

## ACTUACIONES/SITUACIONES/EXPERIENCIAS VIVIDAS

### RESULTADO POSITIVO

- Participación en foros y reuniones con directores de calidad, lo que favorece el intercambio de opiniones.
- Implicación del departamento de calidad con el resto del departamento de organización: procesos a medida.
- Autoevaluación EFQM.
- Integración en calidad de tareas referentes a la exportación.
- Innovación.
- Integración, implantación y certificación de varios sistemas de calidad en varios centros de trabajo, con diferencias en cuanto a productos, estructuras, etc.
- Implantación de un modelo transversal que aplica a todos los productos.
- Consecución de mejoras con el modelo EFQM, premios y objetivos.

### RESULTADO NEGATIVO

- Falta de “evolución” de la dirección.
- Una mala experiencia en certificaciones mal gestionadas hace que se presenten resistencias.
- Falta de formación e implicación del personal en los inicios.
- Departamento de calidad como un cajón de sastre, sin que estén claramente definidas las funciones.