



LA CALIDAD NO TIENE LÍMITES

Guía de apoyo de CORFO
para la certificación de calidad en las empresas

CORFO

► CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD:

UNA OPORTUNIDAD PARA CRECER

En el actual contexto económico marcado por la creciente y constante globalización de los mercados y el cambio tecnológico, las micro, pequeñas y medianas empresas deben asumir nuevos desafíos: innovar e incorporar mayor conocimiento, expandir mercados, enfrentar competidores más avezados, consumidores más exigentes y sofisticados, y satisfacer normativas cada vez más estrictas.

Frente a este escenario, con el fin de que las mipymes chilenas puedan enfrentar con mejores herramientas la búsqueda de nuevos mercados, y consigan concretar mejores negocios que perduren en el tiempo, se hace indispensable apoyar los procesos de implementación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad en las mismas.

El mejor ejemplo de que contar con Sistemas de Gestión de Calidad es una inversión y no un gasto, es el propio testimonio de empresas que han realizado el proceso de certificación de principio a fin, puesto que han obtenido beneficios que inciden directamente en su rentabilidad. Certificar les ha permitido, según sus testimonios, "adquirir como empresa, un mayor valor para y frente al mercado", "desarrollar una ventaja competitiva que nos diferencia de otras empresas", "disminuir el nivel de reclamos de los clientes considerablemente" y "ser reconocidos como una empresa seria".

Cuando esto sucede, se reafirman dos convicciones: por una parte, que la Calidad no tiene límites, porque genera beneficios múltiples en la cadena de valor y, por otro lado, la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad cobra un valor mucho mayor cuando las empresas culminan el proceso de incorporación de los mismos, verificando sus procedimientos mediante un organismo externo, quien al emitir el certificado correspondiente, validará la gestión de excelencia en dichas empresas frente a sus clientes y proveedores.

Con esa perspectiva, CORFO contribuye a mejorar los niveles de productividad y competitividad de las empresas, mediante su apoyo a la implementación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad basados en normas reconocidas a nivel nacional e internacional.



Certificar permite diferenciarse de la competencia

EN QUÉ CONSISTE EL APOYO DE CORFO

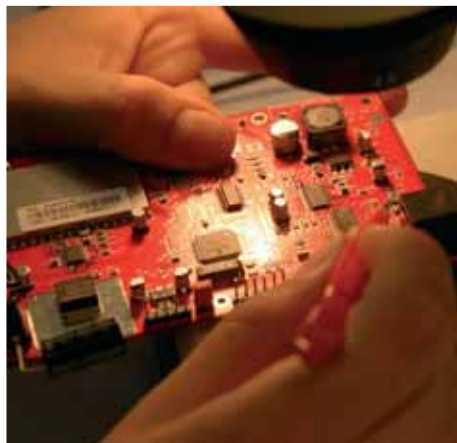
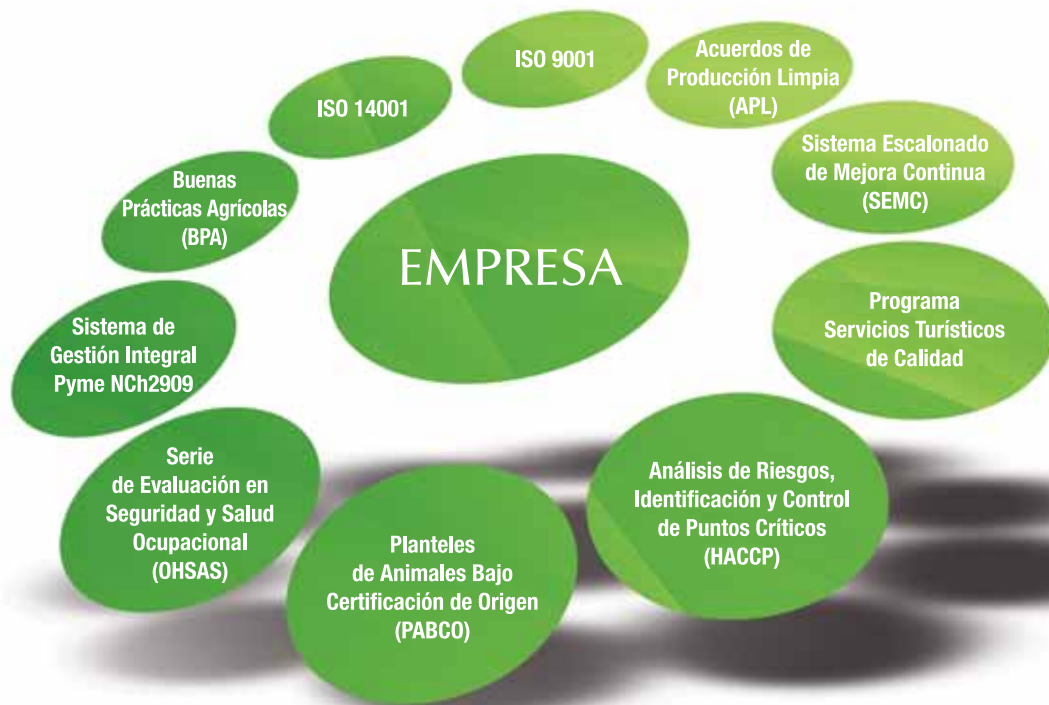
CORFO apoya a su empresa para que pueda enfrentar el desafío de mejorar su gestión, a través del instrumento Fomento a la Calidad (FOCAL), el cual cofinancia las siguientes etapas:

