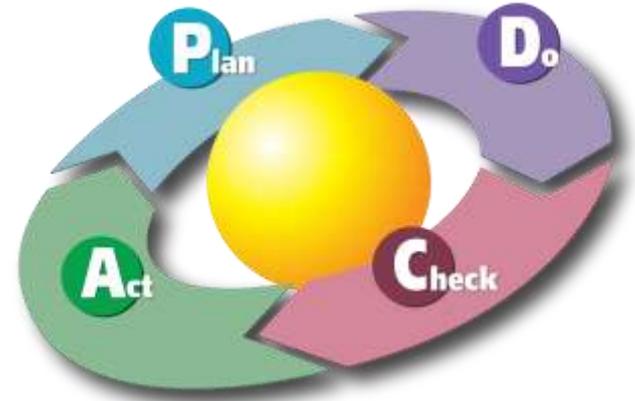


“CALIDAD”

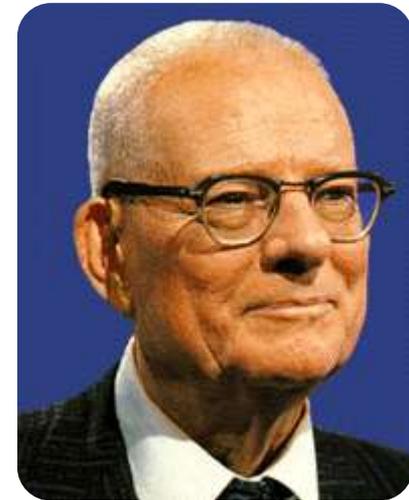


Definición: CALIDAD

El **ciclo de Deming**, también conocido como **círculo PDCA** (de Edwards Deming), es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por **Walter A. Shewhart**. También se denomina *espiral de mejora continua*. Es muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).



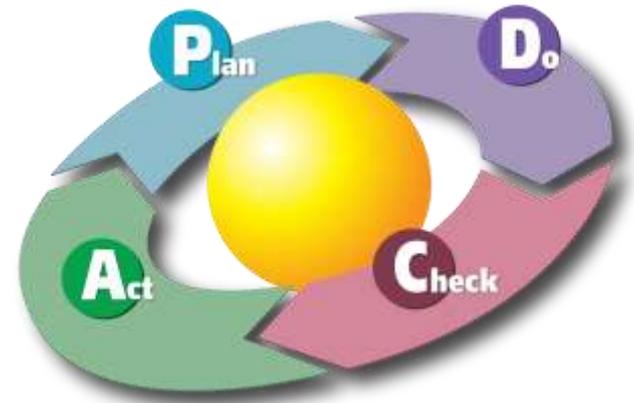
William Edwards Deming



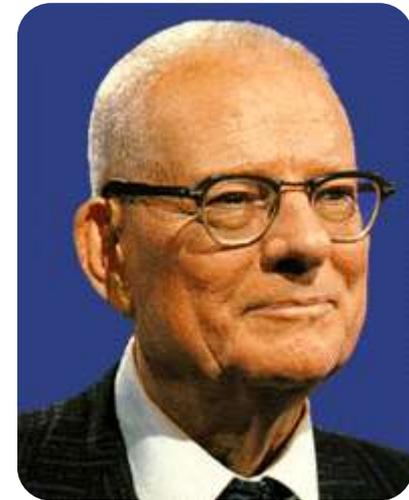
Definición: CALIDAD

Las siglas, **PDCA** son el acrónimo de **Plan**, **Do**, **Check**, **Act** (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.



