



# LA RUTA DE LA MEJORA CONTINUA



**Fecha:** Septiemnre 03 de 2021

**Hora:** 8:30 a.m. a 12:00 m.

**Lugar:** Auditorio Lotería del Tolima



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



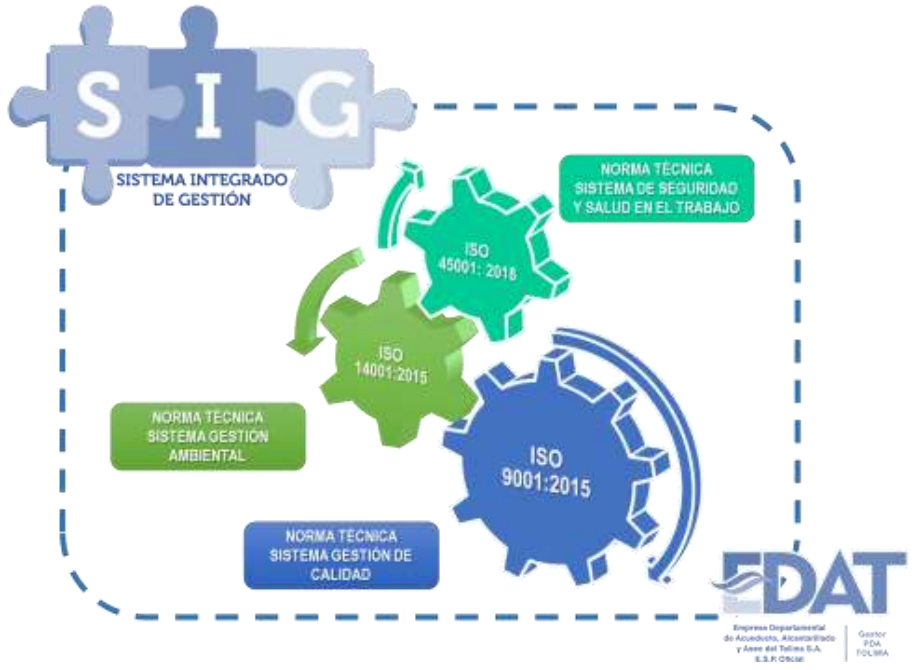
# AGENDA

1. BIENVENIDA
2. REGLAS DE JUEGO
3. BALANCE GENERAL DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS
4. METODOLOGÍA  
FORMULACION PLAN DE MEJORAMIENTO
5. TALLER

