



## Sistema de Calidad

E-Blending ha obtenido la Certificación de acuerdo a las normas NCh 2728:2003 e ISO 9001:2008, certificados reconocidos tanto a nivel nacional a través del INN, como internacional mediante UKAS, lo que pone de manifiesto su elevado compromiso con la Calidad de sus capacitaciones.



## ¿Qué es un Sistema de Calidad?

Se entiende por Sistema de Calidad la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos que se requieren para la Gestión de Calidad. Las Normas Contractuales establecen exigencias respecto de la documentación y operatoria del Sistema de Calidad ISO.

Es importante comprender que el Sistema es propio de la Empresa y por ende los requisitos a él son definidos por la necesidad de la Empresa y no en forma arbitraria por la Norma. En éste contexto la definición de la política de Calidad establece la relación entre la estrategia de la Empresa y su visión de la Calidad. Esto debe a su vez corresponder con la estructura organizacional, las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se definan para el Sistema de Calidad.

## ¿Qué es ISO?

ISO es una organización no-gubernamental establecida en 1947. La misión de ISO es promover el desarrollo de regularización y las actividades relacionadas en el mundo con una vista a facilitar el intercambio internacional de géneros y servicios, y a la cooperación en vías de desarrollo en las esferas intelectuales, actividades científica, tecnológicas y económica. El trabajo de ISO es producir acuerdos internacionales que se publican como Normas Internacionales.

## El nombre de ISO

"ISO" es una palabra, derivada del griego isos, que significa "igual" que es la raíz del prefijo "iso " e "isonomy" (igualdad de leyes). Esta línea de pensamiento es llevada a la opción de "ISO" como el nombre de la organización, ya que es más fácil de seguir. Además, el nombre ISO se identifica alrededor del mundo como la organización internacional de estándares, evitando así pronunciar toda las siglas que son el resultado de la traducción de "International Organization for Standardization".

## ¿Qué son las normas ISO?

ISO 9000 es una amplia serie de estándares internacionales para asegurar la calidad. Partamos de la base que tanto el comercio como la industria, en todo el mundo, tienden a adoptar normas de producción y comercialización uniformes para todos los países del mundo o gran parte de ellos, es decir, tienden a la llamada "normalización". Esta "normalización" no solo se traduce en las leyes de los países que regulan la producción de bienes o servicios sino que va más allá, ya que tiende a asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

# ISO 9001:2008: Sistema de Gestión de Calidad

## Introducción

Dentro de los estándares internacionales de gestión, uno de los más conocidos mundialmente es ISO 9001, el cual afecta directamente la productividad de las organizaciones, a través de la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, cuyo propósito principal es garantizar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los requerimientos de los productos o servicios ofrecidos.

El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de actividades que se desarrollan para que las características del producto o servicio, cumplan con los requisitos establecidos. Las organizaciones deben establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

## Características

Los ocho Principios de la Gestión de la Calidad

- Organización Enfocada al Cliente
- Liderazgo
- Participación del Personal
- Enfoque basado en Procesos
- Gestión basada en Sistemas
- Mejora Continua
- Toma de Decisiones basada en Hechos
- Relación mutuamente beneficiosa con el Proveedor

Procedimientos Obligatorios

- Control de la Documentación
- Control de los Registros
- Auditorías Internas
- Control de producto No Conforme
- Acción Correctiva
- Acción Preventiva

Ventajas Sistema de Gestión de la Calidad

- Se ordena, estructura y simplifica la forma de administrar el negocio
- Evaluación en base a indicadores de las actividades o procesos de la empresa
- La alta dirección debe dirigir y motivar a su personal
- Se definen los procesos básicos de la organización
- Alto sentido de pertenencia hacia la organización, al participar activamente del SGC
- Se implementan mejoras en el control y reacción ante situaciones como quejas de clientes, atención a nuevos proyectos, cuantificación de costos de calidad, etc.
- Se acceden a nuevos mercados debido a la Certificación del Sistema

## NCH 2728: Sistema de Gestión OTEC

### Introducción

Es una norma que fija los requisitos mínimos que deben poseer los OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación) para implementar un Sistema de Gestión de Calidad destinado a satisfacer las necesidades de sus clientes, así como los requisitos relativos a la administración en infraestructura, personal, actividades de capacitación y de relación con los participantes.

La NCH 2728 está basada en la Norma ISO 9001:2000, con lo cual se garantiza la eficacia de los estándares de Calidad de una Norma Internacional. La NCH 2728 tiene un énfasis en el área de la Capacitación.

Desde Septiembre del año 2006 toda organización que brinde Capacitación debe estar Certificada de acuerdo con la Norma NCH 2728 a efectos de hacer uso de la franquicia SENCE.

Esta Norma fue desarrollada por el Instituto Nacional de Normalización (INN) por encargo del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y su Objetivo es mejorar los estándares de calidad de los OTEC, y asegurar la calidad de la oferta de Capacitación a los usuarios del sistema.

### Características

#### Requisitos para ser OTEC

- Contar con Personalidad Jurídica, la que deberá tener como único objeto social la prestación de servicios de Capacitación
- Acreditar que disponen de la Certificación bajo la Norma NCH 2728
- Disponer en forma permanente de una oficina administrativa en la región en la cual se solicita su inscripción en el registro, acreditada según lo establece el reglamento
- Acompañar los antecedentes y documentos que se requieran para los efectos de proporcionar la información pública necesaria para la inscripción

#### Ventajas NCH 2728

- Los procesos del OTEC mejorarán y con ello su eficacia
- Mejorará su imagen y prestigio
- Mayor satisfacción de los clientes
- Diferenciación respecto de la competencia
- Acceso a nuevos mercados
- Ventajas en la comercialización

## UKAS: Acreditación del Sistema de Calidad

### Introducción

El Servicio de Acreditación del Reino Unido (UKAS) es el único cuerpo acreditador reconocido por el gobierno para asesorar, contra estándares acordados internacionalmente, las organizaciones que otorgan servicios de certificación, análisis e inspección.

El UKAS es un organismo sin fines de lucro y limitado por garantía, que opera a través de la Secretaría de Estado de Comercio e Industria por acuerdo firmado con el gobierno del Reino Unido.

### Características

- UKAS evalúa los organismos de *evaluación de competencias* en base a las normas internacionalmente reconocidas
- UKAS acredita (se reconoce la competencia de las organizaciones para proporcionar tareas de evaluación de la conformidad)
- UKAS permite el uso de la marca de certificación acreditada en la condición de que vaya acompañada por el número de acreditación UKAS del organismo acreditado. La validez de la acreditación se debe comprobar en la página web UKAS.

