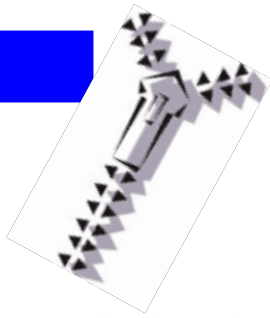
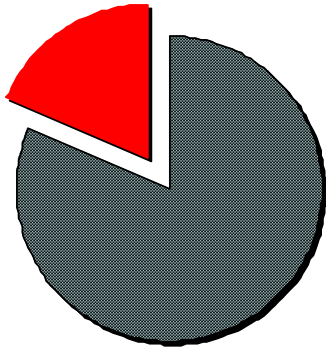


# A SEGURAR LA CALIDAD



El pasado mes de junio fueron evaluados todos los colaboradores de la Gerencia del Centro Operativo Movisat para verificar su comprensión acerca de algunos conceptos básicos de nuestro sistema de gestión de la calidad. 59 personas respondieron el cuestionario de 17 preguntas, con los siguientes resultados:

**19% NECESITAN REPASAR**



**81% BIEN CONTESTADO**

Los conceptos que es importante repasar:

**1** El nombre del macroproceso certificado en la Subdirección Técnica de Comunicación Móvil y Rural Satelital

**Servicio de telefonía rural satelital**

**2** El nombre de los procedimientos incluidos en la cadena de valor del macroproceso certificado

**Planeación de instalación**

**Gestión de llamada (saliente y entrante)**

**Mantenimiento central Nivel 3**

**3** ¿Cuáles fueron los cambios realizados a los indicadores en el mes de abril de 2007?

**Consulta el boletín 14 (Mayo 2007)**

**4** La fecha de la certificación de nuestro macroproceso

**Marzo de 2006 Vigencia a 16 de mayo 2008**

## FUNDAMENTOS

### Cadena de valor

El catedrático estadounidense Michel Porter populariza el concepto de cadena de valor en su libro "Ventaja competitiva" (1986).

Una cadena de valor es la representación de las actividades que agregan valor en un ciclo productivo mediante un conjunto de eslabones.

Una actividad agrega valor cuando contribuye a cumplir los requisitos del cliente y por ello aumenta el valor del servicio (crea riqueza) desde la perspectiva del cliente.

Para la ingeniería del valor:

**1** El costo de un servicio es diferente de su valor. El valor de un servicio o producto lo determina el cliente de acuerdo a las especificaciones y servicio comprometido.

**2** Existen costos que no agregan valor y se relacionan con 3D's:

- Derroche
- Defectos
- Daños

**3** Las actividades que no agregan valor deberían eliminarse pues representan aspectos que el cliente no debería pagar: reprocesos, tiempos de traslado, correcciones, burocracia...

**4** Es posible crear valor sin incurrir en costos, por ejemplo con un trato amable al cliente o pequeñas mejoras en las actividades

**5** El valor añadido se sustenta en:

- Productividad
- Seguridad
- Calidad



## CALIDAD DE VIDA

La vida sería tan fácil

Si abriste, cierra  
 Si encendiste, apaga  
 Si conectaste, desconecta  
 Si desordenaste, ordena  
 Si ensuciaste, limpia  
 Si rompiste, arregla  
 Si no sabes arreglar, busca al que sepa  
 Si no sabes qué decir, cállate  
 Si debes usar algo que no te pertenece, pide permiso  
 Si te prestaron, devuelve  
 Si no sabes cómo funciona, no toques.  
 Si es gratis, no lo desperdicies  
 Si no es asunto tuyo, no te entrometas  
 Si no sabes hacerlo mejor, no critiques.  
 Si no puedes ayudar, no molestes  
 Si prometiste, cumple.  
 Si ofendiste, discúlpate  
 Si no sabes, no opines  
 Si opinaste, hazte cargo  
 Si algo te sirve, trátalo con cariño.

Aquí viene lo mejor, anota...  
 Si no puedes hacer lo que quieres,  
 trata de querer lo que haces.

Aportación enviada por el Ing. Mauricio Avila González

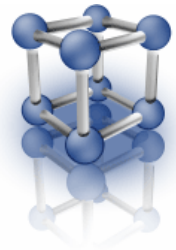


## ECHALE CABEZA

### Acertijo 10



Un lechero dispone únicamente de dos jarras una de 3 litros y una de 5 litros  
 ¿Cómo hace el lechero para poder medir un litro de leche sin desperdiciar?



