



## **OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Jefe de la Oficina. Ing. Carmen Silva G.  
carsilva@cchen.cl

### **Objetivo**

- Implementar y mantener en toda la CCHEN un Sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001 y certificar aquellos productos y / o servicios considerados estratégicos por la Institución
- Implementar y mantener el aseguramiento de la calidad de Ensayos de Laboratorio y Calibración bajo la ISO 17025 en técnicas de Laboratorio que la CCHEN considere estratégicas.
- A través del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) impulsado por el Supremo Gobierno, certificar con ISO 9001 los procesos de apoyo que estén en el Marco Avanzado.
- 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.
- 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.

### **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.

### **Líneas de Trabajo**

#### **Mantenimiento Sistema de Gestión de Calidad, SGC.**

Para mantener el SGC bajo ISO 9001, la CCHEN realizó, durante el año 2009, 28 auditorías internas, según programa preestablecido. También se realizó el tratamiento y seguimiento a 17 reclamos recibidos a través del SIAC. (durante el año 2008 se recibieron 26 reclamos).

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 114, de las cuales 108 fueron resueltas, lo que indica un 95%, superando el año 2008, y contribuyendo así directamente a la mejora de los procesos. La efectividad de las acciones tomadas es de responsabilidad de las Jefaturas de Departamento u Oficinas Asesoras donde éstas se realizan. Un análisis crítico de la efectividad de las acciones correctivas, realizado por Gestión de Calidad, demuestra que es necesario tomar acciones que permitan mejorar la efectividad de las acciones tomadas.

Durante el año 2009, se formalizaron como sistemas certificados bajo ISO 9001/2000, el proceso de Auditoría Interna y el proceso de Evaluación de Desempeño.

## **Certificaciones**

Durante el año 2009 se realizaron auditorías externas correspondientes a las certificaciones y seguimientos de los siguientes procesos:

- Certificación del Proceso de Auditoría bajo ISO 9001/2000.
- Certificación del Sistema de Evaluación de Desempeño bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento del Proceso de Planificación y Control de Gestión bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Sistema de Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Proceso de Capacitación bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Sistema de Información y Atención de Clientes bajo ISO 9001/2000.
- Seguimiento certificación del Proceso de Compras y Contrataciones del Sector Público 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.
- Seguimiento de la certificación del Proceso de Irradiación en Irradiadores Experimentales.
- Seguimiento de la certificación del proceso Operación del RECH-1.

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 logró la acreditación bajo la ISO 17025, del Laboratorio de Metrología de Radiaciones Ionizantes.

## **Resultados Relevantes del Periodo**

- Certificación ISO 9001/2000 de los Procesos de: Auditoría y Evaluación del Desempeño, (PMG)
- Acreditación ISO 17026 del Laboratorio de Metrología de Radiaciones Ionizantes según alcance indicado en certificado.
- 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 = 95%
- Auditorías cerradas = 96.4 %
- Medición de la satisfacción de clientes externos e internos en servicios de la CCHEN. La evaluación del atributo "satisfacción en general", promedió 5.8. El 50% de los encuestados, por proyecto, evaluó con nota 6 y 7. La escala es de 1 a 7 (7 es la máxima nota de cada atributo)

## Informes Emitidos

- **“Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad”**  
Acta N° 1, enero 2009; Acta N° 2, marzo 2009; Acta N° 3, abril 2009; Acta N° 4, junio 2009; Acta N° 5, agosto 2009; Acta N° 6, octubre 2009.
- **“Resultado de Encuestas del SGC, Debilidades, Fortalezas y Causas de la efectividad actual” /CSG/v01/JUN2009.**
- **“Informe Ejecutivo de la Evolución de la Gestión de Calidad en la CCHEN” /Carmen Silva Gundelach/v01/19AGO2009**
- **“Resultado encuestas sobre uso plataforma e- calidad” /CSG/JGCAL/v01/23nov2009**
- **“Análisis Crítico del Tratamiento de No Conformidades de Auditorías Internas de la CCHEN Año 2009” / CSG/v01/NOV2009**
- **“Auditorías Internas” /Resumen Ejecutivo/CSG/v01/30DIC2009**
- **“Informe Resultados Encuesta General Productos y Servicios” /Sección Comercial, v01/DIC 2009**