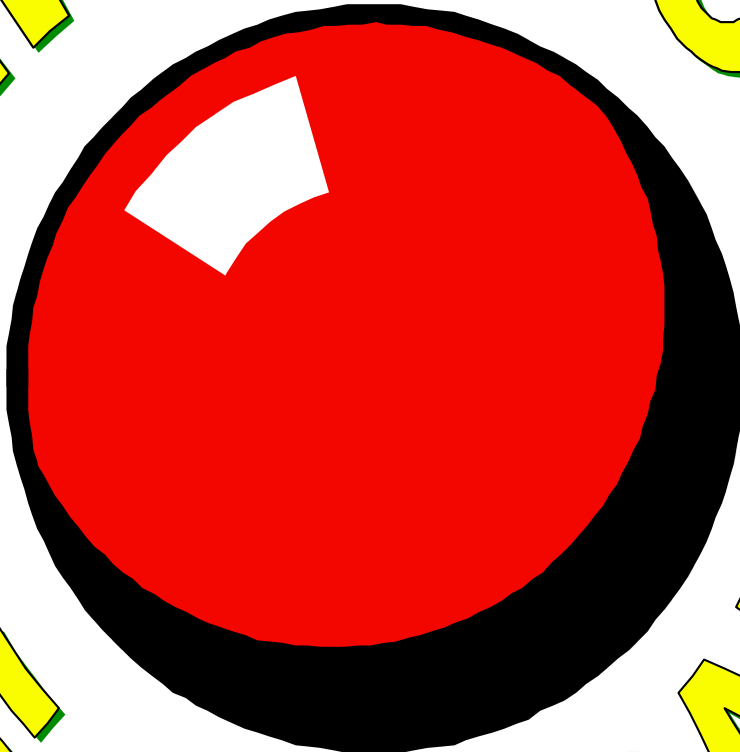
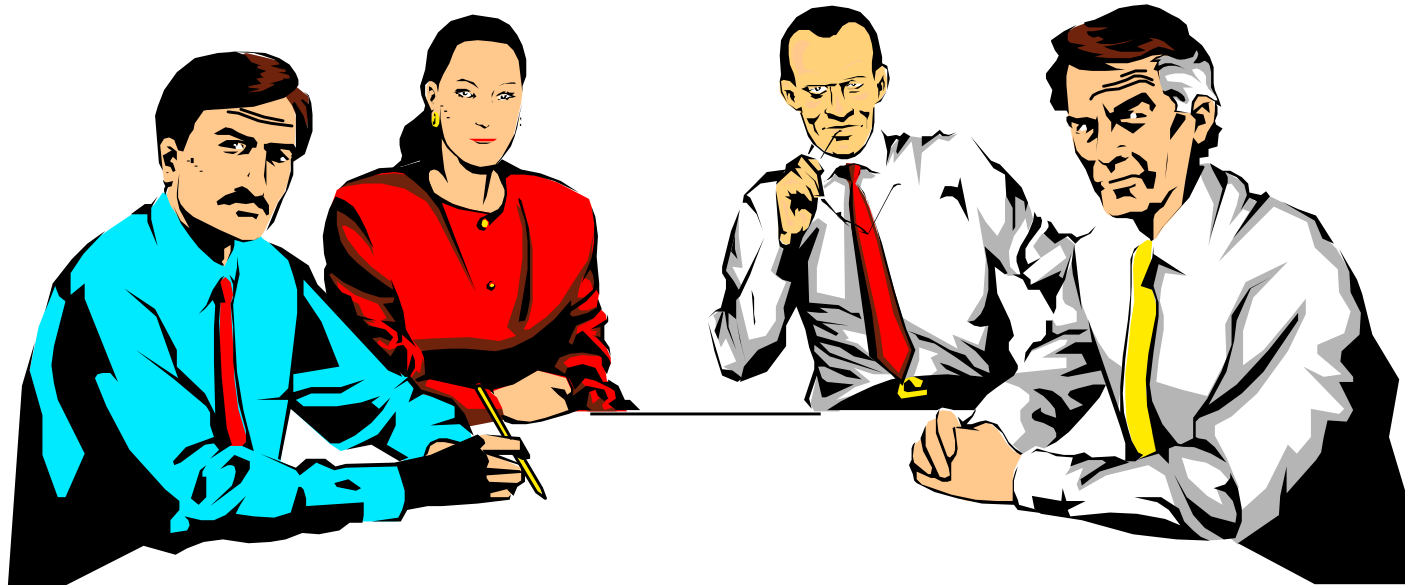


