



PLAN NACIONAL MULTIMODAL 2024

Comunidad Nacional de Conocimiento en:

*SISTEMAS DE GESTIÓN DE
OPERACIONES DE SEGURIDAD
PRIVADA - ISO 18788:2015*

El cuidado de sí
suma a tu vida



SESIÓN 8: MEJORA CONTINUA CAPITULO X – NORMA ISO 18788:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA

Experto Líder:

CARLOS ANDRÉS VALENCIA HERNÁNDEZ

Perfil Profesional:

Administrador, con Magister en Gestión de la Calidad y en las Organizaciones, Especialista en Gestión Territorial, Seguridad Pública y en riesgos laborales, implemento el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de la Policía Nacional de Colombia fue asesor internacional del Gobierno de Guatemala, actualmente instructor y profesor de la Cruz Roja Colombiana, el Concejo Colombiano de Seguridad y diseñador instruccional para la elaboración de cursos con las Universidades Rosario, Piloto e Iberoamericana.



Carlosvalencia21@hotmail.com



3145359820



Ruta del conocimiento



INVITACIÓN



20 SEP 2024

11:00 AM

SESIÓN 9: AUDITORIA I
EN LA NORMA ISO 18788:2015
SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE
SEGURIDAD PRIVADA



Evaluémonos



“ NO BUSQUES UNA MEJORA RÁPIDA, NI GRANDE.
BUSCA PEQUEÑAS VICTORIAS UN DÍA A LA VEZ.
ESTA ES LA ÚNICA MANERA CÓMO SUCEDE – Y CUANDO OCURRE,
DURARÁ”

JOHN WOODEN



TABLA DE CONTENIDO

01

10 MEJORA

03

10,2 MEJORA CONTÍNUA

02

**10,1 NO CONFORMIDAD
Y ACCIÓN CORRECTIVA**

02

**10,2,2 GESTIÓN DEL
CAMBIO**



Objetivo General

Capacitar en la implementación efectiva de la Norma Técnica Colombiana NTC 18788: 2015 **Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad Privada**, para fortalecer la gestión de la innovación, mejorar la eficiencia y seguridad en las operaciones de vigilancia y seguridad privada.



Objetivos específicos



Crear estrategias para mejorar continuamente los procesos y procedimientos en la prestación del servicio de seguridad privada



Reconocer las características de las No Conformidades en el ejercicio del análisis de la mejora



Diseñar y Documentar y comunicar los resultados las acciones correctivas necesarias para subsanar las No Conformidades en el desarrollo de las actividades de las operaciones de seguridad privada.

1.

10. MEJORA





MEJORA CONTÍNUA

Es el conjunto de pasos y actividades específicas que se realizan para implementar la **mejora continua**.

El proceso tiene como objetivo **mejorar** continuamente los productos, servicios o procesos.



MEJORA CONTÍNUA KAIZEN



La mejora continua, también conocida como Kaizen, es una antigua filosofía basada en una afirmación muy potente.

Si queremos generar cambios sustentables en el tiempo, debemos enfocarnos en lograr cambios radicales en el corto plazo.

Mejor aún, pensemos en hacer pequeñas mejoras todos los días, y éstas nos conducirán al gran objetivo que busquemos.

MEJORA CONTÍNUA KAIZEN



La Mejora Continua es una filosofía, para la cual existen herramientas de la ingeniería industrial que nos ayudan a estructurar nuestra forma de trabajo.

“Plan” → “Planificar”,
“Do” → “Ejecutar”,
“Check” → “Verificar”,
“Act” → “Actuar”

2. 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA



NO CONFORMIDAD

Es un evento inesperado que surge durante los procesos y que afecta de forma negativa la calidad final del producto





ACCIÓN CORRECTIVA

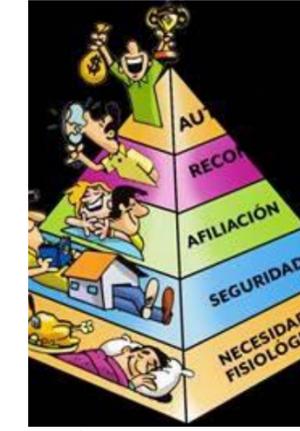
Es una actuación implementada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición



NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA



REACCIONAR ANTE LA NO CONFORMIDAD (EMPRENDER ACCIONES PARA CONTROLAR – TRATAR LAS CONSECUENCIAS)



EVALUAR LA NECESIDAD DE ACCIONES PARA PREVENIR LAS NO CONFORMIDADES (REVISIÓN DE LA NO CONFORMIDAD, CAUSA RAÍZ)



INVESTIGAR LAS NO CONFORMIDADES, CAUSAS Y OCURRENCIA



IMPLEMENTAR ACCIONES

NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Se hace necesario registrar los resultados de las acciones correctivas y preventivas que se ejecuten.

Es necesario hacer los cambios en el SGOS según sea necesario.



La organización debe asegurar que los cambios propuestos se hacen en la documentación del SGOS y debe conservar la información documentada como evidencia de:

LA NATURALEZA DE LAS NO CONFORMIDADES



Se deben tener en cuenta el origen de las no conformidades y las acciones posteriores que se ejecuten.

LOS RESULTADOS DE TODA ACCIÓN CORRECTIVA



Cada acción correctiva tiene un resultado esperado

3.

10.2 MEJORA CONTÍNUA

10.2.1. GENERALIDADES





GENERALIDADES

La organización debe mejorar continuamente la suficiencia, propiedad y eficacia del SGOS a través del uso de la política y los objetivos de la gestión de las operaciones de seguridad, los resultados de auditoría, el análisis de los eventos monitoreados, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

¿Qué es un plan de mejora?



Un plan de mejora es un documento que contiene información, tácticas y tareas para optimizar los procesos en una empresa



Tiene como propósito impulsar el rendimiento y promover la continua evolución de una compañía



Se desarrolla con un enfoque sistemático y estructurado para lograr cambios efectivos.

PLAN DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO OBJETIVOS	TAREAS	RESPONSABLE DE ÁREA	TIEMPOS (INICIO-FIN)	RECURSOS	FINANCIACIÓN	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1.1	a) b) c)						
1.2	a) b) c)						

4.

