

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TITULO

APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO EN UN CASO CONCRETO :
EMPRESA GEOCIVIL

AUTOR

MARION FRANCISCA VILLACURA VILLACURA

PROFESOR GUIA

MAX HARDY VARGAS

TRABAJO DE SEMINARIO DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO DE NEGOCIACIONES
INTERNACIONALES, TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES.

SEPTIEMBRE 2005

Índice

Agradecimientos	4
Resumen Ejecutivo	5
Introducción	8
1. Funciones realizadas	10
1.1. Amagasi.	10
1.1.1 Recursos Humanos.	11
1.1.2 Administración de Obras	13
1.2 Geocivil.	17
2. Normas ISO en la Empresa	18
2.1 Conceptos Generales	20
2.2 Norma ISO 9000	22
2.2.1 Principios de la Norma de Calidad	24
2.3 Norma ISO 14000	25
2.3.1. Introducción a las Normas ISO 14001	25
2.3.2 Modelo del sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	27
2.3.3 Comercio y Competitividad Internacional	31
3. Descripción del Problema y la Solución Planteada	33
4. Chile y la competitividad en un contexto Latinoamericano	46
5. Conclusiones	54
6. Bibliografía	57
7. Anexos	58
8. Documentos adjuntos	89

Indice de Anexos

- **Anexo 1**
Impuesto a Empresas
- **Anexo 2**
Nomenclatura ISO 9001..
Nomenclatura ISO 14001
Tipos de ISO 14001
Principales Normas aplicadas en Chile
Otras Normas
- **Anexos punto 4.1**
Gráfico Empresas Certificadas Normas ISO 9000 Latinoamérica
Gráfico Empresas Certificadas Normas ISO 14000 Latinoamérica
- **Empresas certificadas con Norma ISO 14000 en Chile**
- **Empresas certificadas con Norma ISO 9000 en Chile**
- **Ranking de Competitividad Global Foro Económico Mundial**

Indice de Documentos Adjuntos

- **Cuadro de Mando**
- **Resumen Costes de Obra Ciempozuelos**
- **Políticas de Prevención**
- **Manual de Cargos**
- **Registro base PROTANS**
- **Proyecto “Implementación de Normas ISO”**

Agradecimientos

Las siguientes líneas tienen como finalidad agradecer a todas aquellas personas, que de una u otra forma, contribuyeron para que mi estadía en España, haya sido un proceso de conocimiento y experiencia profesional.

En primer lugar, agradecer a mi familia, en especial mi madre, quien han sido un pilar fundamental, tanto en mi vida, como en mi proceso de formación académica. Sin su ayuda el presente informe no sería posible.

Agradecer a Geocivil, quienes me recibieron de la mejor manera que un estudiante pudiese esperar, contribuyendo a que el proceso de formación profesional fuese más agradable. Especialmente quiero destacar en la persona de Alejandro Corral, la oportunidad que me brindo de aprender en su empresa. La confianza y apoyo por el entregado ha sido un aprendizaje verdaderamente valioso, tanto profesional como personalmente. Más que compañeros, deje amigos.

Por ultimo destacar el apoyo de profesores, compañeros y amigos en la realización del presente informe, destacando en forma especial Inge Fellmer.

Resumen Ejecutivo

El objetivo del presente informe, mas que desarrollar un tema especifico, es tratar de ejemplificar las funciones realizadas dentro de la empresa, los problemas y posibles soluciones que se preveían como las mas favorables y que fueron visualizadas mediante la ejecución de la practica profesional, antes del inicio de la certificación.

De lo observado en la empresa, se rescata la importancia que adquiere en esta, la diferenciación .Esta diferenciación, debe ser acompañada de cambios radicales dentro de la organización. Que mejor forma de mejorarlos, que implementando las normas ISO.

Para llegar a esa decisión, fue necesario realizar una serie de procedimientos previos que hicieran sentir a la empresa, la fuerte convicción que no existía otra posibilidad mejor. Para esto, fue necesario no solo informarse al respecto , sino también desarrollar proyectos .

La decisión se tornaba difícil, debido al alto costo que se produce con la implementación, esto sin lugar a dudas, seria una de las mas grandes limitantes con que cuenta la empresa a la hora de tomar la decisión de certificarse. Como el costo es alto, se debe estar seguro de los beneficios que el proceso conlleva y visualizarlas en el tiempo.

El caso de Geocivil, el planteamiento era simple, la certificación daba a la empresa nuevas oportunidades de crecimiento, ya que se podría acceder con una inmejorable tarjeta de presentación a nuevos mercados.

La certificación, es asociada a los beneficios empresariales puesto que esta haría que la empresa fuese mas competitiva, esto a través de la mejora interna y del proceso productivo.

Como la relación entre competitividad y certificación teóricamente esta muy relacionada, se desarrolla en el apartado numero cuatro, la relación de Chile y la competitividad, esto, considerando que el país desde ya unos años, se ha convertido en la economía mas competitiva de Latinoamérica y supera a muchas otras economías desarrolladas.

En el desarrollo del tema, se puede dilucidar que la competitividad en Chile no se relaciona con la certificación, es decir, el país no cuenta con un alto grado de empresas certificadas, no obstante, esto no es un limitante para ser competitivo.

El ideal de una nación, es que sus empresas sean tan competitivas como lo es el país, en ese camino esta Chile y es para donde quiere llegar, que sus empresas tengan una mejor carta de presentación, esto, a través de la certificación.

Para cumplir con estos objetivos diversas instituciones publicas desarrollan programas para ayudar sobre todo a la pequeña y mediana empresa con el proceso puesto que se sabe que para ellas significa un costo que no pueden asumir.

Introducción

Grupo Geocivil S.A., ubicada en Calle Pilar Andrade 21,28023 Madrid, España, es una empresa que se dedica a la ejecución de Obras Civiles e Hidráulicas, que en conjunto con otras empresas del grupo, como lo son Amagasi y Hércules, ejecutan, promocionan y controlan los proyectos por ellos desarrollados.

La empresa Geocivil independiente de su grupo, ha tenido un crecimiento elevado en contraste con el sector económico en que esta se desenvuelve, el cual ha tendido a ser constante¹. Como es lógico en estos casos, el desarrollo sostenido no se ha realizado a la par con su crecimiento interno, debiendo estos, adecuarse a los nuevos tiempos, anticipándose a los cambios del entorno, tratando de aprovechar las amenazas y convertirlas en oportunidades de crecimiento. En este contexto la labor del Administrador de Negocios Internacionales, de acuerdo al perfil académico sería centrarse en ayudar a mejorar la gestión administrativa de la empresa. No obstante, esta labor no sería limitativa en esta área, sino que podría complementar otras áreas de gestión, donde la ayuda fuese necesaria.

¹ Crecimiento del Sector construcción es de un 5,1% , desde el año 2001 versus el 9,2% de la empresa año 2003

Desde la incorporación a la empresa, se procuró observar y aprender del funcionamiento de esta, con un especial cuidado, ya que el área de construcción propiamente tal, es un sector que se aleja de la formación profesional que el Administrador de Negocios domina. Sin embargo, existe un parámetro común para todas las empresas.

Este parámetro dice relación, con la premisa de que toda empresa que desee mantener su crecimiento y ampliar su capacidad productiva, necesariamente debe modificar sus sistemas de organización, planificación, dirección y control.

Los objetivos planteados por la empresa eran concretos, se necesitaba dotar a esta., de una mejorada reestructuración de los cargos y posicionarla en el mercado nacional e internacional a través de los mecanismos necesarios para ello, puntualmente estos eran certificarse mediante las normas ISO 9001 y 14001 y registrarse en la base de datos de Protrans.

Una vez encontradas y analizadas las necesidades de la empresa, se llegó al consenso que el trabajo se enfocaría a dos ámbitos empresariales:

- Por un lado Geocivil, que necesitaba de apoyo administrativo y de Gestión y por otro lado;
- Amagasi, quien es independiente del Grupo Geocivil, pero que pertenece a los mismos dueños.

La práctica se inicio desde el 7 de Enero de 2004, hasta el 27 de Marzo del mismo año.

1. Funciones realizadas

1.1 Amagasi

Geocivil, estaba consiente que el Recurso Humano juega un papel fundamental en las actividades propias de esta empresa. Como esta área es clave en la organización, se requería una planificación que pudiese demostrar eficacia y eficiencia a la hora de ejecutar una obra de construcción. En el caso de Geocivil, el control de estas funciones es desarrollado por Amagasi, cuya misión es dotar de personal idóneo a Geocivil, para cada obra en cuestión.

Amagasi es una empresa que realiza obras civiles de manera esporádica, pero cuyo principal objetivo es el contar con una gran cantidad de personal de rango bajo y medio, es decir, peones y jefes de obras, para proveer de este recurso a Geocivil.

En otras palabras el departamento de Recurso Humano de Geocivil, en lo que a trabajadores de Obras se refiere, ha sido delegado en Amagasi.

El motivo de la subcontrata de Amagasi, responde a criterios de organización y economía:

Organización, porque la construcción requiere del empleo de gran cantidad de mano de obra y esto a su vez requiere una labor especializada por la cantidad de tiempo requerido, tanto para optimizar los recursos humanos (pocos equipos desplazados en poco tiempo a muchos lugares para hacer trabajos precisos), como para no estar desabastecidos, lo que en España se llamaría una decisión estratégica, es decir, hay épocas en las que no es posible disponer de los equipos humanos necesarios porque sencillamente no hay oferta, si alguien queda libre o disponible y conoce la situación intenta cobrar unos precios abusivos y se esta obligado a pagarlos, de otro modo se atrasa la obra, con todas las consecuencias que esto conlleva.

Económicamente es rentable, puesto que el margen de unas posibles empresas subcontratadas se incorpora al final del ejercicio (año) al resultado de la sociedad, en el sector de la construcción, se subcontrata el 100% de los trabajos.

El 35% del impuesto de beneficios, aplicado sobre la diferencia entre los ingresos y los gastos, es de aplicación a todas las sociedades de España, con independencia de su dimensión. Sin embargo existen excepciones muy precisas (ver anexo 1).

1.1.1 Recurso Humano

Se realizaron labores en lo que se refiere a dar de Alta o Baja a un trabajador, lo que en términos nacionales sería contratar y despedir, no obstante el sistema de contratación difiere del chileno solo en ciertos aspectos:

1. El trabajador debe Empadronarse: Empadronarse es registrar o dar a conocer al ayuntamiento (Gobernación) el lugar donde uno vive, su dirección. Sirve para todo lo que tiene que ver con la vida del trabajador a nivel del barrio o la zona en la que se desenvuelve. Es un requisito para muchos trámites oficiales como la solicitud de nacionalidad española, por ejemplo.
2. Una vez empadronado se tienen los requisitos para acceder a la cartilla de la seguridad social. La seguridad social, es el mecanismo que tiene este país para que cualquier persona pueda tener acceso gratuito a la asistencia médica. Gracias al pago mensual de esta cartilla, los trabajadores inmigrantes pueden renovar el permiso de residencia. Por eso es importante que se tenga control del pago realizado mes a mes.

Hay que destacar que el procedimiento de empadronarse y estar inscrito en la Seguridad Social es un requisito para todos los residentes en España, pero tiene mayor relevancia para trabajadores inmigrantes, puesto que al encontrarse dado de Alta en la Seguridad Social indica que esa persona tiene un trabajo estable y puede acceder a la residencia.

La mayoría del personal contratado por Amagasi es inmigrante, principalmente de países como Ecuador y Marruecos. Para darlos de alta en la Seguridad Social, es necesario estuviesen empadronados, con tarjeta de la Seguridad Social y su DNI (Cedula de Identidad).

El proceso de dar de Alta o Baja es numeroso, puesto que en una Obra se contratan y despiden una gran cantidad de personas, considerando el rumbo que toma cada una de estas diariamente. En algunos casos los trabajadores que eran dados de Baja en una Obra, inmediatamente eran dados de Alta en otra.

Además de esa labor, paralelamente se realizaron labores de registro de Horas trabajadas en cada Obra, es decir, diariamente el encargado de recoger Albaranes, (documento que registra las horas de los trabajadores en cada obra) llegaba con estos a la Oficina para su registro. Este registro, consistía en introducir el numero de horas (diariamente por trabajador), a una base de datos, donde se encontraba especificado a que obra correspondía cada una. El registro era diario y se debía especificar si las horas eran normales o extraordinarias, dependiendo de las condiciones económicas de cada trabajador.

Por otro lado, se requería renovar el contrato de Servicio Medico exigido y contratar una empresa que se hiciera responsable del sistema de Prevención de Riesgos, esto debido a que en la empresa ya no trabajaba el Prevencionista que se hacia cargo de

implementar el sistema. La contratación de dicho sistema, debía realizarse a la brevedad, ya que su manutención es obligatoria. Cabe señalar que las reuniones previas, así como la negociación misma de los contratos para la Evaluación medica de los trabajadores, se me fue encomendada y realizada de acuerdo a las expectativas de la empresa. En el mismo tema, y entendiendo que negociar con distintas entidades traería consigo mayores dificultades y costes, el servicio de prevención de riesgos ajeno fue canalizado en la misma empresa, es decir, Gabinete Medico Velázquez.

1.1.2 Administración de Obras

Aunque no se contemplaba como el objetivo principal de Amagasi, esta ejecutaba pequeñas Obras que no duraban mas de 3 ó 4 meses. Dentro de este ámbito, se realizaron labores de Administración de la Obra Ciempozuelos, que tenia una duración de 3 meses.

La Obra de Ciempozuelos, contaba con la participación de un promedio de 10 trabajadores, un capataz y un jefe de Obra. Las tareas administrativas eran realizadas en conjunto con el jefe de Obra, el cual, facilitaba toda la información necesaria para realizar un cuadro de Mando.

El Cuadro de Mando², era básicamente un resumen de los costes de la Obra y el avance de esta mensualmente, (La introducción de datos se realizaban diariamente y los cálculos de materiales y avances de la obra se realizaban semanalmente) El objetivo principal, era mantener un registro actualizado que indicara si la Obra se estaba ejecutando con beneficios o pérdidas.

El Cuadro de Mando, servía de referente diario y daba una idea de cómo se estaba desarrollando la ejecución de la obra, si esta cumplía con los objetivos económicos y de gestión que se habían planteado previamente o estaba mostrando deficiencias. Se trataba de que estos datos fuesen bastante cercanos a la realidad para evitar incurrir en costes provenientes de la desinformación. Además, cabe destacar que los problemas de cobros incorrectos por parte de los proveedores y la renegociación de estos eran labores que el jefe de Obra encomendaba a la Administradora de Obra.

Para elaborar el cuadro de mando se debía manejar la siguiente información:

- Costes de la Obra: Registro detallado de la cantidad de materiales, herramientas alquiladas, horas trabajadas etc., asociado al coste de cada una. La información para realizar los cálculos de coste de una Obra eran establecidos diariamente a través de los recibos que las empresas suministradoras otorgaban. Y era obligación del Capataz que estas llegasen a mis manos, es decir a las manos de la Administradora de la Obra.

² Ver Documento Adjunto

- Control de Almacén: Para abaratar costos, los materiales eran comprados en mayores cantidades de las que necesitaba cada obra, esto porque paralelamente se ejecutaban otras obras o solo por reserva. Este coste mayor, al que se utilizaba en la obra era almacenado en forma de cantidad de manera que si bien no era un coste inmediato, se tenía la constancia de que ese dinero se debía desembolsar aunque el material no fuese ocupado en esta obra.
- Cuadro de Resultado: Una especie de informe realizado por el Jefe de Obra, que indicaba el avance que había tenido esta y el monto que debía cobrarse por la ejecución de la Obra.

Una vez considerados estos datos, el Cuadro de Mando era elaborado y aprobado por el Jefe de Obras y Administrador, para luego ser presentado al Departamento de Proyectos, quien era el encargado de plantear, de acuerdo a los objetivos que la empresa se había planteado, si la Obra estaba siendo rentable o no.

1.2. Geocivil

En Geocivil, se realizaron distintas labores relacionadas con gestión, es decir, envió de cartas a proveedores, innovación en el formato de entrega de los Presupuestos, organización de reuniones Directivas etc. No obstante la labor más destacada, fue encomendada por el Director Comercial. Destacando dentro de ellas, el reestructurar,

mejorar y si fuese necesario incorporar nuevos cargos en el sistema organizacional que Geocivil tenía en ese minuto, y que no se encontraba debidamente definido, por lo tanto, se debía realizar un organigrama , un Manual de Cargos y un sistema de Evaluación del personal. Por otro lado, se encontraba la implementación de las Normas ISO al sistema organizacional de la empresa, lo que sin duda conllevaba además, una reorganización de las funciones.

