Chile División Salvador, Planta Sulfuros y Planta Óxidos de Minera Escondida, Fundición Alto Norte, Planta de Mantos Blancos, Planta de Minera El Abra, Plantas de Radomiro Tomic y Chuquicamata de División Codelco Norte, Planta de Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi y Planta de Compañía Minera Los Pelambres.

En el ámbito internacional, CIMM T&S opera a través de su empresa filial Exportación de Servicios para la Minería S.A., SERMINEX S.A., de la cual dependen técnica y comercialmente la empresa filial CIMM Perú y mantiene una oficina de representación en Canadá.

También CIMM T&S opera en el tema de Capacitación y Gestión a través de su empresa filial CIMM Educación y Gestión S.A. Por intermedio de ella se desarrollan todas las actividades de capacitación técnica adquiridas a través de 30 años de formación. Además, se realizan asesorías en Gestión Comercial relacionada con nuestras actividades de negocios.

En la actualidad CIMM T&S, es la mayor institución tecnológica de su tipo en Latinoamérica, tanto por su herencia de conocimientos únicos, como por la cantidad y calidad de sus profesionales y técnicos, por su infraestructura especializada y por la cantidad de proyectos que ejecuta.

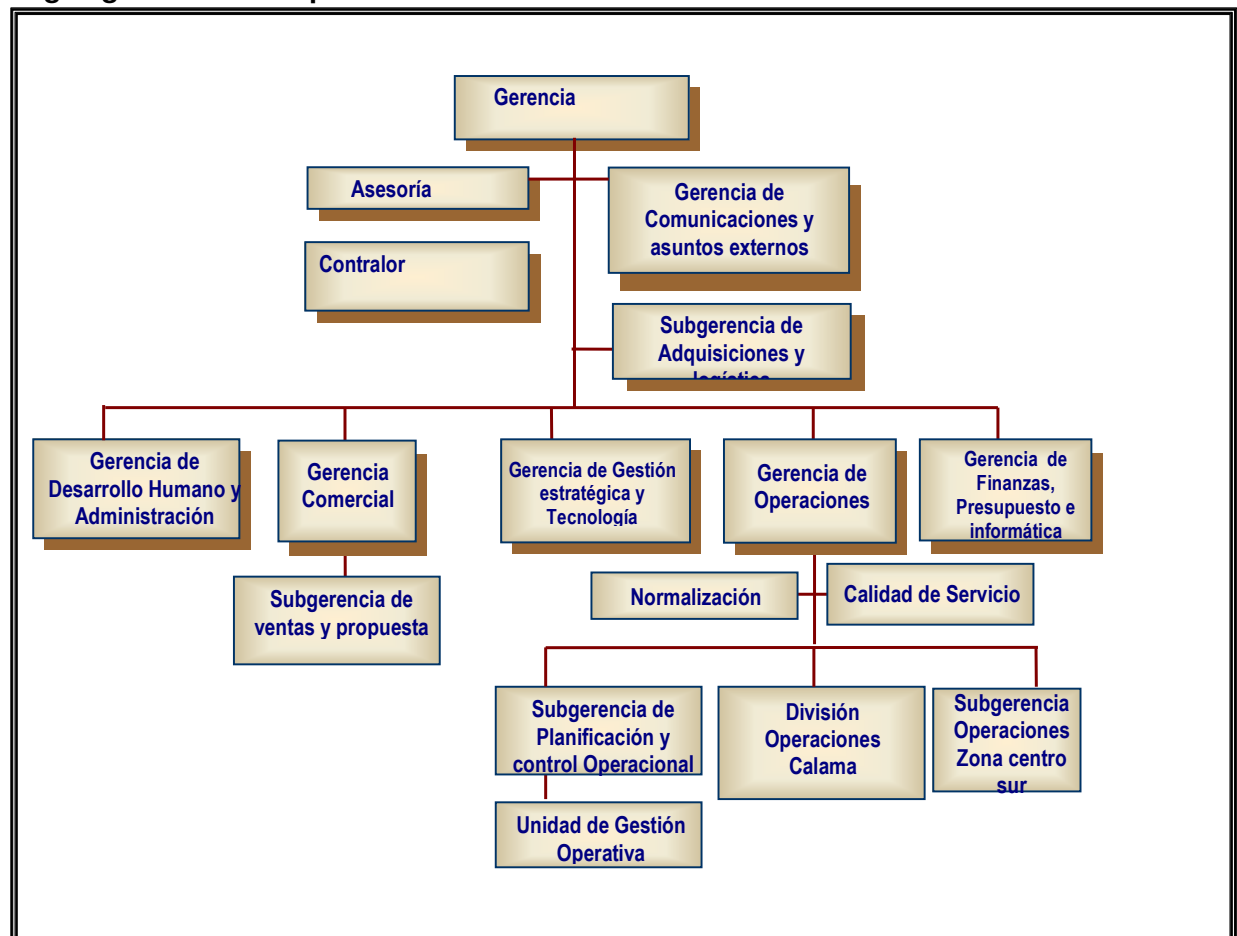
Para el desarrollo de sus negocios CIMM T&S S.A. cuenta con una gran infraestructura de soporte a sus actividades, tanto administrativas como de apoyo al desarrollo y ejecución de sus servicios. Es así como se dispone de 32.700 m² de terreno en la ciudad de Santiago, de los cuales 9.000 m² son terrenos construidos que incluyen 4.500 m² destinados a instalaciones administrativas y el resto destinado a Laboratorios para las áreas de Tecnología Analítica, Gestión Ambiental y Minería. Además se cuenta con 5.000 m² destinados a una Planta Piloto Metalúrgica en la localidad de Quilicura.

