

# Servicios para Empresas Certificadas

## UNA VEZ OBTENIDO EL CERTIFICADO TAN DESEADO, ¿YA SIENTE QUE ALCANZÓ LA META?

El mantenimiento de cualquier Sistema de Gestión implica mejorar continuamente, avanzando cada vez más hacia la satisfacción de las partes interesadas. Los Sistemas de Gestión (ISO 9000 / ISO 14000 / ISO 45001 / o bajo cualquier otra norma), no son estáticos. No basta con hacer siempre lo mismo.

Las expectativas van progresando. Y el rendimiento en términos de beneficios obtenidos debe ser visible en todo momento para la Dirección y el personal.

Sin embargo, también acompaña a esta etapa el relajamiento o la desmotivación. Creer que ya todo está controlado, que ya mejoramos lo suficiente, y prepararnos para cuando venga el auditor externo...

***El Sistema implantado debe “pagarse” por sí mismo, para alimentar la credibilidad.***

Para lograr este objetivo, OP Group pone a su disposición toda su experiencia en sistemas de gestión, ofreciéndole actividades y productos complementarios y reforzadores de la mejora:

### **1. Capacitación:**

La rotación del personal, el cambio de funciones y responsabilidades, la incorporación de nuevos negocios, la no aplicación profunda de determinados ítems; son todas razones válidas para pensar en que es necesario planificar actividades de capacitación y refuerzo en sistemas de gestión.

Desde cursos de inducción y motivación, hasta talleres de trabajo sobre temáticas particulares (resolución de problemas, costos de calidad, herramientas, trabajo en equipo, etc.), con las modalidades más adecuadas al nivel de la organización, e instructores especializados. Consulte nuestro listado de cursos CUPLA.

### **2. Auditorías Internas:**

Si quiere obtener periódicamente una visión externa objetiva de su sistema de gestión, o un diagnóstico para una situación particular; obteniendo oportunidades de mejora, que sus propios auditores tal vez no ven por estar muy involucrados en el día a día, puede contratar a nuestros auditores acreditados para realizar auditorías internas completas o parciales.

Nuestros profesionales, con más de 8000 horas de auditoría de experiencia a cuestas, y en base a sus requerimientos pueden realizar: la planificación de actividades, la preparación de los cuestionarios de verificación, la ejecución de la auditoría, la redacción del informe final y la presentación de las conclusiones correspondientes, incluyendo un plan de acción sugerido.

### **3. Documentación:**

Con el progreso del sistema de gestión, y la realimentación de situaciones, su sistema documental puede requerir intervenciones / adecuaciones; tanto sea: racionalizando documentos, mejorando su presentación y orientación, revisando contenidos obsoletos o confusos, incorporando nuevos requerimientos, etc.

A partir de sus inquietudes, y un diagnóstico documental, podemos ayudarlo a mejorar este importante basamento de su sistema de gestión.

#### **4. Proyectos de mejora:**

La frase “su sistema de gestión se paga solo”, se puede convertir en realidad, si logra traducir las iniciativas de mejora en ahorro de costos. Los facilitadores de **OP Group**, le pueden ayudar a gestionar proyectos de mejora en forma eficaz.

Se contemplan actividades de capacitación en gestión de proyectos, talleres grupales de debate, utilización de herramientas específicas, conducción de actividades de análisis y planteo de soluciones, implementación y verificación, presentación de resultados, mantenimiento de los logros alcanzados.

#### **5. Tableros de Comando:**

Los activos intangibles de una organización son cada día más valiosos. Seguramente, muchas veces se habrá hecho las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Cómo afecta una capacitación al personal, en la rentabilidad del negocio?
- ❖ ¿Cuánto debo mejorar este proceso, para lograr un determinado nivel de satisfacción del cliente?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre una campaña publicitaria, y el aumento de clientes?
- ❖ ¿Cuáles son mis indicadores clave de éxito?

A éstas, y otras incertidumbres, podrá dar respuesta con la utilización de una poderosa herramienta estratégica: Tablero de Comando, o Cuadro de Mando Integral. Así, a partir de la determinación de la estrategia de negocios, podrá definir e identificar las áreas estratégicas, los objetivos e indicadores correspondientes, y los planes de acción asociados para alcanzar dichos objetivos.

Nuestros servicios en esta materia incluyen: capacitación del equipo gerencial, asesoramiento para uso de la herramienta, seguimiento de los avances.

#### **6. Kaizen:**

La aplicación de estas técnicas de origen japonés, posibilitan el mejoramiento continuo de las prácticas de trabajo, y de la eficiencia personal y empresarial. Están basadas en el concepto que las decisiones se toman desde del puesto de trabajo y no desde un escritorio.

