

EL CICLO

DE

MEJORA CONTINUA

EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ARTÍCULO

Lean



Los procesos de mejora deben seguir un enfoque estructurado, tales como la metodología “Planear-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). La metodología debe aplicarse, en concordancia con el enfoque basado en procesos, para todos los procesos que integran un Sistema de Gestión de Calidad.

El ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) se trata de un ciclo dinámico que puede ser desplegado dentro de cada proceso de la organización y está íntimamente relacionado con la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de la realización del producto o servicio y de otros procesos del sistema de gestión de calidad.

El ciclo planificar-hacer-verificar-actuar es un modelo de cuatro pasos para llevar a cabo el cambio. Del mismo modo que un círculo no tiene fin, el ciclo PHVA debe ser repetido una y otra vez para lograr mejora continua.

La metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA) se puede aplicar a todos los procesos y al Sistema de gestión de calidad en su conjunto. Las cláusulas de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en términos generales sigue el ciclo PHVA y se pueden describir brevemente como sigue:

PLANEAR

Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

HACER

Implementar lo planificado.

VERIFICAR

Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. Esta parte se apoya en la realización de las Auditorías Internas y las revisiones por la Dirección.

ACTUAR

Tomar acciones correctivas para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

“Lo que no se puede medir no se puede mejorar, al menos en una forma sistemática.”



Javier Requena

CONSULTOR EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, LEAN Y SEIS SIGMA

www.grupomdc.com