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

A nivel regional, posee dependencias en las ciudades de Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena y Copiapó, la infraestructura abarca 9.500 m², de los cuales 2.650 m² están destinados a dependencias administrativas y 1.780 m² están destinados a Laboratorios para Análisis Químicos y Preparación Mecánica de Muestras.

5. DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Organigrama de la Empresa.

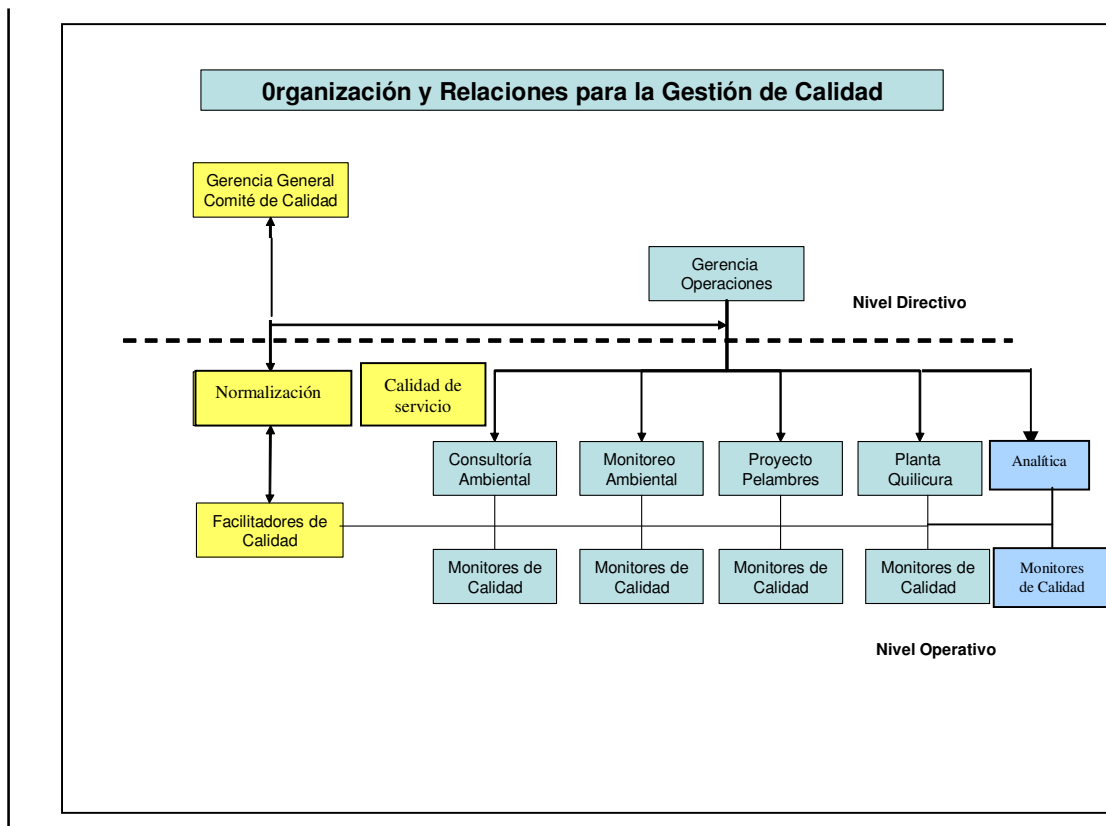


MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

Organización para Gestión de Calidad.

La organización para la operación del Sistema de Gestión de Calidad, es del tipo funcional o de tareas. Constituye un ordenamiento sobre la base de las responsabilidades y atribuciones asignadas, para que las diferentes área contribuyan a los objetivos de operación del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.).

Las actividades de las diferentes áreas, tienen directa relación con la forma cómo la empresa ha definido sus prácticas para cumplir los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001: 2000 y aquellos que ha definido para el mejoramiento de sus operaciones. Estas actividades son coordinadas y apoyadas por el Representante de Gerencia y las instancias de evaluación y decisiones sobre opciones de mejoramiento, están localizadas en la unidad formada por el Comité de Gestión de Calidad.



6. DESCRIPTORES DEL DISEÑO DEL MODELO DE GESTION, DE LOS PROPOSITOS Y MEDICIONES DE EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS CONSIDERADOS EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2000.-

El diseño del sistema de gestión de calidad esta basado en el diagnóstico de negocio efectuado por el nivel directivo de la empresa y también por las necesidades y demandas de los clientes y el mercado. El propósito esencial del diseño del modelo de gestión es el mejoramiento de la línea base del negocio, considerando el sistema de calidad y la certificación ISO 9001 como un objetivo del corto plazo. Considera que el diseño y puesta en marcha del sistema de calidad