Para lograr pequeños e incrementales mejoramientos dentro de su sistema de gestión, sostenibles en el tiempo, le ofrecemos nuestra capacidad profesional y experiencia en procesos de mejora, para:

- ✓ formarse en técnicas Kaizen: Estandarización, “5S”, Eliminación de desperdicios, “Just in Time”, Círculos de calidad.
- ✓ Aplicarlas eficazmente en su organización.

#### **7. Proveedores:**

Cada vez en más organizaciones, los proveedores forman parte de la clave del éxito del negocio. La adecuada selección, evaluación y desarrollo de los proveedores, es una actividad que el empresario no puede descuidar, y a veces no le destina los recursos que son necesarios. OP Group puede ayudarlo en esta gestión, a través de:

- La determinación del modelo más adecuado para selección, evaluación y desarrollo de proveedores.
- La ejecución de la evaluación periódica en sitio, con criterios predeterminados y acordados.

- La preparación y presentación de informes, con el resultado de la evaluación y un detalle de las fortalezas y oportunidades de cada proveedor.

Aproveche los beneficios de conocer con certeza el grado de confiabilidad de un proveedor.

### **8. Auditores Internos:**

Una alternativa para la realización de auditorías efectivas (ver también punto 2), es fortalecer la capacidad de sus auditores internos. Es sabido que aquello que se aplica con poca frecuencia, termina por deteriorarse. Los auditores internos propios, poseen pocas oportunidades de validar su competencia, a través de entrenamiento y capacitación. Por ello, OP Group, ofrece un entrenamiento avanzado para auditores internos, preparado especialmente por sus auditores acreditados, que incluye:

- ✓ Formación de nuevos auditores.
- ✓ Refuerzo de capacitación en técnicas de auditoría.
- ✓ Incorporación de nuevas metodologías y visiones.
- ✓ Actualización a nuevas versiones de Normas
- ✓ Talleres de casos prácticos.
- ✓ Acompañamiento de auditorías.

### **9. Integración de Sistemas de Gestión:**

Si desea incorporar otro sistema de gestión al que ya tiene certificado (por ejemplo ambiental o de seguridad y salud en el trabajo), o integrar eficazmente los que ya implementó por separado, OP Group le ofrece la mejor alternativa de asesoramiento sobre técnicas integradas.

Así, simplificará sus documentos, unificará la gestión, logrará mayor comprensión y aplicación de los sistemas, bajará la carga de tensión del personal, y aprovechará totalmente los beneficios de dichos sistemas.

### **10. Evaluación de Satisfacción de Clientes:**

La evaluación de la satisfacción de los clientes, además de ser un requisito de la norma ISO 9001, es un elemento muy importante para las organizaciones que quieren mejorar su competitividad en el mercado.

Esta evaluación requiere una relación con la estrategia de la organización respecto a sus clientes, y debe desarrollarse con una metodología apropiada a fin de obtener los mejores beneficios. Típicamente puede realizarse a través de encuestas, focus groups, entrevistas, etc.

Nuestro servicio comprende el diseño del modelo de evaluación; la planificación, coordinación y realización de la evaluación; y el informe correspondiente.

### **11. Software de Apoyo:**

OP Group, le acerca las mejores herramientas de software con el objeto de apoyar y agilizar la gestión de su sistema. Desde paquetes para Administración de Documentación, Herramientas de Calidad, No Conformidades, Auditoría, Proveedores, Recursos humanos, y todo aquello que permita aumentar su eficiencia. Para ello, contamos con:

- Productos de diseño propio;
- Representaciones de productos específicos, reconocidos en mercados nacionales e internacionales, con resultados comprobables;

- Una red de desarrolladores especiales, para satisfacer su necesidad

### **12. Mantenimiento – Tercerización de la Función Calidad:**

Ya son varias las empresas que han elegido a OP Group para llevar adelante el Mantenimiento y la Mejora de su Sistema de Gestión certificado.

Una alternativa eficiente para aquellas empresas que desean contar con asesoramiento especializado permanente por un abono mensual fijo que cubra todas sus necesidades.

Luego de una visita a la empresa se elabora un diagnóstico y se determina y acuerda con la Dirección: las actividades a realizar por OP Group y por la Empresa, la cantidad de horas mensuales, la cantidad de visitas que tendrá el abono y su costo.

Este servicio le permitirá tener “El Consultor en Casa” y sus costos bajo control.

### **13. Consultoría Especializada:**

Nuestra vasta trayectoria en asesoramiento, capacitación y auditoría de organizaciones, nos habilita para ayudarle a resolver y mejorar aspectos específicos de su gestión, relacionados por ejemplo con: diseño organizacional, recursos humanos, marketing, management, operaciones, FODA, etc. (vea más detalles en Gestión de procesos).

Háganos saber su necesidad, y podremos ofrecerle la mejor solución técnica-económica, aportando profesionales multidisciplinarios.

***¡Su Sistema de Gestión le puede proporcionar muchas ventajas, si sólo se preocupa por él!***



**OP Group es el especialista en sistemas de gestión organizacional...**