10.2 MEJORA CONTÍNUA

10.2.2. GESTIÓN DEL CAMBIO



GESTIÓN DEL CAMBIO

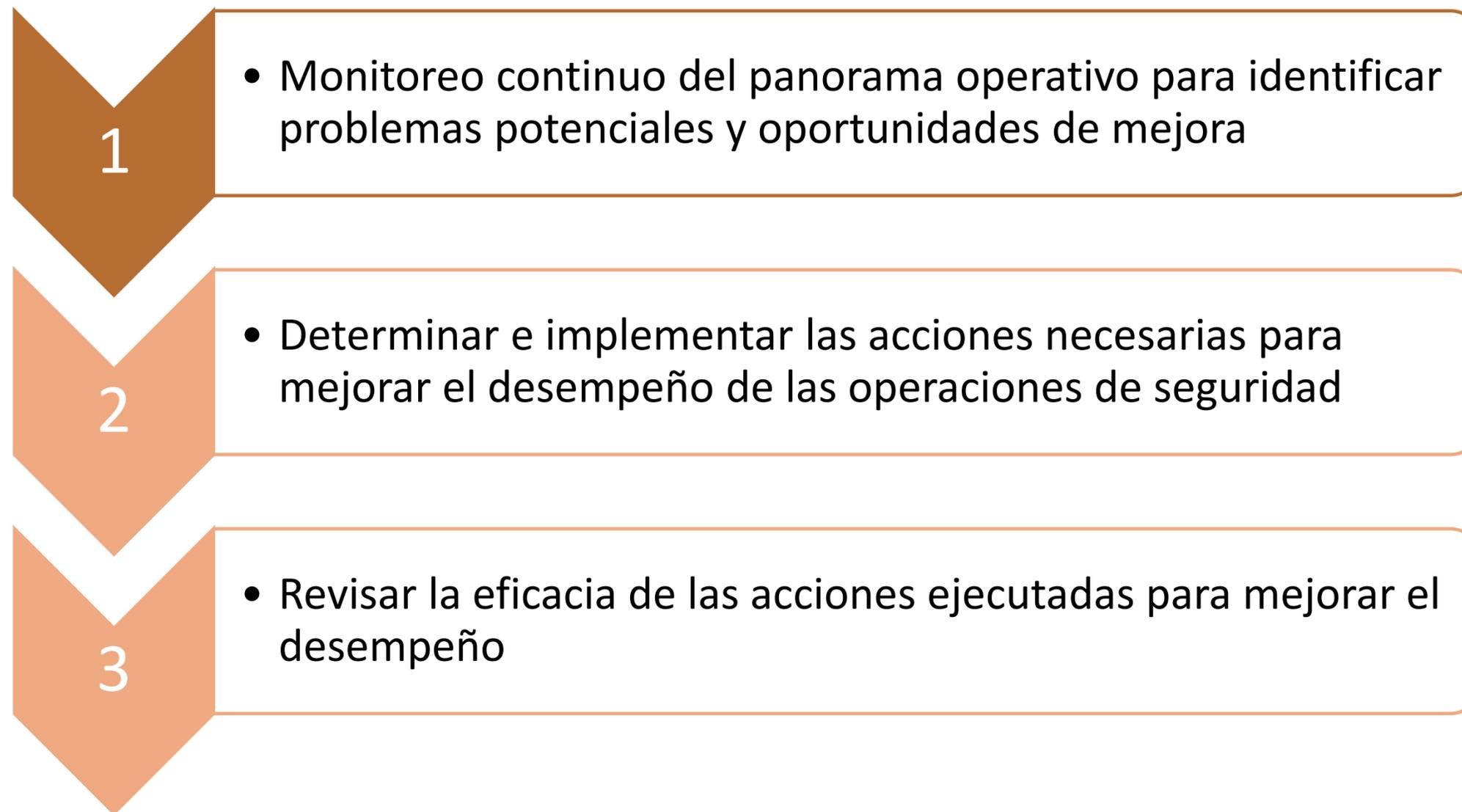
Definido y documentado, para asegurar que cualquier cambio interno o externo que tenga impacto en la organización se revise con respecto al SGOS.

Esta debe identificar las actividades críticas nuevas que es necesario incluir en el programa de gestión del cambio de SGOS.



OPORTUNIDADES DE MEJORA

La organización debe monitorear, evaluar y explotar las oportunidades de mejorar el desempeño del SGOS y eliminar las causas de problemas potenciales, incluidos:



OPORTUNIDADES DE MEJORA



La alta dirección debe asegurar que las acciones se ejecutan sin retraso indebido para explotar las oportunidades de mejora.



Cuando se revisan las disposiciones existentes y se introducen disposiciones nuevas que podrían tener impacto en la gestión de la calidad de las operaciones y las actividades, la organización debe:

Considerar los riesgos asociados antes e su implementación

5.