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

proporciona una base metodológica sistemática, con estándares de desempeño y de prácticas operacionales, para iniciar un proceso de mejoramiento de la línea base del negocio.

Nuestra empresa ha iniciado un proceso de mejora continua del desempeño, por lo cual nuestro sistema de calidad esta diseñado para sustentar esta estrategia en el mediano y largo plazo. La etapa de gestión de calidad certificada es el inicio, una plataforma base, para las siguientes fases que buscan mejorar la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Por esta razón, la característica principal de nuestro sistema es la incorporación de los aspectos críticos que afectan o pueden afectar los resultados comprometidos. En este diseño de sistema de calidad se han identificado los resultados críticos para satisfacer los compromisos con los clientes y con los intereses de la empresa. Tenemos una orientación hacia la mejora proactiva donde los estándares de satisfacción y las prácticas están definidos bajo el concepto en el cual el nivel de desempeño libre de errores es un objetivo y un valor institucional.

El sistema de Gestión de Calidad diseñado y puesto en práctica está definido para lograr progresivamente, el mejoramiento de los resultados, y la incorporación progresiva de los demás procesos y negocios de la empresa. Hemos definido un sistema de gestión evaluable bajo la Norma ISO 9001 para dar cobertura a los objetivos de satisfacción de los diferentes intereses y para tener los beneficios que proporciona su formalidad, el rigor en el tratamiento de los aspectos críticos para la calidad y su permanente evaluación de cumplimiento y eficacia.

7. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gerencia General de CIMM T y S declara su compromiso con el establecimiento de la gestión de calidad, como un valor institucional, que se entienda y practique a nivel de todos nuestros empleados y procesos. Una cultura y prácticas donde se resalte el valor que representan nuestros clientes para la organización y la importancia del mejoramiento del desempeño de los procesos claves que se conectan directamente con su percepción de satisfacción.

Para materializar esta política trabajaremos profesionalmente para lograr un conocimiento riguroso de las necesidades de nuestros clientes, en la planificación y desarrollo de proyectos y servicios que les proporcionen las soluciones requeridas y en el desarrollo de competencias distintivas que nos genere un reconocimiento de profesionalismo e idoneidad.

Pretendemos ser favorecidos y preferidos por las soluciones entregadas y por la integración de nuestra gestión con los procesos de los clientes. Pretendemos ser permanentemente considerados por un alto grado de comunicación y comunidad con sus intereses y por las competencias organizacionales proporcionadas por la calidad de nuestro personal.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Mejorar los procesos críticos que se relacionan con la satisfacción percibida y expresada por los clientes.
- Mejorar el conocimiento y la identificación de necesidades actuales y latentes de nuestros clientes, como base para las decisiones de negocio.
- Mejorar el desempeño de la organización, desarrollando la capacidad e integración en todas las actividades de la empresa que inciden en la efectividad y eficiencia de los procesos internos.
- Desarrollar condiciones propicias para sustentar el proceso de mejoramiento considerado, con énfasis en un diseño organizacional riguroso y en el desarrollo de competencias que permitan asegurar la calidad del servicio.

8 METODOLOGÍAS

Las metodologías para la ejecución de los procesos definidos por la empresa y el cumplimiento de los requisitos normativos, se definen a continuación, indicando el título, la cláusula normativa con la que se relaciona, el propósito que la empresa ha definido como contribución para cada procedimiento y su correspondiente identificación interna.

8.1 Manual de Calidad

Está orientado a dar información a los clientes del diseño del modelo de gestión empleado, de las metodologías definidas para controlar el proceso, medir sus resultados y monitorear la evolución y efectividad de las acciones de mejoramiento. También su propósito incluye servir de información para los niveles directivos y dar consistencia al Sistema de Gestión de Calidad para lograr los Objetivos definidos en nuestra Política. M- 42201.

8.2 Control de Documentos

El propósito es asegurar que el personal involucrado en la ejecución de los procesos, disponga de las metodologías definidas para que se realicen en forma controlada y se alcancen sistemáticamente los resultados planificados como satisfactorios. Esta metodología sirve a los operadores, por cuanto les permite disponer de las instrucciones de trabajo y condiciones para el desarrollo eficiente de sus actividades. También, sirve a los propósitos gerenciales de lograr resultados satisfactorios en los procesos individuales, cuyas contribuciones mejoran el desempeño global, medido en los objetivos de gestión de calidad. Procedimiento P-4201.

8.3 Control de Registros

Asegurar que el personal involucrado en la ejecución de los procesos, dispongan de los registros que provean de información necesaria para evidenciar que las actividades de aseguramiento se llevan a cabo de manera controlada y proporcionar información para evaluar la efectividad en alcanzan los resultados planificados como satisfactorios. Procedimiento P-42401.-

8.4 Control de Data Computacional

Asegurar el control, disponibilidad y recuperación de datos claves que se operan en medios magnéticos relacionados con la satisfacción de compromisos con el cliente, la planificación, la programación, los resultados de procesos y de las inspecciones y evaluaciones. Procedimiento P-42402.

8.5 Responsabilidades de la Gerencia.

Las responsabilidades de la Gerencia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, están detalladas en el documento E-50001 donde se menciona la Política de Calidad, los Objetivos, los Integrantes del Sistema de Calidad y sus responsabilidades ejecutivas. Incluye también la Organización del Sistema de Calidad, Responsabilidades y Autoridades del nivel directivo para crear las condiciones propicias, influir positivamente en los desempeños, liderar la puesta en marcha y el proceso de mejora de la línea base del negocio.

