



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



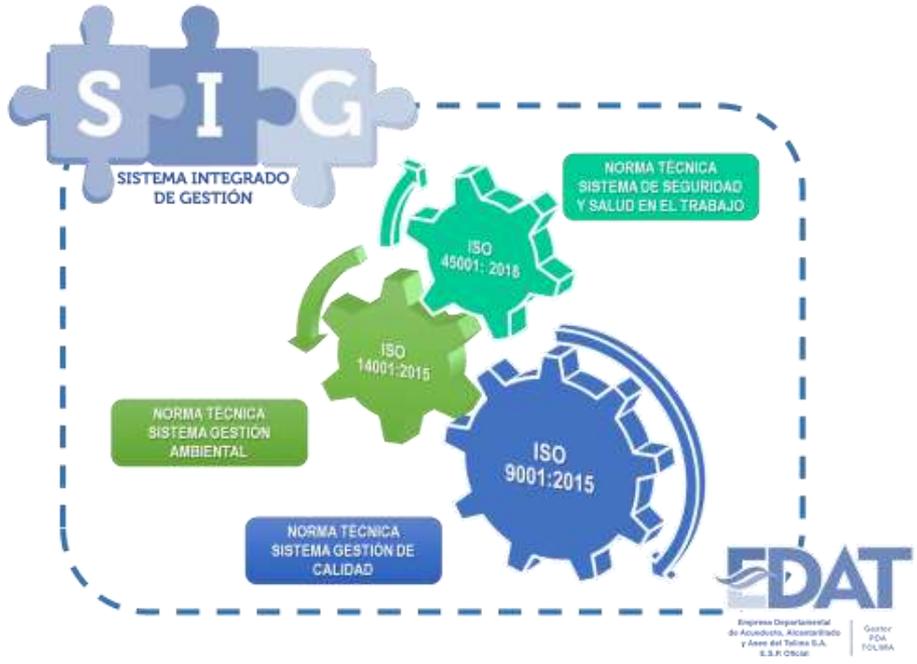
AGENDA

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

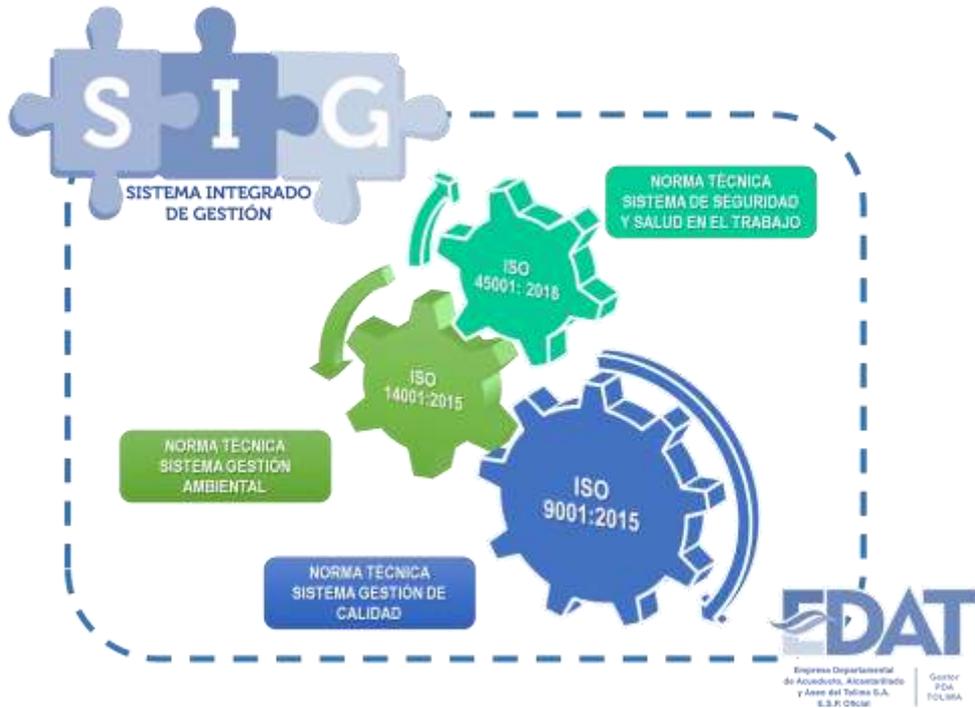


Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA



1. BIENVENIDA



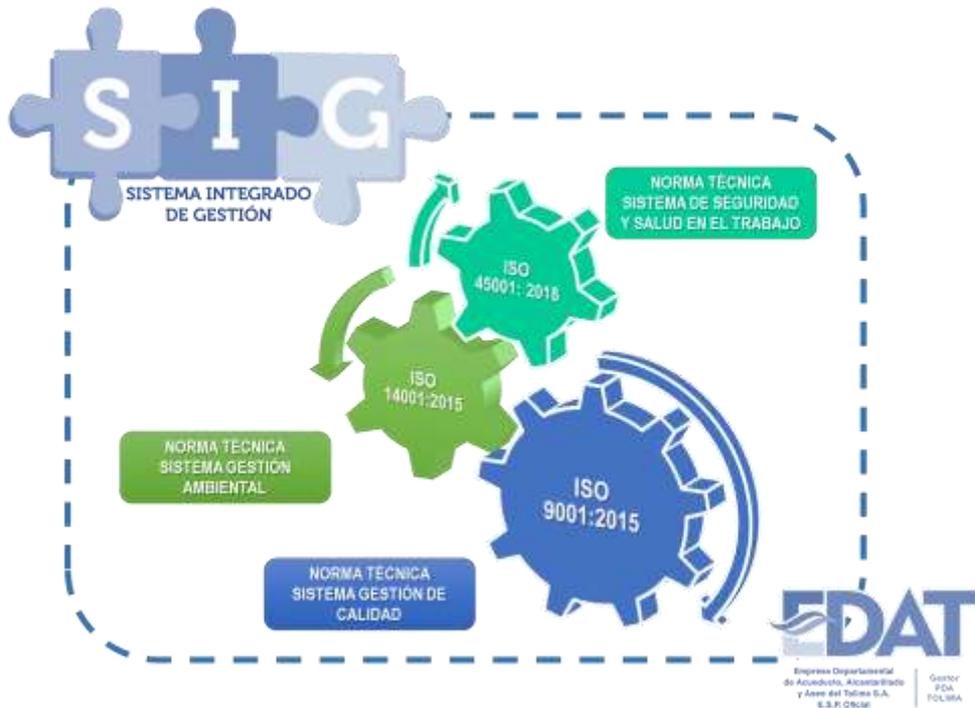
2. REGLAS DE JUEGO



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





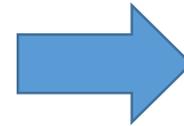
3. BALANCE AUDITORÍAS INTERNAS



