



MODULO 3: Indicadores y Auditoria Interna

**CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL DEL
ATLÁNTICO**



8,2,3 Seguimiento y medición de los procesos

ORGANIZACION

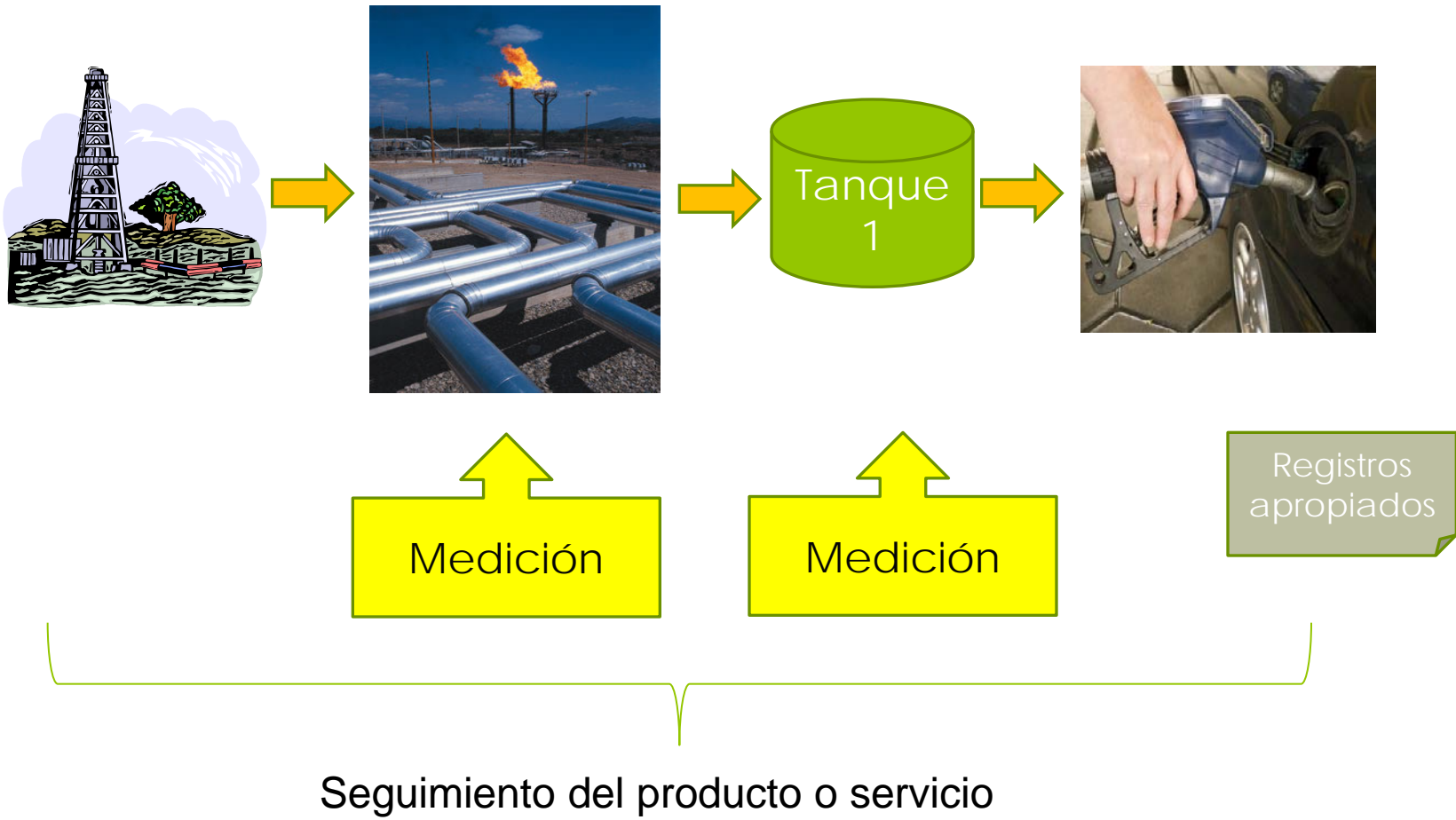
Seguimiento

Medición (Si aplica)



