



GOBIERNO DE CHILE
COMISION CHILENA
DE ENERGIA NUCLEAR

GESTION DE CALIDAD

OBJETIVO

- Implementar y mantener en toda la CCHEN un Sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001/2000 y certificar aquellos productos y / o servicios considerados estratégicos por la Institución. En la proyección de mediano plazo, se desea implementar un Sistema Integrado de Calidad, Ambiente y Seguridad, incluida la Seguridad Nuclear y Radiológica, bajo las normas ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001.
- Propender al Mejoramiento Continuo de los procesos operativos y procesos de apoyo mediante la planeación, preparación y monitoreo de un Programa Anual de Auditorías Internas.
- Implementar estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción de clientes, tanto externos como internos.

FUNCIONES

- Liderar, promover, facilitar y apoyar las condiciones que permitan implementar y/o mantener la ISO 9001/2000 en las diferentes unidades de la CCHEN.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema, de las necesidades de recursos y de las necesidades de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización.
- Detectar necesidades de Capacitación CCHEN en el área de Gestión de Calidad y sensibilizar al personal de la CCHEN.
- Gestionar Programa de Auditorías Internas y Externas.

LINEAS DE TRABAJO

MANTENIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Para mantener el SGC bajo ISO 9001/2000, la CCHEN realizó, durante el año 2008, 28 auditorías según programa preestablecido. También se realizó el tratamiento y seguimiento a 26 reclamos recibidos a través de la OIRS.



GOBIERNO DE CHILE
COMISION CHILENA
DE ENERGIA NUCLEAR

Las mejoras en los procesos provienen en su gran mayoría de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. Por concepto de No Conformidades a través de las auditorías internas, fueron detectadas 175, de las cuales 154 fueron resueltas lo que indica un 88%, contribuyendo así directamente a la mejora de los procesos. La efectividad de las acciones tomadas son de responsabilidad de las Jefaturas de Departamento u Oficinas Asesoras donde ella éstas se realizan.

Durante el año 2008, se formalizaron como sistemas certificados bajo ISO 9001/2000, el proceso de Compras, el proceso de Capacitación y el proceso de Atención de Información y de Clientes (SIAC), y se implementó la ISO 9001/2000 en los procesos de Auditoría y de Evaluación de Desempeño.

CERTIFICACIONES

Durante el año 2008 se realizaron auditorías externas correspondientes a las certificaciones y seguimientos de los siguientes procesos:

- Certificación del Proceso de Capacitación bajo ISO 9001/2000.
- Certificación del Sistema de Información y Atención de Clientes bajo ISO 9001/2000.
- Certificación del Proceso de Compras y Contrataciones del Sector Público bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento del Proceso de Planificación y Control de Gestión bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del proceso de producción del radioisótopo tecnecio 99 meta-estable y el radio-fármaco MDP bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Servicio de Irradiación en la Planta Multipropósito bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Servicio Externo de Dosimetría Personal bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Proceso de Fabricación de Elementos Combustibles tipo MTR y fabricación de componentes.



GOBIERNO DE CHILE
COMISION CHILENA
DE ENERGIA NUCLEAR

Todas las auditorías fueron realizadas por auditores de BVQI (Bureau Veritas Internacional).

SISTEMAS ACREDITADOS

Mantenimiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad del laboratorio de Radiactividad Ambiental, RADAM, acreditado por el INN bajo la ISO 17025.

Renovación acreditación del Sistema de Aseguramiento de Calidad del Laboratorio de Activación Neutrónica, acreditado por el INN bajo ISO 17025. Se sometió a una auditoría externa bajo la ISO 17025, al Laboratorio de Metrología de Radiaciones Ionizantes, estando la acreditación en proceso.

RESULTADOS RELEVANTES DEL PERIODO

- Cumplimiento del 100 % del Programa de Auditorías Internas de la CCHEN.
- Cumplimiento del 100% del Programa de Auditorías Externas de la CCHEN.
- Levantamiento de No Conformidades = 88%
- Auditorías cerradas = 96 %
- Medición de la satisfacción de clientes externos e internos en servicios de la CCHEN.
- Aprobación de la implementación de la ISO 9001/2000 en proceso de Auditoría y Evaluación de Desempeño.
- Certificación ISO 9001/2000 de los Procesos de: Adquisiciones, Capacitación y el Sistema de Atención de Información y Clientes. (PMG)

INFORMES

- **“Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad”**, INFGCAL/01/07, Carmen Silva, 27 y 28 de Mayo 2008
- **“Auditorías Internas”** INF/GCAL/05/07, Carmen Silva, Diciembre 2008.