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

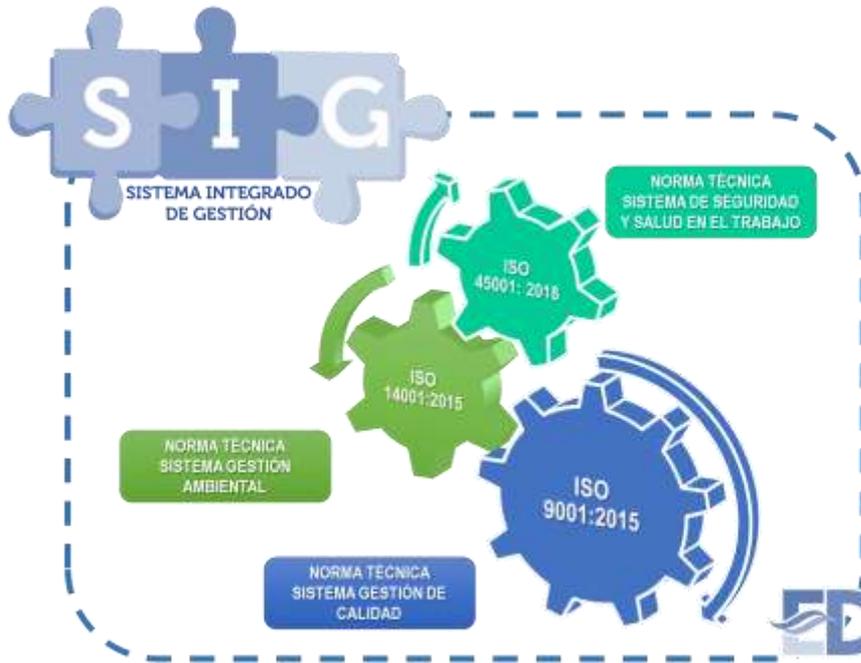
- ✓ Mayor tiempo para el desarrollo de cada auditoría
- ✓ Fortalecer el cierre de la auditoría, indicando claramente el número de NC y Observaciones.
- ✓ Ampliación de la auditoría a Contratistas de Obra
- ✓ Agregar a la Lista de Verificación otros numerales de la norma para auditar
- ✓ Mejorar la redacción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