En el caso del Manual de Cargos y la Evaluación de Personal, fueron elaboradas pensando en el contexto en que la empresa se encontraba. Además de estos instrumentos que ayudaban a mejorar la orientación de la empresa, se necesitaba un escrito donde se establecieran las políticas y objetivos que se auto-imponía la empresa. En este contexto, se comenzó por rediseñar la manera de comunicarse que tenía la empresa, es decir, establecer la forma y contenido de los escritos internos y externos, esto es mejorando el formato, la relación del logotipo y slogan, para que esta fuese mas internacionalizable.³

Con respecto a la implementación del Sistema, es importante mencionar, que se realizó en Enero de ese año, un Proyecto para disminuir los costos de la Implementación de las normas en la empresa, el cual finalmente fue adjudicado.

³ Borradores de Manual de Cargos y Proyecto de Implementación en Documentos Adjuntos

2. Normas ISO en la empresa

Aunque no era el propósito fundamental de la practica realizada en Geocivil, el mayor énfasis de esta, fue precisamente el de canalizar información y experiencia para la implementación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, aspectos fundamentales en el crecimiento de la empresa y su consiguiente expansión. Para esto, se organizaron reuniones tanto con consultores, como empresas certificadoras.

La información por ellos proporcionada, sirvió de apoyo para la toma de decisiones de los directivos de la empresa, estas decisiones se relacionan en la manera en que se implementarían las Normas y los cambios que se visualizaban previamente como favorable para la organización.

Partiendo desde un contexto teórico para cada una de las normas que les son de importancia a la empresa Geocivil (ISO 9001 y 14001), se concluyo que los beneficios que estas arrojaran previamente, constituirían en si, las expectativas deseadas por la

organización. Estas expectativas, se relacionan directamente con el concepto de competitividad, que se desarrollara con mayor detalle en un apartado posterior.

El proceso de implementación, requiere de un detallado conocimiento de cada una de las normas a implementar, es por este motivo, que el presente informe trata de mostrar la secuencia vista en la empresa Geocivil y a través de la experiencia de esta, proyectar algunas conclusiones que fueron planteadas previamente, pero que no son necesariamente, un patrón de comportamiento para todas las empresas que implementan dichas normas.

2.1. Conceptos Básicos

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, Italia, Francia y Chile, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó, para dar más eficacia a las normas nacionales.

El objetivo de una norma, es actuar como regla y así, definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a

nivel internacional. Un ejemplo de ello, es el problema que ocasiona a muchos usuarios los distintos modelos de enchufes que existen a escala internacional para poder acoplar máquinas de uso personal (secadores de pelo, máquinas de afeitar, etc.). La incompatibilidad, repercute en muchos campos. La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costes, tiempo y trabajo.

La existencia de normas no armonizadas para tecnologías similares en países diferentes o regiones, puede contribuir a supuestas " barreras técnicas para comerciar". Industrias dedicadas a la importación y exportación desde hace mucho tiempo, han sentido la necesidad de acordar sobre normas mundiales que ayudan a racionalizar el proceso de comercio internacional. Esto es el origen del establecimiento de ISO. La estandarización internacional es bien establecida para muchas tecnologías en campos tan diversos como la informática y comunicaciones, el textil, el embalaje, la distribución de bienes, la producción y utilización de energía, la construcción, banca y servicios financieros.

Los motivos principales son:

a) Por todo el mundo existe el progreso en la liberalización del mercado

b) Las economías actuales, de mercado libre, son un estándar a nivel de toda industria, internacionalmente aprobado, que sirve como la lengua de comercio.

2.2. Norma ISO 9000

La serie ISO 9000 es un conjunto de cinco normas relacionadas entre sí, son normas genéricas, no específicas que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea industrial o de servicios.

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son normas prácticas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

Las normas ISO Serie 9000 brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

La serie 9000 se centra en las **normas** sobre **documentación**, en particular, en el **Manual** de la **Gestión** de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan **Sistemas** de Gestión de la Calidad apropiados. La elaboración de estos **manuales** exigen una **metodología**, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las **características** del **proceso** de **la empresa**.

La aplicación de las **Normas** de Calidad **ISO 9000** constituyen para la **industria**, una vía de reducir **costos** y mejorar sus **procesos** de **producción** tomando en cuenta que la

calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier **mercado**. La **persona** que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta faena garantizando así la incorporación de un **procedimiento** que se adapte a la realidad del **proceso**, que sea útil y de fácil entendimiento.

2.2.1. Principios de la norma de calidad

Estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado. Es recomendable seguir los principios de la norma, ya que estos mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier empresa u organización.

Los 8 Principios básicos de la norma ISO 9001 y de gestión de la calidad, son los que a continuación se señalan:

1. **Organización enfocada a los clientes** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto, es necesario comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo** Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

3. **Compromiso de todo el personal** El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque a procesos** Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque del sistema hacia la gestión** Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia de una organización.
6. **La mejora continua** la mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.
7. **Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores** Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

2.2.2. Certificación en gestión de la calidad ISO 9001

La certificación bajo la norma 9001, es un documento con validez legal, expedido por una entidad acreditada para tales fines. Esta, tiene la misión de certificar que se cumplen las más estrictas normas de calidad, en aras de una mejora en la satisfacción del cliente.

Hay dos tipos de certificaciones; de empresa y de producto. La certificación de producto, solo tiene en cuenta la calidad técnica del producto y no la satisfacción del cliente, en cambio, si una empresa está certificada, todos sus productos lo están.

Temporalmente, en principio cada año, las empresas se ven sometidas a una auditoría por parte de la empresa certificadora, esta le exigirá a la empresa los más altos niveles de honestidad, seriedad, fiabilidad y experiencia.

Dicha auditoría, va a exigir una mejora de los resultados respecto a la auditoría anterior. Por lo que es requisito indispensable para renovar la certificación haber mejorado la calidad del producto o servicio.

Si no se supera la auditoría en determinados plazos, se pierde la certificación.

La certificación, es garantía de calidad. Es demandada por los consumidores, y por las empresas certificadas. Estas empresas, suelen exigir la misma certificación a sus

proveedores que permita a ambos mejorar y prosperar mediante productos de elevada calidad.

Se podría decir entonces, que la norma ISO 9001, es una buena forma de mejorar el resultado final de la organización.

2.2.3. Comercio y Competitividad Internacional

En la versión 1994 de la norma ISO 9000, las directrices y orientaciones que complementan la norma, indicaban que sería conveniente determinar el nivel de competencia, experiencia y capacitación necesarias, para asegurar la capacidad laboral del personal. No obstante, esta norma se limita a precisar que el personal cuyas actividades afectan la calidad, "debe estar calificado y tendrá que ser capacitado". Ahora en esta nueva versión, se estipula que el personal debe ser competente.

Si bien, todos los aspectos que involucra la ISO 9001:2000 acerca del Recurso Humano, son importantes, se considera necesario destacar dos de ellos, los cuales marcan la diferencia fundamental con relación a la versión anterior y además son de gran utilidad, sobre todo, en la aplicación de la norma en empresas constructoras:

- Estar calificado versus Ser competente.
- Capacitar solamente versus Evaluar la efectividad de la capacitación.

Estas diferencias, representan un cambio notable en el modelo de gestión, incluyendo como elemento importante y fundamental, el recurso humano.

Toda organización que desee participar con éxito en una economía globalizada, con sus elementos implícitos y explícitos, deberá a lo menos desarrollar las estrategias que le permitan alcanzar el nivel mínimo requerido para una gestión eficiente de su personal, para lo cual deberá preocuparse de lo siguiente:

- Definir el modelo de competencias requerido, en cuanto a su orientación y cobertura.
- Elaborar los perfiles de competencias.
- Generar una malla de desarrollo de competencias.
- Evaluar las competencias individuales.
- Capacitar a aquellas personas que lo requieran.
- Evaluar la efectividad de la capacitación.

Todo lo anterior, se realiza en forma sistemática, organizada y con base en una cultura de calidad que debe estar presente en la organización⁴.

2.3. Norma ISO 14000

⁴ Mayor información Anexo 2

La idea de las normas internacionales sobre gestión ambiental que tan solo hace 10 años se hubiera visto como algo poco creíble, muestra hoy en día un gran avance hacia su adopción final. Son precisamente las normas ambientales de la serie ISO 14000, la que hace que compañías líderes estén respondiendo y preparándose para cambiar la forma y los fundamentos en que sus sistemas de gestión, abordan los aspectos ambientales relacionados con los materiales, el desarrollo de productos, la mercadotecnia, la distribución y la venta de productos y servicios.

Como todos los estándares del ISO, las normas ISO 14000 son voluntarias. La ISO únicamente desarrolla estándares internacionales cuando ve señas en el mercado internacional que tendrá utilidad para efficientizar el diseño, manufactura, y venta de productos y servicios más seguros y compatibles con el medio ambiente.

2.3.1. Introducción a las Normas ISO 14001

La norma ISO 14001 fue aprobada y publicada en Septiembre 1996.

Empezando en 1996, empresas líderes en Europa, Norteamérica, Japón y otros países, lanzaron esfuerzos para implementar sistemas de gestión ambiental en sus instalaciones y certificarlas con ISO 14001, viendo este reto como una ventaja competitiva en los mercados mundiales, especialmente en Europa.

Las normas de la serie ISO 14000 son de dos tipos; las normas sobre sistemas de gestión, y las normas relacionadas con los productos. Solamente una de las normas proporciona la información para una certificación, y es el caso de la ISO 14001. El resto son normas guía o de referencia.

2.3.2. Modelo del sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

El modelo del sistema de gestión ambiental en la norma ISO 14001, se basa en mejores prácticas ambientales e introduce el enfoque de sistemas. La norma sobre el Sistema de Gestión Ambiental no requiere el cumplimiento de un cierto nivel específico de desempeño ambiental, lo que requiere, es que la organización (ejemplo: la planta de la manufactura o proveedor de servicios) establezca una política ambiental escrita con los compromisos para el cumplimiento de las regulaciones, la prevención de la contaminación, y la mejora continua. La alta administración de la empresa es requerida para estar directamente comprometida en el establecimiento de la política y en supervisar su implementación.

La norma, requiere que la empresa identifique en forma sistemática sus aspectos ambientales y determine los que son significativos. Una vez identificados los aspectos ambientales significativos, la empresa debe entonces implementar controles operativos documentados para controlar y minimizar posibles impactos ambientales significativos.

El modelo ISO 14001, contempla que los empleados cuyo trabajo es asociado con los aspectos ambientales se encuentren en la mejor posición para minimizar impactos ambientales significativos en sus tareas. Por ende, estos empleados claves son los que requieren capacitación especial para asumir sus responsabilidades ambientales.

El motor que impulsa la mejora continua en el modelo ISO 14001, es el requerimiento de establecer y documentar uno o más objetivos y metas ambientales. Un ejemplo de un objetivo ambiental, puede ser lograr una reducción específica de emisiones al aire de 10 % o en el caso de las empresas constructoras reducir la contaminación generada por los escombros que diariamente una obra produce. Para ello se requiere definir y documentar programas ambientales o planes de acción que permitan llevar a cabo los objetivos y metas establecidas. Cuando los objetivos son alcanzados, la alta empresa de la organización es requerida para fijar nuevos objetivos, consistentes con su política ambiental y compromiso hacia la mejora continua. Cada organización define sus propios objetivos y metas ambientales tomando en cuenta sus recursos disponibles y factores económicos.

Finalmente, la norma requiere que la organización establezca un sistema formal de auditoria interna para verificar que sus operaciones cumplan o estén en conformidad con las normas ISO 14001, además de contar con un sistema para corregir y prevenir las no

conformidades o inconformidades. La alta gerencia también tiene la responsabilidad de revisar periódicamente la efectividad del Sistema de Gestión Ambiental.

Las compañías tienen flexibilidad sobre cómo implementar las normas ISO 14001, ya que se pretende que sea un modelo que trabaje para organizaciones pequeñas, medianas y grandes.

2.3.3. Comercio y Competitividad Internacional

Hay diversas razones por las cuales las organizaciones buscan la certificación ISO 14001. Las fuerzas competitivas son probablemente las que hacen que la norma ISO 14001 sobre el Sistema de Gestión Ambiental sea, de hecho, un requerimiento para que muchas compañías comercialicen sus productos en Europa, Norteamérica, y algunos países de Asia Pacífico. Esto podría afectar a la empresa, principalmente, en los siguientes temas:

Barreras Comerciales

Algunos países posiblemente intentan usar el desempeño ambiental directa o indirectamente como una barrera comercial no arancelaria que favorezca a sus productores nacionales, quienes están familiarizados con los requerimientos ambientales

del país. Las compañías exportadoras que buscan vencer esas barreras pueden encontrar que la certificación ISO 14001 es un antídoto efectivo.

Compras de Gobierno

Algunas dependencias gubernamentales (principalmente en países desarrollados) pueden favorecer a proveedores que cuenten con instalaciones certificadas bajo ISO 14001, aún a pesar de que la discriminación basada en la certificación ISO 14001 probablemente constituya una barrera comercial no permitida e injusta.

Certificación de Proveedores

Varias compañías transnacionales envían cuestionarios a sus proveedores requiriendo información sobre su desempeño ambiental e incluso realizan auditorías. Varios proveedores están, por lo tanto, motivados a buscar la certificación ISO 14001 como el medio más eficiente de mostrar su desempeño ambiental, así como minimizar los cuestionarios y las auditorías.

Regulaciones y Políticas de Cumplimiento

Las dependencias ambientales en varios países están considerando los mecanismos voluntarios tales como la certificación bajo ISO 14001 como un complemento, e

inclusive como una alternativa en ciertos casos, a los requerimientos y regulaciones ambientales que establece la legislación.

Aún las compañías líderes ambientales con las "mejores prácticas" de gestión ambiental están acosadas con las ineficiencias debido a que sus sistemas administrativos carecen de consistencia. La norma ISO 14001, ofrece un modelo relativamente simple pero que obliga a integrar la gestión ambiental con las operaciones de la empresa o negocio, con el fin de lograr una mayor productividad en el uso de las materias primas y de los recursos, una reducción de los residuos y los costos asociados, y nuevas formas de agregar valor a los clientes. Por esto, que para los directores de empresas, una de las motivaciones más fuertes que decide su compromiso a implementar un Sistema de Gestión Ambiental, es precisamente el logro de una más alta eficiencia de transformación en sus procesos productivos, la implementación de una nueva disciplina en la conservación de energía y agua, la realización del aprendizaje continuo de sus empleados y la consecuente alza de productividad.

Aunque todavía relativamente pocas empresas están en el camino de sistemas de gestión ambiental ISO 14001, las tendencias indican que el ISO 14001 seguirá el mismo rumbo del ISO 9000⁵. (mas 350.000 organizaciones en el mundo se han certificado con ISO 9000).

⁵ Mas información Anexo 2

3. Descripción del Problema y la Solución Planteada

Aplicación de las Normas ISO 9001 Y 1400

Como se ha desarrollado en el apartado anterior, las normas ISO cumplen la función de estandarizar reglas que debiesen ser un patrón común para todas las empresas, pero por el contexto en que estas empresas están insertas (distintos países, giros, tamaños etc.) se encuentran diferenciadas en aspectos relacionados con calidad y medio ambiente.

Este es el caso de la empresa Geocivil, que por motivos de internacionalización y mejora interna, necesita implementar sistemas de gestión donde la Calidad y el respeto por el Medio en el que está se desenvuelve, juega un papel fundamental a la hora de hacer negocios, como tal, se ve en la obligación de certificarse para lograr ventajas comparativas.

La empresa, disponía de dos proyectos, aun no desarrollados, que eran de vital importancia llevar a cabo para Geocivil, ya que significaba una oportunidad de crecimiento futuro. Sin embargo, el personal no era suficiente, ni se encontraba capacitado para desarrollar dichos proyectos.

Geocivil, al ser una empresa constructora, necesitaba de ciertos requisitos para poder adjudicarse los proyectos en las distintas comunidades donde desarrollaba y ejecutaba sus servicios, por lo que la Certificación en Calidad y Medio Ambiente, significaba un medio indispensable para que este servicio fuese competitivo, esto es, porque gran parte del sector estaba implementando sistemas para certificarse , en consecuencia, el no desarrollar estos proyectos conllevaría el prescindir de Obras, en la que se era competitivos económicamente, pero que sin embargo se carecía de la diferenciación que otorgaba la Certificación.