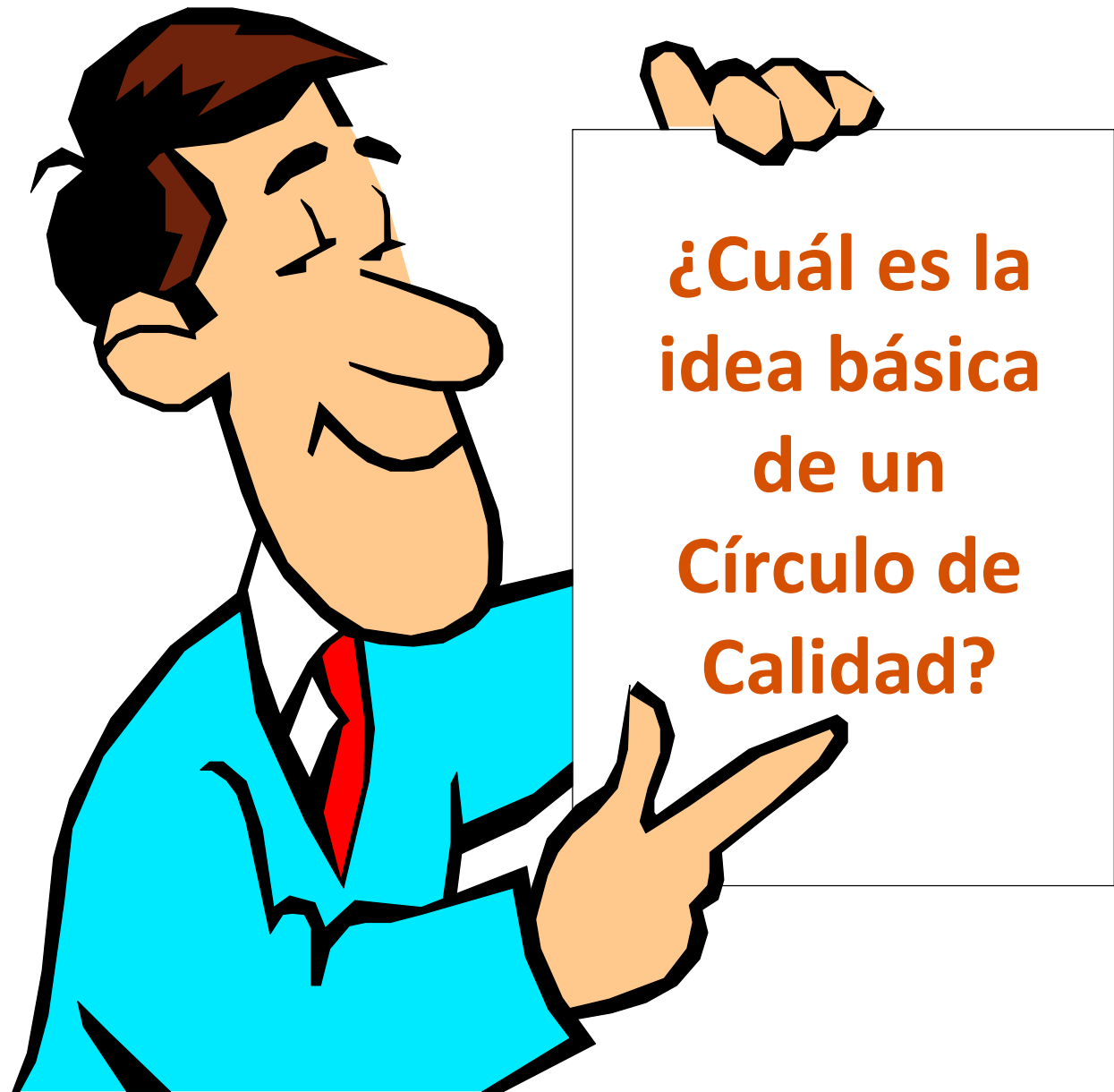
# CÍRCULOS DE CALIDAD







- Es un pequeño grupo de personas.
- Se reúnen voluntariamente en forma semanal o quincenal.
- Buscan soluciones a los problemas que se presentan en los diversos procesos que desarrolla la institución.