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

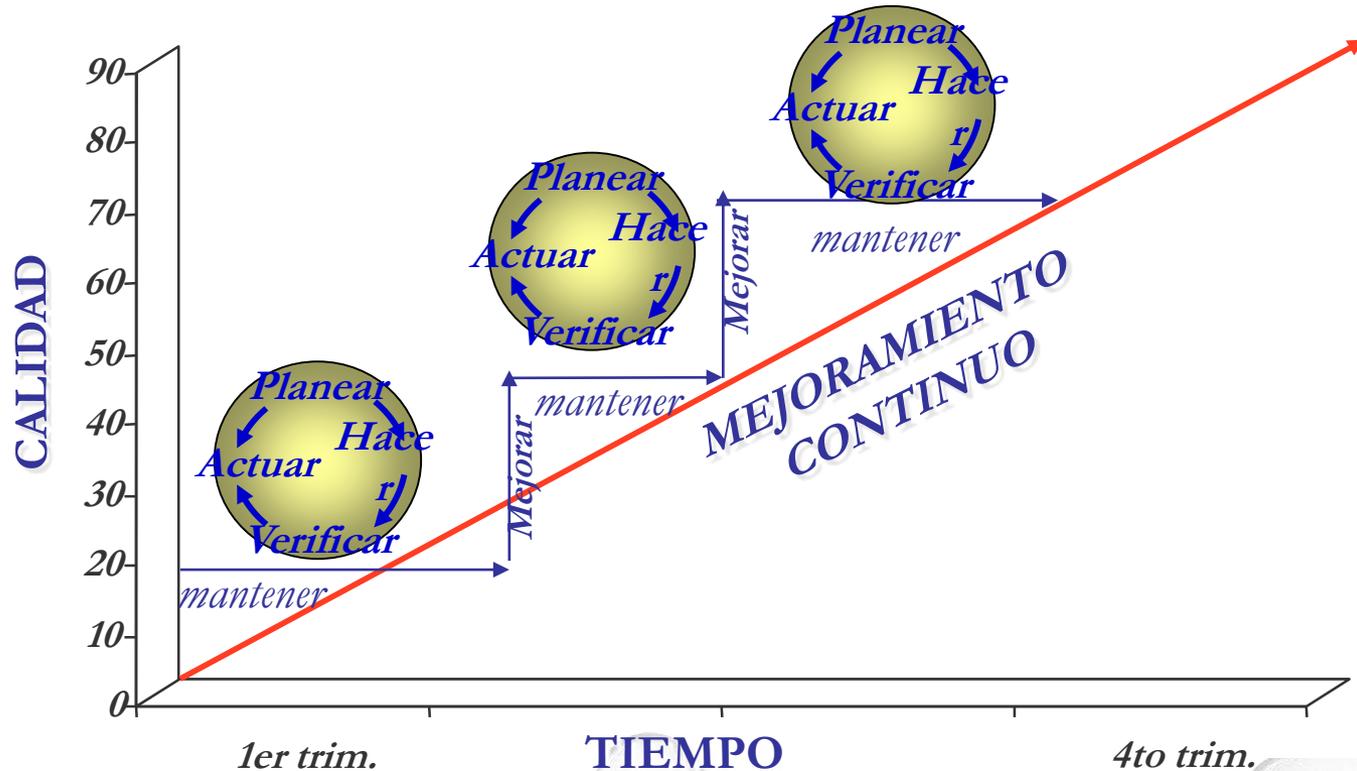


Cierre de Observaciones –
Oportunidades de



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

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