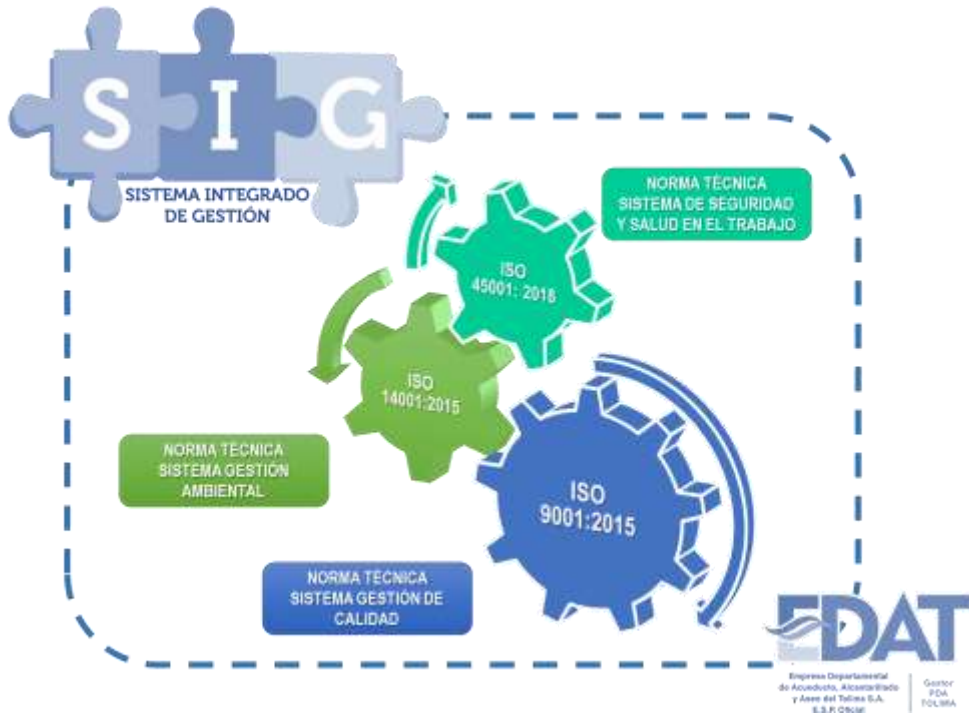


Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



# 1. BIENVENIDA



# 2. REGLAS DE JUEGO



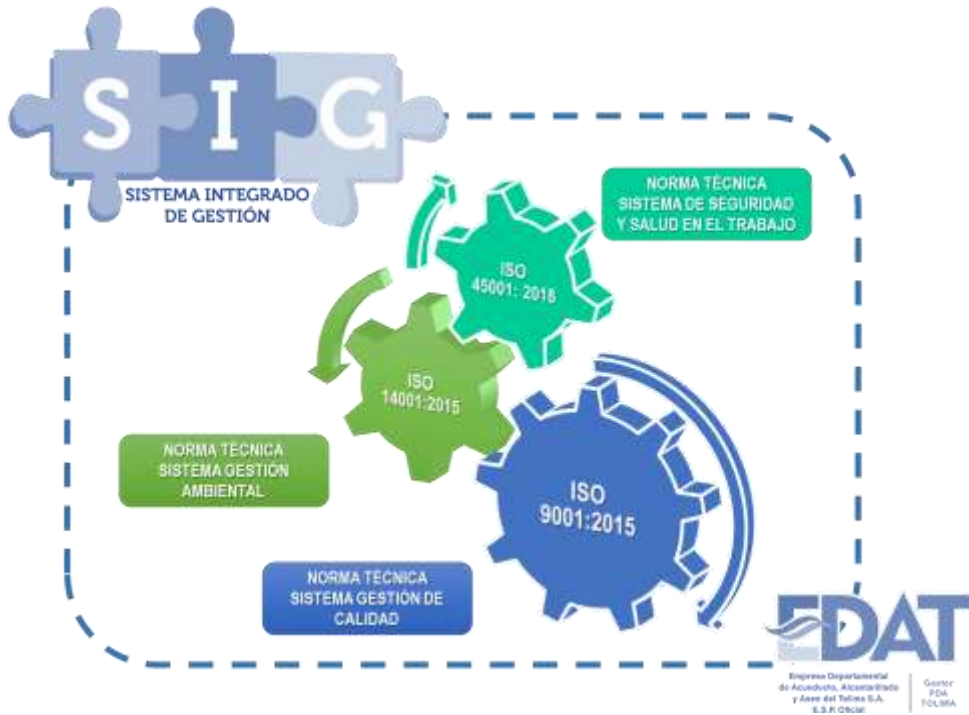
# REGLAS DE JUEGO

- ✓ Celulares en discreto
- ✓ Participar activamente en el desarrollo de la jornada
- ✓ Actitud será siempre propositiva y proactiva.
- ✓ Dar buen manejo al uso de la palabra.
- ✓ Tomar apuntes y definir compromisos frente a la temática vista



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor PDA Gestor  
TOLIMA PDA  
TOLIMA



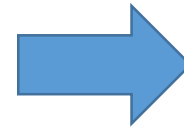
# 3. BALANCE AUDITORÍAS INTERNAS



# Consolidado General

**EFICACIA DEL PLAN DE AUDITORÍA:**

**100%**



**(10 AUDITORÍAS PROGRAMAS Y REALIZADAS)**

**Hallazgos positivos = 71%**

**Hallazgos que requieren  
intervención = 29%**



# FORTALEZAS



- ✓ Compromiso del equipo auditor para la preparación de la auditoría y la selección de las preguntas específicas del proceso
- ✓ Conocimiento de las normas a Auditar
- ✓ Desarrollo de la Lista de Verificación
- ✓ Oportunidad en la entrega de Informes de Auditoría
- ✓ Amabilidad, Respeto, Ética en el desarrollo de la auditoría
- ✓ Cumplimiento de los lineamientos impartidos para el desarrollo de la Auditoría (Tips – Correo Electrónico)





