

5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD Rev.02

Consideramos a nuestros clientes como la razón de ser de nuestra existencia debiendo orientar nuestra gestión en pos de **satisfacer sus necesidades** para lograr su fidelización en un entorno altamente competitivo. Prestamos especial atención en identificar los intereses de todas las partes interesadas en pos de proceder a su cumplimiento.

Pretendemos que nuestros colaboradores a través de la **capacitación**, obtengan una herramienta que nos permita no solo adquirir sino mejorar nuestras competencias en beneficio de realizar de manera eficiente nuestras tareas dando una respuesta rápida y eficaz a los requisitos de un mercado cada vez más exigente.

Gestionamos la **prevención de riesgos** con nuestros colaboradores y proveedores identificando, evaluando, y priorizando los mismos tomando acciones que permitan evitar un impacto negativo para la organización.

Aplicamos el concepto de **mejora continua** en todos los procesos entendiendo que lo que hoy hacemos bien, mañana deberá ser mejorado, siguiendo las aplicaciones de **Buenas Prácticas de Manufactura**.

Prestamos especial atención en cumplir la normativa legal que regula nuestra actividad. Como ser Entidades financieras, Municipalidad, Seguridad e Higiene, Estado, entre otros.

Esta política de calidad se encuentra orientada a las siguientes partes interesadas:

- Clientes
- Proveedores
- Colaboradores internos
- Colaboradores externos
- Entidades financieras
- Estado

20 PRINCIPIOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

- 1) Trabajar teniendo en cuenta el Principio de Pareto, concepto de priorización.
- 2) Todo factor a mejorar, debe tener un Plan con Fechas.
- 3) Al proceso lo arregla el dueño, y el dueño del proceso debe ser un 3.
- 4) El proceso lo maneja el que lo puede mejorar.
- 5) Se mejora el proceso, no el punto fuera de control.
- 6) No promediar al medir.
- 7) Lo que entra en el día sale en el día, no se deben archivar las cosas.
- 8) Se debe tener Sentido de Urgencia.
- 9) Trabajar pensando en el Cliente Externo y en el Interno.
- 10) Visión sistémica.
- 11) Trabajar con Datos, no opiniones (Información Dura).
- 12) Cuando se habla más de 10' falta información dura.
- 13) Los objetivos se deben basar en el Ideal.
- 14) Las cosas no son como son, sino como podrían ser.
- 15) "No se puede", no existe. Si usted no puede lograr sus objetivos comunicar a la Dirección con qué medios podría lograrlos.
- 16) Lo que no se controla no se hace.
- 17) Medir siempre primero lo más cerca del cliente.
- 18) Lo que no se mide no se mejora.
- 19) Todo se encuentra en revisión, Proceso de Mejora Continua.
- 20) Los procesos y decisiones se analizan por el impacto según cuál de los 3 atributos es conveniente priorizar (Costo, Calidad y Productividad).