## Solución al acertijo 9

El tren que va hacia el sur pasa 1 minuto después que el tren que va hacia el norte.  
 La única manera de tomar el tren al sur es llegar a la estación en el minuto posterior a que pase el tren que va al norte. Si llega en cualquier otro momento, se tomará el tren al norte que pasará primero.  
 Por ejemplo, si el tren al norte pasa a las 8:00, 8:10, 8:20..... y el tren al sur pasa a las 8:01, 8:11, 8:21....., si María llega a la estación en cualquier momento entre las 8:01 y 8:10 se tomará el tren al norte. Solamente si llega entre las 8:00 y 8:01 se tomará el tren del sur.

## VALORES

### Honestidad

Honestidad es la conciencia clara “ante mí y ante los demás”. Honestidad es el reconocimiento de lo que está bien y es apropiado para nuestro propio papel, conducta y relaciones. Con honestidad, no hay hipocresía ni artificialidad que creen confusión y desconfianza en las mentes y en las vidas de los demás. La honestidad conduce a una vida de integridad, porque nuestro interior y exterior son reflejo el uno del otro.

Honestidad es hablar de lo que se piensa y hacer lo que se ha dicho. No hay contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos, palabras o acciones. Esta integración proporciona claridad y ejemplo a los demás. Ser interiormente de una forma y exteriormente de otra, crea barreras y puede causar daño, porque nunca podremos estar cerca de los demás ni los demás querrán estar cerca nuestro. Algunos piensan: “Soy honesto, pero nadie me comprende”. Esto no es ser honesto. La honestidad es tan claramente perceptible como un diamante sin defectos que nunca puede permanecer escondido. Su valor es visible en cada acción que realizamos.

Tomado de: Myriam Delfín. Valores para compartir

## MEJORES PRACTICAS 2

### I-LEAD, liderazgo inteligente: un nuevo modelo de líder en la era del conocimiento

Se presenta el esquema evolutivo para la detección, desarrollo, evaluación, apoyo y retención del talento directivo basado en las herramientas de la gestión del conocimiento:

#### 1 Detección del liderazgo

El sistema de localización de algunas organizaciones se basa en un mapa de competencias ideal y en la aplicación de herramientas para detectar futuros líderes, como: tests, entrevistas de incidentes críticos, dinámicas de grupo...

Estas vías se pueden complementar con ferias de proyectos o crowdsourcing basadas en herramientas web.

**Crowdsourcing:** Consiste en proponer un problema o proyecto y dejar que libremente se aporten ideas o alguien asuma la responsabilidad de llevarlo a buen término.

También se puede monitorear sistemáticamente la intranet para observar aquellas personas con rasgos de talento directivo dentro de los foros virtuales, grupos de interés y comunidades de práctica.

#### 2 Desarrollo del liderazgo

Se considera que una organización puede apoyar a futuros líderes en el proceso de desarrollo de sus talentos directivos. Algunas organizaciones cuentan con programas de formación para directivos que se complementan con dinámicas de coaching y mentoring.

Otras cuentan con programas informáticos de planificación y gestión de la sucesión donde los directivos están en comunicación y tutoría con sus futuros sucesores.

#### 3 Apoyo al liderazgo

Los líderes deben inspirar pasión por el trabajo mediante la comunicación constante de la visión, con herramientas como: storytelling, mejores prácticas, lecciones aprendidas e incluso aprendizaje de errores.

**Storytelling:** Se refiere a la técnica de narración de historias para promover la reflexión, el conocimiento y la generación de nuevas ideas

Complementariamente, algunas organizaciones se apoyan en buzones on-line para que los colaboradores se comuniquen directamente con la alta dirección y presenten sus ideas. También los líderes se apoyan en herramientas para detectar los cambios en el entorno como: robots de búsqueda, alertas y press clippings automatizados.

**Press clippings:** Son servicios de seguimiento de prensa que puede ir acompañado de dossier de noticias periodísticas o de seguimiento de medios digitales

#### 4 Evaluación

Implica el uso de herramientas de diagnóstico y evaluación que faciliten identificar una imagen real de la actuación del líder como fundamento de una mejora continua.

Las tecnologías de la información facilitan procesos de evaluación: encuestas de clima, auditorías de liderazgo y evaluaciones 360°.

#### 5 Retención

Las organizaciones deben considerar seriamente la necesidad de retener parte del valor que aportan los líderes como:

- transmisores de la visión,
- generadores de cultura,
- promotores del cambio,
- comunicadores de la imagen de una organización al exterior y
- creadores de redes.

