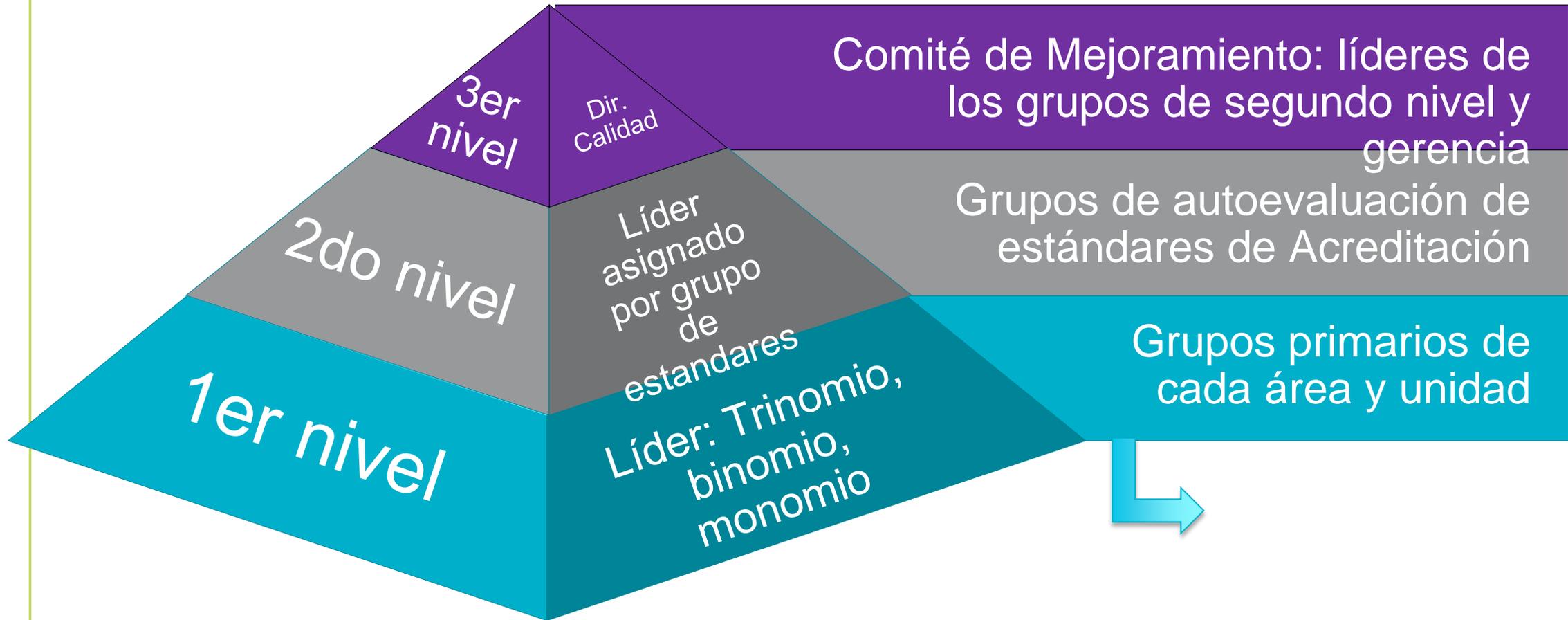


Mejoramiento continuo

Modelo de mejoramiento



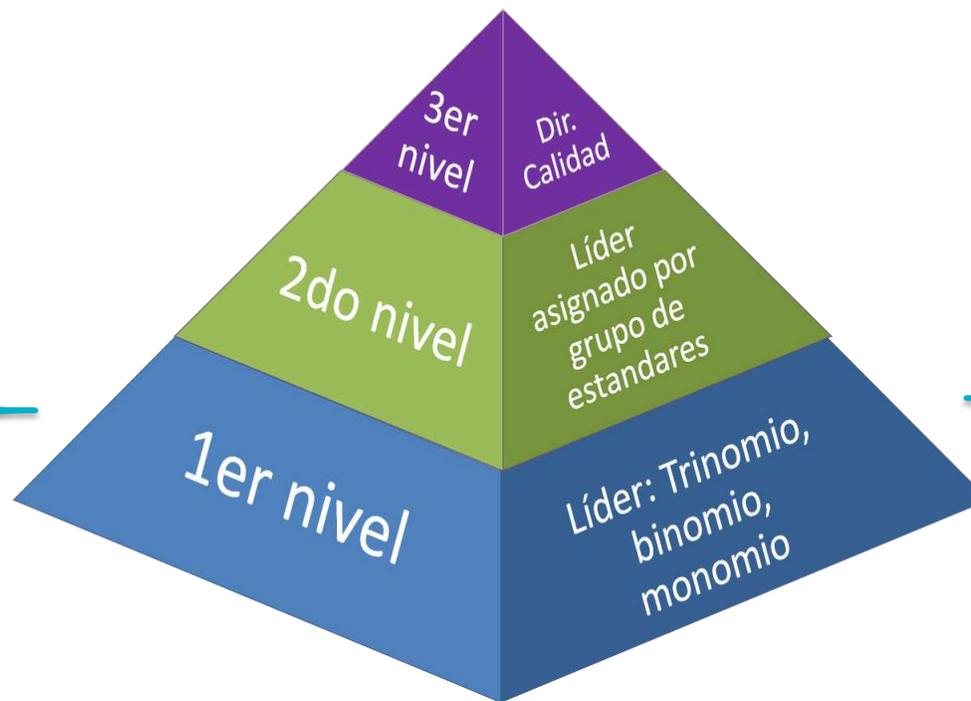
Niveles de mejoramiento



Modelo de mejoramiento

FUENTES

- Resultados de autoevaluaciones
- Informes de auditorías internas
- Informes de auditorías externas
- Análisis propio del proceso
- Referenciaciones comparativas
- Comentarios de los usuarios
- Evaluación de experiencia de los usuarios
- Normatividad
- Ingenia
- Comités
- Indicadores
- Matrices de riesgo
- Una cita con el gerente para el mejoramiento



