

## **12. MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE CALIDAD**

*Una vez implementado o certificado un sistema de gestión de la calidad, esto es, habiendo puesto en marcha todos los mecanismos de prevención y control, corresponde ahora progresar en la mejora continua.*

*Para este período, normalmente la empresa por sí sola es capaz de llevar adelante su estrategia, más aún si el tema calidad ha arraigado profundo. Puede requerirse eventualmente alguna ayuda externa, o formación adicional.*

*Normalmente las actividades que debe encarar la empresa para esta fase incluyen :*

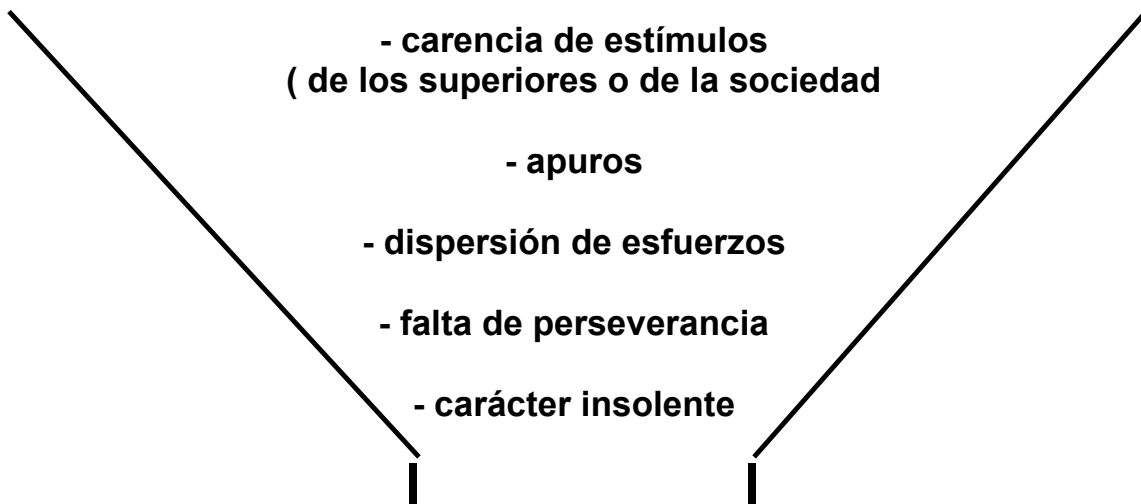
- Auditorías internas, de acuerdo a la periodicidad fijada*
- Análisis e investigación de no conformidades y reconocimiento de nuevas oportunidades de mejora*
- Medición del grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad, y en particular de la satisfacción del cliente*
- Fijación de nuevos objetivos de calidad*
- Control y seguimiento de los costos de la calidad*
- Generación de informes de gestión*
- Revisiones por la Dirección*
- Introducción de las actualizaciones de procedimientos en la documentación, en concordancia con las mejoras implementadas*
- Revisión permanente de las necesidades de capacitación*
- Evaluación de proveedores*
- Observación de los factores relativos a seguridad y medio ambiente*

**- MEJORA CONTINUA A LA PRÁCTICA**

## FUERZAS QUE ATENTAN CONTRA LA CALIDAD

El ser humano por su propia naturaleza, tiende en general, a hacer las cosas de la mejor manera posible.

Pero esta tendencia se ve contrarrestada por :



**Fuerzas negativas que alejan a las personas de la perfección**



**Fuerzas correctoras :**



**Competitividad por exigencias de los clientes**

## **EQUIPO DE FUTBOL = EQUIPO DE TRABAJO DE CALIDAD ?**

- 1. Cada jugador trata de dar lo mejor de sí**
- 2. Los criterios para alcanzar el éxito son claros como el agua**
- 3. Los mismos criterios se aplican al equipo y a cada jugador**
- 4. El equipo se organiza alrededor de estos criterios de éxito**
- 5. Los jugadores tienen voluntad y capacidad de cambio instantáneo**
- 6. Los jugadores son multifuncionales**
- 7. Los jugadores tienen habilidades complementarias**
- 8. El equipo está unido contra un “enemigo”**
- 9. El entrenador está presente y se entrega**
- 10. Las ideas brillantes del entrenador se originan en su propia experiencia**
- 11. El entrenador ayuda a los jugadores a alcanzar el éxito**
- 12. El entrenador goza del respeto profesional de los jugadores**
- 13. Cada jugador se siente responsable del resultado**
- 14. Cada jugador es leal al equipo**
- 15. Cada jugador toma la iniciativa para influir en la situación**

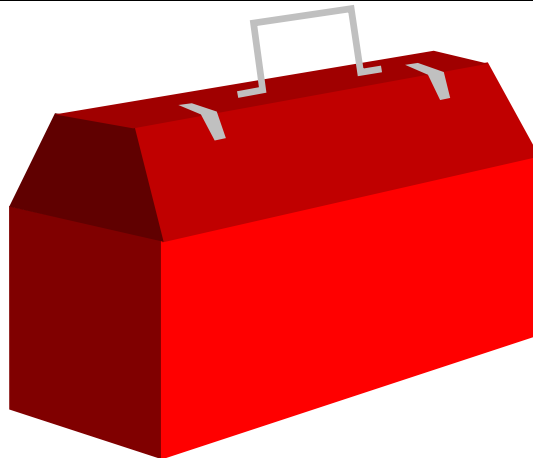
## **CONDICIONES PARA UN EQUIPO CAMPEON ?**

**Claus Möller**

## **HERRAMIENTAS DE FORMACION**

**COMPLETAR LA FORMACION ADQUIRIDA, MEJORANDO LAS  
APTITUDES DEL PERSONAL**

<b>* Team - working</b>
<b>* PNL (Programación Neurolingüística)</b>
<b>* Técnicas de análisis y resolución de problemas</b>
<b>* Management por liderazgo ( delegación )</b>
<b>* Comunicación</b>
<b>* Conducción de reuniones</b>
<b>* Toma de decisiones</b>
<b>* Fijación y control de objetivos</b>
<b>* Técnicas estadísticas</b>
<b>* Proyectos de Mejora – Kaizen – etc.</b>



*Para acceder a un índice de cursos disponibles, puede consultar nuestra página de Servicios – Capacitación y Entrenamiento.*