**Crear conciencia de calidad y  
productividad en todos los miembros  
de la Organización**



**¿Qué oportunidades  
nos dan los Círculos  
de Calidad?**

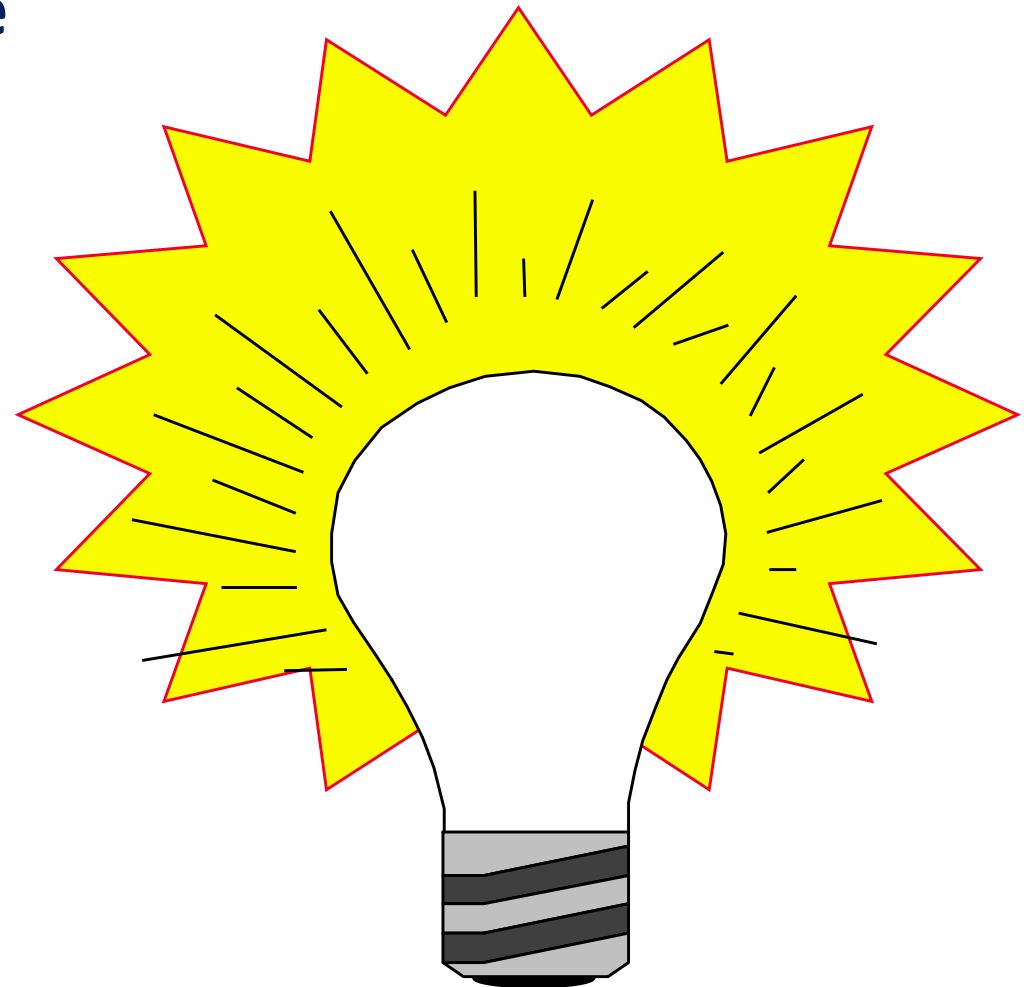
# Cooperación

- **Compartir interactivamente la experiencia y conocimientos que los miembros del círculo tienen de las labores cotidianas de la Organización.**



# Creatividad

- Exponiendo ideas que den solución a los problemas que se experimentan en los procesos que se desarrollan cotidianamente en la Organización.

