

CMC COLOMBIA 2026



Sesión
SPARK

1



SPARK SESIÓN 31



CONGRESO DE
MANTENIMIENTO
& CONFIABILIDAD
COLOMBIA

3^a
EDICIÓN



De la Fricción a la Función: Integración Interáreas para la Gestión de Activos

Johanna López-Durán

Johanna.duran@twpl.com

Consultor Senior TWPL

2

¿Cuántas decisiones se retrasaron este mes por falta de acuerdo entre áreas?

3

Costos invisibles



Impacto financiero

Pérdida de eficiencia
operacional



Fuga de Energía

HH en comités y gestión



Desgaste Humano

Estrés, apatía y
fricciones internas

4

Síntomas más comunes



5

Solución clásica

Enfocada en que la gente se sienta mejor,

Importante, pero no resuelve el problema



6

La Explicación

Problema de actitudes

No nos comunicamos

Las personas son
difíciles



La Realidad

Problema de interfases

Faltan protocolos que
no dependan de la
buena voluntad

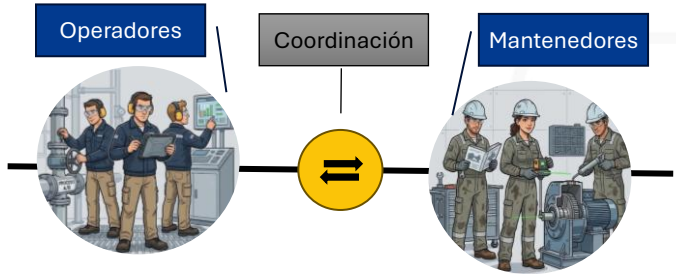
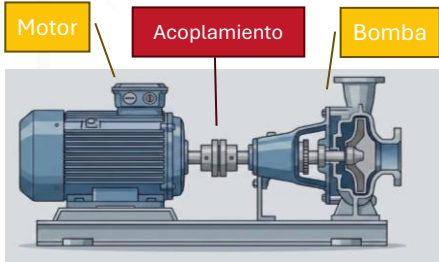
Los sistemas inducen
comportamientos

*Las personas se
renuevan,*

**Los conflictos
siguen, con otras
caras.**



Equipos de Alto Desempeño, con falla en la interfaz



Integración Interáreas para la Gestión de Activos FIAR: Framework de Integración de Áreas y Relaciones



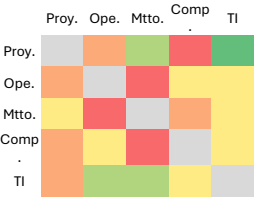
FIAR:
Framework de Integración de Areas y Relaciones

Etapa 1. Diagnóstico

Primero hacemos visible la fricción

Mapa de Calor: Encuesta Anónima

- Frecuencia de fricciones
- Impactos de las fricciones



+24h	• Tiempo de respuesta entre áreas
+ 30%	• Retrabajos atribuibles a descoordinación
+ 40%	• Incumplimiento de acuerdos
+ 40%	• Diferencias de criterios

11

Etapa 2. Preparación y Alineación



Contextualización

Sesión para analizar el mapa de calor y resultado del diagnóstico



Mapeo de Criticidad relacional

Prioridad por datos y necesidades organizacionales



Constitución de duplas de éxito

Definición de roles y responsabilidades. Áreas con mayores oportunidades de mejora

12

FIAR:
Framework de Integración de Areas y Relaciones



Etapas 2. Preparación y Alineación

Reglas para las Duplas:

- Estructura de la Dupla
 - Entre 2 - 3 integrantes fijos por área
 - Uno con autoridad real para comprometerse (Gerentes, Jefes, etc)
 - Especialistas / Técnicos
 - Facilitador de la Dupla
- Máximo 2 duplas activas por área
- Máximo 2 semanas entre sesiones
- Los compromisos se acuerdan antes de finalizar la sesión