# Principales hallazgos que requieren intervención.

- ✓ Actualización de los requisitos legales (Normogramas)
- ✓ Actualización de los documentos de los procesos (Caracterizaciones, Procedimientos, Formatos)
- ✓ Fortalecer los procesos de socialización y apropiación de los riesgos del proceso.
- ✓ Documentación de las Acciones Correctivas y de mejora que se generan en el proceso
- ✓ Condiciones de infraestructura y ambiente de trabajo en los diferentes procesos auditados

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

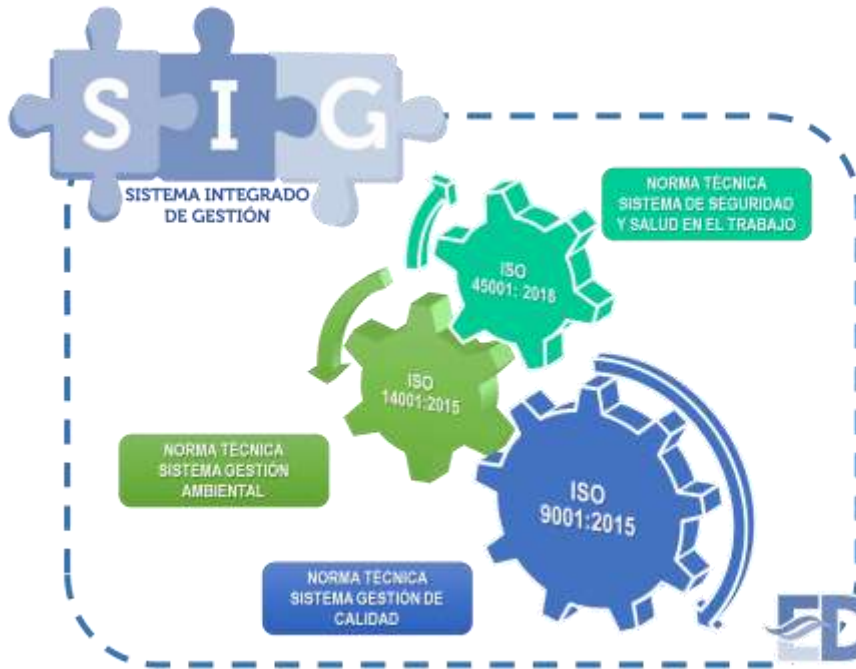
- ✓ Mayor tiempo para el desarrollo de cada auditoría
- ✓ Fortalecer el cierre de la auditoría, indicando claramente el número de NC y Observaciones.
- ✓ Ampliación de la auditoría a Contratistas de Obra
- ✓ Agregar a la Lista de Verificación otros numerales de la norma para auditar
- ✓ Mejorar la redacción de Conformidades y Fortalezas



# ¿CÓMO CONTINUAMOS?



1. Socialización y formalización de los informes con los Responsables de procesos
2. Entrega del Informe de Auditoría, Registro de Asistencia y Evaluaciones de los Auditores (En original), en la oficina de Secretaría General.
3. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento resultantes de las Auditorías Internas (Primera semana de octubre y noviembre)

