 guía de la calidad	CODIGO: E2_D03	FASE	PAG
	Definir el proyecto	Previa Nivel 1	
		VERSION	FECHA

## INDICE

IDEAS PARA LA CULTURA DEL CAMBIO

ROL DE LAS PERSONAS EN EL PROYECTO

PILARES BÁSICOS

Sensibilización

Comunicación  
Formación  
Apoyo

Método

Institucionalización

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
<a href="http://www.GuiadelaCalidad.com">www.GuiadelaCalidad.com</a>				

## IDEAS PARA LA CULTURA DEL CAMBIO

### IDEAS – CONCEPTOS

### REFLEXION

#### ¿CAMBIOS?

Como nuevo sistema que es (modelo de gestión), su desarrollo implica cambios que cuestan esfuerzos y tiempo.

Esto puede provocar reticencias en buena parte del personal.

CARRERA DE FONDO:

**NO DESMOTIVARSE**

**Introducir, aceptar y adoptar la filosofía de calidad como algo propio, es una carrera de fondo.**

**Empezamos a correr sabiendo que queda mucho por delante.**

#### METAS VOLANTES: OBJETIVOS

Se marcan objetivos a corto plazo dentro de un proyecto a Largo plazo. Hay que fijarse sucesivas metas volantes (objetivos) que nos permitan llegar a la meta final.

#### VISTEME DESPACIO QUE TENGO PRISA

**Al principio, pequeños pasos son más eficaces.**

**Pequeños objetivos que permitan obtener pequeños logros y afianzar pequeños cambios.**

#### UNA TAREA: LA SUMA DE MUCHOS ESFUERZOS

Un proceso complejo se compone de gran cantidad de procesos simples. Si se “desgrana” cualquier proceso, por complejo que sea, se observará que estará compuesto por procesos cada vez más simples sobre los que resultará más fácil actuar. Al mismo tiempo cualquier logro en uno de estos procesos beneficiarán al proceso general.

	CODIGO: E2_D03	FASE	PAG
	Definir el proyecto	Previa Nivel 1	
		VERSION	FECHA

## ROL DE LAS PERSONAS EN EL PROYECTO

La calidad en sí no tiene por qué interpretarse como una disciplina tediosa, simple burocracia o una barrera. Si se conocen sus pilares básicos se convierte una **herramienta de trabajo a cualquier nivel organizativo**.

Cualquier persona que vaya a participar en la implantación de algún proyecto o práctica asociada a la gestión de la calidad, puede asumir cualquiera de estos roles:

■ <b>"Sufridor"</b>		<b>"Recurso" utilizado para la implantación</b> , aspecto que normalmente crea insatisfacción en las personas, malos ambientes y posible conflicto.
■ <b>Colaborador</b>		<b>Implicado activamente</b> mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ El trabajo en equipo con objetivos consensuados y retadores</li> <li>■ La delegación de responsabilidades y toma de decisiones</li> <li>■ El enriquecimiento del trabajo diario, utilizando el "reconocimiento"</li> <li>■ El mantenimiento o implementación por primera vez de aspectos que consigan motivar a sus "colaboradores"</li> </ul>

En todos los casos se debe fomentar todos los pasos para la construcción de una organización motivadora, haciendo comprender a las personas:

- **El por qué de dichos cambios**
- **Qué necesidades de la organización los impulsan**
- **Que se espera de ellos**

de tal manera que se les "ayude" a participar y liderar dichos cambios.

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
<a href="http://www.GuiadelaCalidad.com">www.GuiadelaCalidad.com</a>				

## PILAR BÁSICO: SENSIBILIZACIÓN

### Sensibilización

### Si el terreno no está preparado, mejor no plantar

↓  
COMO

- **Tiene que existir una predisposición favorable del personal**
  - Son las personas las que llevan a cabo los procesos y marcan el funcionamiento de la organización.
  - Son las personas las que utilizan los medios disponibles en una u otra dirección
- **El compromiso y la apuesta por la gestión de calidad empieza por el equipo directivo**
  - Son los primeros que tienen que estar sensibilizados e impulsar el procesos
  - Deben darle al proyecto la importancia que tiene creando una buena "puesta en escena"

#### Comunicación

- **Es una actividad imprescindible para que todos los "actores" implicados en el Plan tengan conocimiento del mismo y puedan participar directamente en su desarrollo.**
  - Difundir la cultura de calidad
  - Generar mecanismo de información y orientación sobre calidad
  - Incentivar la cooperación

#### Formación

- **La implantación del sistema de calidad, exige el diseño de un plan formativo que permita lograr la capacitación adecuada. El equipo directivo asume el liderazgo fomentando la participación de todos**
  - Acercar la cultura de calidad a todas las personas de la organización (acción formativa básica)
  - Capacitar a las personas claves de la organización, con responsabilidad en alguna fase de la implantación

#### Apoyo técnico

- **La finalidad de una estructura de APOYO TÉCNICO es la de desarrollar acciones que acompañen y ayuden a la organización en sus correspondientes procesos de implantación de la calidad**
  - Asesoría externa
  - Redes de Apoyo: Benchmarking
  - Gestión del conocimiento

## PILAR BÁSICO: EL METODO

el método

Aplicar un método para la gestión de la calidad supone dar un salto cualitativo

Pasamos de

### ACCIONES DE MEJORA

Acciones derivadas de la motivación, inquietud o preocupación de las personas de la organización por mejorar aspectos de funcionamiento a diferentes niveles.



a


### SISTEMA DE AUTOEVALUACION

Sistema general que implica a todas las personas de la organización.

Sabemos que hacer en cada momento,  
tenemos una guía indicando las acciones a efectuar

Ventajas de aplicarlo

- Evita dar "palos de ciego"
- Evita desmotivación
- Evita la improvisación
- Trabajar con cifras, hechos y datos
- De antemano sabemos que nuestros esfuerzos, buscan unos resultados
- Utiliza herramientas de calidad (ejecutar acciones con método)
- Obtenemos resultados y conclusiones
- Cuantificarlos
- Compararlos

	CODIGO: E2_D03	FASE	PAG
	Definir el proyecto	Previa Nivel 1	
		VERSION	FECHA

## PILAR BÁSICO: LA INSTITUCIONALIZACION

**La institucionalización** Adoptar un sistema de funcionamiento como un sistema continuo, permanente en el tiempo.

### Objetivo

- Conseguir que el sistema de calidad adoptado, “eche raíces”, tome su sitio dentro del esquema organizativo y funcional.
- Que tenga continuidad.
- Que sea inmune a los cambios de las personas o motivaciones.

### Manera

- Creando estructuras o adecuando las existentes.
- Nombrando responsables y órganos operativos (comisiones y grupos de mejora) que permanezcan en el tiempo.

### Resultado

- Convencerse que la mejora no es una cuestión temporal, sino una filosofía permanente y constante en el tiempo.
- Asumirlo de forma institucional.

ELABORADO	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
<a href="http://www.GuiadelaCalidad.com">www.GuiadelaCalidad.com</a>				