Por otro lado, Geocivil tenía planes de registrarse en una base de datos llamada Protrans, que era uno de los requisitos que se necesitaba para realizar de mejor forma y con un lenguaje común, actividades en distintos puntos de la Unión Europea. A grandes rasgos lo que Protrans significaba se resume en:

- Información General y de Personal. En este punto se constataba toda la información general de la empresa, es decir, dirección, teléfonos de contacto, etc.

Además se mostraba la formación jerárquica que tenía la empresa el nombre de los dueños, la responsabilidad de cada uno de estos en la empresa, y su representante legal

- Recursos Humanos: En este apartado era necesario demostrar los datos de planilla tales como; la edad media, índice de absentismo, horas trabajadas y la distribución de los Empleados.

- Centros de Trabajo: Consistía en informar sobre todas las localidades donde la empresa desarrollaba sus labores, estas incluían las oficinas de Geocivil en Madrid y Alcalá de Henares y las obras en los distintos puntos de la ciudad y el país.

- Obligaciones Administrativas: Este apartado demostraba los compromisos de pago de la empresa y el cumplimiento de estos en materia como; Impuesto de Actividades Económicas, Obligaciones con la Seguridad Social. Así también, era necesario demostrar la Clasificación de la Empresa. Las empresas en España son clasificadas bajo ciertos grupos o subgrupo, de manera que a través de esa clasificación se le autoriza para realizar solo ciertas actividades.

- Información sobre, Registral, Bancos y Aseguramiento.

- Datos Financieros Claves: Es decir reflejar a través de números, la facturación Anual, Beneficios/Perdidas, Activo Circulante, etc. Estos datos debían ser del año recién pasado y el anterior.

- Aspectos relacionados con Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos: Estos apartados tenían el fin de constatar si la empresa se había certificado o estaba en plan de certificarse. Además, reflejaba el compromiso de la empresa con el Medio

Ambiente y el cumplimiento de las regulaciones ambientales impuestas por la Comunidad Europea.

- Registro de todas las actividades realizadas por la empresa; esto significaba recopilar toda la información con respecto a las obras que la empresa se había adjudicado.

Cabe destacar que si bien el registro era solo un informe resumen, la recopilación de información y el respaldo de esta, había significado un impedimento para Geocivil, quienes aun no lograban registrarse.

Para cumplir con los requisitos que Protrans requería, era imprescindible certificarse lo antes posible, no obstante en el proceso de certificación surgió la oportunidad de elaborar un proyecto para la Implementación y consiguiente ejecución de Sistema de Calidad y Medio Ambiente a través de la participación de Fondos dedicados al emprendimiento de la PYME, realizado por la Comunidad Autónoma de Madrid, llamado IMADE. Una vez informados sobre los requisitos de las postulaciones, la empresa se decidió a realizar dicho proyecto, contando con tan solo una semana para la recopilación de información y material necesario para su presentación y la consiguiente formulación.

El postular a este concurso, era la gran oportunidad por parte de la empresa de financiar el alto coste que significaba la certificación, debido a que no se contaba con el Recurso

Humano necesario, para llevar a cabo la implementación. Por lo anterior, la posibilidad de incorporar los servicios de una consultora en calidad y medio ambiente parecía ser la opción más viable, considerando que el Fondo contemplaba aquella posibilidad como la más favorable, para empresas medianas y pequeñas.

El proyecto fue presentado y adjudicado por la empresa, por tanto, desde ese minuto comenzaría el proceso para implementarse.

En resumen, el problema que presentaba la empresa se evidenciaba en la carencia de un certificado, que le proporcionara la posibilidad de mejorar internamente y ampliar sus mercados, la solución: certificación.

Este proceso comenzó a mediados de Febrero, por lo que solo se participo en el inicio de la Implementación, es decir en la Teoría de los beneficios que esta trae a las empresas, y la necesidad de mirarla como un cambio positivo en la organización y no como un mero trámite. A partir de esto y de las proyecciones planteadas previamente por la empresa, se desprende el tema que se desarrollara con mayor detalle en el siguiente punto. Este dice relación con los beneficios de la certificación y la consecuente competitividad que se adquiere gracias a ella. Estas argumentaciones se basan en la experiencia y proyecciones que Geocivil tuvo previamente y no a los resultados reales que la certificación produjo en la empresa, puesto que las observaciones realizadas solo se limitan hasta la puesta en marcha del proceso.

3.1. Beneficios y Competitividad a través de la Certificación

En organizaciones como Geocivil y muchas otras, cada uno de sus miembros se dedican a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas, convirtiéndose generalmente en un rutinario y rara vez se detienen a preguntar si esas actividades son las necesarias para que la organización logre su objetivo y cuando alguien trata de sacarlo de su mundo y presentarle una visión mucho más global de la problemática de la organización, se tiende a pensar que ese es problema de otro. A menudo, se pierde el enfoque del objetivo principal de la organización para la cual se trabaja o tal vez se olvida el objetivo por la cual se ingreso a ella. Este es el primer punto a considerar para saber en que beneficia a la empresa, implementar un sistema de normas que permita mejorar la gestión de la calidad y el medio ambiente.

Se entiende que toda organización de carácter privado, ha sido creada por sus propietarios para obtener ingresos en dinero. Estos ingresos son realmente la motivación de los miembros de la organización, ya que les aporta un bienestar económico y es en si, el principal objetivo por el cual se trabaja. A partir de esta premisa (obtener ingresos), se genera toda una cadena.

La empresa obtendrá los ingresos necesarios en la medida que logre prestar los servicios a un número determinado de clientes que paguen por ello.

Se tiene entonces, dos cosas: primero, obtener ingresos y segundo, el prestar servicios.

Para vender los servicios, se requiere que estos logren atraer al cliente potencial, es decir, el servicio debe poseer características que coincidan con las necesidades del cliente.

En este contexto, de forma teórica y utilizando la experiencia de Geocivil como la base de la siguiente argumentación, se podría decir, que la implementación del sistema de gestión de calidad por un lado, garantizaría en un alto porcentaje que las características del servicio cumplen con los requisitos del cliente, o lo que es lo mismo, que satisface sus necesidades y expectativas. Por otro lado, la implementación de normas medio ambientales, aseguraría al cliente que en la prestación del servicio se ha respetado (al menos según lo que la ley estipula) el medio ambiente con el cual

se convive a diario. Esto sin lugar a dudas, tendría un beneficio social que se refleja en una mejor imagen de la empresa y es lo mínimo que la sociedad le exige.

Las normas ISO, aportan grandes beneficios en el sistema de calidad de las empresas, pero aunque ella esta diseñada para agregar valor, no siempre se cumple el objetivo, y no por causa de la misma norma. Una razón de esto, puede tener origen en diferentes aspectos, el más común (según lo visto en Geocivil), es que se adoptaba la implementación, no como un sistema que los hiciera mas eficiente, sino como un certificado necesario que otorga ventajas competitivas, alejándolos así del propósito inicial de la misma norma, que es la mejora interna y continua, por lo que el interés se centra más que en el mejoramiento, en la certificación y no en lo que ello realmente significa.

Otra razón observada, es que se inicia el proceso de implementación sin antes hacer un debido estudio de sensibilización que la facilite, pues todas las empresas no están en las condiciones ideales para iniciar un proceso de certificación .

Por las razones anteriores, no es difícil encontrar que son varios los casos en que la norma ISO dejó de ser un valor agregado al sistema de mejoramiento de la calidad, convirtiéndose en un serio problema que afecta el ambiente organizacional, y lo peor,

que repercutió negativamente en la misma satisfacción al cliente. El problema no sería la norma en sí, sino el grado de conciencia, la seriedad con que se tome, la comprensión de la misma y la capacidad de flexibilización o de adaptación de la empresa. Estas razones hacían que Geocivil tardara casi un año desde que se planteó la posibilidad de certificación para tomar la decisión de implementarlas. Para ello, se realizó un proyecto que consideraba los beneficios de la implementación.

De esta forma, se concluyó que la importancia de implementar el sistema de gestión de la calidad y el medio ambiente, radicaría en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del servicio cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras, que en su conjunto sean más eficientes, lo cual daría mayores posibilidades de que sean adquiridos.

No obstante, en el caso de Geocivil y es el caso de otras empresas, esta mejora interna no se ve reflejada en las utilidades de la empresa, es decir, el porcentaje de rentabilidad económica no aumenta por la implementación de las normas. De esta forma, las empresas ven la implementación como una organización interna que sienta las bases del crecimiento continuo y como una inversión que se verá recompensada a largo plazo.

Geocivil, ve la implementación como una decisión estratégica, ya que en Europa el tema de las normas ISO no es nuevo, por lo tanto no es una decisión el certificarse o no, más bien, se torna casi en una obligación para no quedar fuera de una participación en el mercado. Este no sería el caso de empresas chilenas por ejemplo, ya que la certificación es un tema que se ha puesto de moda, pero que aun no se le ha dado la importancia que merece. En Chile, no son muchas las empresas que ya han implementado la norma ISO 9001 o 14001. No obstante, las empresas que ya lo han hecho, reconocen el beneficio de la certificación. Este es el caso de la empresa Samonoil, que según las palabras de su gerente, Joaquín Gajardo, la ha definido como una empresa visionaria y eficiente que genera valor agregado a la industria salmoniculora chilena a través de la fabricación de harina y aceite de salmón derivados de los excedentes del proceso productivo; que ha sido capaz de entregar productos y servicios de calidad generando confianza y seguridad entre sus clientes y proveedores. Ello, en un marco de acción social y ambientalmente responsable. También explica con respecto a la implementación de las normas ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS 18000, ” ha implicado muchas cosas y ha significado un importante costo económico y de horas hombre. En general, desde el punto de vista interno, nos ha permitido hacer una revisión y cuestionamiento acerca de cómo hacer las cosas, de definir procedimientos que son necesarios cuando una empresa comienza a crecer en tamaño y número de personas, con delimitación de funciones y objetivos claros. Y externamente nos permite garantizar en forma permanente y estable el cumplimiento

de ciertos procedimientos y estándares para las tres materias: ambiental, laboral y de calidad”.

El proceso de globalización, impone nuevos retos a las empresas, exigiendo en ellas cambios radicales en la estructura y la estrategia, con el fin de presentar al mercado un servicio eficiente y de calidad, que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los nuevos y actuales clientes, un mercado cada vez más exigente, consumidores que busca la mayor satisfacción al menor precio.

Los requerimientos del mercado día a día son más rígidos y exactos, especialmente en Europa. La demanda adquiere una postura más severa ante la oferta, por lo que se hace necesario replantear los procesos, la forma, la estructura y todo lo que interviene en la organización.

La transformación de la empresa que normalmente sabe hacer las cosas, pero no de una forma eficiente y rigurosa para alcanzar un nivel de excelencia hacia el cliente, es una necesidad más que una moda, la productividad y la competitividad pasarían de ser términos económicos que estimulan las empresas, se convertirían en un propósito fundamental, en la meta.

Considerando estas variables, es que Geocivil piensa en la implementación como una manera de hacer frente al mercado. Se tiene la firme convicción, que la implementación de normas ISO, mejoraría la competitividad de la empresa. A grandes rasgos, se puede resumir en cambios determinados por la capacidad de la empresa para ofrecer servicios de alta calidad entregados a tiempo y a precios competitivos.

Debido al rubro de la empresa (construcción), la eficiencia y consiguiente nivel de competitividad se podría medir en la ejecución de la obra. Pero se tenía claro, que el tiempo sería un factor determinante en conseguir la anhelada competitividad. Las empresas se mecanizan, llevan un ritmo de trabajo común y conocido por todos los trabajadores, las cosas no se hacen de forma óptima, pero se hacen. En consecuencia, se logra la meta financiera de la empresa, se podría decir, que esta corresponde a la entrega de la obra y su consiguiente retribución monetaria.

Trazándose las dificultades que conlleva el reestructurar una empresa en marcha, se concluyó que los beneficios y niveles de competitividad podrían ser medibles en la calidad del servicio prestado. Esto se vería reflejado principalmente en:

- Mejoras en la Organización Interna y Procesos: como uno de los factores básicos para la mejora de la organización y competitividad de las empresas. En este caso, es la norma ISO 9001, sinónimo de beneficios asociados al incremento de la productividad, a la reducción de costes y a la disminución de tiempos de

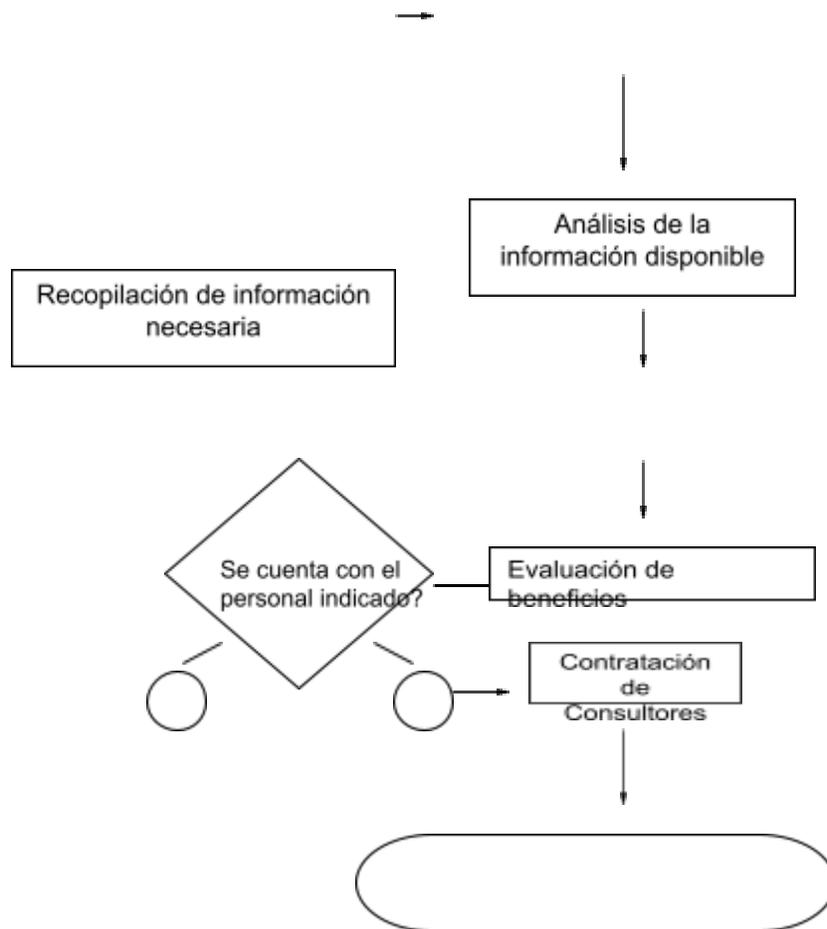
operaciones. En el ámbito interno, se conseguiría una estructura de trabajo bien definida, donde se fomenta y desarrolla la autodisciplina.

- Mejoras en el área Comercial e Imagen: Un certificado según normas ISO 9001 y 14001, es una inmejorable tarjeta de presentación de la empresa para clientes actuales y potenciales. Estas normas, aportarían mejoras significativas en la imagen comercial de la empresa, con lo que se obtienen mayores ventas y el acceso a mercados en los que se necesita un certificado de calidad y medio ambiente. Con respecto al acceso de nuevos mercados la certificación dejaría a la empresa en inmejorables condiciones en la presentación de servicios en el extranjero. La normativa incita a la empresa a exigir de sus proveedores un certificado para poder controlar la calidad del aprovisionamiento. Por ello, es necesario para todas las empresas obtener el certificado de calidad, antes de que alguno de los clientes importantes decida cambiar de proveedor por no estar certificado.

Por tanto, la certificación mediante la implementación de normas ISO, realzaría la competitividad de la empresa en la manera de ordenarse y presentarse al entorno, de esta manera se harían más eficientes, en un círculo que envuelve a todo el que interacciona con ella.

El siguiente diagrama ejemplifica los puntos hasta ahora desarrollados





4.Chile y la competitividad en un contexto Latinoamericano

Este apartado, tiene la finalidad de mostrar la relación de Chile y la competitividad mediante la certificación en un contexto latinoamericano, debido a las diferencias obvias que existe entre los mercados desarrollados en contraste con los menos desarrollados. De esta forma se tratara de visualizar la relación que existiría entre competitividad y certificación. Como se explicara durante el desarrollo del tema , en el caso de Chile, la competitividad adquirida no va directamente relacionado con la certificación.