William Edwards Deming

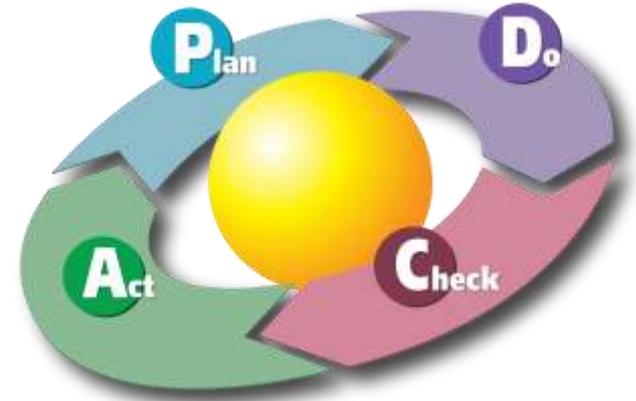


Definición: CALIDAD

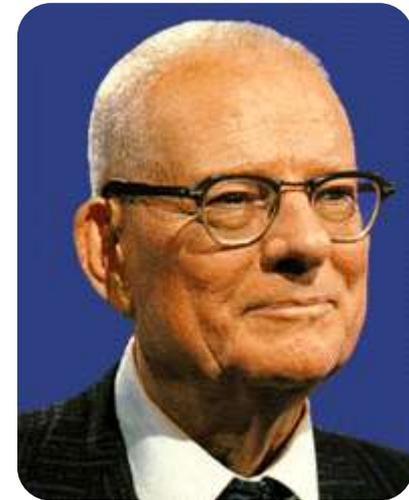
✓ Plan (Planificar)

Establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado. Al basar las acciones para el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar, aunque sería mejor ya no tener que mejorar, o sea, hacerlo bien a la primera.

- Cuando sea posible conviene realizar pruebas según sea requerido, para probar los resultados.
- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados
- Definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio, verificando los requisitos especificados



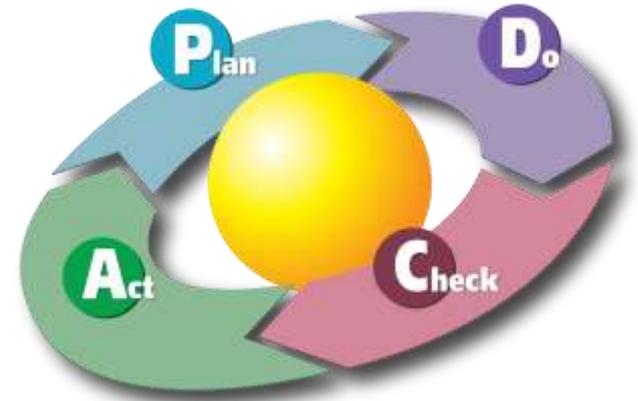
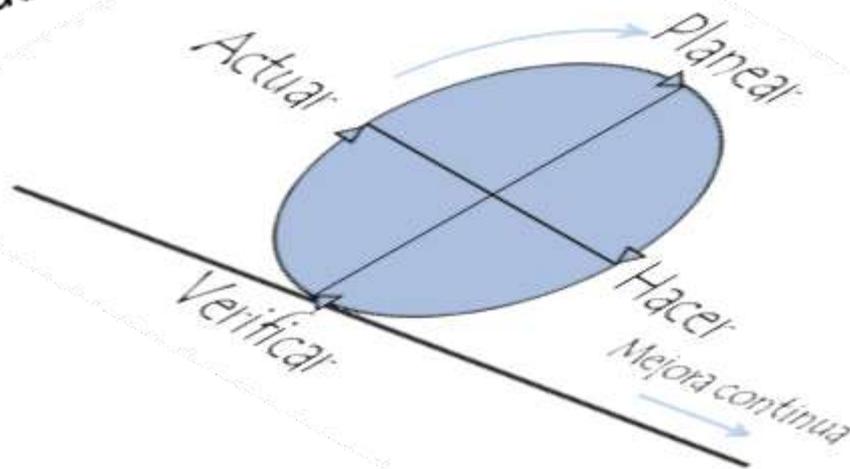
William Edwards Deming



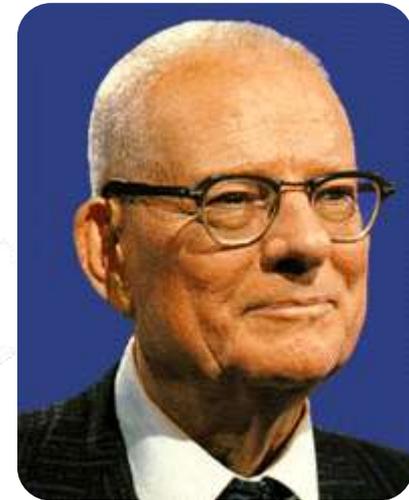
Definición: CALIDAD

✓ Do (Hacer)