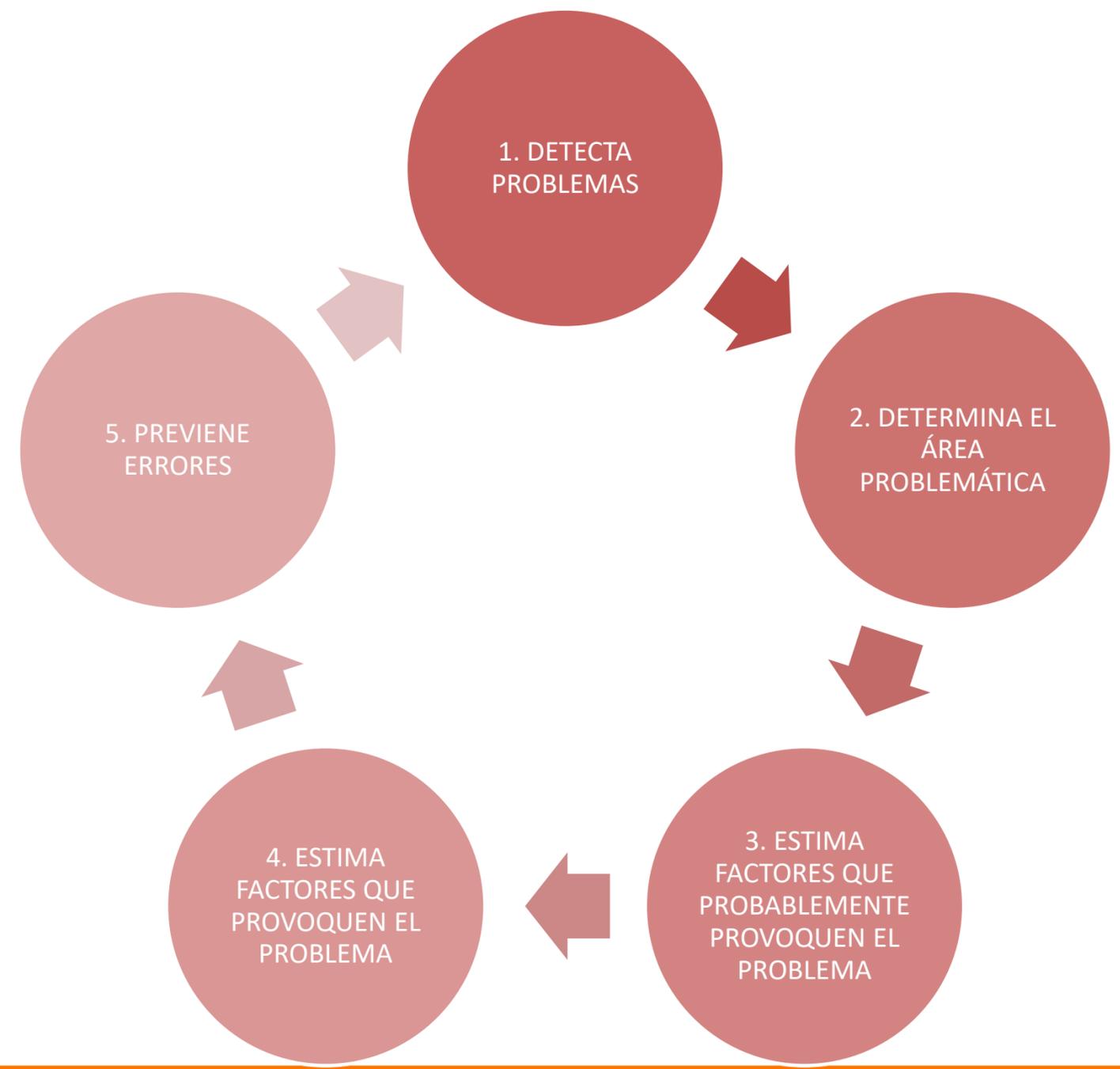
HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTÍNUA



MEJORA CONTÍNUA DE LOS PROCESOS

Actividad recurrente para mejorar el desempeño

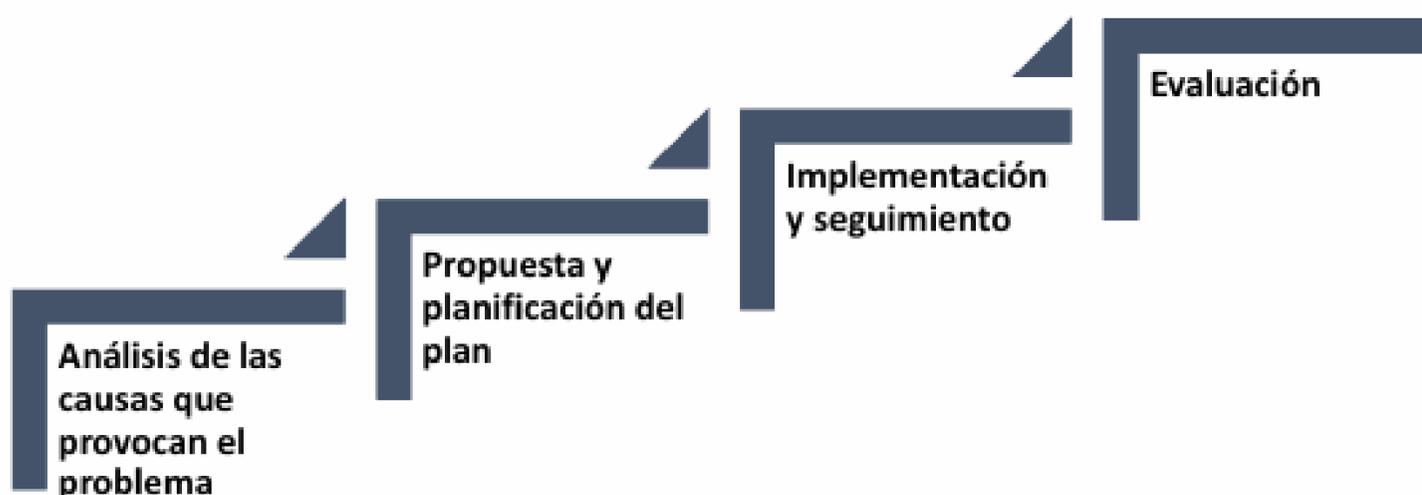
TÉCNICAS Y GRÁFICAS



METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTÍNUA

Necesidad de revisar continuamente las operaciones

LA METODOLOGÍA SE BASA EN LA TERCERA ESFERA CONCÉNTRICA DEL KAIZEN
eliminar el desperdicio buscando la mejora de los procesos y productos en un tiempo corto



TODO PROCESO OFRECE UNOS RESULTADOS QUE SE PUEDEN MEDIR

- Identificar el área y procesos a ser mejorados - se debe priorizar en función a la misión, visión y objetivos estratégicos.
- Analizar el impacto del proceso en el área para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.
- Describir las causas y efectos negativos de la problemática apoyándose con herramientas y técnicas de análisis.

METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTÍNUA

Siempre se esta en un proceso de cambio

- 1 Medir los procesos implica el análisis del desempeño y como se cumplen los requisitos establecidos por el cliente o la organización
- 2 La mejor forma de evaluar los procesos es mediante **INDICADORES DE GESTIÓN** (valor mínimo, valor esperado, valor mejorado)
- 3 De acuerdo a los resultados se evidencia la necesidad de establecer un plan de trabajo

AQUÍ ES DÓNDE EMPIEZA LA MEJORA CONTINUA



Información procedente de revisiones y auditorías, mediante procesos de seguimiento de reclamaciones del cliente, la organización, los trabajadores y los errores, posibles errores o cuasi errores, se identificarán las oportunidades de mejora.

HERRAMIENTAS PARA EL PROCESO DE MEJORA CONTÍNUA



BRAINSTORMING

DELPHI

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

DIAGRAMA DE CAUSA

DIAGRAMA DE PARETTO

5 ¿PORQUÉ?

5 ¿PORQUÉ?

técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar sus posibles causas principales

La técnica requiere que se pregunte “por qué” al menos cinco veces, o se trabaje a través de cinco niveles de detalle.

La herramienta de los 5 Why se aplica en un entorno de trabajo colectivo con el objetivo de que un grupo de personas analicen un reto, descubran el origen de la problemática planteada y busquen soluciones conjuntas

Desarrollo

- Se comienza realizando una tormenta de ideas, normalmente utilizando un Diagrama de causa y efecto.
- Una vez se hayan identificado las causas, se empieza a preguntar “¿por qué es así?” o “¿por qué está pasando esto?”
- Se continúa preguntando por qué al menos cinco veces. Esto permite buscar a fondo y no conformarse con causas ya “probadas y ciertas”.
- Surgirán ocasiones donde se podrá ir más allá de las cinco veces preguntando por qué para poder obtener las causas principales.
- Durante este tiempo se debe tener cuidado de no empezar a preguntar “¿Quién?”. Hay que recordar que el proceso debe enfocarse hacia los problemas y no hacia las personas involucradas.

DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

Es un método sistemático de análisis que nos permite descubrir las diferentes causas que contribuyen a que se produzca un fallo, un error o un resultado no deseado.