8.6 Involucramiento Gerencial.

El propósito de este proceso y actividades es materializar el liderazgo gerencial en los programas de desarrollo y mejoramiento de la Gestión de Calidad, dando una señal clara a la organización de la valoración del proceso de participación y de la importancia del plan para sustentar el avance hacia los objetivos. Se involucra directamente en los procesos de análisis del desempeño reflejado en mediciones y decisiones sobre estrategias y recursos de cada Gerencia, cuyos planes contribuyen a mejorar el desempeño. Especificación: E-51001.

8.7 Enfoque al Cliente

Este enfoque se encuentra materializado en el primer y segundo Objetivo de Calidad declarado por la empresa y su forma de medición se compone por las métricas de los objetivos y procesos relacionados con los clientes. Sobre estas mediciones se evalúa el desempeño y se hace el seguimiento de la efectividad de los planes y programas orientados al mejoramiento.

8.8 Planificación Gerencial para la Gestión de Calidad.

Este documento contiene las definiciones de detalle de los conceptos desplegados en la Política de Calidad, la identificación de las métricas de medición de los objetivos y los recursos críticos para la realización del servicio en todas sus etapas de elaboración. Materializa para el interior de la organización todos los conceptos claves para comprender las orientaciones de la gestión y para elaborar los programas de difusión, despliegue y participación. Especificación E-54001.-

8.9 Comunicaciones Internas.

Este proceso contribuye a que las informaciones pertinentes de soporte a los programas e intereses específicos de la Gestión de Calidad, sean comunicadas a los trabajadores y otras partes interesadas, en forma efectiva y oportuna, como también se obtengan informaciones de parte de ellos para incorporarlas a la planificación de las actividades. Procedimiento P-55301.-

8.10 Análisis Crítico de la Gerencia.

El Análisis Crítico de la Gerencia tiene como objetivo asegurar que se efectúe un seguimiento riguroso respecto del desempeño de la Organización, en base al seguimiento de los objetivos de gestión planeados. Este proceso pone énfasis en la identificación de oportunidades, la determinación de causas raíces y la determinación de estrategias o acciones de mejora, la asignación de recursos y el seguimiento de la efectividad de los planes de cambio del desempeño. Procedimiento P-5601.-

8.11 Desarrollo de Competencia.

El propósito es asegurar que todo el personal de la empresa, asignados para la administración y operación del Sistema de Gestión de Calidad, disponga de las competencias, entrenamiento y capacitación requeridos para el cumplimiento de las responsabilidades y atribuciones asignadas en los métodos del sistema de gestión de calidad y programas de mejoramiento del desempeño. Procedimiento P-62201.-

8.12 Mantención de Equipos.

Define cómo se organizan, realizan, mantienen, miden y controlan las rutinas de mantención en los equipos críticos, de manera de asegurar la continuidad de la capacidad del proceso para cumplir los compromisos establecidos con los clientes y los desempeños que afectan significativamente la línea base del negocio. Procedimiento P-7601.-

8.13 Ambiente de Trabajo.

Este aspecto de la gestión de calidad se aborda en conjunto con las comunicaciones ya que tiene estrecha relación con la participación, las confianzas, la comunidad de intereses, las motivaciones del personal respecto de la calidad y la creación de condiciones propicias al mejoramiento del desempeño. Procedimiento P-55301.-

8.14 Planificación de la Realización del Servicio

Este método esta diseñado para proveer a la organización de un procedimiento que asegure que los procesos se planean y programan de manera de optimizar el uso de la capacidad instalada y de lograr el arreglo de operaciones que sea más efectivo para los objetivos de la gestión de calidad definidos en la Política. Procedimiento P-7102.-.

Este proceso de planeamiento también tiene la contribución de medir el desempeño por medio de los indicadores claves, proporcionando información para la elaboración de compromisos y servir de medio de identificación de oportunidades de mejora.

Para proyectos y cuando sea requisito del cliente se considera la elaboración de planes de calidad, según la guía GA-7101.-

8.15 Compromisos con Clientes.

El propósito es asegurar que la empresa establece sus compromisos con información tal, que los requisitos, requerimientos o compromisos con los clientes están explícitamente definidos, actualizados, documentados y que se haya verificado la capacidad de cumplimiento.