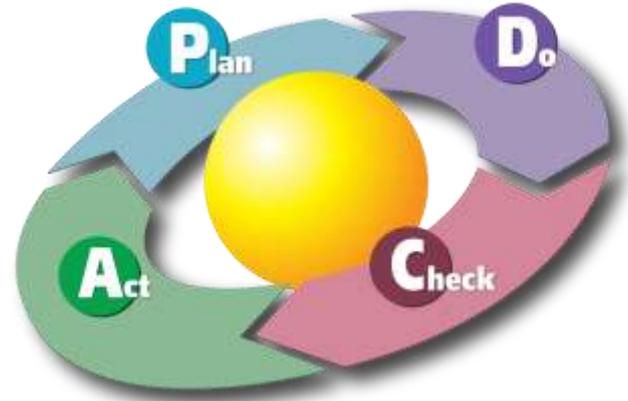
Es ejecutar el plan estratégico contempla: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución para acceder al nuevo plan.



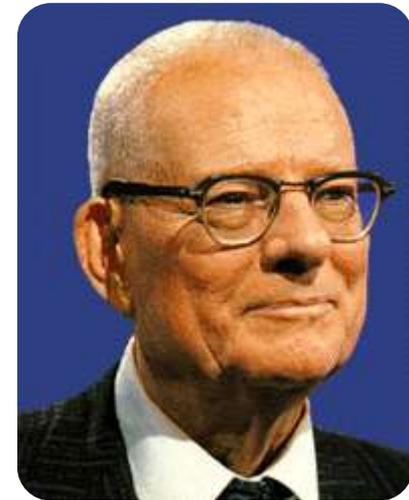
William Edwards Deming



Definición: CALIDAD



William Edwards Deming



✓ **Check (Verificar)**
✓ Pasado un periodo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y en su caso, evaluar si se ha producido la mejora
✓ Monitorizar la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

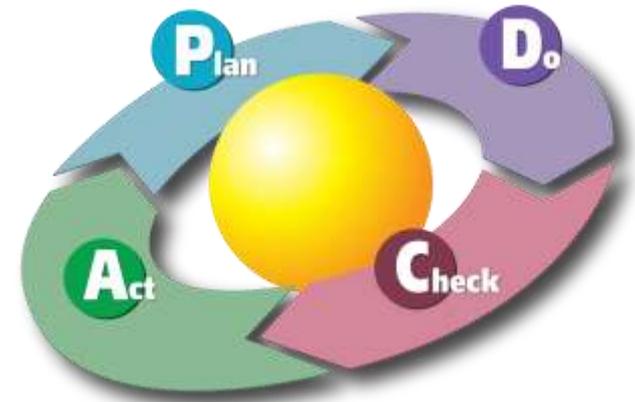


Definición: CALIDAD

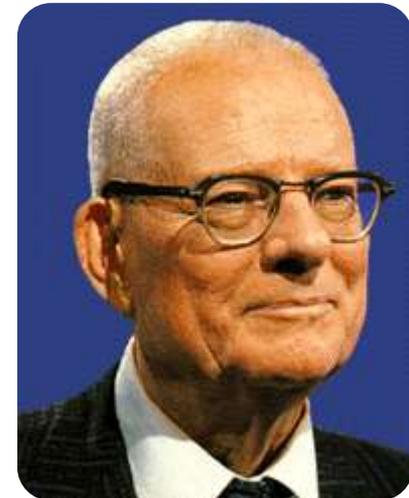
✓ Act (Actuar)

En base a las conclusiones del paso anterior elegir una opción:

- ✓ Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA con nuevas mejoras.
- ✓ Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos
- ✓ Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos
- ✓ Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planificación.



William Edwards Deming



- Toma de decisiones sobre los cambios
- Estandarizar los cambios.
- Formar y entrenar.
- Vigilar el proceso.
- Repetir el ciclo.

Actuar

Planear

PHVA

- Evaluar los resultados obtenidos.
- Comparar los resultados con los objetivos planeados.

Verificar

Hacer

- Identificar a los clientes.
- Determinar sus necesidades y expectativas.
- Desarrollar las características de servicios.
- Diseñar los procesos.
- Trasladar el plan al nivel operativo.

- Aplicar lo planeado.
- Hacer cambios.
- Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios.

Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad



**Ciclo de Calidad Total
WE Deming**

ME DEMING