13

FIAR:
Framework de Integración de Areas y Relaciones



Etapas 3. Objetivación del conflicto

1 Transformar cada conflicto en un dato verificable por ambas partes

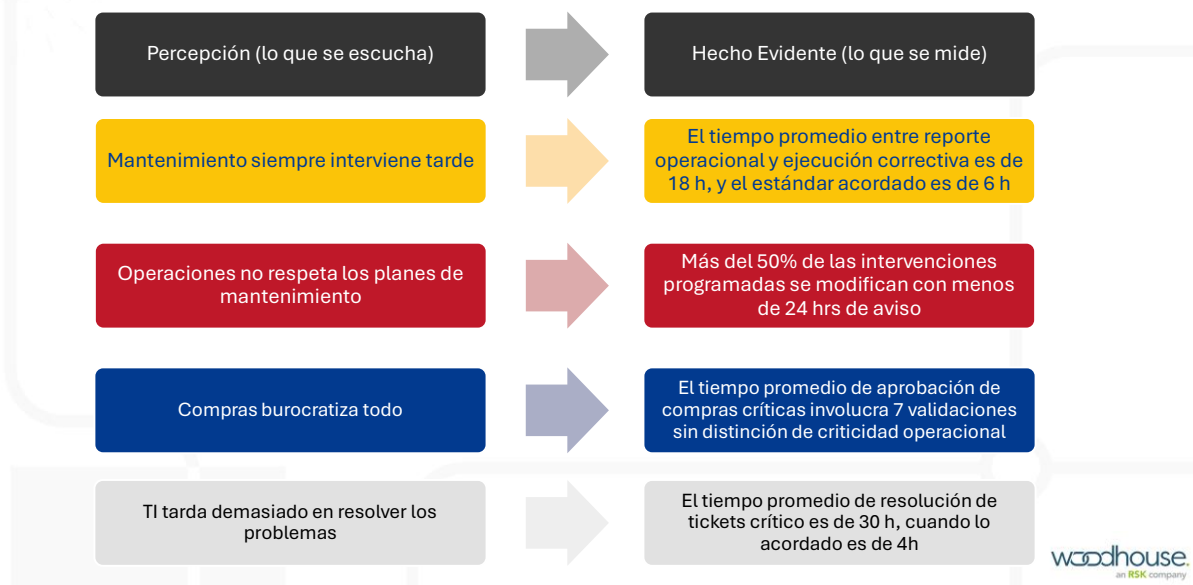
2 Identificar la debilidad en el proceso

3 Cuantificar el costo de la fricción

14

Etapa 3. Objetivación del conflicto

Del conflicto percibido al hecho medible — el paso más crítico



15

Etapa 3. Objetivación del conflicto

Identificar la debilidad del proceso y cuantificar el costo de la fricción

Identificar la debilidad del proceso

- ¿qué ocurre?
- ¿por qué ocurre? ¿cómo falla la interfaz?
- ¿cuál es el impacto? ¿cómo se mide?

Cuantificar

- HH perdidas
- Costo de HH
- % adicional por re-trabajos y decisiones demoradas

HH DIRECTAS PERDIDAS	
🕒 HH/semana en fricción	60 hrs
📅 HH/mes en fricción	240 hrs
Costo mensual directo	\$8.400

IMPACTO INDIRECTO	
🔄 Re-trabajos por interfaces	+\$3.360
🕒 Decisiones demoradas	Incluido
Costo mensual total	\$11.760

Ejemplo de cálculo del impacto considerando solo HH perdidas por retrabajo, reprocesos y demoras

16

FIAR:
Framework de Integración de Areas y Relaciones



Etapa 4: Protocolos de integración

Formalización del protocolo

- Desafíos presentados por las áreas
- Acuerdos Logrados
- Plan de Acción
 - Qué, quién, cómo, cuándo
- Firma y Declaración del compromiso

≤ 5

Compromisos por área



El protocolo pertenece a las áreas/cargos participantes de las duplas



Se firma ante autoridad

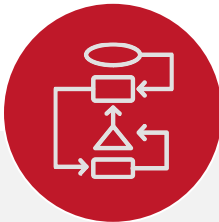
17

Etapa 5. Seguimiento y mejora continua



Control y Seguimiento

- Sprint
- Semanales (primeras 4)
 - Quincenales (3 meses)
 - Revisión trimestral
- Canales de soporte



Mecanismo de escalamiento

- Criterios y responsabilidades
- Dupla
 - Facilitador
 - Jerarquía superior
 - Patrocinador ejecutivo