1ª Fase

- ❑ En grupo se identifica un problema que resulte relevante y de cuya solución se derive una ventaja importante

2ª Fase

- ❑ Descripción objetiva del problema y de las operaciones que se realizan.
- ❑ Establecer los agentes que intervienen, momentos en que lo hacen, herramientas, máquinas y aparatos que utilizan y procedimientos que se aplican

**Las
organizaciones
son tan eficientes
como la suma de
sus procesos**

DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

Cuantos más detalles y fallas se filtren en la estructura, su gente y sus flujos, más difícil será el camino hacia la calidad.

3ª Fase

- ❑ Análisis exhaustivo de las posibles causas o factores que de manera directa o indirecta pueden generar, contribuir o facilitar que se contribuya a la aparición del fallo.
 - Medios humanos
 - Aparatos
 - Métodos
 - Materiales
 - Mantenimiento
 - Sistemas de Control

4ª Fase

- ❑ Puede representarse gráficamente señalando todos aquellos factores que contribuyen a la formación del error o a la generación de la disfunción.

DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

El diagrama de causa-efecto (llamado también de espina de pescado debido a su forma o de Ishikawa debido a su autor) es un método para crear y clasificar ideas o hipótesis sobre las causas de un problema de manera gráfica.

La representación gráfica va a permitir:

- Estimular las ideas.
- Ampliar las opiniones acerca de las causas probables o reales.
- Facilitar un examen posterior de los motivos individuales.

