Conservatorio del Tolima

Institución Universitaria

Acreditación Institucional

Alta Calidad

icontec ISO 9001 SG-CER568000

IQNet

VIGILADO MINEDUCACION

TALLER

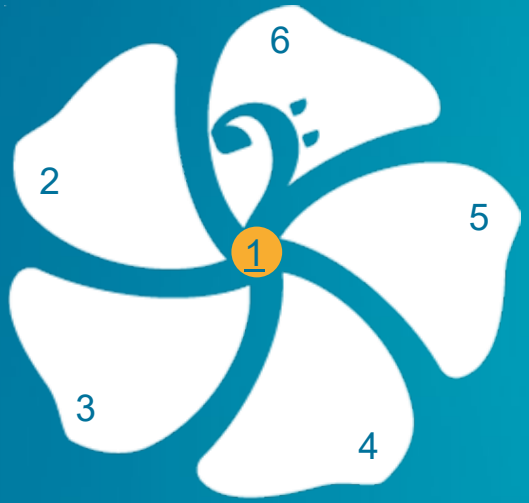
La Ruta de la Mejora Continua

Análisis de Causa Raíz

Agosto 06 de 2024

Contenido

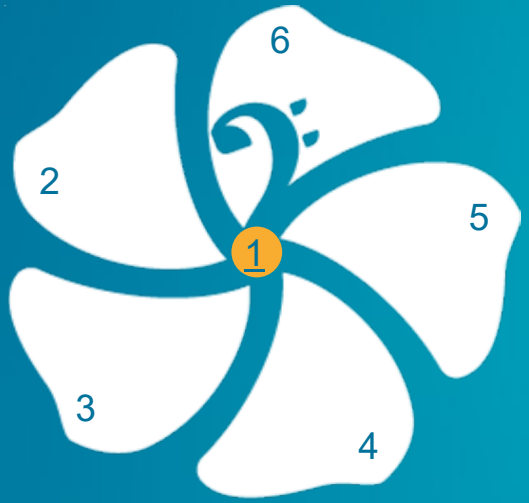
1. BIENVENIDA
2. LA RUTA DE LA MEJORA CONTINUA
3. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA
4. TALLER PRÁCTICO