CAPACIDAD

8,2,4 Seguimiento y medición del producto



8.4 Análisis de Datos



La
satisfacción
del cliente

La
conformidad
con los
requisitos del
producto y/o
servicio

Las
características
y tendencias
de los
procesos y de
los productos
y/o servicios

Los
proveedores

INDICADORES

Del latín “Indicare”, significa:
“Mostrar o significar algo, con
indicios y señales



INDICADORES

Es una herramienta que entrega **información cuantitativa respecto** del logro o resultado en la entrega de productos (bienes o servicios) generados por la institución, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos



Pasos para formular Indicadores

1. Establecer las directrices estratégicas como referente para la medición.
2. Establecer las áreas o procesos de desempeño relevantes a medir.
3. Definir los objetivos estratégicos y de las áreas o procesos
4. Formular el indicador para medir el producto u objetivo y describir la fórmula de cálculo.
5. Validar los indicadores aplicando criterios técnicos

Pasos para formular Indicadores

6. Recopilar los datos
7. Establecer las metas o el valor deseado del indicador y la periodicidad de la medición
8. Señalar la fuente de los datos
9. Establecer supuestos (observaciones)
10. Evaluar: establecer referentes comparativos y establecer juicios.
11. Comunicar e Informar el desempeño logrado

Ejemplos de Indicadores

Indicador	Formula
<p>Porcentaje de alertas tempranas en la variable hidrometereológica, realizadas con 24 horas de anticipación a la ocurrencia del evento, a las Intendencias y Gobernaciones</p>	<p>$\left(\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de alertas tempranas, en la variable Hidrometereológica realizadas con 24 horas de anticipación a la ocurrencia del evento a las Intendencias y gobernaciones en el año } t}{\text{N}^{\circ} \text{ de eventos hidrometereológicos ocurridos en el año } t} - \frac{\text{N}^{\circ} \text{ eventos Hidrometereológicos fallidos en el año } t}{\text{N}^{\circ} \text{ eventos hidrometereológicos ocurridos en el año } t} \right) * 100$</p>
<p>Porcentaje de Regiones con diagnósticos de Vulnerabilidad considerando las variables de riesgo más recurrentes en la región.</p>	<p>$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de Regiones con Diagnósticos de Vulnerabilidad en el año } t}{\text{Total de regiones del año } t} * 100$</p>

¿Como recibir una auditoria?

EN NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEBEMOS EVITAR:

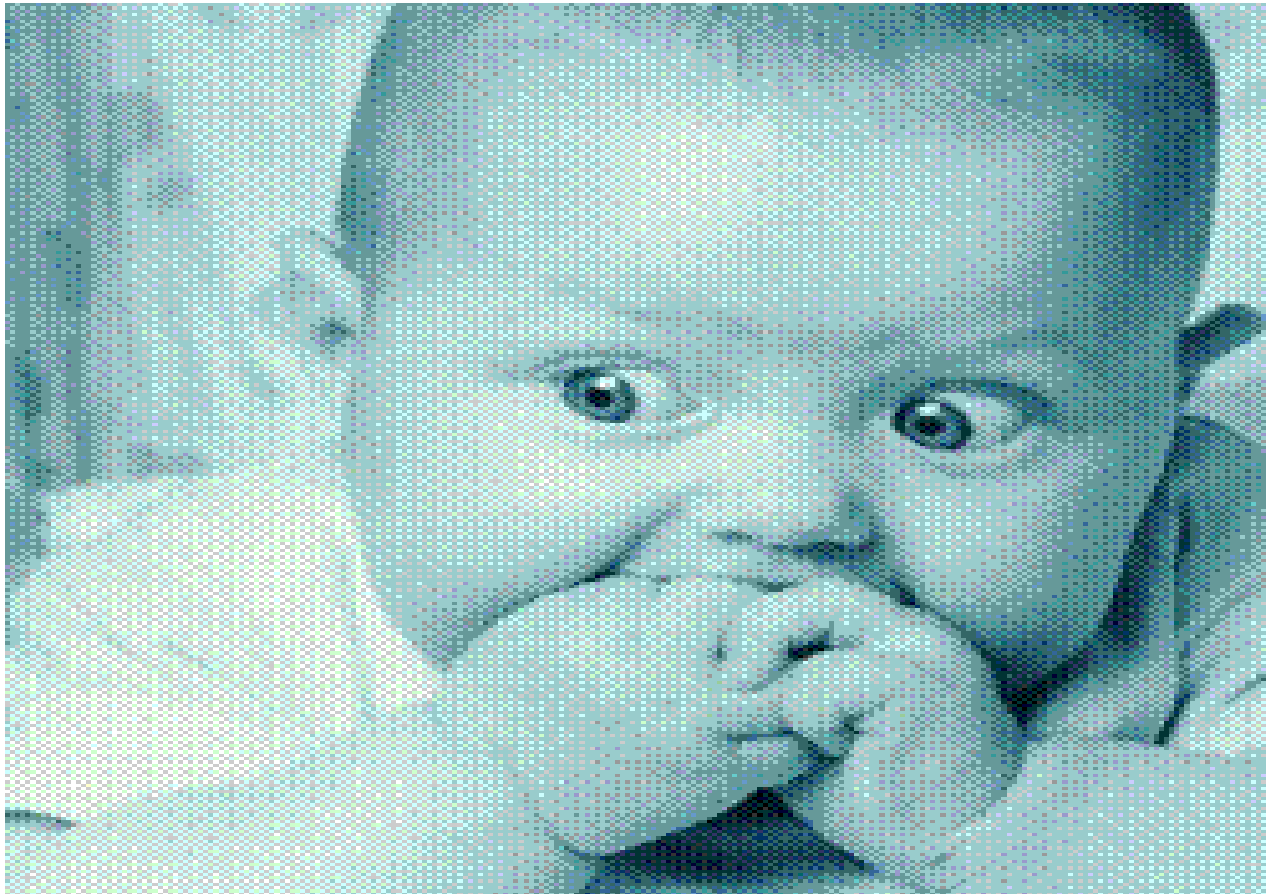


Angustias

Malos
Entendidos



Nervios



!!!! Ahí viene el auditor !!!!



POR EL CONTRARIO...

Debemos Buscar



“SOLUCIONES”



LOS SECRETOS DEL AUDITOR

Que busca un Auditor cuando Audita a una Organización contra la Norma?

La respuesta es muy sencilla: **"CUMPLIMIENTO"**

Evidencia de conformidad en:

1. Documentación,
2. Implementación,
3. Cumplimiento,
4. Eficacia,
5. Eficiencia,
6. Mejora Continua,



LOS AUDITORES BUSCARÁN DETERMINAR SI:



- ✓ Las personas siguen los procedimientos e instructivos.
- ✓ El personal tiene la capacitación y los equipos apropiados.
- ✓ Las personas saben lo que deberían hacer.
- ✓ Las descripciones y explicaciones de los entrevistados concuerdan con las definiciones escritas.



QUE HACER ANTE LAS NO CONFORMIDADES?

- Llevar a cabo acciones inmediatas de acuerdo a los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, control del servicio no conforme.



RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIA:

- ✓ Trata de mantener tu lugar de trabajo limpio y ordenado.
- ✓ Mantén en orden y disponibles: al personal, los registros y procedimientos aplicables a tu función.
- ✓ Muestra sólo la documentación que te solicitan.
- ✓ Contesta sólo lo que te preguntan.
- ✓ Tomate tu tiempo para contestar.



RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIA:

- ✓ No trates de contestar de memoria, consulta tus documentos.
- ✓ Muestra un buen manejo de la documentación, esto resalta el involucramiento y compromiso con el SGI.
- ✓ Identifica tus responsabilidades, autoridad e interrelación y en dónde está documentado.
- ✓ En caso de tener No Conformidades, entiende cuál es el motivo de la misma.
- ✓ Si hay No Conformidades, no te preocupes, mejor ocúpate en tratar de cerrarlas antes de la reunión de cierre.