1. La contratación de un consultor experto que asesore la **implementación** del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.
2. **La obtención del certificado** correspondiente al sistema implementado, el que es otorgado por organismos independientes que verifican dicho sistema en base a normas reconocidas nacional e internacionalmente.

Quiénes pueden postular

Pueden postular a este cofinanciamiento empresas con ventas netas anuales de hasta UF 100.000.

Normas de Gestión de Calidad apoyadas por CORFO



Certificar permite realizar un estricto seguimiento del producto a lo largo de todo el proceso de producción

Cuánto cofinancia

- 1 Para apoyar la **implementación**, CORFO aporta hasta el 70% de los honorarios de un consultor experto, con un tope máximo de hasta \$7.000.000 según la norma que usted implemente.
- 2 Para apoyar la **obtención del certificado**, CORFO reembolsa hasta el 90% del costo de la auditoría externa, con un tope máximo de hasta \$1.100.000 según la norma que usted implemente.

Montos máximos de cofinanciamiento por tipología

TIPOLOGÍA	MODALIDAD INDIVIDUAL		MODALIDAD COLECTIVA
	IMPLEMENTACIÓN	CERTIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN
ISO9001	50% - \$ 4.000.000	50% - \$ 900.000	50% - \$ 3.400.000 por empresa
NCh2909	70% - \$ 4.000.000	90% - \$ 900.000	70% - \$ 3.400.000 por empresa
Programa Servicios Turísticos de Calidad	70%- \$ 3.500.000	90%- \$ 900.000	-----
ISO14001	50% - \$ 4.000.000	50% - \$ 900.000	50% - \$ 3.400.000 por empresa
OHSAS	50% - \$ 2.800.000	50% - \$ 900.000	50% - \$ 2.400.000 por empresa
BPA	50% - \$ 2.800.000	50% - \$ 250.000	50% - \$ 6.000.000 por empresa
PABCO	50% - \$ 300.000	-----	-----
HACCP	50% - \$ 2.800.000	50% - \$ 900.000	50% - \$ 2.400.000 por empresa
APL	70% - \$ 7.000.000	70% - \$ 1.100.000	70% - \$ 6.500.000 por empresa
SEMC	50% - \$ 4.000.000	50% - \$ 900.000	50% - \$ 4.000.000 por empresa

La postulación para la implementación de los Sistemas de Gestión de calidad puede hacerse tanto en modalidad individual como colectiva. Para la obtención del certificado, sólo puede hacerse en forma individual.

Cuándo postular

Durante todo el año.

Pasos para certificar con apoyo de CORFO

PASO 1

Diríjase a uno de los Agentes Operadores Intermediarios de CORFO, quienes prestan asesoría y orientación técnica para la formulación y ejecución de los proyectos. Ellos le entregarán la lista de documentos que debe presentar.

Ver lista de Agentes Operadores Intermediarios de CORFO en www.corfo.cl.