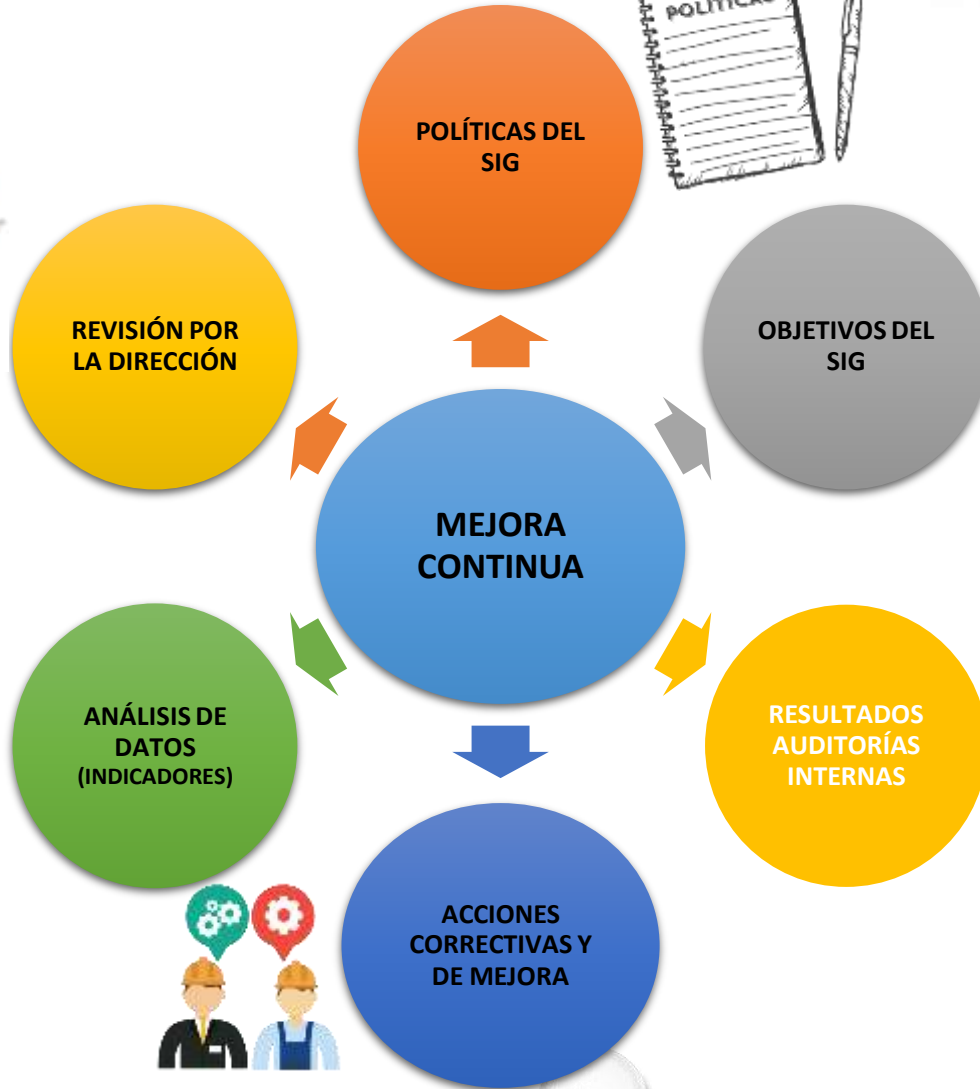


# 4. METODOLOGÍA PLAN DE MEJORAMIENTO



**Reconocer, que  
hoy podemos  
hacer las cosas  
mejor que ayer, y  
mañana mejor  
que hoy**

# Herramientas para la mejora continua





# Acciones Correctivas y de Mejora

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar *la (s) causa (s) de una no conformidad* detectada u otra situación indeseable.

## CORRECCIÓN? Diferencia?

**ACCIÓN DE MEJORA:** acción tomada para eliminar *la (s) causa (s) de una no conformidad* potencialmente indeseable.

# Pasos para realizar Acciones Correctivas y de Mejora



el Toluca  
UNIVERSIDAD DEL TOLUCA

## PHVA

**Planear**

**Verificar**

**Hacer**

**Actuar**



Definir  
Metodología

Enseñar y Aplicar  
Procedimiento

Seguimiento,  
Medición y Análisis

Implementar  
Acciones



# Proceso de Acción Correctiva

## Entradas

No conformidades reales  
(incumplimiento requisitos)

### FUENTES

- Procesos
- Servicio no conforme
- Reclamación de los clientes
- Auditorias internas o Externas
- Evaluación de la satisfacción del cliente
- Análisis de datos

**OBJETIVO: Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.**

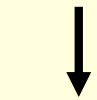
1. Determinar causa raíz de las no conformidades
2. Evaluar necesidades de adoptar acciones
3. Registrar resultados
4. Revisar acciones tomadas



Procedimiento AC y AM

## Salidas

Acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades



Eficaces



Cierre de no conformidad



# Proceso de Acción de Mejora

## Entradas

No conformidades potenciales  
(Observaciones –  
Oportunidades de Mejora)