La clave es desarrollar un cambio de mentalidad, un compromiso emocional, en el que se pase de relaciones cortas y provisionales entre el individuo y la organización, a lazos duraderos e incluso vitalicios para profesionales con un talento diferenciador.

Este proceso se facilita con tecnologías de la información como: comunidades, grupos de interés y foros de expertos "mixtos" donde los trabajadores pueden seguir contando con opiniones de los antiguos líderes como coaches y tutores virtuales.

Adaptado de un artículo de Itziar Ortega Paniagua



## DESARROLLO HUMANO

### Virtudes Choique 1

Una historia de Germán Sgroi

Había una vez una escuela en medio de las montañas. Los chicos que iban a aquel lugar a estudiar, llegaban a caballo, en burro, en mula y en patas. Como suele suceder en estas escuelitas perdidas en un lugar, tenía una sola maestra; una solita, que amasaba el pan, trabajaba una quintita, hacía sonar la campana y también hacía la limpieza.

Me olvidaba: la maestra de aquella escuela se llamaba Virtudes Choique. Era una morocha más linda que el 25 de Mayo. Y me olvidaba de otra cosa: Virtudes Choique ordeñaba cuatro cabras, y encima era una maestra llena de inventos, cuentos y expediciones. (Como ven, hay maestras y maestras).

Esta del cuento, vivía en la escuela. Al final de la hilera de bancos, tenía un catre y una cocinita. Allí vivía, cantaba con la guitarra, y allí sabía golpear la caja y el bombo. Y ahora viene la parte de los chicos.

Los chicos no se perdían un solo día de clase. Principalmente, porque la señorita Virtudes tenía tiempo para ellos. Además sabía hacer mimos, y de vez en cuando jugaba al fútbol con ellos. En último lugar estaba el mate cocido de leche de cabra, que Virtudes servía cada mañana. La cuestión es que un día Apolinario Sosa volvió al rancho y dijo a sus padres:

--¡Miren, miren...! ¡Miren lo que me ha puesto la maestra en el cuaderno!

El padre y la madre miraron, y vieron unas letras coloradas. Como no sabían leer, pidieron al hijo que les dijera; entonces Apolinario leyó:

--"Señores padres: les informo que su hijo Apolinario es el mejor alumno".

Los padres de Apolinario abrazaron al hijo, porque si la maestra había escrito aquello, ellos se sentían bendecidos por Dios.

Sin embargo, al día siguiente, otra chica llevó a su casa algo parecido.

Esta chica se llamaba Juanita Chuspas, y voló con su mula al rancho para mostrar lo que había escrito la maestra:

--"Señores padres: les informo que su hija Juanita es la mejor alumna".

Y acá no iba a terminar la cosa. Al otro día, Melchorcito Guare llegó a su rancho chillando como loco de alegría:

--¡Mire, mamita...! ¡Mire, Tata...! La maestra me ha puesto una felicitación de color colorado, acá. Veán: "Señores padres: les informo que su hijo Melchor es el mejor alumno".

Así los cincuenta y seis alumnos de la escuela llevaron a sus ranchos una nota que aseguraba: "Su hijo es el mejor alumno".

Y así hubiera quedado todo, si el hijo del boticario no hubiera llevado su felicitación. Porque, les cuento: el boticario, don Pantaleón Minoguye, apenas se enteró de que su hijo era el mejor alumno, dijo:

--Vamos a hacer una fiesta. ¡Mi hijo es el mejor de toda la región! Sí. Hay que hacer un asado con baile. El hijo de Pantaleón Minoguye ha honrado a su padre, y por eso, lo voy a celebrar como Dios manda.

El boticario escribió una carta a la señorita Virtudes. La carta decía:

--"Mi estimadísima, distinguidísima y hermosísima maestra: El sábado que viene voy a dar un asado en honor de mi hijo. Usted es la primera invitada. Le pido que avise a los demás alumnos, para que vengan al asado con sus padres. Muchas gracias. Beso sus pies, Pantaleón Minoguye; boticario".

Imagínense el revuelo que se armó. Ese día cada chico voló a su casa para avisar del convite.

Y como sucede siempre entre la gente sencilla, nadie faltó a la fiesta. Bien sabe el pobre cuánto valor tiene reunirse, festejar, reírse un rato, cantar, saludarse, brindar y comer un asadito de cordero.

Continuará...