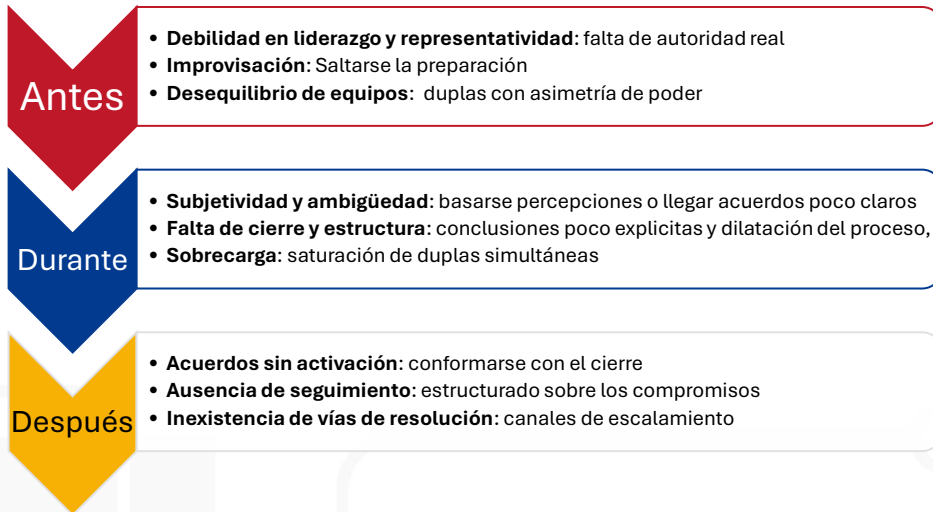


KPIs de integración

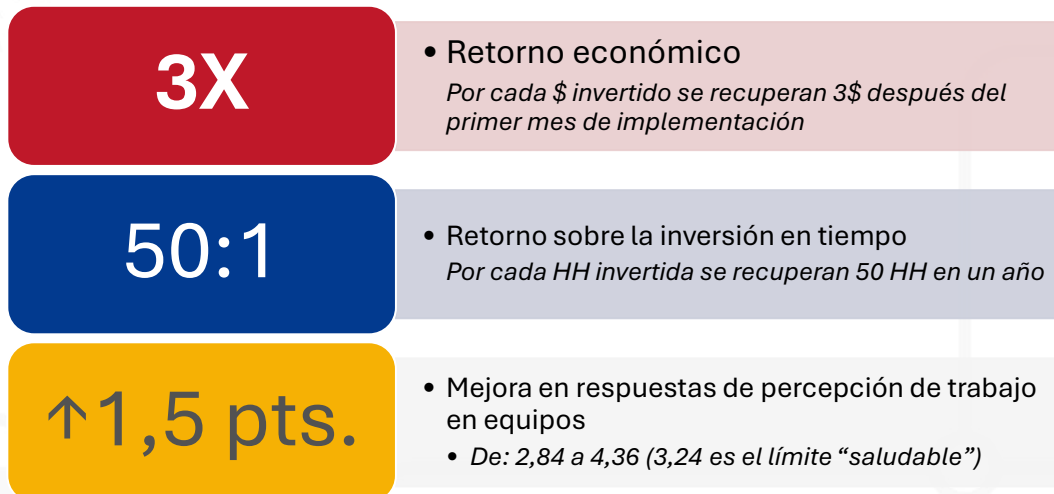
Cumplimiento, velocidad, calidad, confianza

18

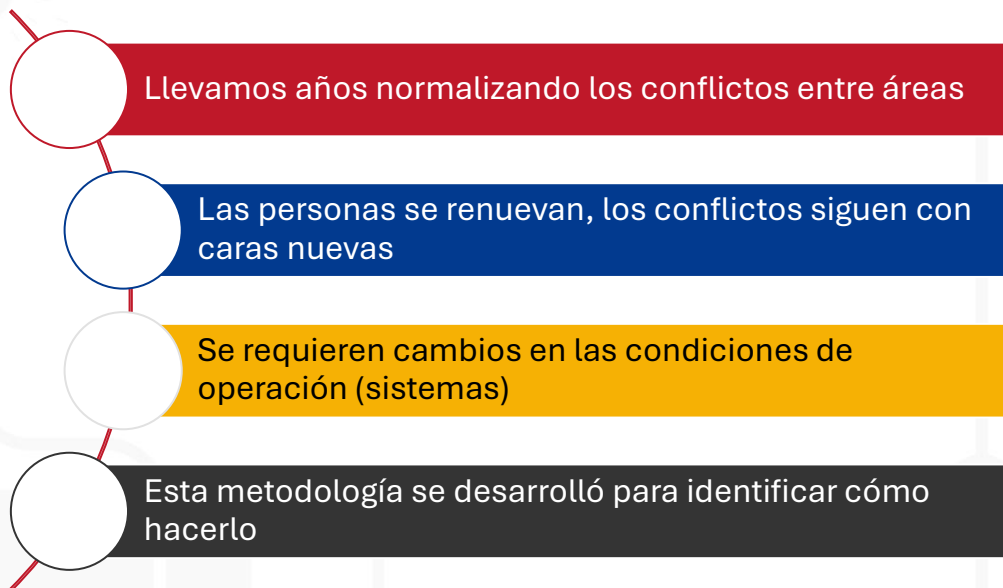
Situaciones comunes que pueden generar problemas



Resultados logrados



Reflexiones y Conclusiones



21

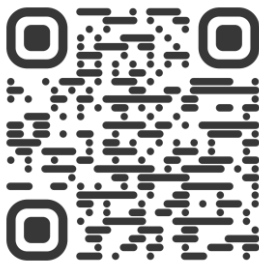
Para el próximo Lunes:

"Identifica la interfaz más costosa en tu organización.

No el equipo que más falla, sino la relación entre áreas que más genera retrasos, reprocesos y consume recursos.

Es tu verdadera oportunidad para pasar de la Fricción a la Función y mejorar la Gestión de tus Activos."

22

SESIÓN 31**ESCANEA EL
CÓDIGO QR****RESPONDE UNA
BREVE ENCUESTA****CONGRESO DE
MANTENIMIENTO
& CONFIABILIDAD
COLOMBIA****3^a
EDICIÓN**

¡GRACIAS!

Johanna López-Durán

Johanna.duran@twpl.com