### FUENTES

- Procesos
- Servicio no conforme
- Reclamación de los clientes
- Auditorias internas o Externas
- Evaluación de la satisfacción del cliente
- Análisis de datos

**OBJETIVO: Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.**

1. Determinar causa raíz
2. Evaluar la necesidad de actuar
3. Registrar resultados
4. Revisar acciones preventivas tomadas



Procedimiento AC y AM

## Salidas

Acciones de Mejora apropiadas a los efectos potenciales



Eficaces

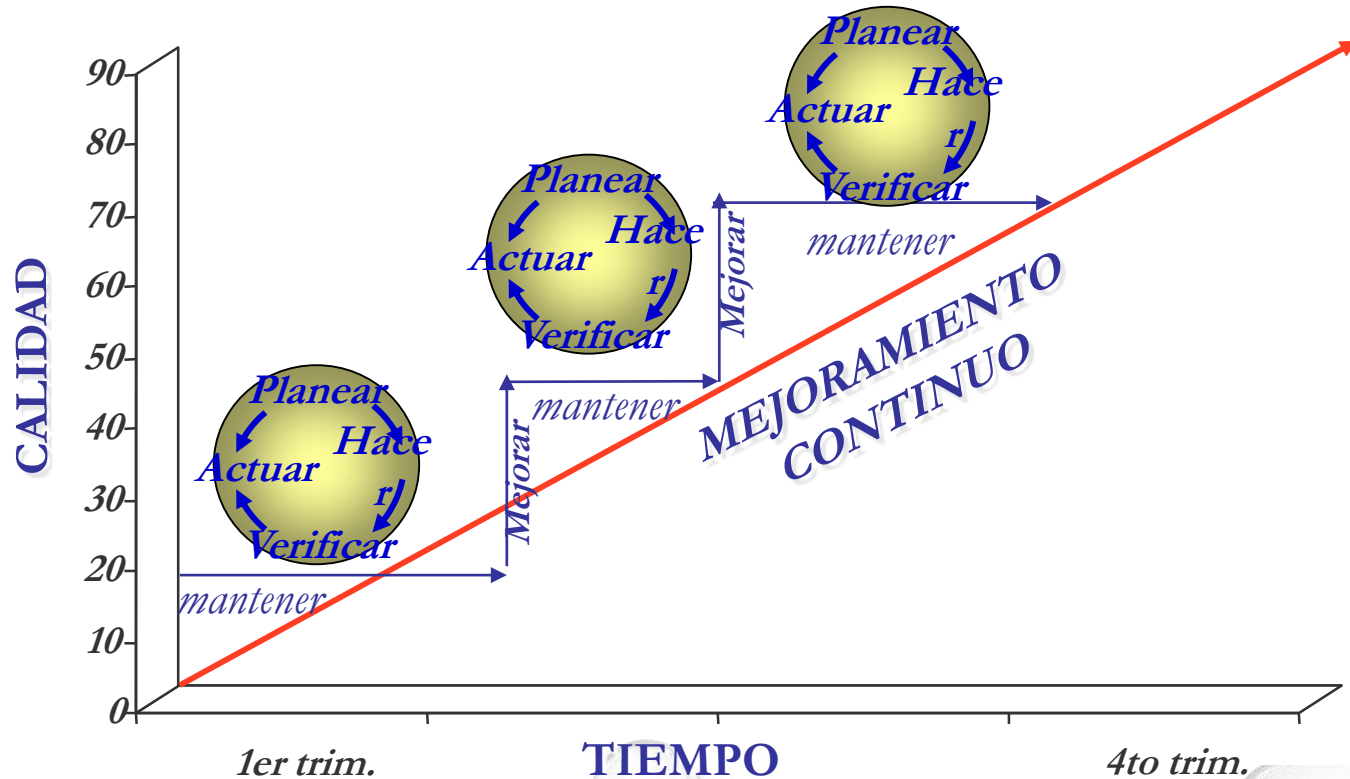


Cierre de Observaciones –  
Oportunidades de



# La Ruta de la Mejora Continua

Es una secuencia normalizada de actividades que permite solucionar problemas en cualquier área de trabajo de la entidad y que al aplicarse sistemáticamente genera un proceso de mejoramiento continuo.