1. BIENVENIDA

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





2. LA RUTA DE LA MEJORA CONTINUA



MEJORA CONTÍNUA

Herramientas para la mejora continua







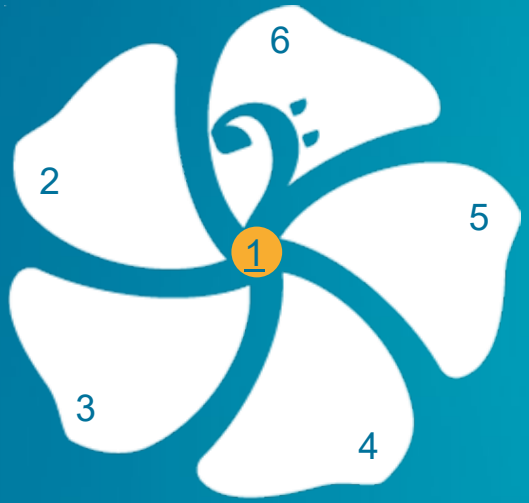






Conservatorio del Tolima
Institución Universitaria

O MINEDUCACION



3. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

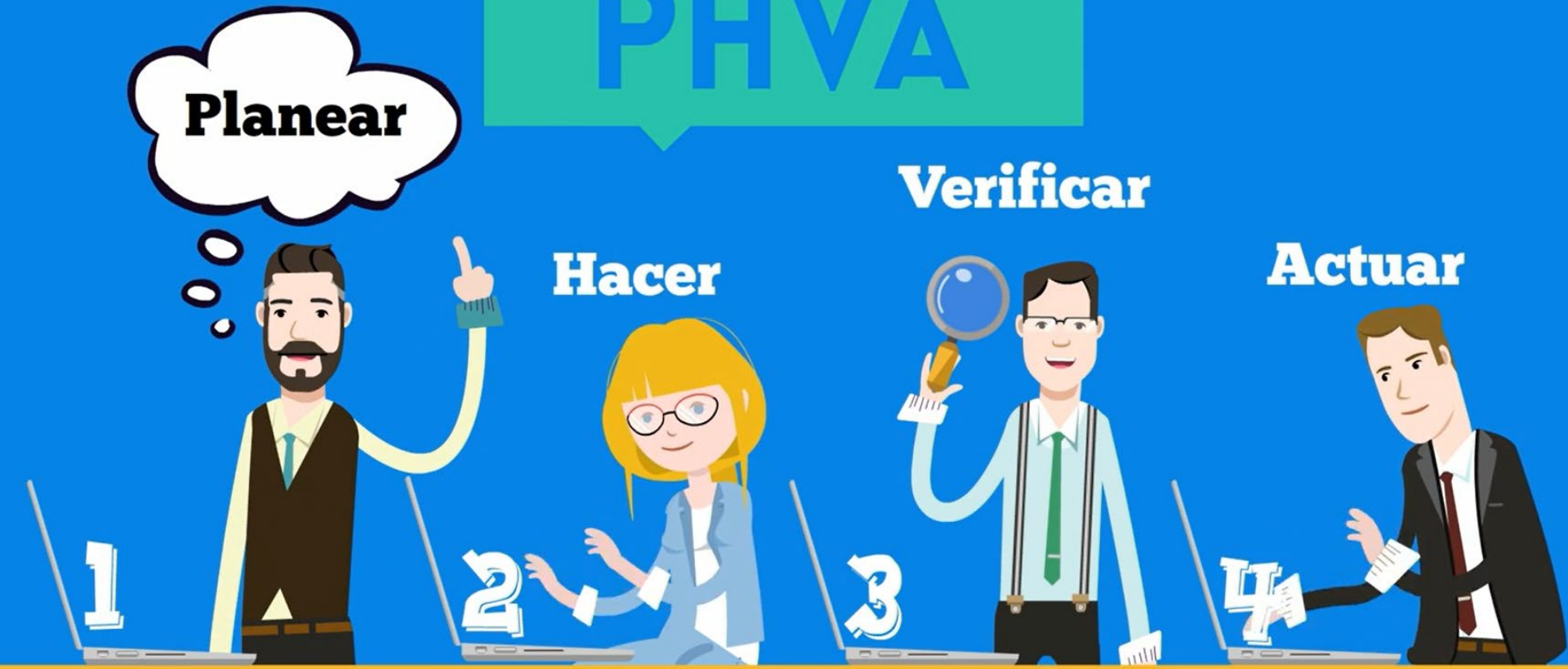
Acciones Correctivas y de Mejora

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

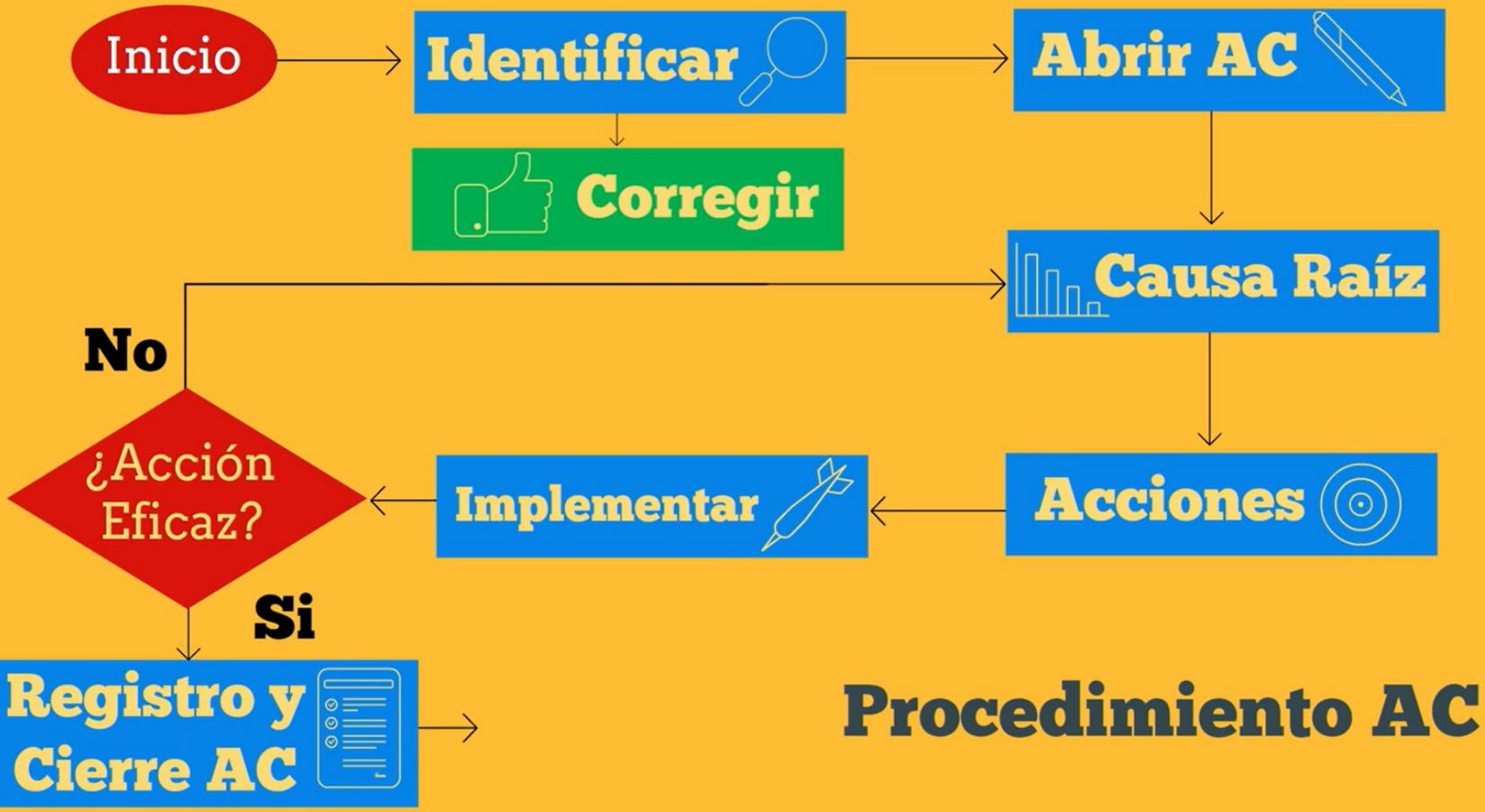
ACCIÓN DE MEJORA: acción tomada para eliminar *la (s) causa (s) de una no conformidad* potencialmente indeseable.