El proceso de estudio y preparación de propuestas considera un análisis riguroso de las especificaciones y necesidades, monitoreando en detalle la completa cobertura y los riesgos de negocio correspondientes. Se considera un proceso formal con participación de todos los involucrados en la confiabilidad para el negocio y para los clientes.

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

También se considera instancias que permitan asegurar que las especificaciones y modificaciones de los compromisos con los clientes se transfieran y registren correctamente a las funciones correspondientes dentro de la empresa y de esta forma proporcionar toda la información requerida para un correcto planeamiento y ejecución dentro de los márgenes y compromisos que sustenten el interés de la empresa.

Procedimiento P-72201 y Procedimiento P-72202.

8.16 Comunicación con Clientes.

El propósito es materializar los objetivos de conocimiento profundo de los clientes, la búsqueda proactiva de los elementos claves de satisfacción y de las proyecciones emergentes de sus necesidades. Conocer con oportunidad la evaluación de la calidad de la relación comercial que sostenemos y las bases para tomar decisiones de cambio. En esta sección se incluye el tratamiento y comunicaciones con el cliente ante eventuales reclamos u observaciones. Procedimiento P-72301- P-72302.-

8.17 Diseño y Desarrollo.

La empresa ejecuta desarrollo de nuevos servicios a pedido del cliente y en estos casos se ejecuta un proceso mediante planes de calidad para el nuevo desarrollo, según Guía GA-7101.

8.18 Adquisiciones.

El propósito es asegurar que se cumplan las especificaciones y atributos de calidad de la solicitud de materiales, y evitar la ocurrencia de eventuales desviaciones que pueden afectar el servicio y los compromisos.

Procedimientos: P-7401 – P-7403.

8.19 Selección y Evaluación de Proveedores.

El propósito es asegurar que los Proveedores que opten a entregar servicios, materiales o insumos, dispongan de los antecedentes, competencias y niveles de suficiencia de acuerdo a los intereses de CIMM T y S. En cuanto a la evaluación, el propósito es contribuir al permanente mejoramiento de la calidad de los productos y servicios entregados por los proveedores, el mejoramiento de la relación calidad precio y al desarrollo e integración con aquellos claves. P-7404.

8.20 Control de Proceso.

El propósito es asegurar que los diferentes procesos considerados en el alcance se desarrollan en forma controlada dentro de los estándares definidos y que sus resultados contribuyen al logro de los objetivos de gestión de calidad y mejora continua, definidos en la política de gestión de calidad. Se han elaborado procedimientos relacionados a cada servicio.

8.21 Validación de los Procesos de la Producción.

Esta cláusula no es aplicable dado que la empresa no elabora servicios que no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores.

8.22 Identificación y Trazabilidad de Productos.

El propósito es asegurar la identificación del producto, del servicio y su estado de conformidad respecto a las especificaciones, verificadas por medio de las inspecciones y ensayos. Estas formas de identificación abarcan desde la recepción y todas las etapas de producción, hasta su despacho. La trazabilidad tiene el propósito de hacer seguimiento de los productos hasta sus materias primas y en sus diferentes etapas y estados de elaboración. Esta trazabilidad es ajustada según los requerimientos y acuerdos expuestos con los clientes. P-75301

8.23 Tratamiento de Productos de Propiedad del Cliente.

El propósito es asegurar que los productos de propiedad de los clientes que se entregan para que sean utilizados o agregados a la fabricación, sean controlados en cuanto a su condición de ingreso, utilización; almacenados y preservados para evitar deterioros o pérdidas y cumplir especificaciones de confidencialidad. P-75401.

8.24 Almacenamiento de Materiales

El propósito de nuestro método es asegurar que se mantienen las características de los materiales durante la etapa de almacenamiento, hasta la entrega a los usuarios. P-7405.