PASO 2

Con la asesoría del Agente Operador Intermediario de CORFO, usted podrá elegir el consultor experto registrado en el Instituto Nacional de Normalización (INN), quien implementará el sistema de gestión en su empresa. La consultoría contempla una fase de diagnóstico y una de ejecución.

PARA QUÉ SIRVEN LAS NORMAS QUE APOYA CORFO

ISO 9001

Objetivo

Establecer un sistema de gestión que asegure la calidad de los procesos de su empresa u organización según estándares internacionales, lo que implica integrar criterios de mejora continua.

Beneficios

- Junto con mejorar la calidad final de sus productos o servicios, aumenta la satisfacción de sus clientes, mejorando como consecuencia, su imagen corporativa, frente a consumidores nacionales y extranjeros.
- Generar una mayor productividad y optimización de los recursos, y un permanente control en cada etapa del proceso de producción.

ISO 14001

Objetivo

Mejorar la calidad en la gestión de su empresa, desarrollando y manteniendo una política medioambiental.

Beneficios

- Abre nuevas oportunidades de negocio en mercados donde la implantación de procesos productivos respetuosos con el medio ambiente son importantes.
- Contribuye al mejor uso de la energía y conservación del agua, una cuidadosa selección de las materias primas y reciclaje controlado de los residuos, lo que le permite un ahorro en costos que incrementa la ventaja competitiva de su empresa.

Sistema de Gestión Integral Pyme NCh 2909

Objetivo

Establecer los requisitos fundamentales de un Sistema de Gestión de Calidad para la PYME, de modo que le permita mejorar su competitividad y aumentar la eficiencia en el manejo de sus recursos.

Beneficios

- Orienta su gestión a la satisfacción de sus clientes y a su diferenciación en relación a la competencia.
- Permite conocer y orientar las competencias de su personal hacia su negocio.

PASO 3

Finalizada la consultoría, diríjase a su Agente Operador Intermediario, quien lo orientará en la selección del Organismo de Certificación más adecuado a su Sistema de Gestión de Calidad. Este organismo, quien debe estar debidamente acreditado y registrado en el INN, emitirá posteriormente el certificado que acredita que su empresa cumple con los estándares exigidos por la norma implementada.

PASO 4

Una vez obtenido el certificado, diríjase a su Agente Operador Intermediario para solicitar el reembolso del costo de la auditoría. El proceso de reembolso tarda aproximadamente entre una semana y un mes, y se hará efectivo a través del depósito del dinero en su cuenta bancaria.

*Certificar aumenta la eficiencia
en el proceso productivo de sus productos y servicios*



OHSAS *(Serie de Evaluación en Seguridad y Salud Ocupacional)*

Objetivo

Establecer un sistema de gestión de salud y seguridad laboral que entregue las herramientas necesarias para que su organización elimine o minimice los riesgos en salud ocupacional y seguridad asociados a sus actividades, beneficiando así a sus clientes, trabajadores, visitantes, estudiantes y cualquier otra persona que pueda estar presente en los sitios de trabajo.

Beneficios

- Permite dar confianza a sus clientes respecto al cumplimiento de los requisitos de esta norma.
- Garantiza condiciones de trabajo seguras que mejoran la calidad de vida y la salud de las personas.

BPA *(Buenas Prácticas Agrícolas)*

Objetivo

Asegurar la inocuidad del producto, la protección al medio ambiente y al personal que labora en la explotación mediante acciones involucradas en la producción, procesamiento y transporte de productos de origen agropecuario. En el caso de los productos pecuarios también involucra el bienestar animal.

Beneficios

- Se obtiene un producto hortofrutícola limpio y libre de riesgos, lo cual le permite mantenerse en el mercado.
- Contribuye a mantener la viabilidad de su empresa agrícola y al bienestar de los habitantes del sector.

PABCO *(Planteles de Animales Bajo Certificación de Origen)*

Objetivo

Garantizar que los planteles de animales de diversas especies, sus carnes y subproductos, cumplan con las exigencias de sanidad y de determinadas buenas prácticas ganaderas requeridas por los servicios oficiales de los países de destino de las exportaciones.