Aprendizaje organizacional

Decreto 1011 de 2006



Comunicación de resultados

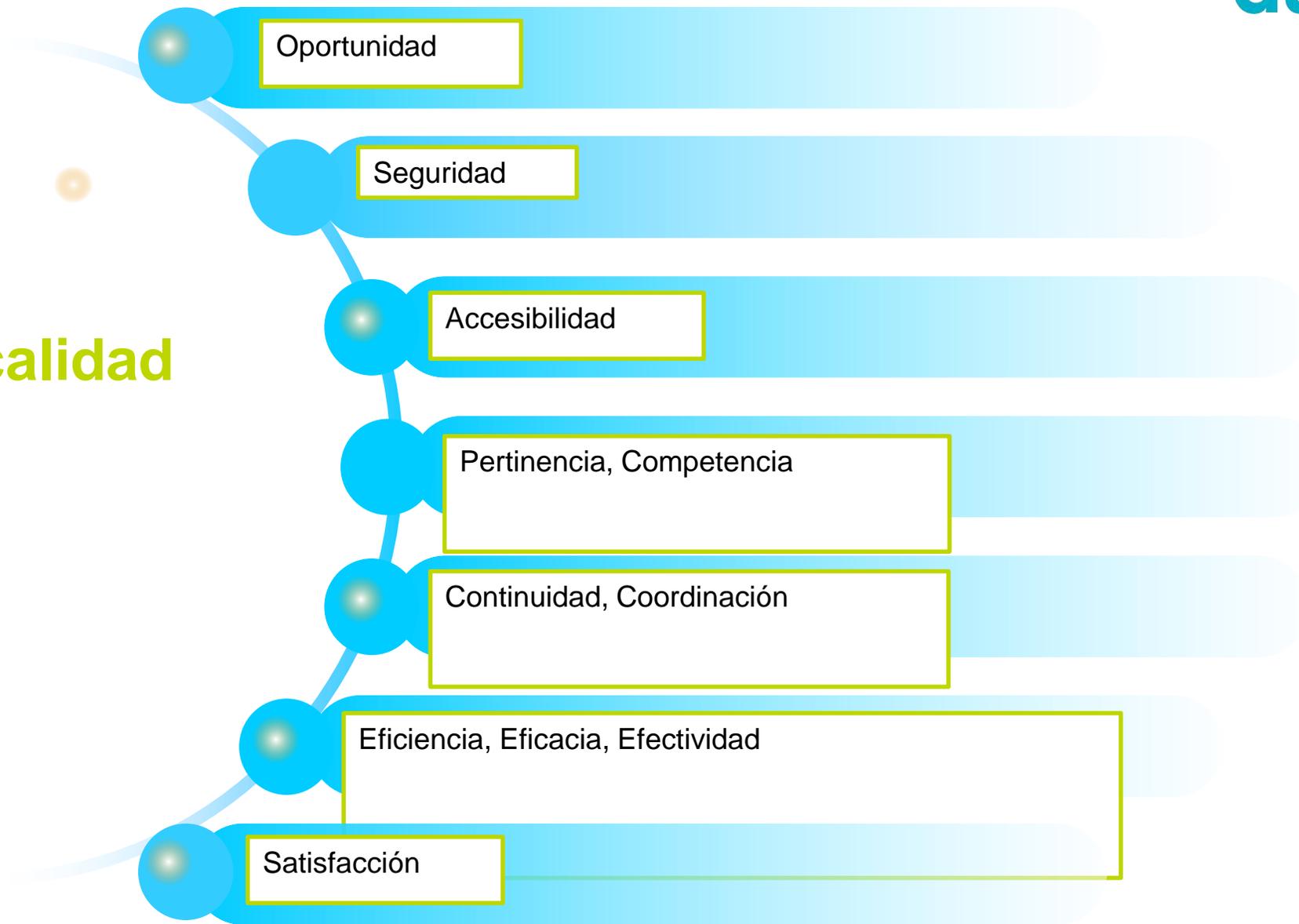
Definiciones importantes

- Es la forma sistemática de optimizar y aumentar la calidad de un proceso
 - Mediante el uso de metodologías que permiten la identificación de causas, la elaboración de planes de acción
 - A través de acciones preventivas, correctivas o proactivas
- Seguimiento a su ejecución, obteniendo resultados demostrables



- Tomar como "comparadores"
- A aquellos productos, servicios y procesos
- Que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés
- Con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y propiciar su aplicación o adaptación

Atributos de calidad



Tipos de acciones de mejoramiento

Acciones correctivas:

- Surgen de la identificación de problemas reales.
- Son de carácter reactivo con el fin de corregir una situación o causa identificada



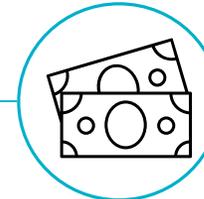
Acciones proactivas:

- Son motivadas por la oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad de un proceso.

Acciones preventivas:

- Surgen de la identificación de problemas potenciales
- Para evitar o mitigar una situación potencialmente indeseable sobre los procesos
- Deben realizarse en forma previa a la atención

