

## La visión de la GCT

D. GERARDO ALBIZURI HIGUERA. *Director de SISTECAL*

### Objetivo de la Gestión de la Calidad Total

Crear un proceso sistemático de mejora de la satisfacción del cliente estableciendo un sistema de gestión y una cultura corporativa que incorpora los principios de la mejora de la calidad al conjunto de la organización.

### Definición de la Calidad

- Satisfacer los deseos, necesidades y expectativas de los clientes.
- Conformidad con los requisitos válidos de los clientes.

Con el aumento de la calidad, aumenta la productividad. Este hecho es bien conocido, pero sólo por unos pocos privilegiados.

*Dr. W. E. Deming*



### Los Equipos de Calidad

Ofrecen un marco adecuado para:

- La mejora de la calidad de productos y servicios.
- Desarrollar las destrezas de los empleados.
- Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo.
- Mejorar la calidad de vida en el trabajo



### Tipos de equipos

- Equipos guía y del Comité de Calidad.
  - Equipos funcionales
  - Equipos interfuncionales
  - Equipos de tarea
- } Voluntarios  
} Nombrados

### ¿En qué consiste la Gestión de Políticas?

La gestión de políticas es un proceso que ayuda a la organización a alcanzar objetivos de mejora que soporten su visión. Dicho proceso concentra los recursos dispersos de la organización en un número determinado de temas prioritarios para conseguir mejoras significativas.

### Tipos de Equipos de Resolución de Problemas

	Funcional	Interfuncional	De tarea
Incorporación	Voluntaria Continuada	Voluntaria Continuada	Nombramiento/Selección Se disuelve una vez terminada la tarea
Tamaño	6 - 8	6 - 8	6 - 8
Selecciona los Problemas/Temas	El equipo	El equipo	Se le asignan
Nivel de involucración en el problema/tema	Alto	Alto	Medio - bajo
Implanta la solución	El equipo	El equipo	El equipo u otros

**Componentes de la Gestión de Políticas**



**Despliegue de políticas**



**La Gestión de Políticas:  
¿por qué se caracteriza?**

- La selección de prioridades comienza por las necesidades del cliente externo.
- Las prioridades se relacionan a través de la organización.
- Hay prioridades comunes, pero los empleados ponen en marcha las acciones.
- La gestión del proceso pone énfasis en el trabajo en equipo
  - Gestión interfuncional
  - Aprender de los demás durante las revisiones
  - Equipos MC

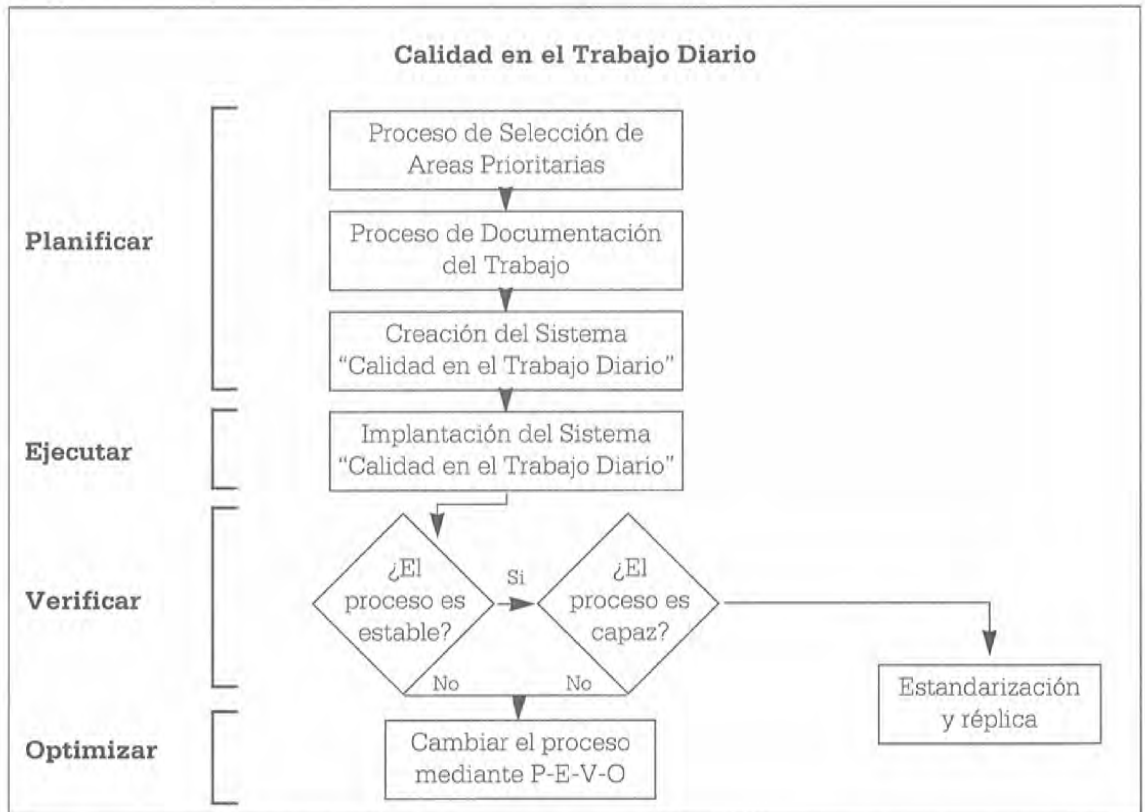
**Implantación y Revisión de Políticas**





### Calidad en el Trabajo Diario

Es la aplicación del ciclo P-E-V-O a todas las actividades necesarias para alcanzar las necesidades y expectativas razonables de los clientes día tras día.



### La implantación de la GCT.

"¿Cómo?"

- Equipos de Calidad
- Gestión de Políticas
- Calidad en el TD



### La Gestión de Políticas

Proceso de gestión que concentra los recursos de la compañía en determinados temas prioritarios para conseguir mejoras significativas.

### Equipos de Mejora de la Calidad

Ofrecen el marco adecuado para:

- La mejora de la calidad de productos y servicios.
- El desarrollo de destrezas de empleados.
- La mejora de la calidad de vida en el trabajo.

### Calidad en el Trabajo Diario

Proceso para controlar de forma sistemática y mejorar procesos de trabajo repetitivos o diarios.

### La Gestión de la Calidad Total