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua

## 1. IDENTIFICACION

*SELECCIONE  
EL PROBLEMA PRINCIPAL*

*ESCRIBA  
EL PROBLEMA ESPECIFICADO*

**Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H**

<b>WHAT.</b>	Qué es?	↓ Liste los problemas o situaciones que se puedan mejorar
<b>WHY?</b>	Por qué?	↓ Defina con el grupo claramente las razones de importancia del problema seleccionado
<b>WHERE?</b>	Dónde?	↓ Determine la ubicación del problema
<b>WHO?</b>	Quién?	↓ Determine los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto
<b>WHEN?</b>	Cuándo?	↓ Defina la fecha límite para alcanzar la solución del problema
<b>HOW?</b>	Cómo?	↓ Reúna toda la información disponible cuantitativa y cualitativa
<b>HOW MUCH?</b>	Cuánto \$	



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua

## 1. IDENTIFICACION

ANÁLISIS  
CAUSA - EFECTO

RECOLECTE Y ANALICE  
LA INFORMACIÓN  
DEL PROBLEMA

IDENTIFIQUE  
LAS CAUSAS - RAIZ  
DEL PROBLEMA

REGISTRE LAS  
CAUSAS RAIZ

- Detecte las causas principales del problema.
- Establezca hipótesis sobre las causas más probables.
- Verifique las causas más probables.
- Documente en el Formato



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua

## 1. IDENTIFICACION

PLAN DE MEJORAMIENTO  
ACCIONES  
CONTRA LAS CAUSAS  
RAIZALES DEL PROBLEMA

- Defina un plan de trabajo
- Obtenga la aprobación de recursos necesarios
- Elabore un cronograma de trabajo que le permita hacer un seguimiento del tiempo programado
- Comunique por escrito a cada persona responsable de realizar cada acción
- Entrene aquellas personas que van a ejecutar cada acción
- Documente en el Formato



# EJEMPLOS....

## 1. IDENTIFICACION

ANÁLISIS  
CAUSA - EFECTO

RECOLECTE Y ANALICE  
LA INFORMACIÓN  
DEL PROBLEMA

IDENTIFIQUE  
LAS CAUSAS - RAIZ  
DEL PROBLEMA

REGISTRE LAS  
CAUSAS RAIZ

**Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H**

**WHAT.**

Qué es?

**WHY?**

Por qué?

**WHERE?**

Dónde?

**WHO?**

Quién?

**WHEN?**

Cuándo?

**HOW?**

Cómo?

**HOW MUCH?**

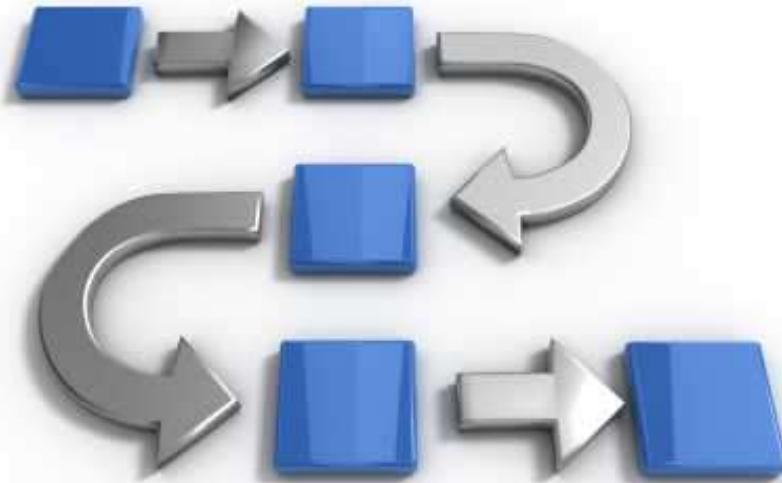
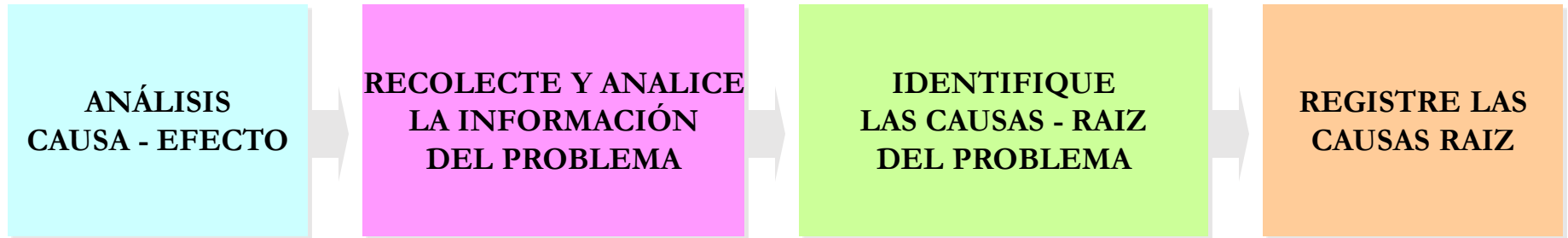
Cuánto \$