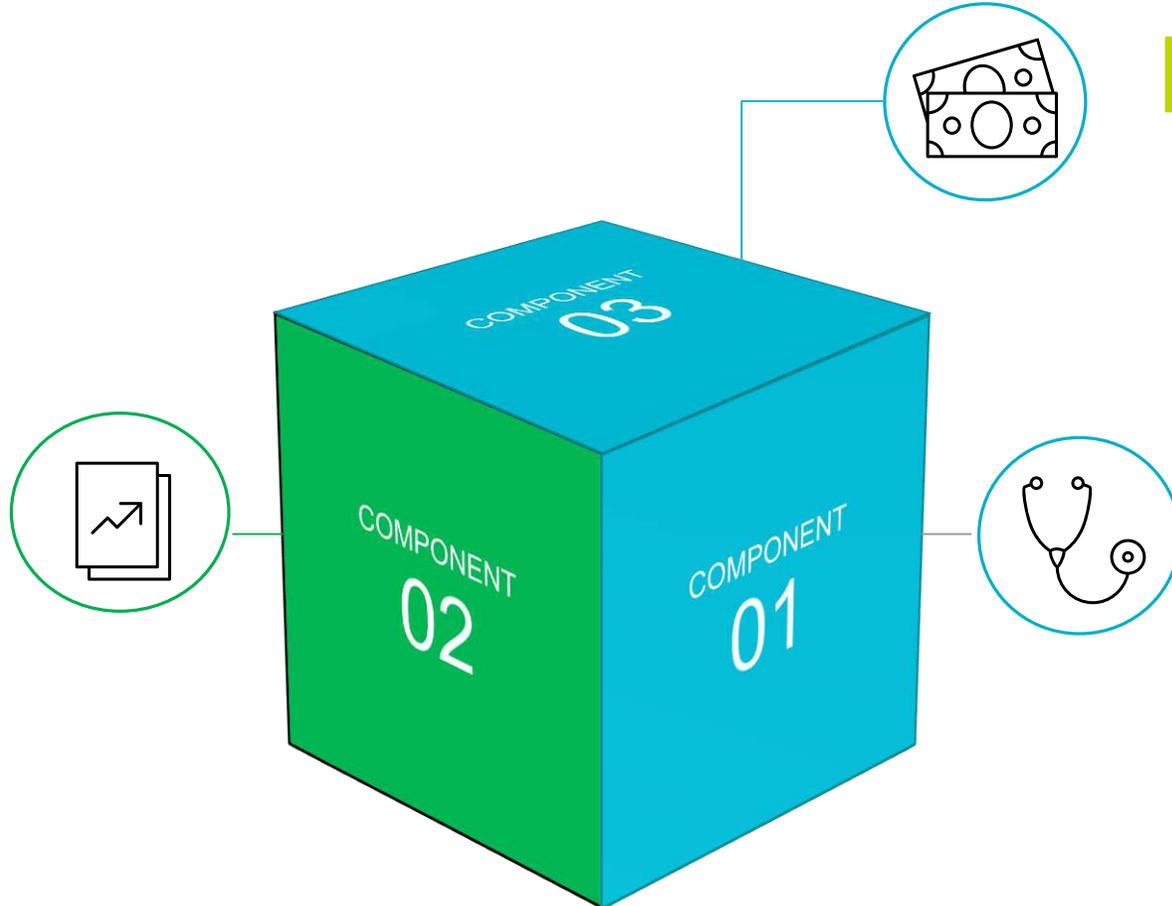
Estratégicas



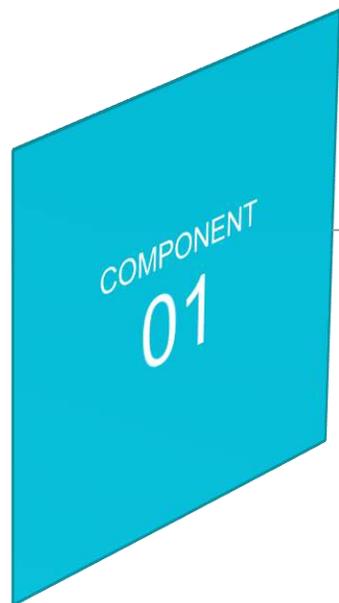
Operativas
(AMEO)



Tácticas
(AMETA)



Gestión acciones de mejora



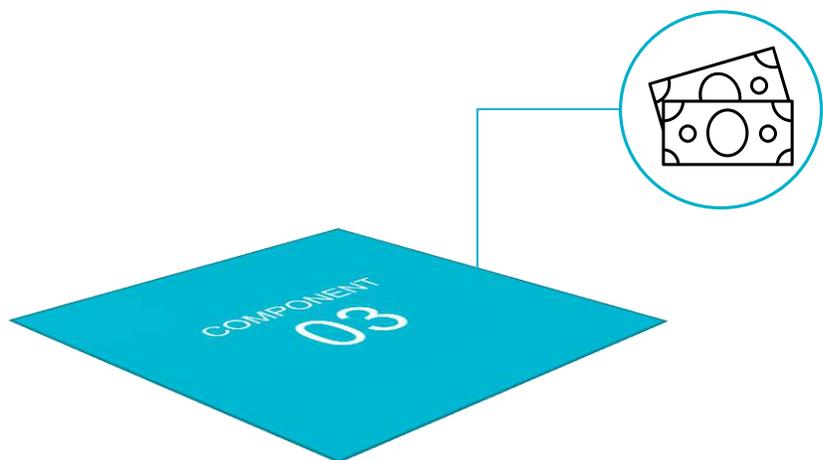
Operativas

(AMEO)



Pueden ser emprendidas por los líderes de los procesos sin requerir de la aprobación de directivos o superiores

Se registran en el **F-MJ-5 Acciones de Mejora de Nivel Operativo (AMEO)**



Estratégicas

Son las acciones que requieren una inversión mínima o gasto anual de 100 millones de pesos al año. Estas se consideran proyectos institucionales y debe seguir lo definido en el **PC-PY-1** *Formulación y evaluación de proyectos*

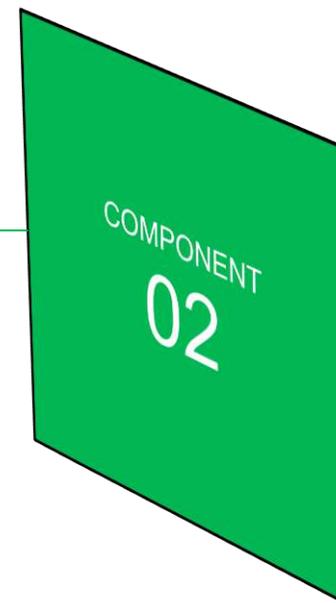
Gestión acciones de mejora

Se emprenden cuando la intervención para la mejora requiera aprobación por parte de directores:

- Planeación de métodos nuevos o rediseños de fondo de los métodos actuales de trabajo
 - Interrelación de procesos
 - Cambios significativos en la infraestructura
- Inversiones nuevas de recursos entre 2 smmlv y 100 millones de pesos al año

Se registran en el **F-MJ-6 Acciones de Mejora de Nivel Táctico (AMETA)**

Tácticas
(AMETA)



Proceso de mejoramiento continuo