8.25 Despacho de Productos (7.5.5)

El propósito de nuestro método es contribuir a que se cumplan los compromisos de entrega de productos y servicios y se mantengan las características de ellos durante la etapa de entrega a los usuarios. P-75502.-

8.26 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Este método se ocupa de mantener la confiabilidad Metrológica de los Equipos y sistemas de medición de los atributos de los productos analizado para proporcionar información a los clientes. Define cómo se controlan, mantienen y registran las actividades para demostrar que los dispositivos de seguimiento y medición operan en condiciones que aseguran el cumplimiento de los requisitos y especificaciones. P-7601.

8.27 Medición de la satisfacción del cliente.

Esta medición tiene el propósito de caracterizar la percepción de satisfacción de los clientes tanto en relación a los aspectos técnicos como también en relación al servicio que otorgamos. Se efectúa de acuerdo a líneas de interés de los clientes y se analizan de acuerdo a las métricas especificadas en objetivos 1 y 2 de nuestra Política de Gestión de Calidad. P-82101.

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

8.28 Auditorías Internas.

El propósito es asegurar que las especificaciones y métodos del sistema de calidad, se cumplan consistentemente en la operación y que ellos sean adecuados y efectivos para alcanzar los propósitos declarados. La empresa le otorga especial contribución a este proceso para tener un seguimiento permanente de su efectividad e identificación de oportunidades de mejora. P-82201.

8.29 Medición y Evaluación de los Procesos

Proporciona la información básica para la evaluación y toma de decisiones del nivel directivo. Define el método para la determinación de la línea base del desempeño, el monitoreo de los procesos para demostrar su capacidad en alcanzar los resultados planificados, las especificaciones de operación y los compromisos. Es un proceso clave para identificar oportunidades de mejora y verificar la efectividad de las decisiones materializadas. P-82301 – P-82302.

8.30 Inspecciones y Ensayos, seguimiento y medición de resultados.

Asegurar que se cumplan los requisitos especificados para el producto en sus distintos estados de elaboración. Identificar las desviaciones eventuales para determinar acciones de corrección y de mejoramiento. Estas inspecciones consideran las de materias primas e insumos y el desarrollo de los servicios en sus diferentes estados de elaboración. También identifican las desviaciones eventuales para determinar acciones de corrección y de mejoramiento. P-82401.-

8.31 Tratamiento de Reclamos y No Conformidades.

Asegurar que las no conformidades y desviaciones del desempeño estén controladas, para evitar que sea distribuido o entregado al cliente y las oportunidades de mejora que ellos representan. Establece las comunicaciones y acciones para mitigar y resolver eventuales efectos en la satisfacción de nuestros clientes. P-8301.-

8.32 Análisis de Datos para la Toma de Decisión.

Proporciona a los diferentes niveles de la organización datos e información que representan los desempeños logrados de manera que los directivos cuenten con antecedentes y datos reales que sustenten sus compromisos y la toma de decisiones

Define cómo se determinan, recopilan y analizan los datos para demostrar si el sistema de gestión de calidad es adecuado y eficaz, y para evaluar la efectividad del proceso directivo en cuanto a la efectividad de las decisiones y programas para mejorar el desempeño. P-84001.-

8.33 Acciones Correctivas/Preventivas.

El propósito es incorporar una capacidad de mejora reactiva orientada a reducir o eliminar la recurrencia de una no-conformidad, o conjunto de ellas, que es consecuencia de la operación

del sistema y que son detectadas en la medición de conformidad de procesos y operación del sistema de calidad. P-8501.-

