

¿Qué es Calidad Total?

Calidad Total es el mejoramiento incesante de todos los procesos. Hacer que la Organización persiga permanentemente el cumplir con las expectativas siempre cambiantes de sus clientes tanto internos como externos. **Calidad Total** es una ruta hacia la **Excelencia**.

La Filosofía de Calidad Total (TQM)

incluye, pero va mucho más allá de:

- Solución de Problemas
- Administración por Objetivos
- Programas de Cero Defectos
- Control Estadístico de Procesos
- Círculos de Calidad
- Reingeniería de Procesos
- Cumplimiento con Normas ISO 9001-2000
- Medida de la Productividad
- Medida del Costo de la Calidad

¿Cómo me puede ayudar el implantar la Filosofía Gerencial de Calidad Total (TQM) a lograr una administración pública de Excelencia?

Esta **Filosofía** genera una reacción en cadena que:

- Aumenta la Calidad
- Aumenta la eficiencia de los procesos
- Aumenta la productividad
- Disminuye el retrabajo y los errores
- Disminuye los costos operacionales
- Fortalece y crece la organización
- Ayuda a mejorar el ambiente de trabajo
- Provee el desarrollo personal y profesional para quienes hacen esto posible

¿Qué debemos hacer?

1. Adoptar un plan estratégico basado en la **Filosofía Gerencial de Calidad Total (TQM)** que, entre otras cosas, incluya lo siguiente:
 - La opinión y las expectativas de los clientes internos y externos sobre el desempeño de la entidad
 - Los objetivos y propósitos claramente definidos de acuerdo con su ley orgánica (Misión, Visión y Valores)
 - Las áreas específicas de enfoque y las estrategias para cumplir con las metas propuestas
 - Las medidas de éxito, el nivel esperado y los indicadores por área de enfoque
 - La fecha de cumplimiento y las personas responsables de ejecutar las actividades que permitan cumplir con las estrategias
2. Establecer **Objetivos de Calidad** y la **Política de Calidad** de la Organización.
3. Capacitar a todos los compañeros de labores sobre técnicas de mejoramiento y conceptos fundamentales de Calidad Total, de manera que se logre involucrar sistemáticamente a todos los colaboradores en la gestión de Calidad de la Organización.
4. Hacer un inventario de los procesos de la Organización y clasificarlos en: vitales, secundarios y marginales. Dichos procesos deben identificar sus entradas, transformación, salida y la interacción entre éstos.
5. Documentar los procesos para garantizar su planificación, desempeño y control.
6. Fomentar equipos de trabajo multidisciplinarios que analicen los procesos aplicando las cuatro etapas de mejoramiento continuo (describir el proceso, definir características medibles, mantener el proceso



bajo observación y control y mejorar el proceso) y que emitan recomendaciones sobre cómo mejorarlos, basándose en las técnicas de la **Filosofía Gerencial de Calidad Total (TQM)**.

7. Establecer estándares de Calidad para los procesos, definir indicadores y fomentar el hábito de medir los mismos.
8. Revisar mediante auditorías internas el desempeño de los procesos, asegurar su eficiencia o eficacia, analizar los resultados obtenidos y establecer acciones correctivas y preventivas si es necesario.
9. Planificar el mejoramiento continuo utilizando las siguientes guías:
 - Necesidades de los clientes
 - Peticiones de la Gerencia
 - Resultados de las auditorías internas de Calidad del Sistema de Gestión
 - Resultados de los análisis de los datos
 - Análisis de los Objetivos de Calidad
 - Informe de Eficacia de las acciones correctivas y acciones preventivas
 - Plan de mejoramiento anterior
10. Divulgar todo logro alcanzado en la Organización, por medio de: Boletín Interno, memorandos, reuniones, presentaciones y eventos importantes.
11. Utilizar los **Diez Principios Gerenciales** para crear un ambiente de trabajo positivo.
12. Mantener una medida de la Calidad del Ambiente de Trabajo.
13. Dar seguimiento sistemático para verificar si las recomendaciones se implantaron y si las mismas fueron efectivas.



TQM Total Quality Management



"Si somos lo que repetidamente hacemos, entonces la excelencia no es un acto sino un hábito" Aristóteles



Los 10 Principios Gerenciales

1. Usar refuerzos positivos
2. Preguntar y ofrecer ayuda
3. Solicitar opiniones
4. Realizar reuniones efectivas
5. Compartir la visión empresarial
6. Actuar oportunamente
7. Mantener el control administrativo
8. Delegar consistentemente
9. Tratar a todos con respeto
10. Mostrar compromiso de Calidad

Los 5 Principios Fundamentales de la Mentalidad de un Gerente

1. Desarrollar la confianza mutua
2. Reducir el miedo
3. Mejorar las comunicaciones
4. Dar autoridad a las personas
5. Desarrollar el orgullo por el trabajo bien hecho

Política de Calidad

Nosotros, el personal de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, somos responsables de fiscalizar, con independencia y objetividad, las transacciones relacionadas con la propiedad y los fondos públicos y de promover el uso efectivo y eficiente de los recursos del gobierno. Nuestra visión es consolidarnos como modelo de administración pública de categoría mundial.

Para lograr esta visión, nos reafirmamos en nuestro compromiso con:

- El reclutamiento y la capacitación de los recursos humanos
- El cumplimiento con la reglamentación interna y externa vigente
- El mejoramiento continuo de los procesos y de nuestro Sistema de Gestión de Calidad
- El mantenimiento de una infraestructura sofisticada
- La satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes

Si desea obtener más información sobre la implantación de esta Filosofía puede comunicarse a la OCPR con el Contralor Auxiliar PE/TQM/ADM. Tel. 754-3030 Ext. 2505

noviembre 2005

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR



Filosofía Gerencial
de

Calidad
Total

TQM

Contraloría a sus órdenes...

Total Quality Management