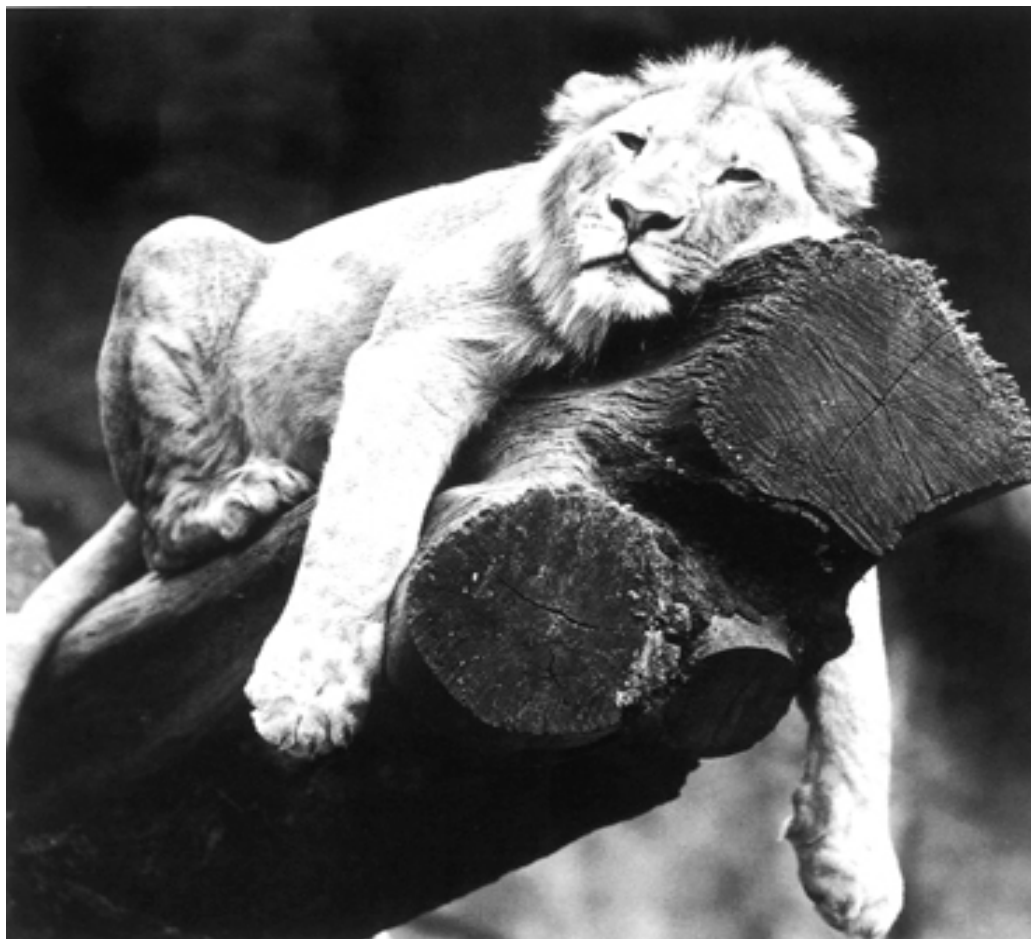
MOSTREMOS UN POCO DE SIMPATIA!!!



Si este fue un proyecto de “aquellos” que comenzamos con un razonable optimismo.



y al final lo
estás
terminando. . .
“un poco
cansado”





“Con una
que otra
nueva
arruguita”





Si durante la
construcción del
SGC olvidaste más
de algún registro o
documento
importante ...



Sin mencionar
“algunas
diferencias con
nuestros
compañeros”





¡Ahora llega
tu Sistema de
Gestión de
Calidad
Renovado!