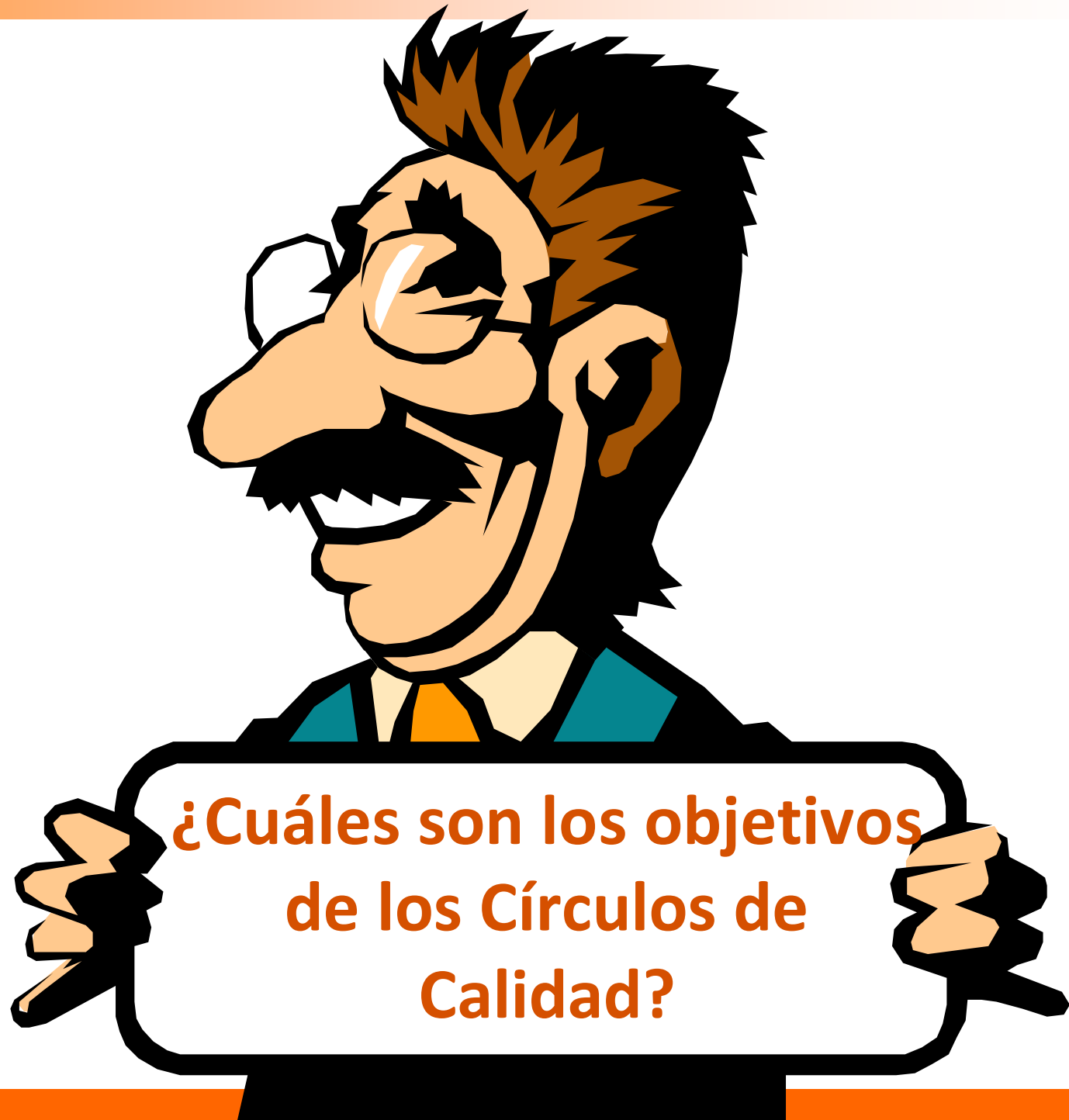




# Mejoramiento Continuo

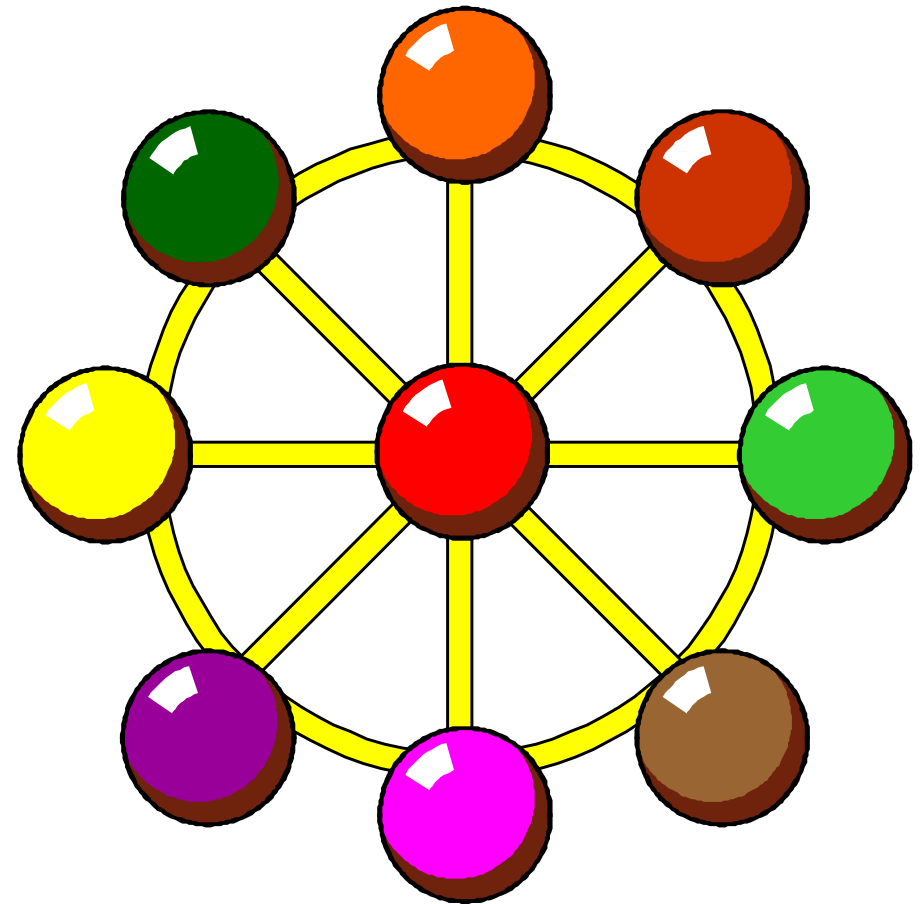
- Produciendo el mejoramiento de la calidad de los procesos, a través del diagnóstico, la planificación, la acción y la evaluación permanentes.





# Objetivos de los Círculos de Calidad

1. Funcionar como núcleo promotor del mejoramiento continuo al interior de la Organización.



# Objetivos de los Círculos de Calidad

2. Elevar el nivel de satisfacción y productividad de los trabajadores, incentivando la necesidad de mejoramiento continuo.