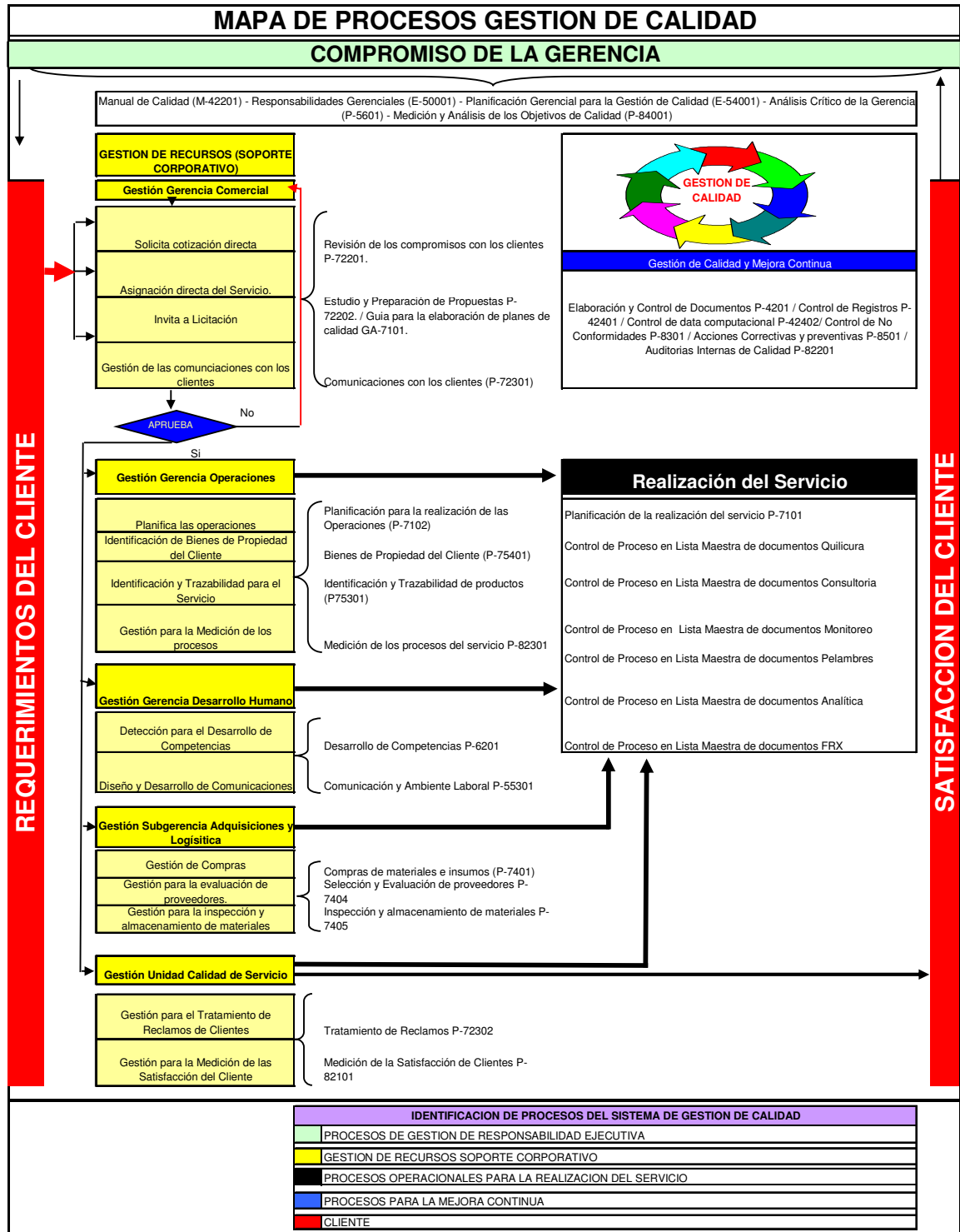
8.34 Proceso de Mejora Reactiva y Preactiva.

En este método se definen los pasos y secuencias con las cuales nuestra organización identifica y materializa las oportunidades de mejora que nacen de las mediciones de desempeño estadístico de los procesos. En general complementa el tradicional tratamiento derivado de las no conformidades que es mejora de tipo incremental. Atiende a una necesidad de mejoramiento de la línea base del negocio, a través de proyectos y programas de mayor impacto sobre desempeños claves, que sustentan los objetivos que atienden los intereses de nuestros accionistas.

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

9

MAPA DE PROCESOS



FRX: Análisis Químico por Fluorescencia de Rayos X

CÓDIGO: M-42201

Nº COPIA:

PÁGINA : 17 DE 17