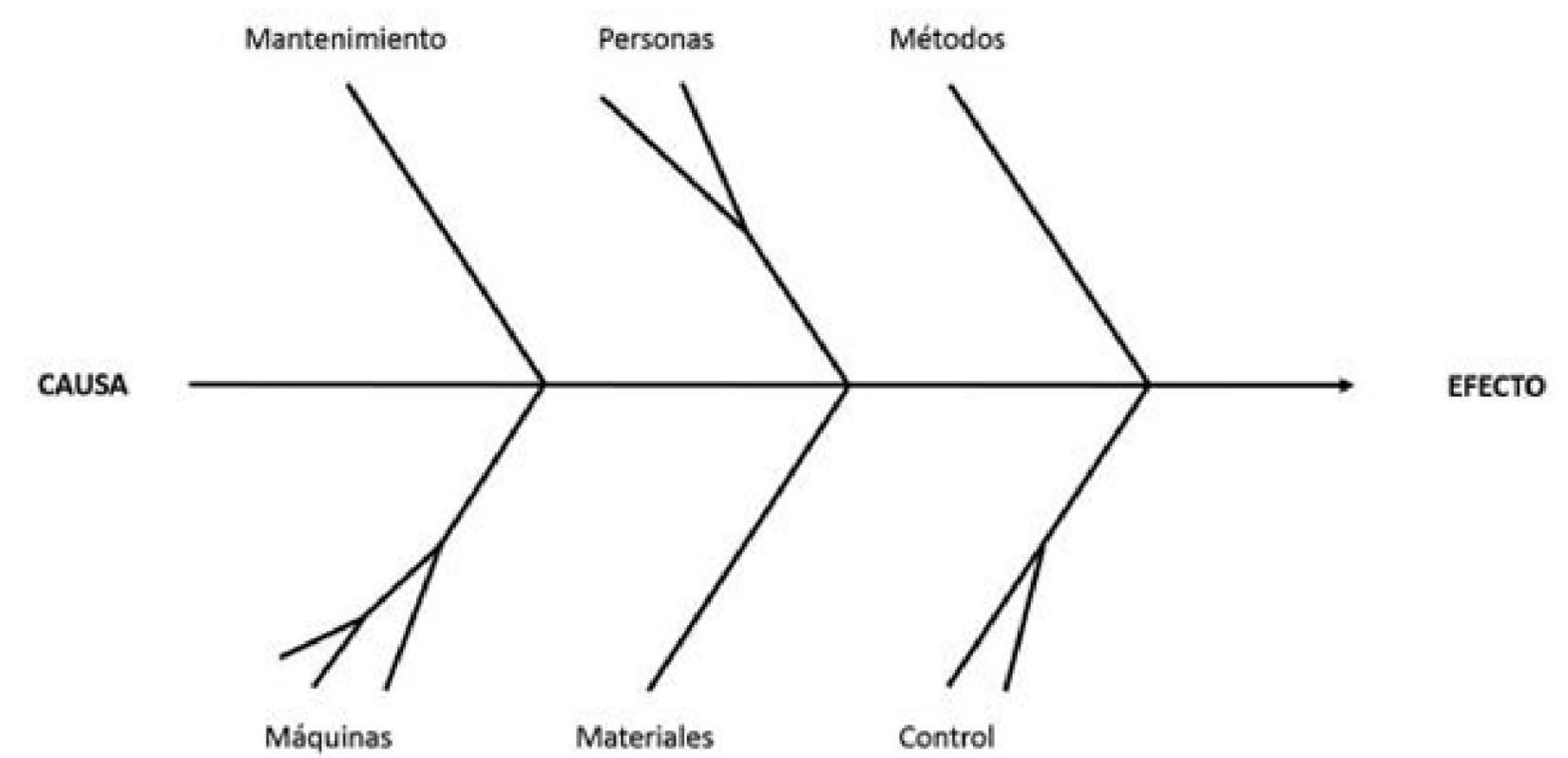


DIAGRAMA DE PARETTO

Técnica que permite clasificar gráficamente la información de mayor a menor relevancia, con el objetivo de reconocer los problemas más importantes en los que deberías enfocarte y solucionarlos.

Esta técnica se basa en el principio de Pareto o regla 80/20, la cual establece una relación de correspondencia entre los grupos 80-20, donde **el 80 % de las consecuencias provienen del 20 % de las causas.**

las organizaciones puedan **reconocer cuáles son las necesidades más importantes** a las que debería dirigir sus esfuerzos y no malgastar recursos en asuntos poco relevantes

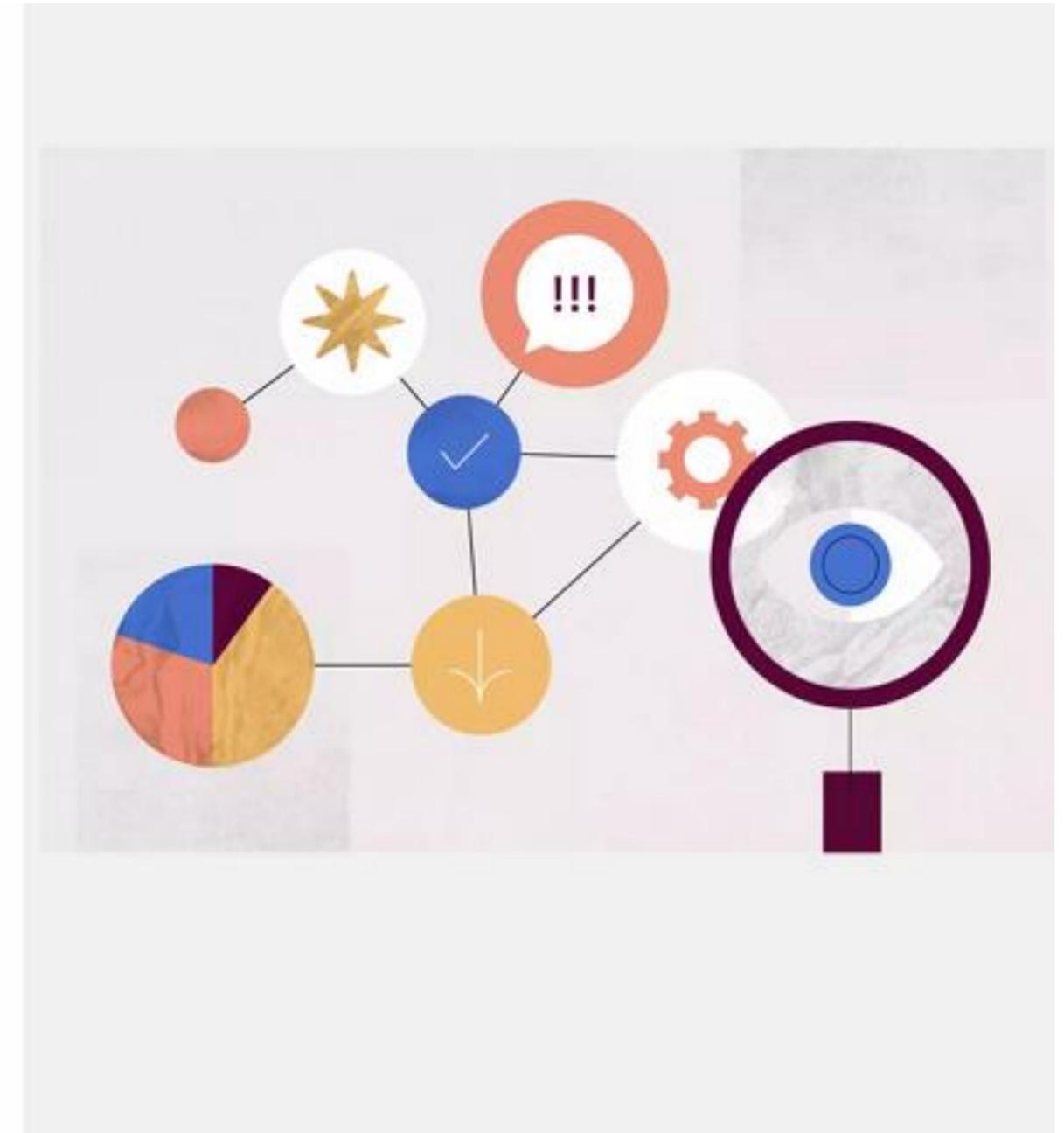
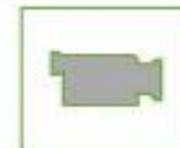