Beneficios

- Permite desarrollar el potencial de su empresa para vincularse a la cadena exportadora con un producto diferenciado, carne de calidad e inocuidad garantizada.
- Permite mantener actualizada toda la información requerida para garantizar el seguimiento de los productos pecuarios nacionales a lo largo de todo el proceso de producción.

HACCP (*Análisis de Riesgos, Identificación y Control de Puntos Críticos*)**Objetivo**

Estimar los riesgos sanitarios e identificar peligros en la producción de alimentos, a fin de establecer medidas de control en puntos críticos para garantizar la inocuidad de sus productos.

Beneficios

- Permite controlar los riesgos sanitarios en los diferentes eslabones de la cadena alimenticia, desde la producción primaria hasta el consumo, lo que se traduce en una reducción de reclamos, devoluciones, reprocesos y rechazos, en la elaboración, comercialización y transporte de alimentos.
- Facilita la comunicación con las autoridades sanitarias pues se orienta al cumplimiento de las buenas prácticas sanitarias y al control del proceso.

SEMC (*Sistema Escalonado de Mejora Continua*)**Objetivo**

Mejorar los niveles de gestión en su empresa, usando herramientas de evaluación y mejora, basadas en el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.

Beneficios

- Permite gestionar más eficientemente los recursos para satisfacer a su cliente
- Aumenta la calidad tanto de sus proveedores como de los productos.

APL (*Acuerdos de Producción Limpia*)**Objetivo**

Aplicar una estrategia de gestión ambiental preventiva con respecto a sus actividades productivas, en el marco de un convenio celebrado entre su sector empresarial y el sector público, con el objeto de incrementar la eficiencia, la productividad, reducir los riesgos y minimizar los impactos para el ser humano y el medio ambiente.

Beneficios

- Permite mejorar las condiciones productivas, ambientales, de higiene y seguridad laboral, de eficiencia energética, de eficiencia en el uso del agua, y otras materias abordadas por las empresas que participan en el Acuerdo de Producción Limpia.
- Contribuye a generar sinergia y economías de escala en el logro de los objetivos acordados.

Programa Servicios Turísticos de Calidad**Objetivo**

Demostrar a los clientes, proveedores y al entorno en general, mediante la obtención del Sello de Turístico de Calidad, que sus servicios turísticos cumplen con los requisitos establecidos en las normas chilenas oficiales de **alojamiento turístico, agencias de viaje y tour operadores**.

Más información en www.calidadturistica.cl.

Beneficios

- Permite promover la calidad de los servicios turísticos, además de potenciar su presencia, imagen y participación en los mercados.
- Establece requisitos mínimos de calidad turística, permitiéndole ampliar la oferta de servicios según los requerimientos de sus clientes y mostrarse al mercado como una empresa confiable.


 **DIRECCIONES REGIONALES DE CORFO****Arica y Parinacota**

7 de Junio 278, piso 7. Arica (58-58) 25 2272

Tarapacá

Serrano 145, oficina 301. Iquique (56-57) 42 1348

Antofagasta

Baquedano 340. Antofagasta (56-55) 35 3800

Atacama

Copayapu 823. Copiapó (56-52) 47 3000

Coquimbo

Cordovez 260. La Serena (56-51) 20 0100

Valparaíso

Av. Errázuriz 1178. Valparaíso (56-32) 232 6500

Dirección Regional Metropolitana

Matías Cousiño 150, piso 2. Santiago (56-2) 664 1172

O'Higgins

Germán Riesco 230, piso 8. Rancagua (56-72) 20 7600

Maule

Uno Norte 739. Talca (56-71) 20 5300

Biobío

Rengo 476. Concepción (56-41) 240 1400

La Araucanía

Manuel Rodríguez 774. Temuco (56-45) 29 1400

Los Ríos

Yungay 603, piso 3. Valdivia (56-63) 25 2485 - 25 0721

Los Lagos

Antonio Varas 590. Puerto Montt (56-65) 32 2200

Aysén

Simón Bolívar 262. Coyhaique (56-67) 21 7600

Magallanes y Antártica Chilena

Roca 817. Punta Arenas (56-61) 22 3331

Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS

600 631 8222

 **Red Nacional de Agentes Operadores Intermediarios de CORFO**Ver en www.corfo.cl

GOBIERNO DE CHILE

CORFO
