

BOLETIN CALIDAD N ° 3



ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad

Mejora Continua

Enfoque basado en procesos

Dpto. de Gestión de la Calidad



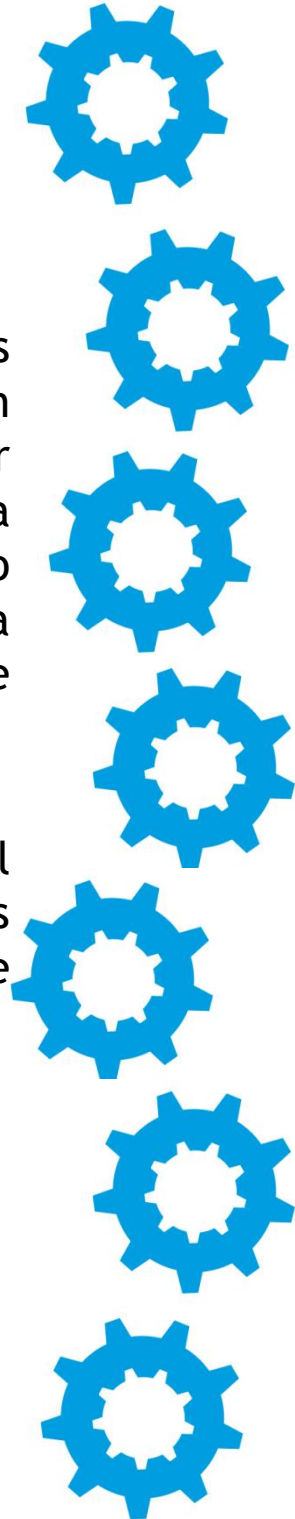
UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

EDITORIAL

En los Sistemas de Gestión de Calidad basados en la norma ISO9001, se fomenta la adopción del *enfoque basado en procesos* para gestionar una organización y se realiza énfasis en la *mejora continua*. Ésta última tiene como objetivo en el SGC, incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Por lo anterior, en esta la tercera edición del Boletín interno de Calidad, trataremos ambos temas: la Mejora Continua y el Enfoque de Procesos.

Pues bien, ¡Comencemos!



MEJORA CONTINUA



El CICLO DEMING es un método de apoyo a la administración que le permite la búsqueda de la mejora continua. En 1950 los japoneses lo denominaron ciclo Deming en honor al hombre que lo popularizó (Edward Deming) y el cual fue sugerido por primera vez por Walter Shewart a comienzos del siglo 20.

El Ciclo Deming o Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) constituye una de las herramientas vitales del Control total de la Calidad para asegurar el mejoramiento continuo, aplicándolo en las actividades y procesos del entorno del trabajo.



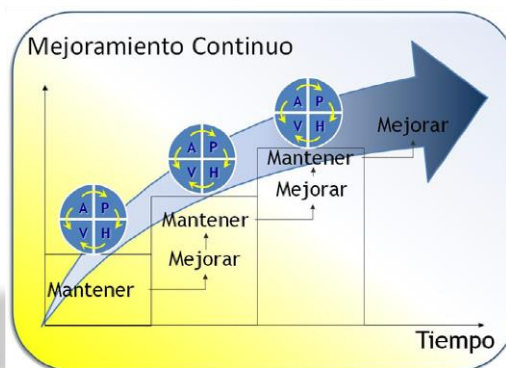
El aplicar continuamente estos pasos constituye una herramienta útil para el mejoramiento continuo.

¿De qué manera contribuye el ciclo PHVA al Mejoramiento Continuo?

Inicialmente se realiza la planificación de acuerdo a los objetivos que se desean cumplir, se realizan las actividades planificadas, se verifica o realiza seguimiento y medición a las actividades ejecutadas con respecto a lo planeado y de acuerdo a los resultados se toman acciones.

Estas actividades pueden llevar a aceptar los resultados obtenidos o bien al diseño de un nuevo plan y el ciclo avanza girando generando la Mejora continua.

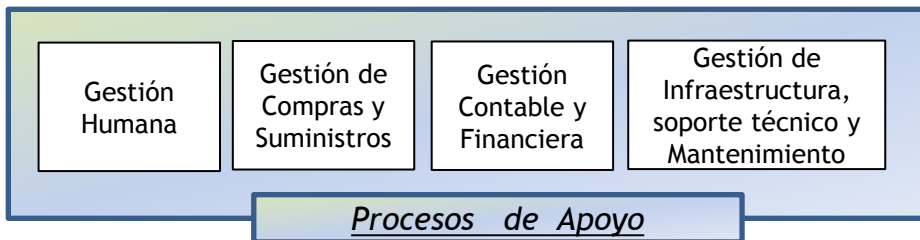
En la etapa de Planificación es importante considerar y suministrar la formación y entrenamiento necesario al personal.



ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para que la Universidad funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Son procesos de apoyo por ejemplo:



Proceso: Conjunto de actividades que transforman o convierten uno o más insumos en resultados proporcionando un valor agregado a quien demanda dichos resultados.



La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “enfoque basado en procesos”

Cuando en un SGC se utiliza un enfoque basado en procesos, se enfatiza la importancia de:

- ✓ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- ✓ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- ✓ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- ✓ Mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

AUTOEVALUATE

1. ¿Cuáles son los pasos del ciclo Deming?
2. Según tu criterio, ¿Cuáles son los procesos de la Universidad?



Hasta una próxima entrega !