# EJEMPLOS....

## 1. IDENTIFICACION



También podemos utilizar los 5 por qué...

# EJEMPLOS....

## 1. IDENTIFICACION

ANÁLISIS  
CAUSA - EFECTO

RECOLECTE Y ANALICE  
LA INFORMACIÓN  
DEL PROBLEMA

IDENTIFIQUE  
LAS CAUSAS - RAIZ  
DEL PROBLEMA

REGISTRE LAS  
CAUSAS RAIZ



# EJEMPLOS....

## 1. IDENTIFICACION

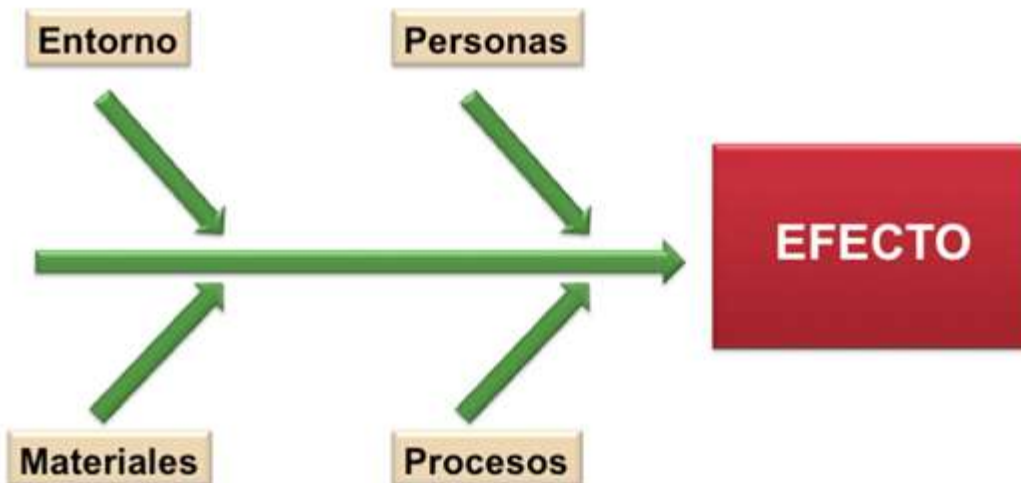
ANÁLISIS  
CAUSA - EFECTO

RECOLECTE Y ANALICE  
LA INFORMACIÓN  
DEL PROBLEMA

IDENTIFIQUE  
LAS CAUSAS - RAIZ  
DEL PROBLEMA

REGISTRE LAS  
CAUSAS RAIZ

### Diagrama causa-efecto



O el diagrama de espina de pescado...



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua

## 2. LA EJECUCION

*EJECUTE EL PLAN  
DE TRABAJO*



*MEJORAMIENTO  
DEL PROCESO*

- Ponga en ejecución el plan de trabajo y haga un seguimiento a las acciones
- Registre toda la información que permita conocer los resultados que se obtengan.