TERCERA PARTE

Acciones Correctivas y Preventivas

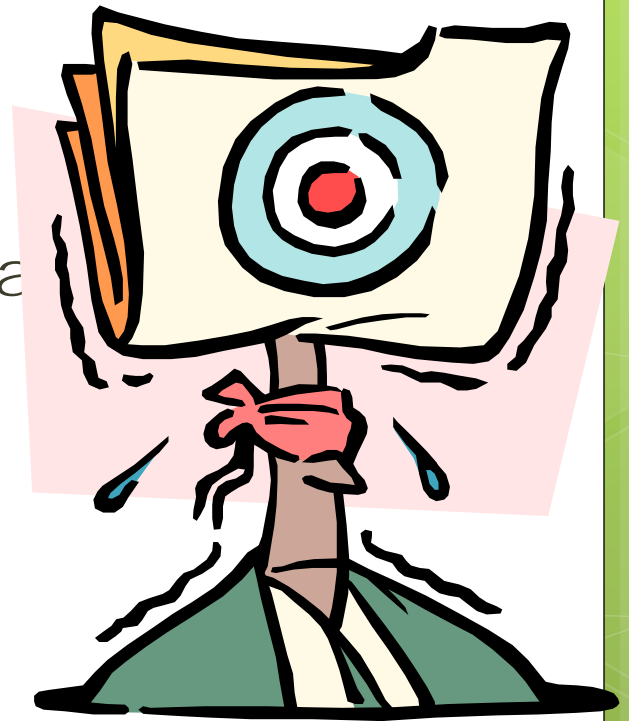
Conceptos.

- Hallazgos: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría; Pueden indicar conformidad o no conformidad.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
- Reclasificación: Darle otro final al producto.
- Concesión: desvío de requisitos con aprobación del cliente.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acciones Correctivas y Preventivas

Conceptos

- Accion Preventiva: Accion tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situacion potencialmente indeseable.
- Mejora de la calidad: parte de la gestion de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.



Ing. Victor Agudelo Rios
VICAGUDELO@Yahoo.com

Acciones Correctivas y Preventivas

Ejemplos

EMPRESA	PROBLEMA	ACCION PREVENTIVA
Transportadora	Accidente de uno de sus buses por exceso de velocidad.	Instalación de un tacografo en los buses para control de velocidad.
Confección	No existe disponibilidad de marquillas y esto hace que algunos pedidos salgan sin marquillas en las prendas	Planificar con base en las ventas de la organización y las existencias de almacén, el suministro de marquillas.
Ingeniería de Consulta	Ejecución de pólizas de cumplimiento y calidad	Leer los contratos antes de firmarlos, entender muy bien el alcance de los mismos, hacer la planificación del servicio antes de generar el compromiso.
Área financiera	Información incompleta o errada	Revisar fuentes de producción de la información. Revisar y evaluar el diseño y contenido de los informes
Área financiera	Problemas de liquidez en el sector financiero	Revisar políticas de credito. Preparar nuevos mecanismos de cobranza. Buscar nuevos mecanismos de financiamiento. Negociar cartera. Descuentos por pronto pago.

Acciones Correctivas y Preventivas

PHVA

Actuar

Identificar e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos de acciones correctivas y preventivas

Planear

Establecer procedimientos documentados para acciones correctivas y preventivas

Verificar

Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos de acciones correctivas y preventivas

Hacer

Implementar lo dicho en los documentos al momento de identificar una no conformidad real o potencial

Acciones Correctivas y Preventivas

30

Proceso de Accion Correctiva

- Entradas
- Revisar no conformidad
- Determinar causas de las no conformidades
- Evaluar necesidades de adoptar acciones
- Determinar e implementar acciones
- Registrar resultados
- Revisar acciones tomadas
- Revisar eficacia de las acciones tomadas
- Salidas

Ing. Victor Agudelo Rios
VICAGUDELO@Yahoo.com

Acciones Correctivas y Preventivas

Proceso de Accion Preventiva

- Entradas
- Determinar causas
- Evaluar la necesidad de actuar
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar resultados
- Revisar acciones preventivas tomadas
- Revisar eficacia
- Salidas

Acciones Correctivas y Preventivas

Herramientas para el analisis de causas

- Estartificacion
- Lluvia de ideas
- Grafico de pareto
- Diagrama causa efecto
- Histograma
- Cartas de Control y graficas

TALLER 3

30 minutos

Objetivo: Adquirir habilidades para el análisis de causas y la definición de acciones correctivas.

Metodología: Reunirse en grupos de 4 personas

- Leer el caso propuesto.
- Analizar las posibles causas del caso propuesto.
- Redactar acciones que conduzcan a la eliminación de las causas



Gracias!!!