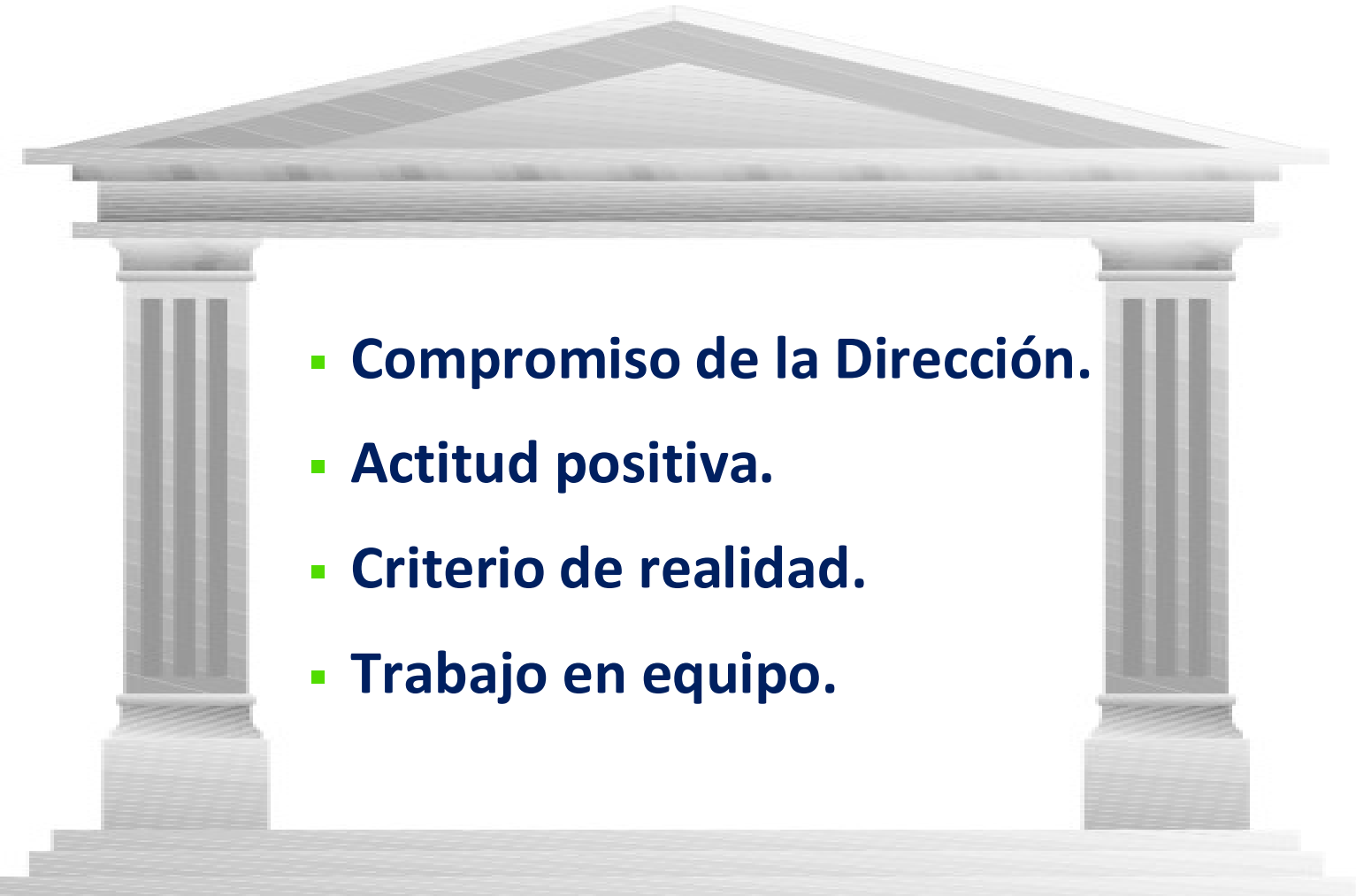


# Objetivos de los Círculos de Calidad

**3. Fortalecer en las Jefaturas, habilidades de liderazgo y de administración eficaz, orientada a la calidad.**



# Pilares Fundamentales de los Círculos de Calidad

- 
- **Compromiso de la Dirección.**
  - **Actitud positiva.**
  - **Criterio de realidad.**
  - **Trabajo en equipo.**



## Organización de los C.C

### Integrantes del Círculo

- Un C.C. está integrado por personas de distintas áreas o secciones de la Organización, que aportan ideas para el mejoramiento de la calidad de los procesos y colaboran en la implementación de los mismos.



## Organización de los C.C

**Integrantes  
del Círculo**



**Funciones  
en el Círculo**

- **Coordinador(a):** Corresponde al/la Director(a) de la Organización o al Jefe(a) de una Sección de ella, que es quien selecciona a los miembros de su grupo que han postulado y coordina las reuniones semanales.
- **Secretario(a) Administrativo(a):** Corresponde al miembro elegido para tener al día el archivo del Círculo.