En el año 2001, en Chile, existían solo 304 empresas certificadas⁶, situación que se contrasta con la excelente evaluación mundial de Chile en lo que a competitividad se refiere. Como se ha explicado anteriormente, la certificación proporciona a la empresa, características que las distinguen de otras y que en un sentido más general, lo que trata, es hacer de una empresa, una organización más competitiva. No obstante, el mercado chileno presenta un número de empresas certificadas menor al de Argentina, Uruguay y Colombia. De acuerdo a la cantidad de empresas exportadoras y a su Producto Interno Bruto, Chile debiera contar con mas de mil empresas certificadas y estar en una curva normal de competitividad como ocurre en México o Brasil⁷.

Las empresas certificadas en Chile, están muy por debajo de lo que debieran estar, lo que no se condice con el buen momento económico por el que atraviesa el país en comparación con sus pares Latinoamericanos. Es una contradicción, pero también una gran oportunidad y un proceso de culturización, es decir, los empresarios y los exportadores no se han visto enfrentados a la necesidad de la certificación. Pero cuando se accede a un mundo globalizado, donde cumplir con las normas de impacto ambiental o estándares de calidad es fundamental para entrar a otros mercados, esto se convierte en una necesidad para los empresarios y sus empresas. Muchas de las empresas chilenas podrían tener el certificado ISO 9001, que garantiza la calidad, ya que la calidad de sus procesos y productos son competitivos.

⁶ http://www.gobiernodechile.cl/discursos/discurso_ministrosd.asp?idarticulo=539

⁷ Estadística de Icontec

Por este motivo, surge la necesidad de garantizar a escala mundial los procesos y de ahí la importancia de la certificación, sobre todo ahora que Chile tiene acceso a mercados más exigentes a través de los acuerdos de libre comercio. El camino hacia una globalización eficaz de la economía, depende en gran medida, de las decisiones que se tomen como país. La meta de Chile a través de la CORFO es llegar a 7 mil empresas certificadas en el 2010, una meta exigente si se considera que hoy existen alrededor de mil certificaciones⁸ No se puede aspirar a tener un espacio en la economía mundial si no se cumple con las condiciones de calidad, higiene, seguridad y medioambiente, entre otras, que están exigiendo los países desarrollados.

El argumento de que la certificación es un proceso caro y engorroso es sólo una excusa, porque si se está seguro de que los productos y servicios son de calidad se tendrá la confianza suficiente para querer certificarse. El costo no es tan alto, cuando los negocios se hacen desde la perspectiva de inversión y retorno. Es mucho más alto el retorno que percibe una empresa al invertir en calidad, mejoramiento de los procesos y hacer que éstos se certifiquen, que el costo que la certificación tiene en si misma.

Esto es una inversión y como tal su retorno será competitividad, mayor participación de mercados, posicionamiento global y la satisfacción de tener una empresa y un producto de reconocida calidad. El proceso de calidad logra también eficiencias económicas, pues detecta los mayores costos de procesos que no están bien definidos. Y sucede que

⁸ <http://www.corfo.cl/index.asp?seccion=1&id=2131>

cuando las empresas no tienen sus procesos bien definidos demoran en dar una respuesta a sus clientes o proveedores. Eso tiene un costo mayor.

En este escenario, la imagen de competitividad que proyecta Chile ha sido desarrollada por la estabilidad institucional y el buen perfil de la economía chilena. Estas características permiten al país contar con una sólida fortaleza frente al impacto de crisis económicas y financieras externas, demostrando que se aprendió la lección dejada por la crisis asiática. También juega a favor, la menor vulnerabilidad en la diversificación de la cartera de exportaciones en virtud de un comercio cada vez más abierto e inserto en una amplia red de acuerdos de libre comercio. “Sería muy diferente el escenario si nos hubiéramos encerrado en nuestra región siguiendo los añejos criterios integracionistas de los sesenta. Habríamos crecido menos o lo haríamos de manera discontinua, estaríamos atrapados en el círculo vicioso del nacionalismo y el proteccionismo, nuestros esfuerzos para apuntar al desarrollo limitarían con la camisa de fuerza de tratados regionales como el MERCOSUR que, tras sus declamaciones de integración, esconden pugnas comerciales y políticas que condicionan los comportamientos económicos. Seríamos considerados “buenos vecinos” y compañeros sempiternos de ruta de cuanta reivindicación se plantea a las economías desarrolladas, pero tales rasgos no habrían permitido alcanzar el buen nivel de competitividad que tenemos. Ciertamente, hay desafíos pendientes: compatibilizar crecimiento con una mayor empleabilidad, avanzando en la flexibilidad laboral; mejorar la distribución del ingreso, invirtiendo en educación, capacitación e innovación tecnológica; profundizar los consensos básicos en

la estrategia de desarrollo de manera de evitar la politización electoral de materias que van más allá de consideraciones coyunturales e incluso de la duración de los gobiernos; y finalmente, distanciarnos de los ancestrales males latinoamericanos: el populismo, las relaciones con los clientes, la corrupción y las visiones de corto”⁹.

Esto, en definitiva , significa que Chile se situó en el ranking de competitividad 2004 del Foro Económico Mundial, en el lugar 22, entre 104 países, subiendo seis lugares y muy adelante del resto de Latinoamérica. Este avance se explica por las mejores perspectivas macroeconómicas, el aumento del ingreso per cápita, progresos en la reducción de la pobreza y la menor deuda pública gracias a una disciplinada política fiscal. Tareas pendientes son la reducción de la burocracia, el mejoramiento de la calidad de la educación y el aumento de la capacidad de innovación. Esta calificación coincide con otras evaluaciones internacionales. En el ranking del Banco Mundial, que evalúa las facilidades para hacer negocios en un país, Chile está en el lugar 35, siendo el país latinoamericano mejor ubicado en una lista que encabezan Nueva Zelanda, Estados Unidos y Singapur¹⁰.

Sin embargo, la competitividad demostrada por Chile, ha sido vinculada más a la imagen con la que el país se ha proyectado y a su estabilidad económica, que con un número importante de empresas certificadas, es por esto, que existe una real preocupación por

⁹ Jorge Jaraquemada Roblero, abogado. Investigador de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Economía y Empresa, Universidad Diego Portales

¹⁰ Ver anexos punto 4.1

parte de las autoridades gubernamentales en que cada vez existan mas empresas con planes de certificación.

En Chile y es también el caso de muchas empresas Pymes en Latinoamérica, no existe ni la experiencia ni el dinero suficiente para soportar los gastos que una certificación requiere, es por esto y para mejorar la posición competitiva de las pequeña empresas, que el Programa de Gestión de Calidad de CORFO, ha permitido que el número de empresas que ha obtenido una certificación a través de normas internacionales (ISO 9000, ISO 14000, HACCP u otras) se haya multiplicado al menos por tres. De 304 empresas certificadas el 2001 se ha pasado a 935 en el 2003. Además, en la actualidad, cerca de un millar de empresas está en proceso de certificación con el apoyo del Programa CORFO, del INN y del Centro Nacional de la Productividad y la Calidad. En Latinoamérica por su parte existe un desafío planteado al 2007, que es el de tener un millón de empresas Pymes certificadas.

En un contexto latinoamericano se podría decir que desde hace solo unos años se le asigna valor a la certificación, esto es porque el mundo esta cambiando. Cada vez más y con mayor fuerza la competitividad es la protagonista del crecimiento económico, no solo en lo que a empresas se refiere, sino que también en un plano general. La importancia que adquiere la competitividad en los países ha sentado las bases del crecimiento externo, es decir, existe una relación entre la situación económica de una economía y su consiguiente mejoramiento. Chile no era la economía mas desarrollada de

Latinoamérica, pero sus avances ya explicados anteriormente, muestran que el esfuerzo de Chile, para encontrarse evaluado como los mas competitivos de Latinoamérica, ha significado una plataforma para las empresas chilenas que aun no han podido certificarse, puesto que hacen que estas, valoren la opción.

Latinoamérica, se enfrenta actualmente a una importante combinación de oportunidades y desafíos. La gran cantidad de Acuerdos y el aumento de los crecientes flujos de comercio e inversión, generan en empresarios una amplia gama de oportunidades para acceder a nuevos mercados. Sin embargo, el acceso a estos. o la potencial pérdida de mercado interno, exige la mejora del desempeño empresarial, en la cuál el tema de la calidad se constituye en un área clave para su competitividad. Las empresas, deben ofrecer bienes y servicios de alta calidad entregados a tiempo, en la cantidad requerida y a precios competitivos. Esta es la premisa que se trata de incorporar a todas las empresas incluyendo las chilenas por cierto.

La competitividad en América Latina, dependerá de la proporción del incentivo que se le otorgue al Desarrollo Humano, Tecnológico, Cultural y Económico, mediante la implantación de medidas de control interno y externo a los Poderes Públicos, mejoras sustanciales a la educación y la salud a través del fomento del estudio y la investigación en la población universitaria con miras al incremento de la creatividad y la innovación, respeto a los sistemas legales formales y fortalecimiento de la confianza en las

instituciones públicas. Si Latinoamérica continúa rezagada perderá cada vez más productividad.

En conclusión, se puede precisar que muchas empresas están en proceso de certificación y que es un desafío que no solamente se ha planteado en Chile, sino que tiene un peso importante en Latinoamérica, lo cierto es, que empresas grandes con poder adquisitivo no ven o no quieren ver los beneficios de la certificación, por tanto el crecimiento ha sido lento pero se ha incrementado en los últimos años. Las grandes empresas que ya experimentan los beneficios de la certificación, han precisado la importancia que conlleva en el mejoramiento de los procesos, no obstante, en el momento en que se tomo la decisión, también se dudo en realizar el gasto, puesto que la certificación no era vista como una inversión sino como un mero trámite. El pensamiento en la actualidad es distinto, se ve con mayor claridad lo que la certificación significa para la empresa. El empresario debe comenzar con una sensibilización estratégica, con capacitación, mucha participación. Empresarios y trabajadores deben entender que la certificación es una herramienta de gestión que ayuda a mejorar el desempeño.

Además de satisfacer más al cliente, mejorar la imagen, penetración de nuevos mercados y aumentar el grado de confianza, entre los beneficios internos de la calidad se cuentan ordenar los procesos, ser más eficaces, la reducción de productos defectuosos, menores costos y una comunicación más fluida.

5. Conclusiones

- Una empresa, ya sea mediana o pequeña que se encuentra ante un crecimiento sorpresivo del cual previamente no se había planteado, puede desencadenar en una situación incontrolable, cuyas consecuencias perjudican a la empresa. Ante tal situación, es necesario parar y reorganizarse para lograr que este crecimiento sea una oportunidad y no una amenaza.

- El rol de las personas en la empresa, es un factor determinante en el crecimiento y la consiguiente expansión de ella, el no contar con personal necesario e idóneo, significa una desventaja, puesto que las personas claves se tornan indispensables. En este sentido, el Manual de Cargos, de Evaluación y Selección de Personal, le da a la empresa la posibilidad de mejorar cada vez más en Recursos Humanos. Mediante ellos, se puede mecanizar las funciones del personal de la empresa y de esa forma evita la abstención de información que se genera cuando no existe un control interno.
- La relevancia de la información oportuna y actualizada de la empresa, juega un rol fundamental para tomar decisiones. La importancia de tener un registro diario de la situación de la empresa y sus procesos productivos, sienta las bases en la toma de una decisión estratégica.
- Competir en un mundo globalizado como el actual, es una tarea cada vez mas común y que involucra desarrollarse y adecuarse a los tiempos, con una rapidez mayor a la acostumbrada. De esta forma, las amenazas pueden ser visualizadas con anterioridad, de manera tal, que estas se transformen en oportunidades de desarrollo y crecimiento para la empresa. La Certificación por tanto, significaría un grado de progreso y crecimiento.

- Las relaciones personales, se han transformado sin duda en un grado diferenciador. Las ideas y proyectos planteados desde un punto de vista distinto e innovador marcan un precedente. El Marketing y la capacidad negociadora contribuyen a demostrar que la empatía que tienen las personas y sus planteamientos demostrados desde otra forma y perspectiva contribuyen a un estado de entropía y consecuente sinergia.
- Sin lugar a dudas, existe la necesidad de hablar un lenguaje común. Toda aquella organización que pretende internacionalizar sus productos o servicios, debe seguir los parámetros mundiales. De aquí la importancia de las Normas ISO, ya que contribuyen a lograr ese equilibrio entre distintas compañías y estandarizar ciertos aspectos productivos, que sientan las bases de la confianza y calidad de una organización hacia otra. Siendo esta una tarjeta de presentación para la empresa.
- Por la información expuesta a lo largo de este informe, se puede evidenciar la estrecha relación que existe entre competitividad y certificación, ya que a través de esta, la empresa reestructura las líneas de organización, lo que conlleva un mejoramiento en la calidad, seriedad y oportunidad con que la empresa desarrolla sus procesos y que en consecuencia la hace mas competitiva.

- En general la experiencia de la certificación en empresas de tamaño medio (que ha sido en las cuales se han basado las argumentaciones), se torna bastante mas difícil de lo podría parecer y los costos pueden ser mas elevados, que los que se contemplaban. Ante esto, la empresa que cuenta con escaso recurso económico y humano, debe tratar de buscar subvenciones o ayudas económicas proveniente de instituciones privadas o estatales, para que el costo sea menor. En general, las políticas gubernamentales en la mayoría de los países, tratan de incentivar la certificación, ya que ven en ella, una optima herramienta, con que una empresa pueden competir. Los beneficios, por lo tanto, son mayormente visibles en la manera en que se mejoro el servicio o los productos, que en la recompensa monetaria. Esta, llegará solo si se aprovecha la ventaja que la certificación proporciona, para acceder a nuevos mercados, por ejemplo.

6. Bibliografía

Suplemento sobre certificación en Chile “El Mercurio” 2003

Revista certificación

Empresa Geocivil

Empresa Salmonoil

Indice de Competitividad Latinoamericano 2004

www.ISO.com

www.sofofa.cl

www.google.cl

http://www.innovacion.cl/mundo/sec_mundo.php?id_seccion=28&categoria=15

<http://www.corfo.cl>

http://www.gobiernodechile.cl/discursos/discurso_ministrosd.asp?idarticulo=539

<http://www.innovacion.cl/biblioteca/documento/certificaciones.xls?PHPSESSID=2fd803>

[5810d88a4bb6d70088f6e3a7d4](#)

Foro económico Mundial

7.Anexos

Anexo 1

Con carácter general	35%
Entidades sometidas al tipo general, cuya cifra de negocios en el periodo impositivo anterior haya sido inferior a 1.502.530,26 €, para la parte de la base imponible comprendida entre 0 y 90.151,81 €.	30%
Mutuas de seguros. Entidades de previsión social. Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.	25%

Sociedades de garantía recíproca. Sociedades de reafianzamiento reguladas en la Ley 1/1994 del 1 de marzo, inscritas en el Registro Especial del Banco de España.	25%
Cajas rurales y cooperativas de crédito	25%
Colegios de profesionales, asociaciones empresariales, cámaras oficiales, sindicatos de trabajadores, partidos políticos, Fundaciones, establecimientos, instituciones y asociaciones sin ánimo de lucro que no reúnan los requisitos para disfrutar del régimen fiscal establecido por la Ley 30/1994 de 24 de noviembre, de Fundaciones. Fondos de promoción de empleo. Las uniones, federaciones y confederaciones cooperativas.	25%
Cooperativas fiscalmente protegidas	20%
Entidades sin fines lucrativos, definidas en la Ley 30/1994 del 24 de noviembre.	10%
Sociedades y fondos de inversión inmobiliaria que tengan por objeto exclusivo la inversión en inmuebles de naturaleza urbana de arrendamiento y además las viviendas que representen menos de 50% del total de activos.	7%
Sociedades de inversión mobiliaria, reguladas en la Ley 16/1984, cuyos valores representativos del capital social estén admitidos a negociación en bolsa. Fondos de inversión mobiliaria y fondos de inversión en activos del mercado monetario, regulados por la Ley 46/1984 Sociedades y fondos de inversión inmobiliaria que tengan por objeto social exclusivo la inversión en viviendas y acogidos a la Ley 46/1984 en la redacción dada por la Ley 19/1992 del 7 de julio. Fondos de regulación de carácter público del mercado hipotecario, establecido en le artículo 25 de la Ley 2/1981	1%
Entidades dedicadas a la investigación y explotación de hidrocarburos, en los términos descritos en la Ley 21/1974	40%
Fondos de pensiones, regulados por la Ley 8/1987	0%
Entidades ZEC	1%
Entidades transparentes	35%

Anexo 2

Nomenclatura ISO 9001

Proceso: Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todos las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos.

En una organización existen diferentes **procesos** conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

El Sistema de **Gestión de Calidad** se basa en los principios de aproximación al proceso y la orientación al **Cliente**. La adopción de dichos principios debería facilitar clientes con un nivel de confianza más alto que el producto (incluyendo servicio) satisfará sus requisitos e incrementa su grado de satisfacción.