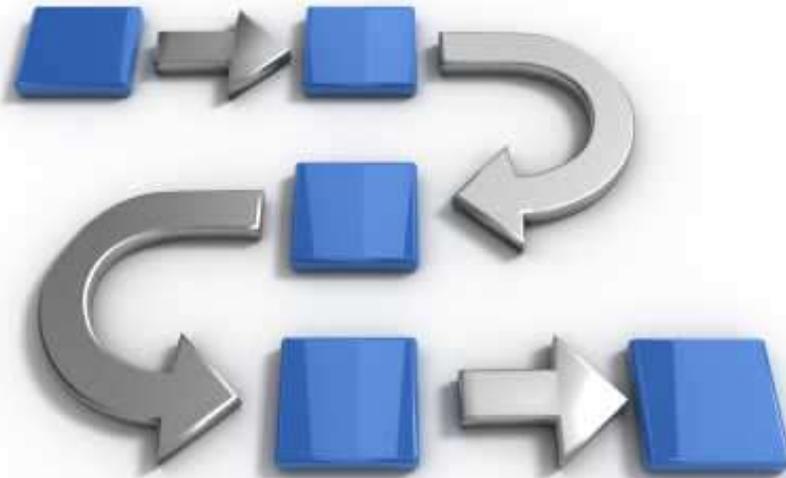
HOW MUCH?

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

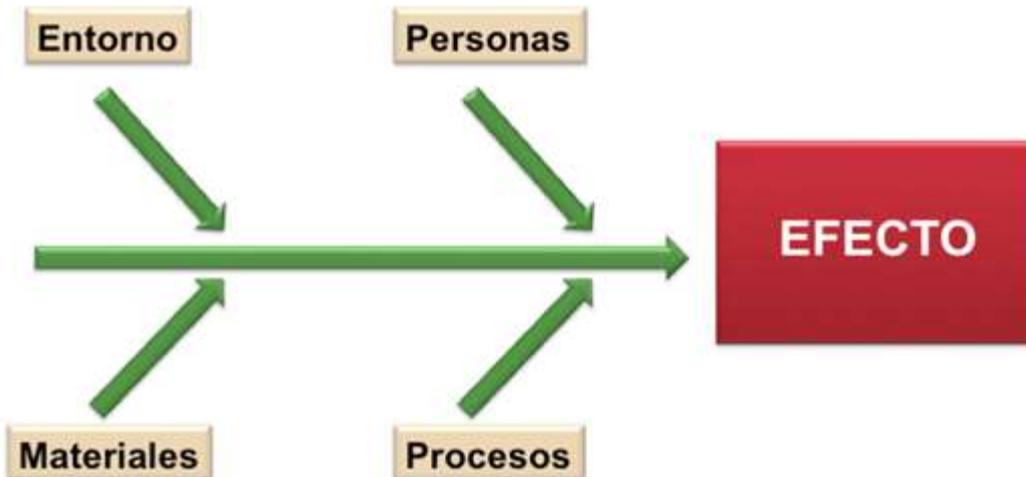
ANÁLISIS
CAUSA - EFECTO

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