## Organización de los C.C

**Integrantes  
del Círculo**



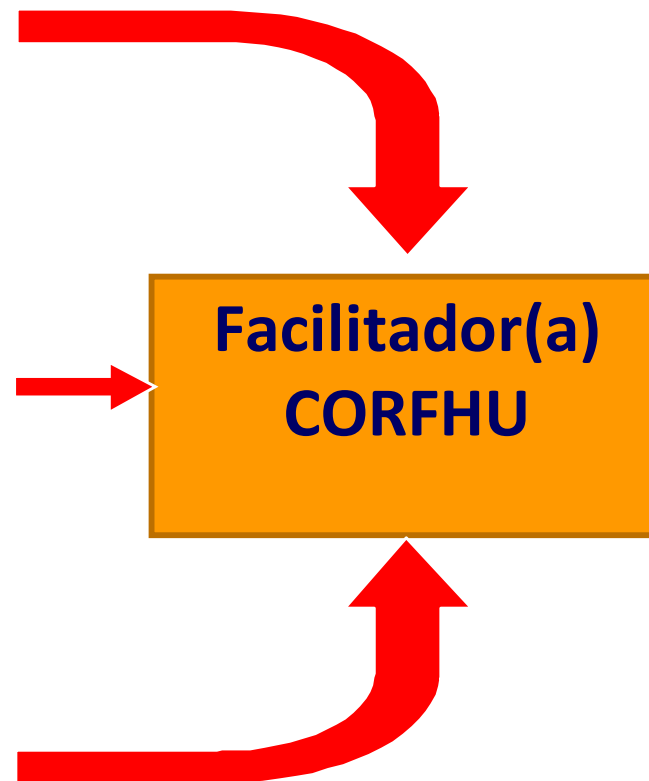
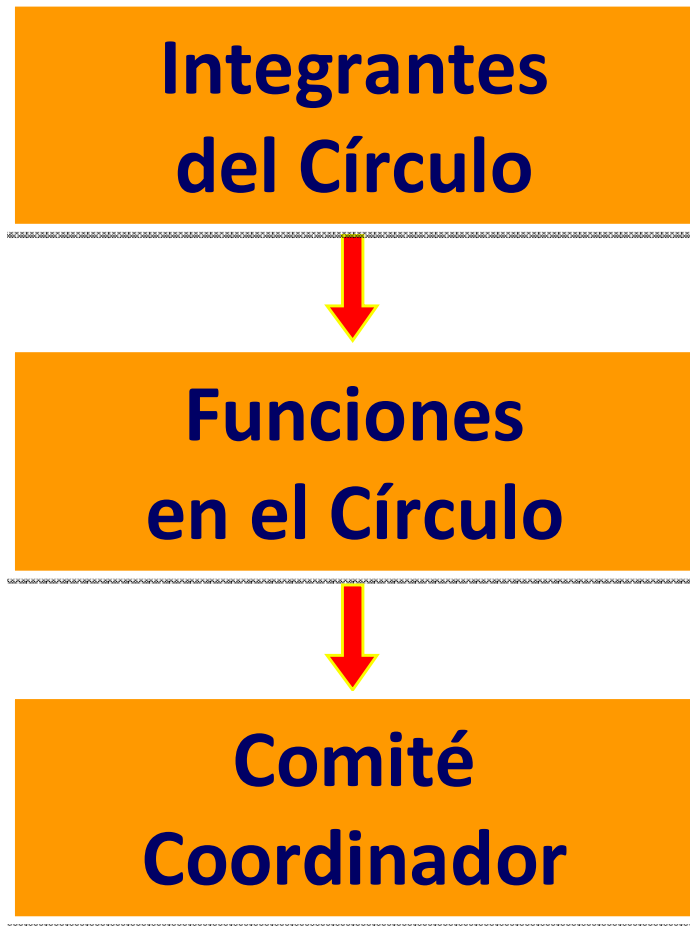
**Funciones  
en el Círculo**



**Comité  
Coordinador**

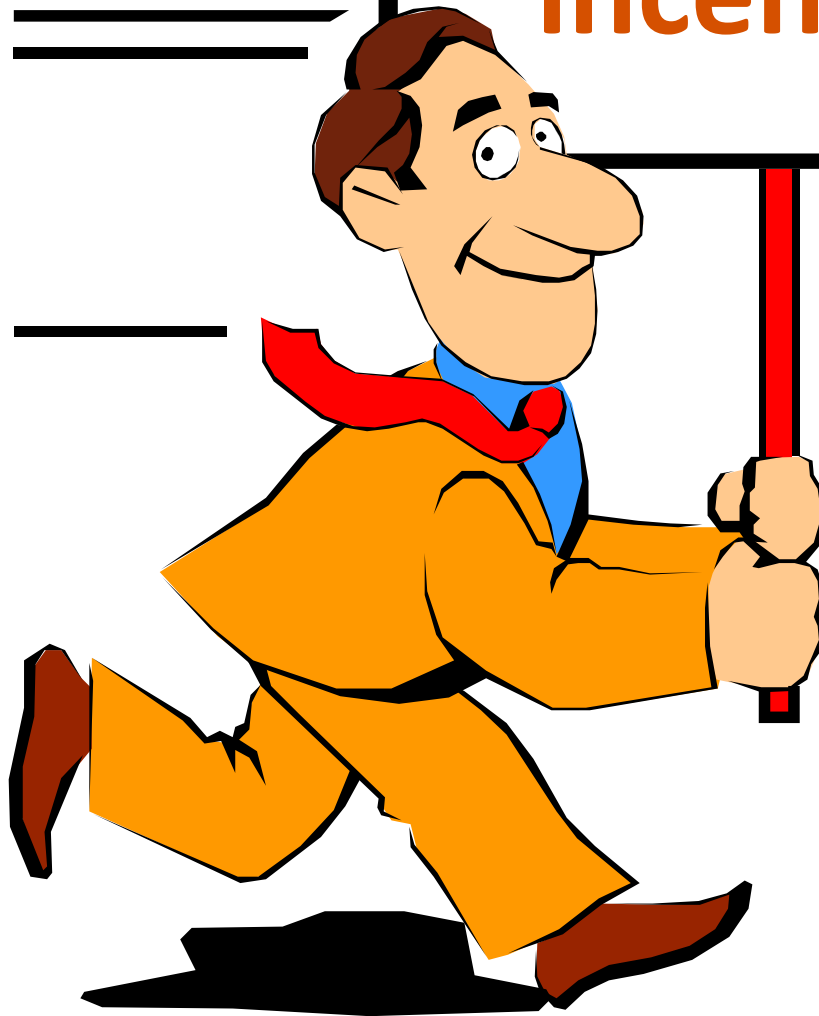
- **El Comité Coordinador está compuesto por el nivel de Dirección General.**
- **Su función es sistematizar los logros, promover los métodos exitosos y generar mecanismos de reconocimiento a los C.C.**

## Organización de los C.C



- CORFHU es la entidad que estará asesorando a los distintos Círculos de Calidad.