Control de la Calidad: Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la **calidad** del producto o servicio.

Gestión de la Calidad: La **gestión de la calidad** es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

Calidad Total - Excelencia: Es una estrategia de **gestión** cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

Calidad, antiguo concepto Es el grado de acercamiento a unas especificaciones o patrones que se consideran ideales. La calidad, solo afecta al fabricante, que es quien dictamina las especificaciones de fabricación.

Hasta ahora, la forma de mejorar la calidad, venía determinado por el cumplimiento de determinadas características en el producto. La tecnología y conocimientos y descubrimientos de las técnicas de producción, hacen que los productos se acerquen cada vez mas a las características ideales. Y la reducción de costes, hace a todos los productos igual de competitivos.

Calidad, Nuevo Concepto Es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los [consumidores](#). Cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores, se consigue satisfacción en el consumidor, que esta transmite a su entorno, generando mas satisfacción.

Para satisfacer las exigencias de los consumidores es necesario mejorar un producto de muy alta perfección técnica. Lo cual es muy difícil salvo con un cambio tecnológico. Por tanto, es necesario actuar en otros campos diferentes del técnico para mejorar la calidad del producto.

El producto, puede que cumpla las especificaciones técnicas. Pero por un lado el público lo desconoce, o por otro, hay pequeños defectos, orientaciones o resultados de la fabricación del producto que dañan su imagen, o no puede ser apreciada en su totalidad por el consumidor. Y el grado de éxito de un producto, viene dado por su consumo. Y de

este, salen los ingresos y beneficios. Por tanto, para continuar con la actividad productiva, es necesario crear satisfacción en el consumidor.

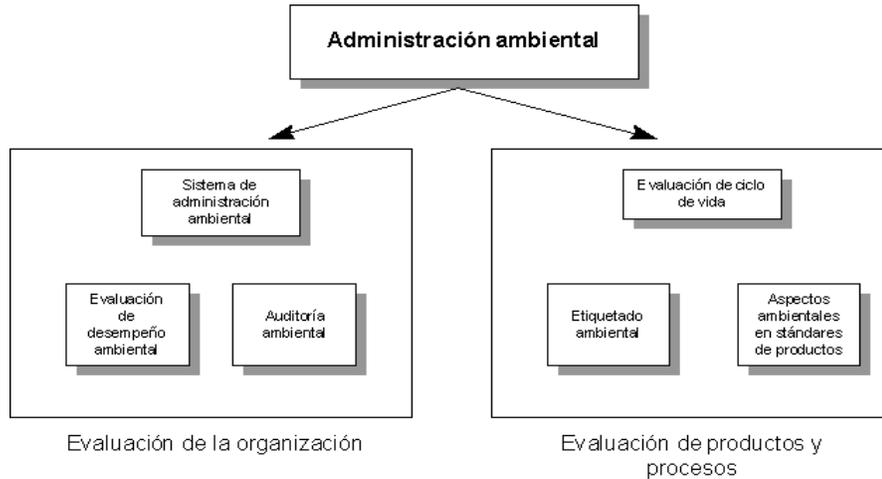
Por tanto, ahora la calidad, lo que mide es el grado de satisfacción que produce en el consumidor y en la sociedad, en donde el producto y la organización productiva tienen que encajar. Medimos la satisfacción como el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Cuando más satisfecho se sienta el consumidor. Independientemente de las inmejorables características técnicas del producto en el que no es experto. Mayor confianza tendrá en el producto, y se sentirá más inclinado a repetir su consumo en el futuro. El público, ha de identificar el nombre y logotipo de la empresa, como sinónimo de calidad y satisfacción para el consumidor y su entorno

Nomenclatura ISO 14001

La nomenclatura de las normas ha variado ligeramente en el curso del tiempo y pueden hallarse pequeñas inconsistencias entre las fuentes, por ejemplo la norma ISO-14004 era conocida como ISO-14000, hasta antes de la reunión de Oslo.

Estas normas pueden agruparse en dos bloques principales:

- a) Evaluación de la organización.
- b) Evaluación de productos y procesos.



Tipos de ISO 14001

Las normas de la serie ISO 14000 consisten en las siguientes:

Gestión Ambiental

ISO 14001 Sistemas de Gestión ambiental (SGA).

Los elementos formales del "SGA" incluyen: la política ambiental, planeación, implementación y operación, revisión y acción correctiva y revisión del sistema. Esta norma es la única certificable.

ISO 14002 Reservado para un futuro guía para la implementación del ISO 14001 en pequeñas y medianas organizaciones.

ISO 14004 Directrices Generales para desarrollar e implementar un "SGA".

ISO 14010-12 Principios y Directrices para la auditoría en una "SGA".

ISO 14031 Directrices para la evaluación del Desempeño Ambiental

ISO/RT 14061 Reporte Técnico para Organizaciones Forestales en el uso del ISO 14001

Productos

ISO 14020-025	Directrices para el Etiquetado Ambiental (Normas de Producto).
ISO 14040-049	Directrices para el Análisis de Ciclo de Vida (Normas de Producto).
ISO 14050	Vocabulario
ISO GUIA 64	Guía para la Inclusión de los Aspectos Ambientales en las Normas de Producto
El ISO TC 207	Ha establecido subcomités y grupos de trabajos para el desarrollo

de cada una de las normas, los cuales han trabajado en los siguientes rubros:

- Sistemas de administración ambiental (normas ISO-14001 y 14004).
- Auditorias ambientales (normas ISO-14010, 14011, 14012 y 14013/15).
- Etiquetado ambiental (normas 14020/23 y 14024).
- Desempeño ambiental (normas ISO-14031 y 14032).
- Análisis de ciclo de vida (normas ISO-14040/43).
- Glosario (norma ISO-14050).
- Aspectos ambientales en estándares de productos (norma ISO-14060).

Principales Normas aplicadas en Chile

En Chile se podría decir que las normas mas usadas son cuatro:

1. ISO 9000: En Chile, lo que más se maneja en materia de certificación es la ISO 9000, referida a la gestión de calidad, que garantiza que la empresa es capaz de

entregar el producto en los términos y especificaciones que son pactadas. No se evalúa un producto, sin la confiabilidad que tiene una empresa para cumplir con lo que pacta en forma continuamente en el tiempo.

2. ISO 14000: Esta norma busca que las empresas demuestren que tienen un desarrollo de su actividad productiva bajo un manejo ambiental responsable. Que cumplen, que tienen planes de desarrollo en el tema , que están permanentemente en contacto con la autoridad para cumplir con todas las reglamentaciones vigentes, que se preocupan de todos los tipos de contaminación que pueda provocar su actividad. Es una evaluación a la gestión ambiental responsable.
3. OSHAS 18000: La Occupational Health and safety Assessment Series es de salud ocupacional y seguridad laboral. Busca una gestión productiva resguardando la salud de sus trabajadores y las condiciones de seguridad para evitar los accidentes. La salud ocupacional es un tema relevante, pero poco conocido en Chile y que tiene relación en cómo hacer que el proceso productivo sea menos riesgoso para el trabajador. Se entiende, por tanto, que es de especial importancia para industrias químicas, mineras o que trabajan con productos delicados.
4. SAI 8000: La Social Accountetability Internacional certifica acerca de la responsabilidad social de la empresa. En Chile se encuentra en un estado muy incipiente. La piden principalmente compradores europeos y algunas cadenas de supermercados que quieran evaluar a sus proveedores en este tema.

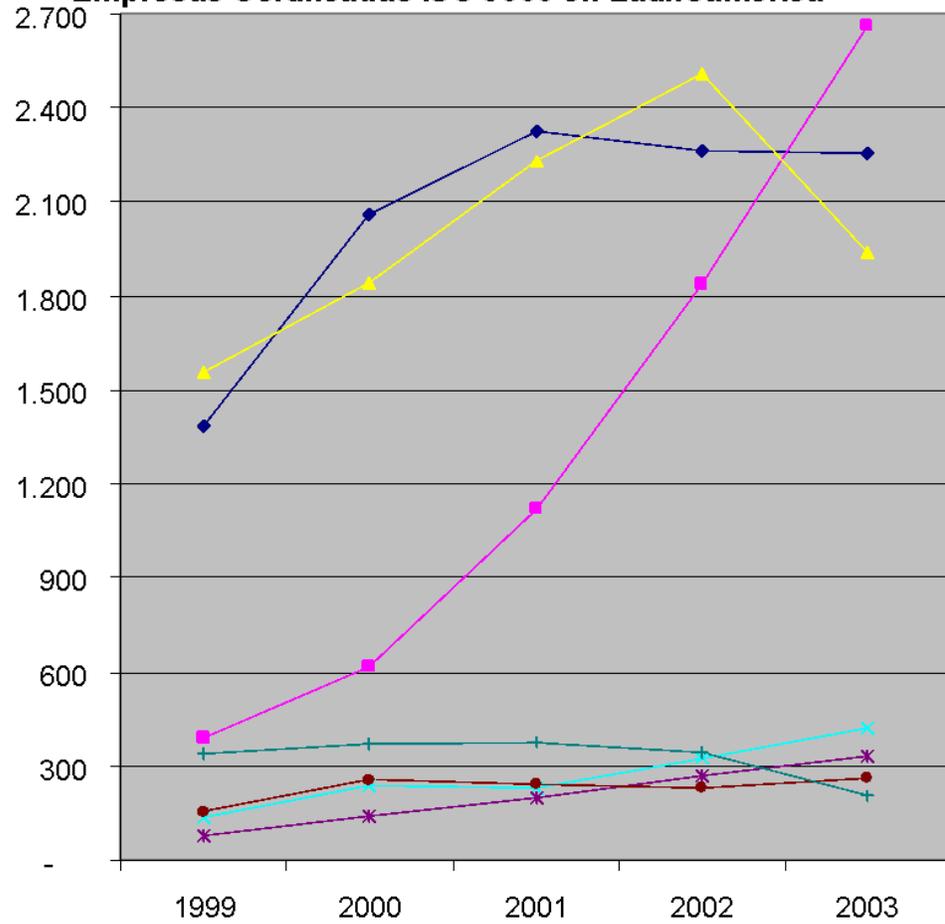
4.1.1 Otras normas

La producción limpia ha sido una preocupación mundial, sobre todo en los países desarrollados, mucho antes de la aprobación de los tratados de libre comercio, razón por la cual es necesario alinearse en estas tendencias de carácter global, en primer lugar por una necesidad comercial , pero también por la responsabilidad de la empresa con el medio ambiente y las personas. Lo que se persigue la minimización de los impactos ambientales y, de este modo, la minimización del impacto a las personas.

La implementación de sistemas de calidad, como la puesta en marcha de un Sistema de Buenas Practicas Agrícolas, indica necesariamente un replanteo de la marcha de la empresa sin vuelta atrás, y que, de ser bien ejecutado, debería redundar en una mejora de la competitividad de la empresa como un todo. La aplicación de Buenas Practicas Agrícolas, dada su concepción permitirá a las egresas avanzar en el camino para convertirse en un sistema productivo, en tanto permite que la empresa se observe a través de una metodología simple como es la toma de registros. Así este proceso permite analizar, investigar y corregir procesos de manera tal que se logra garantizar que dichos procesos sean acordes a los protocolos establecidos y con ello se obtenga la certificación deseada.

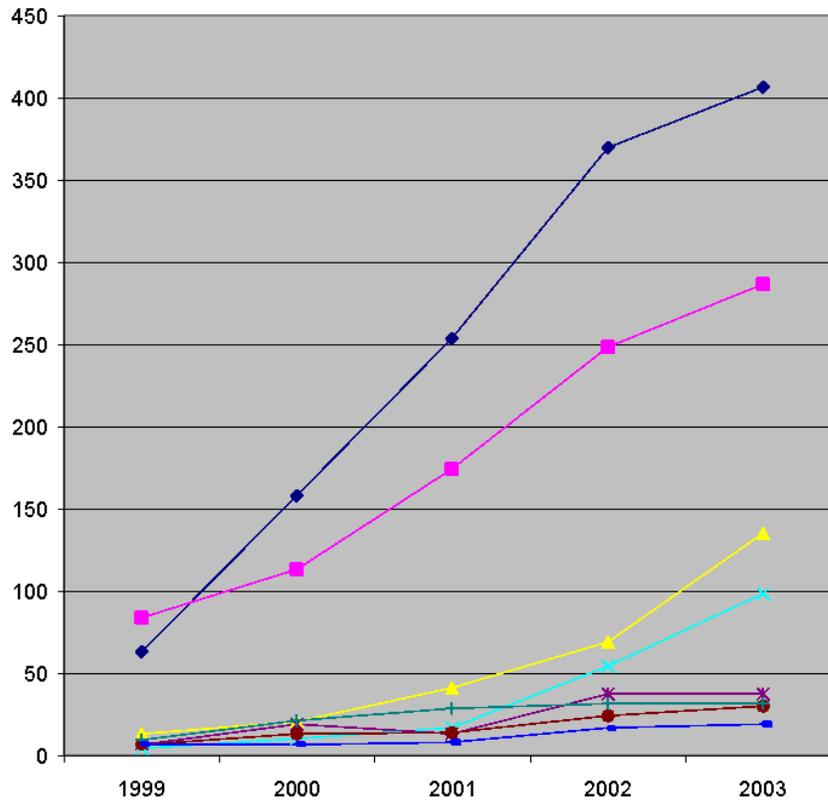
Anexos punto 4 .1

Empresas Certificadas ISO 9000 en Latinoamérica



	dic-99	dic-00	dic-01	dic-02	dic-03
◆ Argentina	1.388	2.056	2.324	2.260	2.257
■ Colombia	388	614	1.117	1.838	2.659
▲ Mexico	1.556	1.843	2.233	2.508	1.935
✕ Chile	135	235	229	327	420
* Peru	74	141	200	270	329
● Uruguay	154	251	241	231	258
+ Venezuela	336	368	373	342	206

CERTIFICADAS ISO 14000 EN LATINOAMÉRICA



	Dic-99	Dic-00	Dic-01	Dic-02	Dic-03
◆ MEXICO	63	159	254	369	406
■ ARGENTINA	84	114	175	249	286
▲ COLOMBIA	13	21	41	69	135
× CHILE	5	11	17	55	99
* COSTA RICA	7	20	14	38	38
● PERÚ	7	13	15	25	31
+ URUGUAY	10	22	29	32	32
■ VENEZUELA	7	7	9	17	20

Empresas certificadas con Norma ISO 14000 en Chile

N°	EMPRESA	REGIÓN	NORMA	CERTIFICADOR
1	Abengoa Chile. S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	Aenor

2	Administradora de Naves Humboldt Ltda - Casa Matriz	Valparaíso	ISO 14001: 1996	ABS
3	Als Patagonia S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	GLQC
4	Amffal Ltda	Antofagasta	ISO 14001: 1996	DNV
5	Andrés Jensen Ing.	Antofagasta	ISO 14001: 1996	DNV
6	Baxter Chile S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	ERM CVS
7	Bechtel Equipment Chile S.A.	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
8	Bodegas y Viñedos Santa Emiliana S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
9	Bosques de Chile S.A.	Maule	ISO 14001: 1996	TUV CERT
10	Bridgestone Firestone Chile S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
11	Cartones San Fernando S.A	General Bernardo O'Higgins	ISO 14001: 1996	SGS
12	Cartulinas CMPC S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
13	Cavosa de Chile		ISO 14001: 1996	Aenor
14	Cecinas Super		ISO 14001: 1996	DNV
15	Celulosa Arauco y Constitución S.A (Bosques Arauco)	Del Bío Bío	ISO 14001: 1996	QMI
16	Cemento Melón	Valparaíso	ISO 14001: 1996	SGS
17	CMPC Celulosa S.A – Pacífico		ISO 14001: 1996	SGS
18	CMPC Celulosa S.A. - Laja	Del Bío Bío	ISO 14001: 1996	SGS
19	CMPC Celulosa S.A. - Santa Fé	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
20	Codelco Chile - División El Teniente		ISO 14001: 1996	SGS
21	Codelco Chile División Andina.	Valparaíso	ISO 14001: 1996	Aenor
22	Codelco Chile División Radomiro Tomic		ISO 14001: 1996	DNV
23	Codelco División El Salvador	Atacama	ISO 14001: 1996	TUV CERT
24	Colada Continua Chilena S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
25	Compañía Contractual Minera Candelaria	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
26	Compañía Minera del Pacífico S.A	Coquimbo	ISO 14001: 1996	CESMEC
27	Compañía Minera del Pacífico S.A	Coquimbo	ISO 14001: 1996	VQI
28	Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi S.C.M. S.A	Tarapacá	ISO 14001: 1996	TUV CERT
29	Compañía Minera Mantos de Oro S.A		ISO 14001: 1996	DNV
30	Compañía Minera Zaldivar	Atacama	ISO 14001: 1996	AMC
31	Dole Chile S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	SGS
32	Electrica Pangué S.A.		ISO 14001: 1996	Aenor
33	Empresa Minera de Mantos Blancos S.A	Antofagasta	ISO 14001: 1996	ABS
34	Empresa Minera de Mantos Blancos S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	ABS
35	Empresa Minera de Mantos Blancos S.A	Atacama	ISO 14001: 1996	ABS
36	Enaex S.A La Chimba	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
37	Endesa Central San Isidro		ISO 14001: 1996	Aenor
38	Endesa Central Tal Tal		ISO 14001: 1996	Aenor
39	Faenadora Lo Miranda		ISO 14001: 1996	DQS CHILE
40	Faenadora Rosario		ISO 14001: 1996	DQS CHILE
41	Faenadora San Vicente		ISO 14001: 1996	DQS CHILE
42	Finning Chile S.A. - Cerro Colorado		ISO 14001: 1996	DNV
43	Forestal Arauco S.A.	Metropolitana	ISO 14001: 1996	QMI
44	Forestal Celco S.A.	Maule	ISO 14001: 1996	QMI

