



TUTORIAS

Tu Certificación a un Click

CICLO PDCA- CICLO DE MEJORA- CICLO DE DEMING

El sistema más utilizado para
implantar dicho plan de mejora
continua

El ciclo PDCA o PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuentan con recursos y se gestionan adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y por tanto, se actúe en consecuencia (International Organization for Standardization, ISO 9001:2015)

No obstante, uno de los principales problemas de la gestión de la mejora, es que no se analiza adecuadamente, ni se entiende la información contenida en la variación de los procesos. En relación a W. Edwards Deming, se le atribuye la frase célebre:

“No se puede mejorar lo que no se controla; no se puede controlar lo que no se mide; no se puede medir lo que no se define”

Etapas del ciclo PHVA

La Norma Internacional ISO 9001:2015 utiliza el enfoque a procesos, a través del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):

- **Planificar (Plan) requisito 4,5,6,7:** 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 (Do) requisito 8:** Implementar lo planificado.
- **Verificar (Check) requisito 9:** 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.
- **Actuar (Act) requisito 10:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Por consiguiente, para mantener el nivel de desempeño óptimo, los procesos deberían operarse bajo condiciones controladas. De igual manera es necesario realizar el seguimiento de los resultados con una frecuencia regular, a fin de detectar desviaciones, e identificar y tomar las acciones apropiadas oportunamente.

Problemas o desviaciones de la mejora continua en las organizaciones

Las acciones que se requieren para reducir las causas especiales de variación son completamente diferentes de las acciones que hacen falta para reducir la variación y los defectos del sistema y/o proceso



Las causas comunes, se atribuyen a un fallo que se observa en todas partes cuando se interpretan las mediciones, donde se supone que cada acontecimiento (defecto, error, accidente) es atribuible a alguien (generalmente el que más a mano está), mientras las causas especiales se relacionan con algún acontecimiento atípico.

Es vital no confundir un sistema estable y un sistema inestable, cuando un proceso se ha llevado a un estado de control estadístico (se han extirpado las causas especiales), es decir ya tiene una capacidad definida, mientras que, en el caso contrario, es necesario seguir, descubrir y eliminar las causas especiales para obtener resultados más estables.

Según Deming, la mayoría de los problemas y de las oportunidades de mejora caen bajo la responsabilidad del Management en la siguiente proporción:

- 94% pertenecen al Sistema (responsabilidad de la dirección, es decir de la gestión de los procesos, denominadas causas comunes)
- 6% son atribuibles a causas especiales (atribuibles a un factor, que amerita ser identificado, analizado y tratado, ya sea por medio de acciones eliminación, para los resultados negativos, y aprovechamiento en caso de oportunidades)



Las desviaciones son causadas principalmente por cambios en las maquinas, el método, el material, la medición, el ambiente y las personas para la operación de los procesos (diagrama de Ishikawa) La organización debe determinar los puntos de verificación e indicadores de desempeño relacionados, que serán eficaces y eficientes para detectar desviaciones

Por ello la importancia de gestionar adecuadamente una organización, y que el personal tenga la competencia como auditores internos, para que ayuden a la mejora de la organización