# Sistema de incentivos



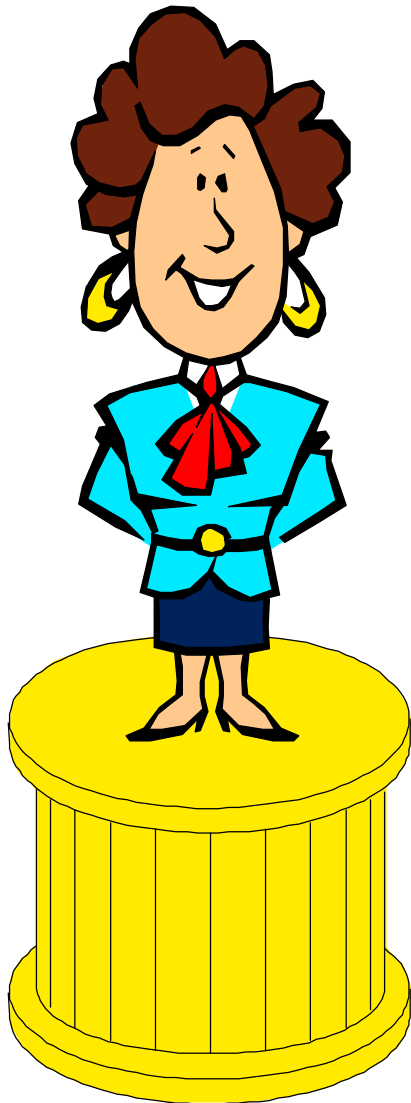
# ¿Qué ganan los integrantes del Círculo?



## A nivel personal:

- Desarrollo de la creatividad.
- Capacitación y desarrollo de la capacidad de trabajo en equipo.
- Aprendizaje interáreas y contribución a mejorar los indicadores de gestión y el cumplimiento de las metas.

# ¿Qué ganan los integrantes del Círculo?



## Reconocimiento:

- Exposición de logros en la Institución y el nivel central.
- Diploma de participación en el primer círculo de calidad.

# ¿Qué ganan los integrantes del Círculo?

## Tangibles:

- Premio al logro de los objetivos.

¿.....?

Este es un tema a definir con la Gerencia. Puede ser un regalo, una salida a comer en conjunto, un bono...







## Proceso de los C.C.

1

**Postulación y selección de los integrantes.**

2

**Capacitación y constitución del equipo.**

3

**Determinación de las ideas de mejoramiento.**

## Proceso de los C.C.

4

**Diagnóstico de las ideas  
seleccionadas.**

5

**Determinación de objetivos.**

6

**Desarrollo del plan de acción.**

## Proceso de los C.C.

7

**Desarrollo de las reuniones semanales (o quincenales).**

8

**Seguimiento a través de la matriz de objetivos.**

9

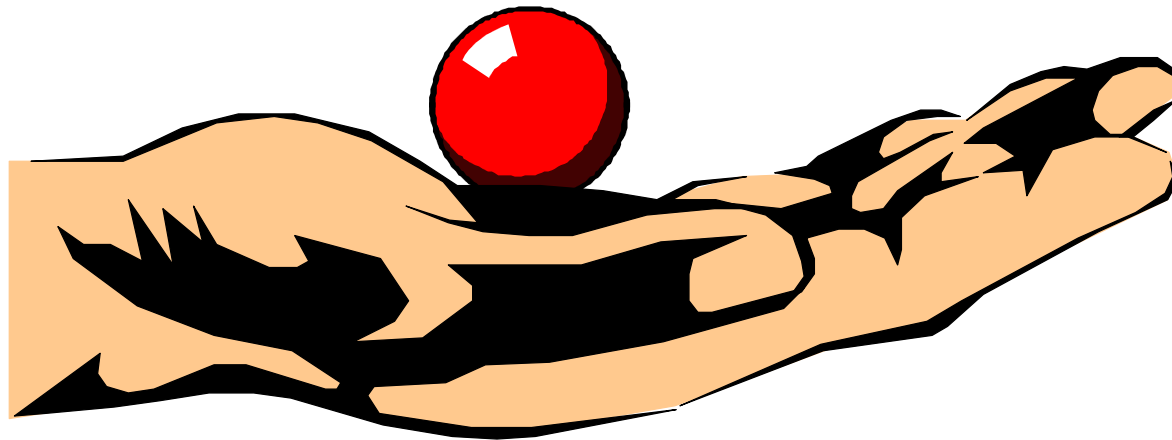
**Confección del informe mensual de logros.**