45	Forestal Copihue		ISO 14001: 1996	
46	Forestal Cholquán S.A.		ISO 14001: 1996	QMI
47	Forestal e Industrial Santa Fé S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
48	Forestal Licancel		ISO 14001: 1996	TUV CERT
49	Forestal Millalemu		ISO 14001: 1996	BVQI
50	Forestal Mininco S.A.	Del Bío Bío	ISO 14001: 1996	SGS
51	Forestal Quilpolemu S.A.		ISO 14001: 1996	BVQI
52	Forestal Tornagaleones S.A		ISO 14001: 1996	DNV
53	Forestal Valdivia S.A.	Araucanía	ISO 14001: 1996	QMI
54	Forestal y Agrícola Monteaguila S.A.	Del Bío Bío	ISO 14001: 1996	BVQI
55	Galleguillos y Ardiles Ltda	Antofagasta	ISO 14001: 1996	DNV
56	Gas Atacama Generación Ltda	Antofagasta	ISO 14001: 1996	LRQA
57	General Motors Chile S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
58	Gerdau Aza S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	LRQA
59	Good Year Chile S.A.I.C	Metropolitana	ISO 14001: 1996	LRQA
60	Grupo Imsa Chile S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	ABS
61	Hidráulica Ltda		ISO 14001: 1996	
62	Imeco SA	Antofagasta	ISO 14001: 1996	
63	Industrias Vínicas S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
64	Inser S.A.	Antofagasta	ISO 14001: 1996	GLQC
65	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y CONTROL	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
66	International Paper		ISO 14001: 1996	DNV
67	Interquímica	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
68	Masisa Planta Puschman		ISO 14001: 1996	DNV
69	Mimet S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	LRQA
70	Minera Escondida Ltda Planta Coloso		ISO 14001: 1996	ERM CVS
71	Minera Escondida Ltda Planta Concentradora	Metropolitana	ISO 14001: 1996	ERM CVS
72	Minera Escondida Ltda Planta de Oxido	Metropolitana	ISO 14001: 1996	ERM CVS
73	Molibdenos y Metales S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	SGS
74	Montajes Industriales Comin SA	Antofagasta	ISO 14001: 1996	ABS
75	Nor Oeste Pacífico Generación de Energía Ltda	Antofagasta	ISO 14001: 1996	LRQA
76	Orica Chile S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	IRAM
77	Papeles Bio-Bio S.A		ISO 14001: 1996	BVQI
78	Papeles Cordillera S.A.	Metropolitana	ISO 14001: 1996	TUV CERT
79	Pesquera Eicosal Ltda.		ISO 14001: 1996	BVQI
80	Pesquera Los Fiordos Ltda	De Los Lagos	ISO 14001: 1996	DQS CHILE
81	Pesquera Pacific Star S.A.	De Los Lagos	ISO 14001: 1996	DNV
82	Petroquim S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV
83	Phelps Dodge COCESA	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BVQI
84	Resiter y Cia Ltda	Metropolitana	ISO 14001: 1996	TUV CERT
85	Rodenstock		ISO 14001: 1996	TUV CERT
86	Salfa Renta Ltda	Antofagasta	ISO 14001: 1996	DNV
87	Salinas y Fabres S.A.		ISO 14001: 1996	DNV
88	Servicios de Transferencia T.B.A. S.A.	General bernardo O'Higgins	ISO 14001: 1996	LRQA
89	Sika S.A Chile	Metropolitana	ISO 14001: 1996	IRAM
90	Sociedad Forestal Milahue S.A.		ISO 14001: 1996	BVQI
91	Socoal Ltda.	Antofagasta	ISO 14001: 1996	GLQC
92	Sony Music	Metropolitana	ISO 14001: 1996	BSI

93	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 14001: 1996	LRQA
94	Terminal Pacífico Sur Valparaíso S.A.		ISO 14001: 1996	ABS
95	Tornagaleones		ISO 14001: 1996	
96	Trouw Chile S.A	De Los Lagos	ISO 14001: 1996	DNV
97	Vidrios Lirquén S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	IRAM
98	Viña Cono Sur S.A	Metropolitana	ISO 14001: 1996	TUV CERT
99	Viña Cousiño Macul		ISO 14001: 1996	TUV CERT
100	Viña Errazuriz		ISO 14001: 1996	DQS CHILE
101	Viña Luis F. Edwards		ISO 14001: 1996	TUV CERT
102	Viña Torreón de Paredes		ISO 14001: 1996	TUV CERT
103	Viña Ventisquero Ltda	General Bernardo O'Higgins	ISO 14001: 1996	DQS CHILE
104	Vulco SA	Metropolitana	ISO 14001: 1996	DNV

Empresas certificadas bajo Normas ISO 9000 en Chile

N°	EMPRESA	REGIÓN	NORMA	CERTIFICADOR
1	Abengoa Chile. S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
2	Aceros Cobre Industrial Ltda.	General Bernardo o'Higgins	ISO 9001: 1994	TUV CERT
3	Aceros Santa Ana de Bolueta Chile Ltda (Sabo Chile Ltda.)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
4	ACF Minera S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
5	Acotec S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	
6	Acrilisco Pasco	Metropolitana	ISO 9001: 2000	UL CHILE
7	Adecco Servicios Empresariales S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
8	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
9	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
10	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
11	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
12	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
13	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
14	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
15	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
16	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
17	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
18	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
19	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
20	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
21	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
22	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
23	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
24	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
25	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS

26	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
27	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
28	Administradora de Naves Humboldt Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
29	AFP Provida S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
30	AFP Summa Bansander S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
31	AFP Summa Bansander S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
32	AFP Summa Bansander S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
33	AFP Summa Bansander S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
34	AFP Summa Bansander S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
35	AFP Summa Bansander S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
36	AGA S.A.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
37	AGA S.A.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
38	Agecomet S.A. (G)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
39	Agencia de Aduanas Jorge Stein		ISO 9001: 2000	SGS
40	Agencia de Exportación y cabotaje Jorge Carle y Cia Ltda	Valparaíso	ISO 9001: 2000	ABS
41	Agrícola Nacional S.A.C.E. I. (ANASAC)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
42	Agroindustrial Jaime Soler S.A	Maule	ISO 9001: 2000	SGS
43	Agroindustrial Santa Cruz		ISO 9001: 2000	BVQI
44	Agroindustrial Surfrut Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
45	Agroinversiones S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
46	Agua Los Dominicos		ISO 9001: 2000	Aenor
47	Agua Manquehue		ISO 9001: 2000	Aenor
48	Aguas Andina		ISO 9001: 2000	Aenor
49	Aguas Cordillera		ISO 9001: 2000	Aenor
50	Aguasdecima S.A	De Los Lagos	ISO 9002: 1994	CESMEC
51	Aguasdecima S.A.		ISO 9001: 2000	Aenor
52	Aguasoda Ltda.		ISO 9001: 2000	IRAM
53	Aguilera Hnos.Ltda.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
54	Air Liquide Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
55	Aisoft	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
56	Ajay SQM Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
57	AJB Ingeniería y Construcción Ltda	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
58	Alcatel de Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
59	Algas Marinas S.A. (Algamar)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
60	Alimentos Frutale Ltda.		ISO 9001: 2000	DNV
61	Als Patagonia S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
62	Alucasa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	LRQA
63	Alusa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
64	Alusud Embalajes Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
65	Alvenius Chile Sociedad Comercial de Responsabilidad Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
66	Ameco Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
67	American Equipment CO., INC.		ISO 9002: 1994	ABS
68	Andinos S.A		ISO 9002: 1994	DNV
69	AquaChile S.A.		ISO 9002: 1994	SGS
70	Araya Hnos. S.A.	Atacama	ISO 9001: 2000	IRAM
71	Argenta Cia. Chilena de Soldaduras Especiales Ltda.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
72	Armat S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	LRQA
73	Armco do Brasil S.A. (Armco Chile)	Metropolitana	ISO 9002 / QS 9000	
74	ARTEX S.A.C.	Araucanía	ISO 9001: 2000	BVQI

75	ARTICULOS DE SEGURIDAD MASPROT SOC COMERCIAL E INDUSTRIAL LTDA	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
76	Arturo Basandre Reyes (ABR Ingeniería)	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
77	Ascensores Schindler (Chile) S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
78	Asea Brown Boveri S.A (ABB)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
79	Asociación Chilena de Seguridad	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
80	Asociación Chilena de Seguridad	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
81	Asociación Chilena de Seguridad VIII Región	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	DNV
82	Astilleros y Maestranza de la Armada (ASMAR)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
83	Astilleros y Maestranza de la Armada (ASMAR)	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	LRQA
84	Astilleros y Maestranza de la Armada (ASMAR)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
85	Astilleros y Maestranza de la Armada (ASMAR)	Magallanes	ISO 9001: 1994	LRQA
86	Atento Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	Aenor
87	Atofina (Chile) S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	SGS
88	Aura Ingeniería		ISO 9001: 2000	UL CHILE
89	Automotores Ecaso S.A	Maule	ISO 9002: 1994	TUV CERT
90	Automotores Franco Chilena S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	BVQI
91	Automotores Gildemeister S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
92	Automotriz José Aste Bonadei S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
93	B & V Maestranza: EDUARDO ALEJANDRO BUSTOS FUENTES	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
94	B.Boch S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
95	Banco Santander Chile		ISO 9001: 1994	Aenor
96	Banco Santander Chile		ISO 9001: 2000	Aenor
97	Banco Santander Chile		ISO 9001: 2000	Aenor
98	Banco Santander Chile		ISO 9002: 1994	Aenor
99	Banco Santander Chile		ISO 9001: 1994	Aenor
100	Banco Santander Chile		ISO 9001: 1994	Aenor
101	Banco Santander Chile		ISO 9002: 1994	Aenor
102	Banco Santander Chile		ISO 9002: 1994	Aenor
103	Banco Santander Chile		ISO 9002: 1994	Aenor
104	Banco Santander Chile		ISO 9002: 1994	Aenor
105	Banco Santander Chile S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 1994	Aenor
106	BARPIMO CHILE FABRICANTE DE PINTURAS Y BARNICES LTDA	Metropolitana	ISO 9001: 2000	Aenor
107	Bechtel Equipment Chile S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 1994	DNV
108	Berenice Bastías Berríos (Comercial San Ignacio)		ISO 9001: 2000	IRAM
109	Besalco Construcciones Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
110	Besalco Inmobiliaria S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
111	Betz Dearborn Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
112	Bignotti Hermanos Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
113	Biomar Chile S.A.	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	BVQI
114	BIOS CHILE INGENIERIA GENETICA S A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
115	Blunding S.A.		ISO 9001: 2000	SGS

116	BMV Industrias Eléctricas S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	E-Qualitas
117	Bosques de Chile S.A.	Maule	ISO 9002: 1994	TUV CERT
118	Bridgestone Firestone Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
119	Bucyrus (Chile) Ltda	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
120	Bucyrus Internacional		ISO 9001: 2000	SGS
121	Bufete Industrial Mantenciones Técnicas Ltda		ISO 9001: 2000	SGS
122	Bureau Veritas Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BSI
123	Burmah Chile S.A (Filial de Burmah Castrol)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
124	Buses JM Pullman S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	BVQI
125	Buses Santa Rosa		ISO 9001: 2000	SGS
126	Cámara Chileno Alemana de Comercio e Industria A.G	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
127	Cancino Muñoz y Cia Ltda (Cemes Ltda)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
128	Candina Chile S.A		ISO 9002: 1994	DNV
129	Capydes Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	SGS
130	Carmen Gómez (Radiadores Gómez)	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
131	Cartones San Fernando S.A	General Bernardo O'Higgins	ISO 9001: 1994	SGS
132	Cartulinas CMPC S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
133	Casa Moneda de Chile		ISO 9001: 2000	Aenor
134	Caucho Técnica S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
135	Cauchos Industriales S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
136	Cave y Cia Ltda	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
137	Cavosa de Chile		ISO 9001: 2000	Aenor
138	Celulosa Arauco y Constitución S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	QMI
139	Cellstar CHILE S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
140	Cem S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	GLQC
141	Cembrass S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
142	Cemco S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
143	Cemento Polpaico S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
144	Cemento Polpaico S.A. - Planta Cerro Blanco	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
145	Central de Restaurantes Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
146	Centro de Capacitación CRECIC Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	SGS
147	Centrovet		ISO 9001: 2000	DNV
148	CIA INDUSTRIAL DE CAUCHO LTDA	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
149	Cimap INGENIERIA MANTENIMIENTO Y AUTOMATIZACION DE PROCESOS INDUSTRIAL LTDA	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
150	CIMM Tecnologías y Servicios S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
151	CITIBANK		ISO 9001: 2000	BVQI
152	Citroen CHILE S.A.C.		ISO 9001: 2000	BVQI
153	Clariant Colorquímica Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
154	Clinicum Laboratorio Automatizado Ltda.	Tarapacá	ISO 9001: 2000	BVQI
155	CMPC Celulosa S.A - Pacífico		ISO 9001: 2000	SGS
156	CMPC Celulosa S.A. - Laja	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	SGS
157	CMPC Celulosa S.A. - Laja	Del Bío Bío	ISO 9003: 1994	SGS
158	CMPC Celulosa S.A. - Santa Fé	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
159	CMPC Celulosa S.A. Comercial		ISO 9002: 1994	SGS
160	Coats Cadena S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI

161	Coca Cola Embonor S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
162	Coca Cola Planta Arica		ISO 9001: 2000	SGS
163	Coca Cola Planta Concepción		ISO 9001: 2000	SGS
164	Coca Cola Planta Iquique		ISO 9001: 2000	SGS
165	Coca Cola Planta Puerto Montt		ISO 9001: 2000	SGS
166	Coca Cola Planta Talca		ISO 9001: 2000	SGS
167	Coca Cola Planta Temuco		ISO 9001: 2000	SGS
168	Coca Cola Planta Viña del Mar		ISO 9001: 2000	SGS
169	Codelco Chile División Andina.	Valparaíso	ISO 9003: 1994	TUV CERT
170	Codelco Chile División Chuquicamata	Antofagasta	ISO 9002: 1994	GLC
171	Codelco Chile División Chuquicamata	Antofagasta	ISO 9001: 2000	LRQA
172	Codelco Chile División El Teniente	General bernardo O'Higgins	ISO 9003: 1994	SGS
173	Codelco Chile División Talleres	General bernardo O'Higgins	ISO 9002: 1994	BVQI
174	Codelco División Codelco Norte	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLC
175	Codelco División El Salvador	Atacama	ISO 9001: 2000	TUV CERT
176	Cogas S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	CESMEC
177	Cogas S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	CESMEC
178	Coinfa Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	BVQI
179	Colada Continua Chilena S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
180	Comercial Bahco Chile S.A		ISO 9002: 1994	DNV
181	Comercial e Industrial Paicaví Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	BVQI
182	Comercial e Industrial Grecia S.A	Antofagasta	ISO 9002: 1994	GLC
183	Comercial Sotta S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
184	Comisión Chilena de Energía Nuclear		ISO 9001: 2000	BVQI
185	Compañía Chilena de Medición S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
186	Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
187	Compañía Chilena de Tabacos S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
188	Compañía de Salitre y Yodo Cosayach I Región	Tarapacá	ISO 9002: 1994	BVQI
189	Compañía Elaboradora Conformadora de Metales S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
190	Compañía Minera del Pacífico S.A	Coquimbo	ISO 9002: 1994	DNV
191	Compañía Minera Punta de Lobos S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
192	Compañía Siderurgia Huachipato S.A	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	DNV
193	Compañía Sudamericana de Vapores S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
194	Compañía Tecno Industrial S.A (CTI) División Cocinas	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
195	Compañía Tecno Industrial S.A (CTI) División Estufas	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
196	Compass Catering S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
197	Componentes Automotrices Cars Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
198	Conmetal Ltda		ISO 9001: 2000	BVQI
199	Constructora y Montajes Industriales (OCEGTEL)	Antofagasta	ISO 9001: 2000	BVQI
200	Conymet SOC CONSTRUCTORA Y METALURGICA MANUEL MEDEL Y CIA	Tarapacá	ISO 9001: 2000	SGS
201	Copec S.A Planta de Lubricantes Las Salinas	Valparaíso	ISO 9002: 1994	SGS
202	Corformadora de Metales Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI

