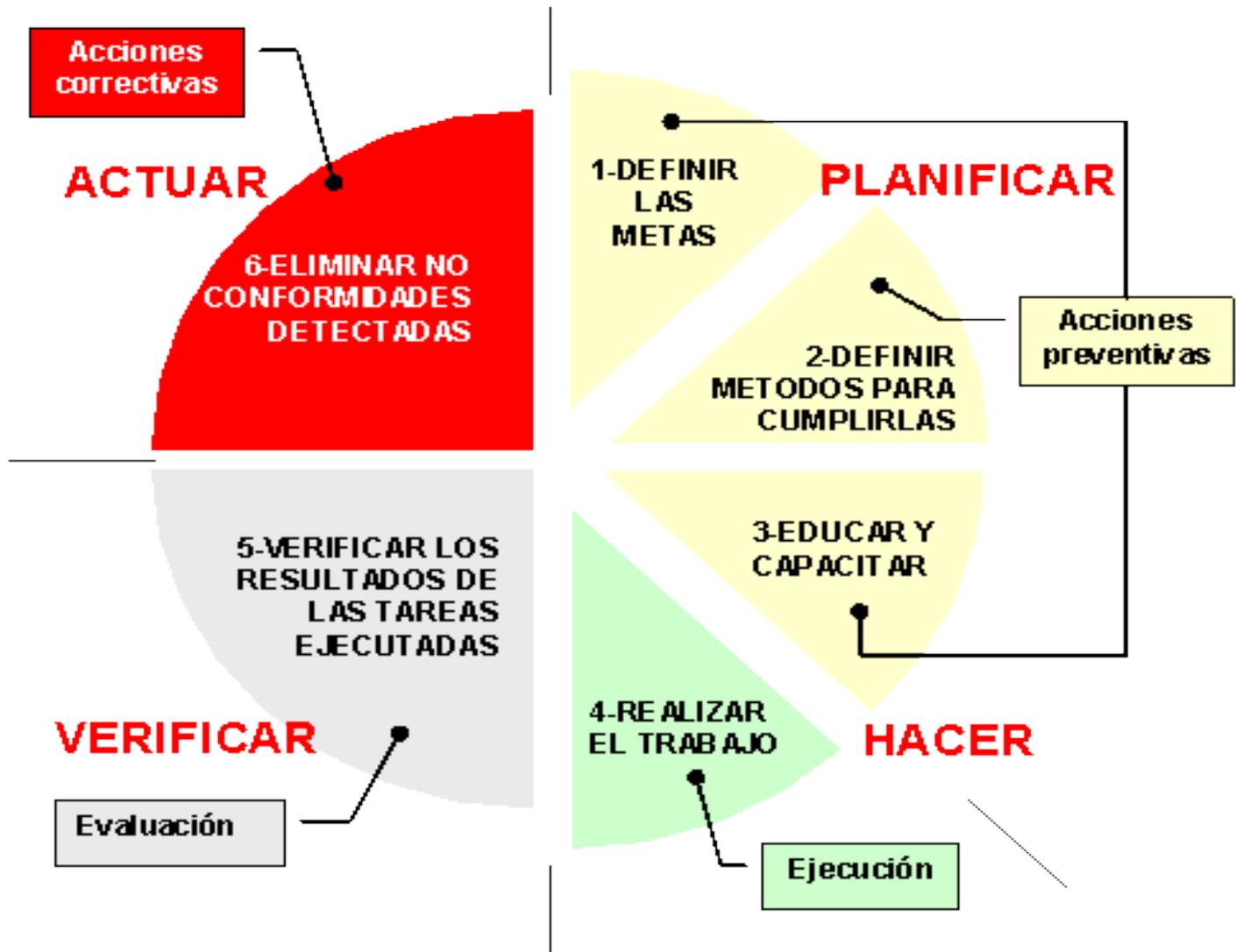


EL CICLO PHVA PLANEAR-HACER- VERIFICAR-ACTUAR

CARLOS HIDALGO BOLAÑOS

- **La utilización continua del PHVA nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reduce los costos, mejora la productividad, reduce los precios, aumenta la participación de mercado, supervivencia de la empresa, provee nuevos puestos de trabajo, aumenta la rentabilidad de la empresa.**





PLANEAR

Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente (comunidad educativa) y las políticas de la organización (MEN e IE).

- 1. Identificar servicios**
- 2. Identificar clientes**
- 3. Identificar requerimientos de los clientes (5.2)**
- 4. Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones (7.1)**
- 5. Identificar los pasos claves del proceso (diagrama de flujo) (7.5)**
- 6. Identificar y seleccionar los parámetros de medición (8.1)**
- 7. Determinar la capacidad del proceso (8.2.3, 8.2.4)**
- 8. Identificar con quien compararse (benchmarks) (5.1 de ISO 9004)**



HACER

- **Implementación de los procesos.**
- **Identificar oportunidades de mejora (8.5)**
- **Desarrollo del plan piloto**
- **Implementar las mejoras.**



VERIFICAR

- Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.
- Evaluar la efectividad (8.2, 8.5.2)



ACTUAR

- **Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.**
- **Institucionalizar la mejora y-o volver al paso de Hacer (5.6)**



APLICANDO EL PHVA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS (COMO LO ES LA EDUCATIVA), TENEMOS:

- La definición de la red de procesos, la política de calidad y los objetivos, se define el Representante de Gerencia, y el aseguramiento de los procesos.**
- En el Hacer se hace la implementación de lo definido en la planeación, es decir, toda la Organización se alinea de acuerdo a las definiciones, se conforman equipos de trabajo para que documenten los procesos con el enfoque de PHVA y con una metodología definida.**
- En el Verificar, se aplica el subproceso de Revisiones de Gerencia y Auditorías internas de Calidad.**



- **En el Actuar, se aplica el subproceso de Acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de unos informes de auditorías, adicionalmente se aplica la metodología para análisis y solución de problemas a aquellos subprocesos que necesitan un mejoramiento continuo para luego incorporarlos en los subprocesos y convertirlos nuevamente como parte del día a día.**
- **No es posible realizar con calidad una actividad, proceso, producto o servicio, si se viola alguno de los pasos del ciclo.**



- Podría decirse que la metodología PHVA no da lugar a equivocaciones en cuanto su propósito: se define una meta y dejándose llevar por la sabiduría contenida en cada etapa, se llega a cumplirla quitando del camino los obstáculos (no conformidades) que se interpongan, ya sean humanos, materiales o financieros. Si el objetivo es realista y considera las variables del entorno, entonces siguiendo la estrategia del Ciclo de la Calidad, la probabilidad de éxito es mayor. No debe olvidarse que en cada paso habrá que realizar acciones tácticas y operativas para seguir buscando la calidad.



Gracias !!!!!