DIAGRAMA DE PARETTO

1. **Categorías o elementos:** son los elementos que se están analizando y que se agrupan en categorías según su naturaleza.
2. **Frecuencia o magnitud:** es la cantidad de veces que se presenta cada categoría o elemento en el proceso o sistema.
3. **Porcentaje acumulado:** representa el porcentaje acumulado de la frecuencia de cada categoría o elemento, que va aumentando de forma progresiva.
4. **Línea de Pareto:** curva que representa el porcentaje acumulado de la frecuencia en relación con el eje vertical derecho.
5. **Eje vertical izquierdo:** representa la frecuencia o magnitud de cada categoría o elemento.
6. **Eje horizontal:** representa las categorías o elementos que se están analizando.





La **Mejora Continua** no es un eslogan; **es una filosofía, un estilo de vida.**

Implica **no conformarse nunca, siempre buscar superarse.**

INVITACIÓN



20 SEP 2024

11:00 AM

SESIÓN 9: RIESGO PÚBLICO Y SUS
IMPLICACIONES EN LA SALUD MENTAL



Bibliografía

-  <https://www.atlassian.com/es/agile/project-management/continuous-improvement>
-  <https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-mejora-continua/>
-  <https://cyc-seguridadprivada.com/que-es-iso-18788/>
-  <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHG01.pdf>
-  <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR%20Sector%20Trabajo%20Actualizado%20a%20Abril%20de%202021.pdf/d3c8b5a4-7135-47ee-bdb8-aaae36932c8e?t=1622043008315>
-  <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>





¿Preguntas?



Evaluémonos



Recuerda que POSITIVA tiene para ti:

Posipedia

<https://posipedia.com.co/> 



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos

POR MUCHAS CONEXIONES MÁS

Andrés

Despierta todos los días seguro y feliz, porque permanece informado de las noticias y actividades nuevas en SST con su comunidad educativa Positiva Educa en WhatsApp.



1

Escanea el Código QR con tu celular.



2

Síguenos y entérate de todas las actualizaciones de nuestro Plan Nacional de Educación.



3

¡Recuerda!

El canal lo encuentras en la pestaña de Novedades de tu Whatsapp



¡SIGUENOS EN NUESTRA COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código
QR con tu celular