203	Cormecánica S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	BVQI
204	Cosapi Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
205	Cristalerías de Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
206	Charbel Riff Sfeir (Aridos Buitrón)		ISO 9001: 2000	IRAM
207	Chilena Consolidada de Seguros Generales S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
208	Chimolsa		ISO 9001: 2000	TUV CERT
209	Danisco Chile SA		ISO 9001: 2000	LRQA
210	Danus Conexiones	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
211	Danzas S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
212	David del Curto Ltda.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
213	Del Monte Fresh Produce Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
214	Delta Edificación S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
215	Depocargo S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
216	Dervicios Gea Ltda		ISO 9001: 2000	
217	Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Ltda (DTS Ltda)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
218	Detonantes Nacionales S.A	Antofagasta	ISO 9002: 1994	LRQA
219	Detroit Chile S.A.		ISO 9001: 2000	ABS
220	DHL INTERNATIONAL		ISO 9002: 1994	BVQI
221	DHL Worldwide Express Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
222	Diproseg Ltda	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
223	Diversylever S.A.		ISO 9002: 1994	BVQI
224	DSD Construcciones y Montajes S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	LRQA
225	DSM Minera S.C.M.	Tarapacá	ISO 9001: 2000	BVQI
226	Ducasse Industrial Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
227	Duncan Ingeniería Industrial Ltda	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
228	DVA Constructora		ISO 9001: 2000	BVQI
229	Dyctel Infraestructura de Telecomunicaciones S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	Aenor
230	Dynal Industrial S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
231	Eagle de Chile		ISO 9002: 1994	
232	Ecokorp Ltda	Metropolitana	ISO 9003: 1994	SGS
233	Editorial Trineo S.A.		ISO 9001: 1994	BVQI
234	Eduardo Bustos Fuentes	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
235	Edwin Holvoet Tapia	Atacama	ISO 9001: 2000	SGS
236	Edyce S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
237	Eka Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	QMI
238	Elecon Multitecno Ltda.	Tarapacá	ISO 9001: 2000	SGS
239	Elecser (P)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	ABS
240	Electrónica Industrial Schadler y Cía Ltda.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
241	Elementos Industriales Tecnológicos S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
242	Embotelladoras Chilenas Unidas S.A (Cachantún)	Maule	ISO 9002: 1994	BVQI
243	Emin Ingeniería y Construcción S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	CESMEC
244	Empresa Marítima S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
245	Empresa Marítima S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
246	Empresa Marítima S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
247	Empresa Marítima S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
248	Empresa Minera de Mantos Blancos S.A	Antofagasta	ISO 9002: 1994	ABS
249	Empresa Minera de Mantos Blancos S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS

250	Empresa Minera de Mantos Blancos S.A División Mantos Blancos	Atacama	ISO 9002: 1994	ABS
251	Empresa Nacional de Aeronáutica de Chile (ENAER)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
252	Empresa Nacional de Minería (ENAMI)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	SGS
253	Empresa Nacional de Minería (ENAMI)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	CESMEC
254	Empresa Portuaria Antofagasta		ISO 9001: 2000	BVQI
255	Empresas Edwin Holvoet		ISO 9001: 2000	SGS
256	Empresas Neptuno Industrial y Comercial Ltda.	Tarapacá	ISO 9001: 2000	BVQI
257	Enaex S.A La Chimba	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
258	Enaex S.A Lomas Bayas	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
259	Enaex S.A Mantos Blancos	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
260	Enaex S.A Michilla	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
261	Enaex S.A Planta Chuquicamata	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
262	Enaex S.A. El Tesoro	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
263	Enaex S.A. Planta Los Pelambres	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
264	Enfasis Publicidad Visual Ltda.	Atacama	ISO 9001: 2000	IRAM
265	Envases CMF S.A (Ex - Crowpla Reicolite S.A.)	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
266	Envases Impresos S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
267	Ericsson Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
268	Erico Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
269	Escuela Europea de Negocios Euromanagement	Metropolitana	ISO 9001: 2000	
270	Esedei Ingenieros S.A, (G)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
271	Essco S.A (Empresa Servicios Sanitarios Coquimbo)	Coquimbo	ISO 9001: 2000	BVQI
272	ESSO CHILE Petrolera Ltda		ISO 9002: 1994	BVQI
273	ESTIN CÍA Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
274	Etsa Chile (Envases Termoaislantes S.A.)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
275	Eugenio Marín S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
276	EUREST ALFIN		ISO 9002: 1994	BVQI
277	Eurostandard Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
278	Expeditos (Corporación)		ISO 9001: 2000	
279	Extintores Américo Ltda.		ISO 9001: 2000	IRAM
280	Extractos Naturales Gelymar S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
281	Fábrica de Vidrios Maule S.A.I.C	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
282	Fábricas Arteaga S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
283	Faenadora Lo Miranda		ISO 9001: 2000	DQS CHILE
284	Faenadora Rosario		ISO 9001: 2000	DQS CHILE
285	Faenadora San Vicente		ISO 9001: 2000	DQS CHILE
286	Famacon S.A.	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	CESMEC
287	FAVIMA		ISO 9001: 2000	SGS
288	Ferretería 23 de Marzo S.A.C.		ISO 9001: 2000	IRAM
289	Ferrocarril de Antofagasta a Bolivia (FC AB)	Antofagasta	ISO 9002: 1994	SGS
290	Finning Chile S.A. (Centro de Reparación de Componentes) Antofagasta.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	LRQA
291	Finning Chile S.A. Centro de Reparación -Componentes Antofagasta	Antofagasta	ISO 9001: 2000	LRQA
292	Forestal Copihue		ISO 9002: 1994	
293	Forestal e Industrial Santa Fé S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI

294	Frigorífico Ditzler Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
295	Frio Loa Ltda.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLQC
296	Fritz Chile (UPS Company)		ISO 9002: 1994	
297	Fundición Imperial Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
298	Gas Atacama Generación Ltda.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	LRQA
299	Gearbulk Chile Ltda(Ge Betz)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
300	General Motors Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
301	Geometal Minera e Inversiones Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
302	Geo-Operaciones Ltda	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
303	Georgia Pacific Resinas Ltda	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	SGS
304	Gerdau Aza S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
305	Glasstech Ltda. (Profo)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
306	Global Carga Internacional		ISO 9001: 2000	
307	GMK Fluidos		ISO 9001: 2000	BVQI
308	Good Year Chile S.A.I.C	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
309	Good Year Chile S.A.I.C	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
310	Granotec Chile S.A.		ISO 9001: 2000	IRAM
311	Grupo Imsa Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
312	Grupo Imsa Chile S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
313	GUILLERMO VERGARA		ISO 9001: 2000	BVQI
314	Haarman & Reimer Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
315	Hard Chrome		ISO 9001: 2000	SGS
316	Härting Aromas S.A - Planta Adhesivos	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
317	Härting Aromas S.A - Planta Representaciones	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
318	Harting S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
319	HB Fuller Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
320	Hellmann Worldwide Logistics		ISO 9001: 2000	
321	Hércules Química Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
322	Hidráulica Calama S.A.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLQC
323	Hidráulica Ltda		ISO 9001: 1994	
324	Hidrocrome Copiapo (M)	Atacama	ISO 9001: 2000	SGS
325	Hidroline Y CIA. LTDA.	Coquimbo	ISO 9001: 2000	BVQI
326	Homeopatía Alemana KNOP Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
327	Hormigones Premix S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
328	Huachipato S.A		ISO 9002: 1994	DNV
329	Huertos Iansa S.A	Maule	ISO 9002: 1994	TUV CERT
330	Huertos Iansa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
331	Hugo Jofré e Hijos Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
332	ICR Poliuretanos y Gomas (Profo)*	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
333	IDASA Ltda (Industria de Asientos Automotrices)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
334	Ideal S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
335	Idesol Ingeniería (Profo)*	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
336	Idic		ISO 9001: 2000	TUV CERT
337	Ignisterra		ISO 9001: 2000	BVQI
338	IMA Industrial Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
339	IMPLEMIN		ISO 9001: 2000	BVQI
340	Importadora y Manufacturera Von Der Heyde S.A.C.I.		ISO 9001: 2000	BVQI
341	Inacap	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS

342	Incomin Ltda	Valparaíso	ISO 9001: 2000	ABS
343	Inchalam S.A	Del Bío Bío	ISO 9001: 1994	LRQA
344	Inchape Shipping Services	Valparaíso	ISO 9002: 1994	LRQA
345	Indalum S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
346	Indecap INSTITUTO DE CAPACITACION PROFESIONAL LIMITADA (Profo)	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	SGS
347	Indima Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	CESMEC
348	Indupaq S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
349	Industria Agroandina Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
350	Industria de Aisladores Casablanca S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
351	Industria de Balatas S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
352	Industria de Equipos Médicos Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
353	Industria de Soldaduras Continuas Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
354	Industria Nacional del Plomo (INDEPP) (Profo)*	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
355	Industria Termometalúrgica S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
356	Industrial Kimitsu Chile S.A		ISO 9002: 1994	SGS
357	Industrial y Comercial Alianza Ltda		ISO 9001: 2000	ABS
358	Industrias POLYTEX Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
359	Industrias Danfoss Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
360	Industrias Rodal S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	CESMEC
361	Infineum Chile Ltda		ISO 9002: 1994	DNV
362	Ingelco (Profo)	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
363	Ingelog S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	UL CHILE
364	Ingendesa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
365	Ingeniería Eléctrica Replax		ISO 9001: 2000	ABS
366	Ingeniería y Comercial Nexxo Ltda		ISO 9001: 2000	ABS
367	Inmed Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
368	Inppa Ltda (Industria Nacional de piezas y partes metalúrgicas)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
369	Inpromas Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
370	Inquim S.A (Industrias Químicas del Iodo)		ISO 9002: 1994	BVQI
371	INRA Refrigeración Industrial Ltda. (Profo)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
372	Inser S.A.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLQC
373	Instalaciones y servicios Elevair Services	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
374	Instituto de Diagnóstico S.A. (Clínica Indisa)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
375	Instituto de Investigaciones y Control del Ejército. Banco de Pruebas	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
376	Instituto de Seguridad del trabajo (IST)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
377	Instituto Nacional de Normalización		ISO 9001: 2000	IRAM
378	Instituto San Lorenzo	General bernardo O'Higgins	ISO 9001: 2000	UL CHILE
379	Interacid Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
380	Interquímica	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
381	Intertek Testing Services Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
382	Inversiones Quilicura S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
383	Invertec Seafood		ISO 9001: 2000	SGS
384	IPQ Petroquímica Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
385	Iraduc Rodamientos Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS

386	Italmec Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
387	Izafe (Ignacio Zamora Fernández)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
388	J. Riveros S.A.I.C.	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
389	Jacuzzi Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
390	Johnson Diversey Industrial y Comercial de Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
391	Jomar Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
392	Jorge Piddo Y CÍA. LTDA.		ISO 9001: 2000	BVQI
393	José M. Yañez Martínez (PROMEC)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
394	Juan C. Costella Montt	Antofagasta	ISO 9001: 2000	CESMEC
395	Jugos Concentrados S.A	General bernardo O'Higgins	ISO 9002: 1994	BVQI
396	Kenrick y Cia. Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
397	Kimica Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
398	Kimica Chile S.A.		ISO 9002: 1994	SGS
399	Komatsu Mining Systems Chile S.A	Antofagasta	ISO 9001: 2000	BVQI
400	Kuehne&Nagel de Chile Ltda		ISO 9001: 1994	
401	Kvaener Metals	Metropolitana	ISO 9001: 1994	DNV
402	L'Oreal Chile S.A (Planta Carrascal)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
403	Laboratorio Gasvalpo S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
404	Lan Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
405	Lausanne Terein Ltda	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLC
406	Leandro Sembler e hijo Ltda.	Tarapacá	ISO 9001: 2000	BVQI
407	LGP Obras Civiles (M)	Atacama	ISO 9001: 2000	SGS
408	Licancel S.A.		ISO 9001: 1994	
409	Lira Larrain y Cia. Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
410	Lucent Technologies	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
411	Luis López Suazo (P)	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
412	Llorente Industrial	Atacama	ISO 9002: 1994	TUV CERT
413	Madeco S.A (Planta Cables)	Metropolitana	ISO 9001: 1994	LRQA
414	Madeco S.A (Planta de Tubos)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
415	Madegom Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
416	Maestranza Acero Cobre Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
417	Maestranza Diesel Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
418	Maestranza Diesel Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
419	Maestranza e Ingeniería Lo Espejo	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
420	Maestranza Galaxia Ltda		ISO 9001: 2000	ABS
421	Maestranza Libra	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
422	Maestranza y Fundación Vespuccio S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
423	Maestranzas Navales (M) S.A.	Atacama	ISO 9001: 2000	LRQA
424	Malbec y Cía Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
425	Manufactura Acero Cobre Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
426	Manufactura Garibaldi	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
427	Manufacturas de Envases Flexibles Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	
428	Marine Harvest Chile	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	DNV
429	Marisio S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 1994	SGS
430	Marss S.A. (M)	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
431	Massai Agricultural Services S.A.	General bernardo O'Higgins	ISO 9001: 2000	SGS
432	Materias Unidas		ISO 9001: 2000	TUV CERT

433	MBT Chile Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	UL CHILE
434	Mecánica de Rockas		ISO 9001: 2000	SGS
435	Mecánica Plástica Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ICONTEC
436	Mendes Junior, Sical, Bründl e Ingecol S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
437	METACOL INDUSTRIA DE OXIDO DE ZINC Y PRODUCTOS QUIMICOS LTDA	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
438	Metalúrgica INTI LTDA.	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	BVQI
439	Metalúrgica Puerto Caldera (P)	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
440	Methanex Chile Ltda	Magallanes	ISO 9001: 2000	LRQA
441	Metrogas S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
442	Metso Minerals Chile Ltda (Fábrica Con-Con)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	SGS
443	Microtec S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
444	Millao Bernal	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
445	Mimet S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	LRQA
446	Mindugar S.A.		ISO 9001: 1994	
447	MINIDUGAR Industrial (P)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
448	Minmetal Ingeniería y Construcción S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
449	Mirafiori S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	GLQC
450	Molibdenos y Metales S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
451	Moly Cop Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
452	Montajes Delta S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
453	Morgan Industrial	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
454	Multisol		ISO 9001: 2000	
455	Nalco productos Químicos de Chile S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
456	National Starch & Chemical S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
457	NGS Tecnología y Servicios Ltda		ISO 9001: 2000	SGS
458	Nibsa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	LRQA
459	Nippon Kaiji Kyokay (NKK Chile) Ltda	Valparaíso	ISO 9001: 1994	SGS
460	Nisa Navegación S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
461	Nisa Navegación S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
462	Nisa Navegación S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
463	Nisa Navegación S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
464	Nisa Navegación S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
465	Nisa Navegación S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
466	North Tools Ltda.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLQC
467	Nova Austral S.A	Magallanes	ISO 9001: 2000	LRQA
468	Novarum	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	SGS
469	NYK Sudamérica Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
470	Occidental Chemical Chile S.A.I.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
471	Oceanquímica S.A. (P)	Valparaíso	ISO 9001: 1994	ABS
472	Olazo Hnos y Cía Ltda(M)	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
473	Ondeo Nalco Químicas Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 1994	ABS
474	Oppici		ISO 9001: 2000	SGS
475	Orica Chile S.A	Tarapacá	ISO 9001: 2000	IRAM
476	Orica Chile S.A	Antofagasta	ISO 9001: 2000	IRAM
477	Orica Chile S.A	Atacama	ISO 9001: 2000	IRAM
478	Orica Chile S.A	Coquimbo	ISO 9001: 2000	IRAM
479	Orica Chile S.A	Tarapacá	ISO 9001: 2000	IRAM
480	Orica Chile S.A	Atacama	ISO 9001: 2000	IRAM