CORRECCIÓN?
Diferencia?

PHVA



Definir Metodología	Enseñar y Aplicar Procedimiento	Seguimiento, Medición y Análisis	Implementar Acciones


Inicio
Identificar
Abrir AC
Corregir
Causa Raíz
No
¿Acción Eficaz?
Implementar
Acciones
Si
Registro y Cierre AC
Procedimiento AC

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 Mejora

Elementos de la Ruta de Mejora Continua



1. IDENTIFICACION

- EL PROBLEMA
- LA SITUACION ACTUAL
- EL ANALISIS
- LAS ACCIONES

POR QUE
CUANDO,
COMO,
QUIEN
DONDE

P

2. LA EJECUCION

E

3. LA VERIFICACION

V

4. LA CONCLUSION

A

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 $	





Conservatorio del Tolima
Institución Universitaria

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



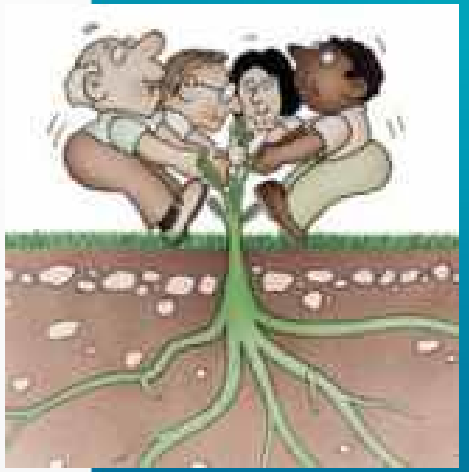
EJEMPLOS….