# Determinación del Área de Conducta

**D**inamismo

**A**sesoría Activa

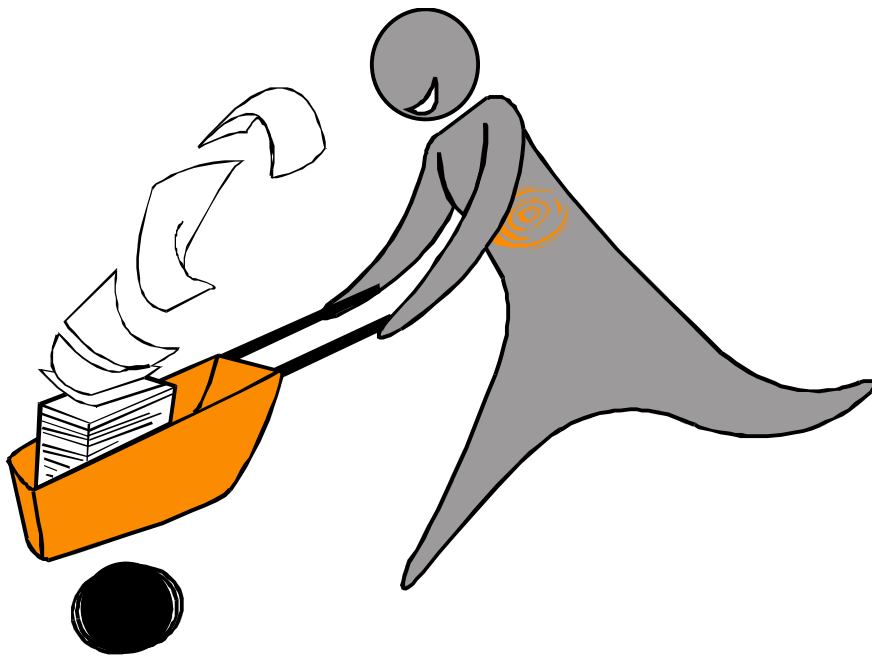
**R**esolución



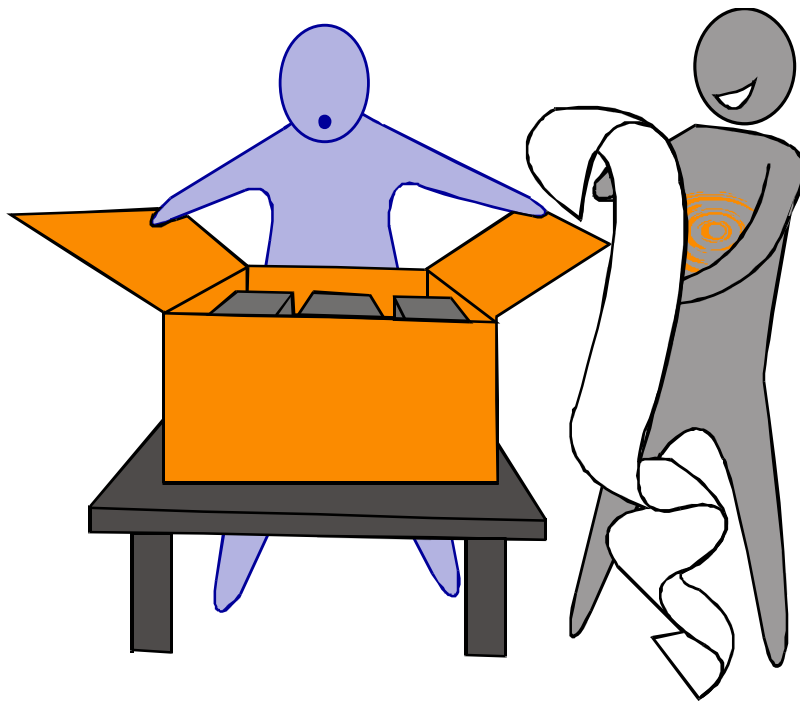
## Área de Conducta a priorizar

### **D**inamismo

Agilizar los procedimientos, minimizando los tiempos de ejecución, cumpliendo los plazos comprometidos y otorgando una atención expedita a los clientes (tanto externos como internos).



## Área de Conducta a priorizar

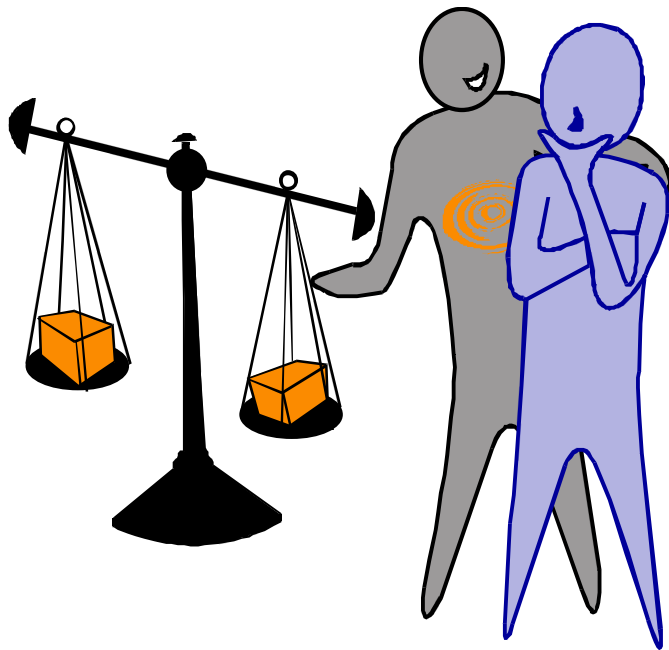


**D**inamismo

**A**sesoría Activa

Entregar toda la información y sugerencias que los clientes externos y los proveedores de servicios internos requieran, atendiendo a minimizar los errores en los procedimientos y en su ejecución.

## Área de Conducta a priorizar



**D**inamismo

**A**sesoría Activa

**R**esolución

Desarrollar procedimientos y modelos conductuales que garanticen una mayor seguridad en los procesos operativos y la plena satisfacción de quien recibe el servicio.