481	Orica Chile S.A	Coquimbo	ISO 9001: 2000	IRAM
482	Orica Chile S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	IRAM
483	Orica Chile S.A	Antofagasta	ISO 9001: 2000	IRAM
484	Orica Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	IRAM
485	Orica Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	IRAM
486	Osorio Hermanos y Cia. Ltda.		ISO 9001: 2000	IRAM
487	Oxiquim Division Formaldehido & Derivados	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
488	Oxiquim S.A - División Comercial	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
489	Pacific Protein S.A		ISO 9003: 1994	BVQI
490	Packard Bell		ISO 9001: 2000	SGS
491	Panalpina Chile Transportes Ltda		ISO 9002: 1994	
492	Papeles Bio-Bio S.A		ISO 9002: 1994	BVQI
493	Papeles Norske Skog Bio-Bio Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
494	Patricio Lioi y Cia. Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	DNV
495	Perfeco S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
496	Pérsico Hnos. Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
497	Pescachile S.A. - Punta Arenas	Magallanes	ISO 9001: 2000	LRQA
498	Pescachile S.A.- Chacabuco	Magallanes	ISO 9001: 2000	LRQA
499	Pesquera Grimar S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
500	Pesquera Los Fiordos Ltda	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	DQS CHILE
501	Pesquera Puerto Montt S.A.	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	LRQA
502	Petricio Industrial	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
503	Petrox S.A	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	BVQI
504	Peugeot Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
505	Peugeot Chile S.A - Sucursal Huechuraba	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
506	Phelps Dodge Cocesa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
507	Philips Chilena S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
508	Philips Chilena S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
509	Philips Chilena S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
510	Philips Chilena S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
511	Pietro Depetris Ltda. (G)	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
512	Pinturas Hempel Chile Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	LRQA
513	Pinturas Renner Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
514	PIONEER HI-BRED INT		ISO 9002: 1994	BVQI
515	PIONEER HI-BRED INTERNATIONAL QUALITY TESTING LABORATORIES		ISO 9002: 1994	BVQI
516	Pionner Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
517	Plasco S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
518	Plásticos Arpoli		ISO 9001: 2000	Aenor
519	Plásticos España S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ICONTEC
520	Plásticos Modena Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
521	Plásticos Puyehue Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ICONTEC
522	Plásticos Rehnos		ISO 9001: 2000	ICONTEC
523	PLASTYVERG LTDA.		ISO 9002: 1994	BVQI
524	Polchem S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
525	Portuaria Andes San Antonio S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	LRQA
526	Portuaria Arauco S.A		ISO 9002: 1994	QMI
527	Power Rep.Ltda(P)	Tarapacá	ISO 9001: 2000	BVQI

528	Praxair Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
529	Presermec Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	CESMEC
530	Proacer Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
531	Prodinsa S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
532	Productora y Comercializadora GMK S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
533	Productos ATV S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
534	Productos Cave S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
535	Productos Industriales S.A (Texpro S.A.)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
536	Progelec Ingeniería Ltda		ISO 9001: 2000	ABS
537	Promsen Ingeniería y Mantenición Diesel	Valparaíso	ISO 9001: 2000	SGS
538	Prosein Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	CESMEC
539	Prosteel Ltda.	Del Bío Bío	ISO 9002: 1994	CESMEC
540	Proveedores Industriales Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
541	Provin Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
542	Psion Teklogix Inc. Agencia Chile	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
543	Puerto de Lirquén S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
544	Química Anglo Chilena S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
545	Raciocil S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	GLQC
546	RCA MAESTRANZA		ISO 9001: 2000	BVQI
547	RECAUCHAJES BAILAC THOR LTDA.		ISO 9001: 2000	BVQI
548	Redes de Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
549	Refinería de Petróleos de Con-Con S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	BVQI
550	Refractarios, aislación y pintura Ltda. - RHI	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
551	Reinike Hnos. S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
552	Remolcadores Ultragas Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
553	Renta Apartments		ISO 9001: 2000	BVQI
554	Resiter y Cia Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
555	Resiter y Cia Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
556	Reveco Y Cia Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ICONTEC
557	Rheem Chilena S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	GLC
558	Rhode & Liesenfeld		ISO 9002: 1994	
559	Ricardo Astudillo Vivar (Maestranza Comercial R.A.V.)	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
560	Roche Vitaminas Chile S.A.		ISO 9001: 2000	DNV
561	Rodenstock		ISO 9001: 2000	TUV CERT
562	Rodolfo Celis Alfaro		ISO 9001: 2000	BVQI
563	Rojas, Sandrock y Cia Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
564	ROJO Y AZUL INGENIERIA Y PROYECTOS LIMITADA	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
565	Royal & Sun Alliance Seguros (Chile) S.A.		ISO 9001: 2000	Aenor
566	S.C. Johnsons & Son Chile	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
567	S.C. Serviex Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
568	SAAM		ISO 9001: 2000	LRQA
569	SAAM		ISO 9001: 2000	LRQA
570	Sabimet	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
571	Safex Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
572	Sagemar Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
573	Salmones Antártica S.A	Grl. Campos Ibáñez del Campo	ISO 9002: 1994	SGS
574	Salmones Multiexport Ltda	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	BVQI

575	Salmones Pacífico Sur S.A	De Los Lagos	ISO 9002: 1994	SGS
576	San Vicente Terminal Internacional	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	LRQA
577	Sandvik Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
578	Santa Cecilia S.A.	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	GLQC
579	SC Jonhsons & Son Chile Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	LRQA
580	Scientific Games Latinoamérica S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
581	SCM Cosayach		ISO 9002: 1994	BVQI
582	Schaffner S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
583	Schenker Chile y Cia Ltda.		ISO 9001: 2000	TUV CERT
584	Sedgwick Consulting Group Chile S.A		ISO 9001: 1994	LRQA
585	Segurimetal Ltda (G)	Atacama	ISO 9002: 1994	DNV
586	Seietel S.A		ISO 9002: 1994	TUV CERT
587	Serchi S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	DNV
588	Serpac	Del Bío Bío	ISO 9001: 2000	SGS
589	Serprotec (P)	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
590	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
591	Servicios B&B Ltda	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
592	Servicios de Transferencia T.B.A. S.A.	General bernardo O'Higgins	ISO 9001: 2000	LRQA
593	Servicios Eléctricos y Electrónicos Elecser Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
594	Servicios Marítimos El Faro Ltda	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
595	SGS Chile Ltda - División Asuntos Económicos	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
596	SGS Chile Ltda - División Ecocare	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
597	SGS Chile Ltda - División Minerales	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
598	SGS Chile Ltda - División Redwood	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
599	SGS Lakefields Research S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
600	Shell Chile S.A.I.C Comercial e Industrial	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
601	Sherwin Williams Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
602	Sherwin Williams Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
603	Siaire S.A.		ISO 9001: 2000	SGS
604	Sietel S.A.		ISO 9001: 1994	
605	Sigdo Koppers Ingeniería y Construcción	Metropolitana	ISO 9002: 1994	LRQA
606	Sigdopack S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
607	Sika S.A Chile	Metropolitana	ISO 9001: 1994	IRAM
608	Sinquiver Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	IQNET
609	Sisdef Ltda.	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
610	Sistemas Universales de Aluminios S.A (EXXAL)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
611	Sitecna S.A	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	ABS
612	SKF Chilena S.A.I.C.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
613	Soc. Industrial Hard Chrome Ltda	Antofagasta	ISO 9001: 2000	SGS
614	Sociedad Agrícola el Fuerte y cia. (P)	Atacama	ISO 9001: 2000	SGS
615	Sociedad Aros y Campos Ltda(Tecnomae	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
616	Sociedad Comercial e Industrial Dima Ltda.		ISO 9001: 2000	IRAM
617	Sociedad Comercial e Industrial Mor Chile Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
618	Sociedad Concesionaria Autopista Central		ISO 9001: 2000	Aenor
619	Sociedad Chilena de Litio Ltda	Antofagasta	ISO 9001: 2000	LRQA
620	Sociedad Hormigones Buitron Ltda.		ISO 9001: 2000	IRAM

621	Sociedad Industria Química Vergara y Lorca Ltda.		ISO 9001: 2000	SGS
622	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	Quality Evaluations Inc.
623	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
624	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
625	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
626	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
627	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
628	Sociedad Nacional de Oleoductos S.A	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
629	Sociedad Naviera Ultragas Ltda.		ISO 9002: 1994	ABS
630	Sociedad Pétreos S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
631	Sociedad Productora de Directorios S.A (LORD COCHRANE)	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
632	Socoal Ltda.	Antofagasta	ISO 9001: 2000	BVQI
633	Sodexho Chile S.A Escondida	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
634	Sodexho Pass Chile S.A.	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT
635	Softland Ingeniería Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
636	Somela S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
637	Sonap Cape Tankers	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
638	SONDA S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
639	Soquimich Nitratos S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
640	Soquimich Químico S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
641	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
642	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
643	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
644	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
645	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
646	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
647	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
648	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
649	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
650	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
651	Southern Shipmanagement CO S.A.		ISO 9002: 1994	ABS
652	Southern Shipmanagement Chile Ltda		ISO 9002: 1994	ABS
653	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	LRQA
654	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
655	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
656	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
657	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
658	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
659	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
660	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
661	Southern Shipmanagement Chile Ltda.	Valparaíso	ISO 9002: 1994	ABS
662	Standard Wool (Chile) S.A	Magallanes	ISO 9002: 1994	SGS
663	Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas S.A	Valparaíso	ISO 9001: 2000	LRQA
664	Suinco		ISO 9001: 2000	TUV CERT
665	Sunchemical CHILE S.A.		ISO 9001: 1994	BVQI
666	Synapsis, Soluciones y Servicios IT Ltda.		ISO 9002: 1994	IRAM
667	Synapsis, Soluciones y Servicios IT Ltda.		ISO 9002: 1994	IRAM

668	Synapsis, Soluciones y Servicios IT Ltda.		ISO 9002: 1994	IRAM
669	Synapsis, Soluciones y Servicios IT Ltda.		ISO 9002: 1994	IRAM
670	Synapsis, Soluciones y Servicios IT Ltda.		ISO 9002: 1994	IRAM
671	Tamegal S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	UL CHILE
672	Tecnología de la Madera (TECMA)		ISO 9001: 2000	BVQI
673	Technit Compañía Internacional S.A		ISO 9002: 1994	DNV
674	Tehmco S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	CESMEC
675	Telefónica Data Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
676	Telefónica Empresas CTC Chile S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	BVQI
677	Telefónica Móvil de Chile S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	Aenor
678	Termika S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
679	Termodinámica Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	CESMEC
680	Termometalúrgica S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ABS
681	Texaco Chile S.A.C	Metropolitana	ISO 9001: 2000	ABS
682	Textiles Médicos Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	
683	Thor SAAN Ltda. (Servicios y Asesoría para ahorro de neumáticos(G))	Tarapacá	ISO 9001: 2000	BVQI
684	Thyssenkrupp Elevadores S.A.		ISO 9001: 2000	Aenor
685	Time Suites & Apartaments Chile	Metropolitana	ISO 9001: 2000	BVQI
686	Transauto		ISO 9001: 2000	SGS
687	Transportes Daniel Romero Ltda.	Atacama	ISO 9001: 2000	SGS
688	Trouw Chile S.A	De Los Lagos	ISO 9001: 2000	LRQA
689	Turbomecánica Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
690	Turbonorth Ltda	Antofagasta	ISO 9002: 1994	CESMEC
691	Ultramar Agencias Marítimas Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	LRQA
692	Ultrateknos Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
693	Unicorn Marine Supply Ltda (P)	Valparaíso	ISO 9001: 2000	SGS
694	Unisys Global Shipping Services		ISO 9002: 1994	LRQA
695	Universidad Americana - Vice. Académica		ISO 9001: 2000	SGS
696	Universidad Técnica Federico Santa María - Academia de Cs. Aeronáuticas	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
697	Univex Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
698	Uno Computerland Microcare S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
699	Valchac S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	SGS
700	Valdés y Cia. Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
701	Valop		ISO 9002: 1994	DNV
702	Valtek y Cia Ltda	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
703	Vecchiola S.A	Atacama	ISO 9001: 2000	IRAM
704	Vega Artus Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
705	Vega y Campbell Ltda (P)	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
706	Veto y Cia Ltda.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	SGS
707	Vidrios Lirquén S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	IRAM
708	Villa Boggioni Sociedad Com. Ltda.(P)	Atacama	ISO 9001: 2000	IRAM
709	Viña Concha y Toro S.A.		ISO 9001: 2000	BVQI
710	Viña Cono Sur S.A	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
711	Viña Errazuriz		ISO 9001: 2000	DQS CHILE
712	Viña Luis F. Edwards		ISO 9001: 2000	TUV CERT
713	Viña Tarapacá Ex Zavala S.A	Metropolitana	ISO 9002: 1994	ICA España
714	Viña Ventisquero Ltda	General Bernardo O´	ISO 9001: 2000	DQS CHILE
715	Vitroquímica S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	BVQI
716	Vopak Terminal de Almacenaje San Antonio Ltda	Valparaíso	ISO 9001: 2000	SGS

717	VRC Industrial Compañía Limitada	Antofagasta	ISO 9001: 2000	GLC
718	Vulco SA	Metropolitana	ISO 9001: 2000	TUV CERT
719	Wellfield Services Ltda		ISO 9002: 1994	BVQI
720	Wenco S.A	Metropolitana	ISO 9001: 1994	TUV CERT
721	Whirpool Chile S.A.		ISO 9002: 1994	BVQI
722	Wilug Ltda.		ISO 9001: 2000	BVQI
723	Zañartu Ingenieros Consultores S.A.	Metropolitana	ISO 9001: 2000	UL CHILE
724	Zargo Ltda.	Atacama	ISO 9001: 2000	DNV
725	Zublin Internacional GMBH Chile Ltda	Metropolitana	ISO 9002: 1994	TUV CERT

Ranking de Competitividad Global 2004-2005
Foro Económico Mundial

Países	Competitividad para el Crecimiento (GCI)	
	2004	2003
Finlandia	1	1
EEUU	2	2
Suecia	3	3
Taiwán	4	5
Dinamarca	5	4
Noruega	6	9
Singapur	7	6
Suiza	8	7
Japón	9	11
Islandia	10	8
Gran Bretaña	11	15
Países Bajos	12	12
Alemania	13	13
Australia	14	10
Canadá	15	16
Emir. Árabes	16	--
Austria	17	17
Nueva Zelanda	18	14
Israel	19	15
Estonia	20	22
Hong Kong	21	24
Chile	22	28
España	23	23
Portugal	24	25
Bélgica	25	27
Luxemburgo	26	21
Francia	27	26
Bahrein	28	--
Corea	29	18
Irlanda	30	30
Malasia	31	29
Malta	32	19
Eslovenia	33	31

Tailandia	34	32
Jordania	35	34
Lituania	36	40
Grecia	37	35
Chipre	38	--
Hungria	39	33
Rep. Checa	40	39
Sudáfrica	41	42
Túnez	42	38
Rep. Eslovaca	43	43
Letonia	44	37
Botswana	45	36
China	46	44
Italia	47	41
México	48	47
Mauricio	49	46
Costa Rica	50	51
Trinidad y Tob.	51	49
Namibia	52	52
El Salvador	53	48
Uruguay	54	50
India	55	56
Marruecos	56	61
Brasil	57	54
Panamá	58	59
Bulgaria	59	64
Polonia	60	45
Croacia	61	53
Egipto	62	58
Rumania	63	75
Colombia	64	63
Jamaica	65	67
Turquía	66	65
Perú	67	57
Ghana	68	71
Indonesia	69	72
Rusia	70	70
Argelia	71	74
R. Dominicana	72	62
Sri Lanka	73	68
Argentina	74	78
Gambia	75	55
Filipinas	76	66
Vietnam	77	60
Kenia	78	83
Uganda	79	80
Guatemala	80	89
Bosnia y Herz.	81	--
Tanzania	82	69
Zambia	83	88
Macedonia	84	81
Venezuela	85	82
Ucrania	86	84

Malawi	87	76
Mali	88	99
Serbia y Mont.	89	77
Ecuador	90	86
Pakistán	91	73
Mozambique	92	93
Nigeria	93	87
Georgia	94	--
Nicaragua	95	90
Madagascar	96	96
Honduras	97	94
Bolivia	98	85
Zimbabwe	99	97
Paraguay	100	95
Etiopía	101	92
Bangladesh	102	98
Angola	103	100
Chad	104	101

8. DOCUMENTOS ADJUNTOS