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

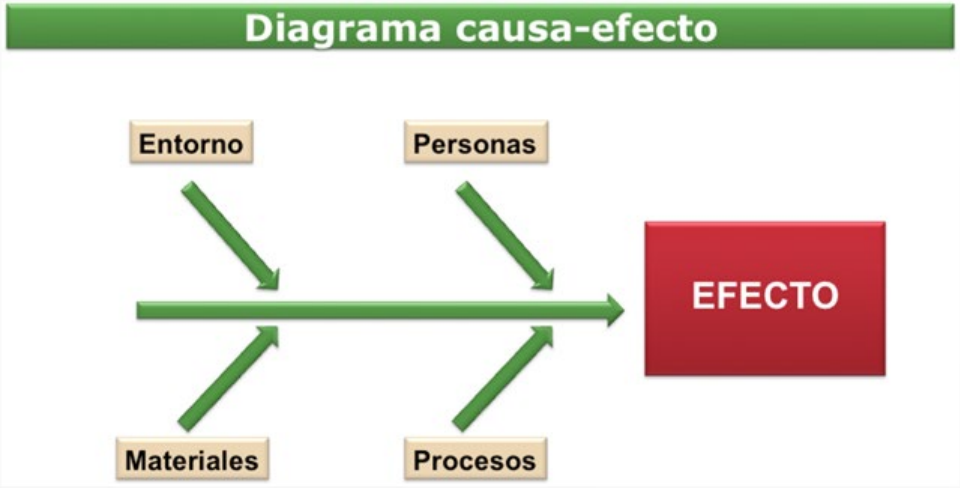
ANÁLISIS CAUSA - EFECTO → **RECOLECTE Y ANALICE LA INFORMACIÓN DEL PROBLEMA** → **IDENTIFIQUE LAS CAUSAS - RAIZ DEL PROBLEMA** → **REGISTRE LAS CAUSAS RAIZ**

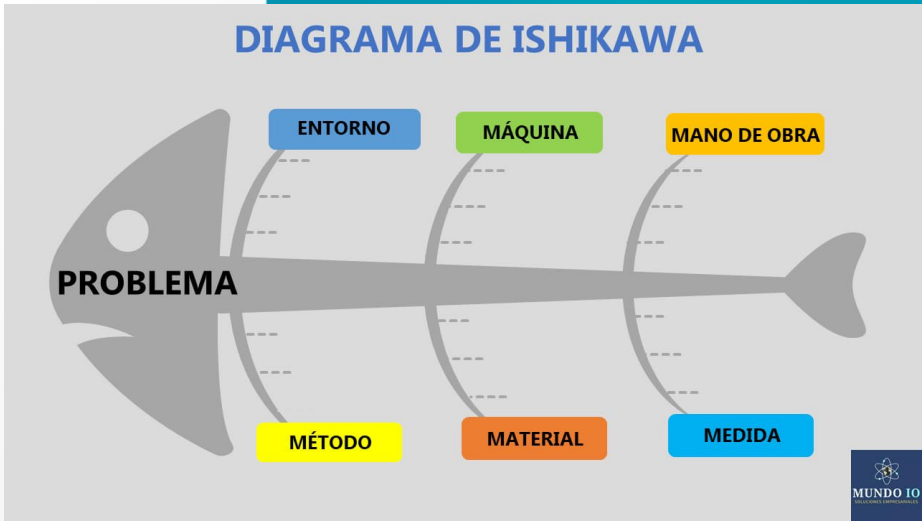


EJEMPLOS….

1. IDENTIFICACION

ANÁLISIS CAUSA - EFECTO → RECOLECTE Y ANALICE LA INFORMACIÓN DEL PROBLEMA → IDENTIFIQUE LAS CAUSAS - RAIZ DEL PROBLEMA → REGISTRE LAS CAUSAS RAIZ





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

SE CUMPLIERON MÁS LAS METAS

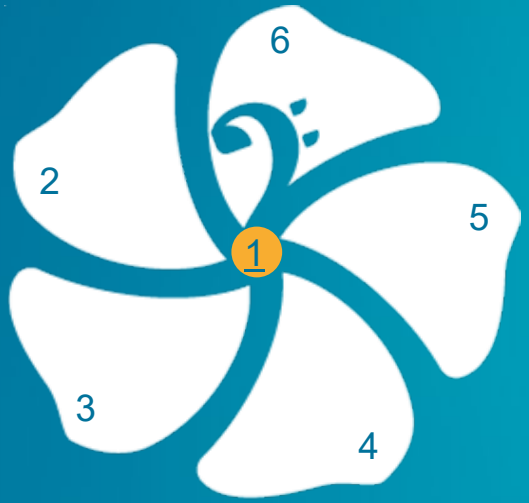
NO → *NUEVO PROBLEMA*

SI



- Documente en el Formato
- Comunique a las personas involucradas sobre los nuevos procedimientos o cambios en las mismas.





4. TALLER PRÁCTICO



Ing. Liliana Inés Lamprea Arroyo
Celular: 310-2790166
Email: quality.tolima@gmail.com

Conservatorio del Tolima

Institución Universitaria

Acreditación Institucional

Alta Calidad

VIGILADO MINEDUCACION