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua

## 3. LA VERIFICACION

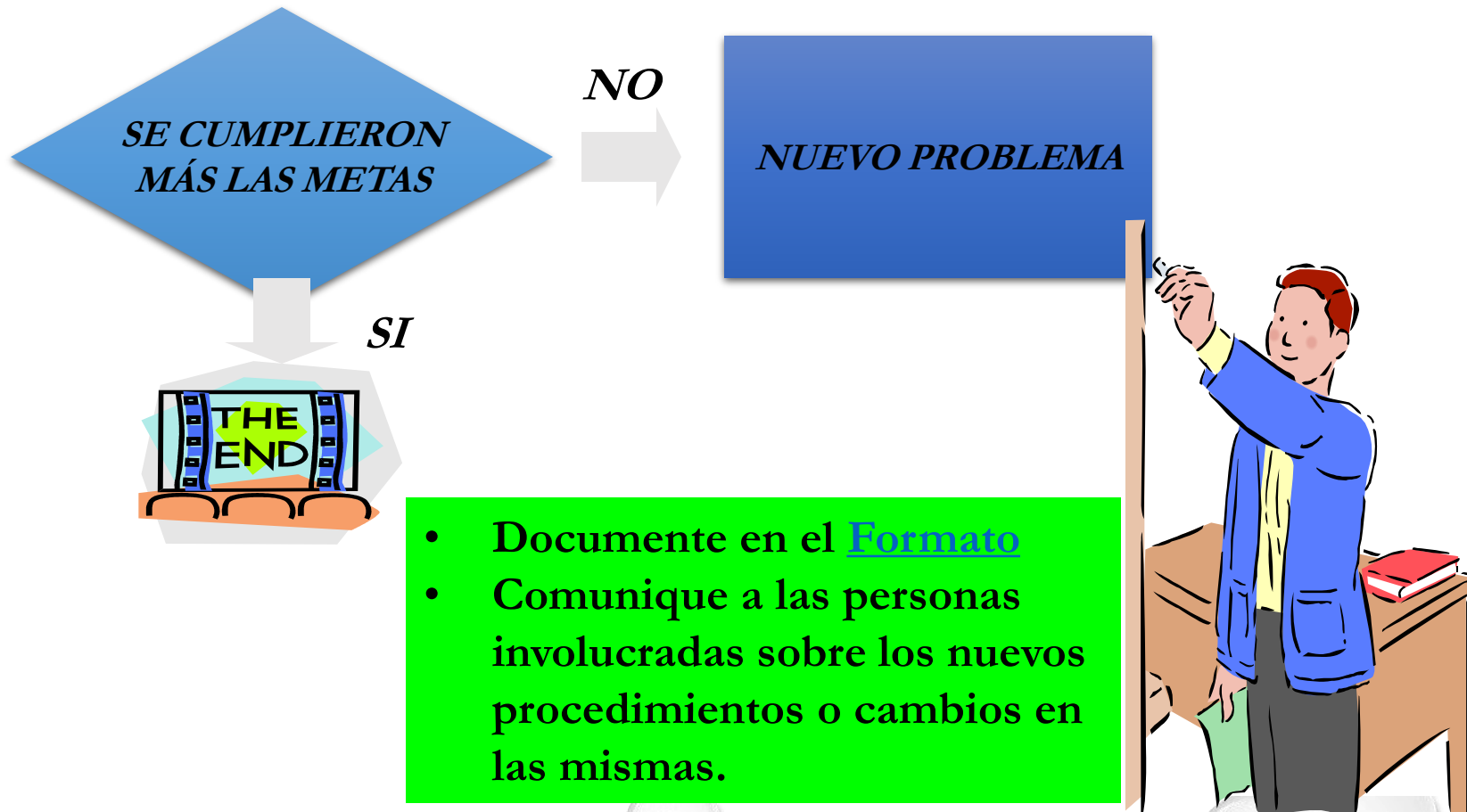
*RESULTADO*  
Vs.  
*META*

- Compare los resultados obtenidos antes y después de haber emprendido las acciones
- Grafique estas comparaciones
- Cuando el resultado no es tan satisfactorio como se esperaba, asegúrese que todas las acciones han sido implementados de acuerdo a lo planificado.
- Documente en el Formato



# Elementos de la Ruta de Mejora Continua

## 4. LA CONCLUSION





**SI ESTÁS**  
*esperando*

**EL MOMENTO**

**\* PERFECTO \***

*es*

**AHORA**

**Ing. Liliana Inés Lamprea Arroyo**

Celular: 310-2790166

[lilamprea@gmail.com](mailto:lilamprea@gmail.com)