

Taller de Análisis de Causa

Ing. Camila Cury



CCURY CONSULTING
TRANSFORMING PEOPLE, PROCESS AND CULTURE



Objetivos

- Explicación de los conceptos de **No Conformidad, Acción Correctiva y Acción de Mejora**
- Revisar las herramientas básicas para un efectivo análisis de **Causa Raíz** y desarrollo de **Acciones de Mejora Continua**
- Comprender las diferencias entre **Acción Correctiva y Acción de Mejora**



Definiciones

- **Producto.** Resultado de un proceso
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requerimiento
- **Producto No Conforme.** Resultado de un proceso que no cumple con un requerimiento
- **Evidencia objetiva.** Datos que soportan la existencia o veracidad de algo



Definiciones

- **Acción Correctiva.** Acción para eliminar la causa de una No conformidad detectada, o alguna otra situación no deseada
 - ✓ **Nota 1.** Puede haber más de una causa para una no conformidad
 - ✓ **Nota 2.** La Acción Correctiva es tomada para **prevenir recurrencia.**
- **Mejora Continua.** Actividad recurrente para incrementar la habilidad de cumplir requerimientos



Acciones Correctivas

¿Cuando se debe tomar acciones correctivas?

1. Cuando se presenten inconsistencia en la operación y/o aplicación de los procesos del SGC.
2. Cuando el incumplimiento con las características del servicio o producto son recurrentes
3. Cuando haya un incumplimiento con lo planificado (Planes de calidad, programas, objetivos, etc.)

La acción correctiva se inicia cuando se detecta un incumplimiento a lo antes mencionado.



Acción Correctiva

- ❑ Quejas del cliente.
- ❑ Auditorías.
- ❑ Problemas con proveedores.
- ❑ Reclamos o garantías.
- ❑ Seguimiento y medición de los procesos.
- ❑ Seguimiento y medición del producto.



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

Sobre el problema identificado:

1. Redactar la no conformidad de manera adecuada.
2. Identificar las causas que lo ocasionan
3. Elaborar un plan de acción para eliminar la causa raíz del problema.
4. Asignar responsabilidades
5. Implementar el plan de acción
6. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

1. Redactar la no conformidad de manera adecuada; los elementos que debe de contener son:

Naturaleza: Descripción del requisito que se incumple.

Hecho: Descripción de lo que se incumple.

Evidencia: Elemento que demuestra el incumplimiento.



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

2. Identificar las causas que ocasionan la no conformidad (causa raíz). Es una técnica estructurada que se centra en encontrar la verdadera procedencia de un problema y combatirla, en lugar de ocuparse simplemente de sus síntomas.

Metodologías para la identificación de causas:

5 porqués.

Lluvia de ideas.

Diagrama Causa y Efecto.

- Esta debe hacerse en equipo, con todos los involucrados.



5 Porque's

¿Qué es?

Es una técnica sistemática de preguntas utilizadas en una fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales. La técnica requiere que el equipo pregunte:

¿Por qué? Al menos 5 veces

¿Cuando se utiliza?

Cuando se requiere llegar a la causa raíz de un problema.



5 Porque's

¿Cómo se utiliza?

Realizar lluvia de ideas.

Una vez que las causas probables hayan sido identificadas, empezar a identificar ¿Por que así? O
¿Por qué esta pasando esto?

Continuar preguntando ¿Por qué? al menos 5 veces.
Esto reta al equipo a buscar el fondo del problema y no conformarse con causas ya probadas o ciertas!

Habrá ocasiones en donde se podrá ir a más de 5 Por qué's.



Lluvia de Ideas

¿Que es?

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado.

La Lluvias de ideas (Brainstorming), es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

¿Cuándo se utiliza?

Se deberá utilizar la Lluvia de ideas se utiliza cuando exista la necesidad de:

Liberar la creatividad de los equipos

Generar un numero extensos de ideas

Involucrar oportunidades para mejorar



Guías o Principios para la Lluvia de Ideas

Se basa en cuatro guías principales:

1) Ninguna idea por más tonta o buena que sea no debe ser criticada o evaluada.

Todo juicio es suspendido!!

2) Libertad de Pensamiento.

3) Los miembros del equipo son instruidos para dar el mayor número de ideas en el menor tiempo posible.

4) Los miembros del equipo pueden tomar las ideas de los otros y modificarlas, o producir nuevas ideas por asociación.

Se puede utilizar de dos formas:

- **Estructurada:**

Todas las personas del grupo participan en forma de círculo por turno, si no tiene idea espera a la próxima ronda.

Ventajas: Todos participan.

Desventajas: Presiona al equipo.



Métodos de las lluvias de Ideas

- **No Estructurada:**

Cada quien da su idea como le llegue a la mente en el momento.

Ventajas: Crea una atmósfera más liviana.

Desventajas: No todos participan y el ambiente puede ser dominado por una persona.



Lluvia de Ideas

¿Cómo se utiliza?

Se define el tema o el problema.

Se nombra a un conductor del ejercicio.

Antes de comenzar la “tormenta de ideas”, explicara las reglas.

Se emiten ideas libremente sin extraer conclusiones en esta etapa.

Se listan las ideas.

No se deben repetir.

No se critican.

El ejercicio termina cuando ya no existen nuevas ideas.



Diagrama de Causa y Efecto

¿Qué es?

Es una técnica de análisis de causa y efectos para la solución de problemas, relaciona un efecto con las posibles causas que lo provocan.

¿Cuando se utiliza?

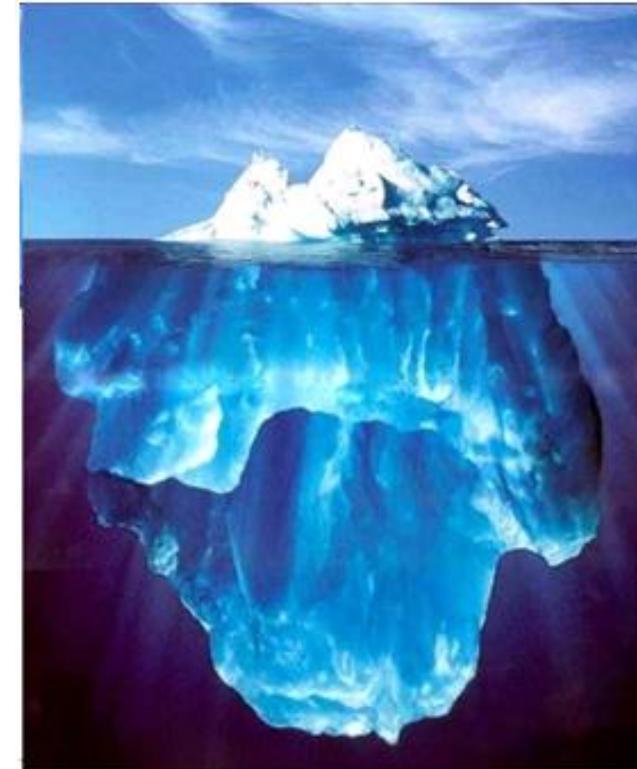
Cuando se necesite encontrar las causas raíz de un problema.



Esto es lo que generalmente
vemos... 



Pero... en muchos
casos la realidad es
otra, y debemos estar
atentos a esto. 





Estructura de un Diagrama

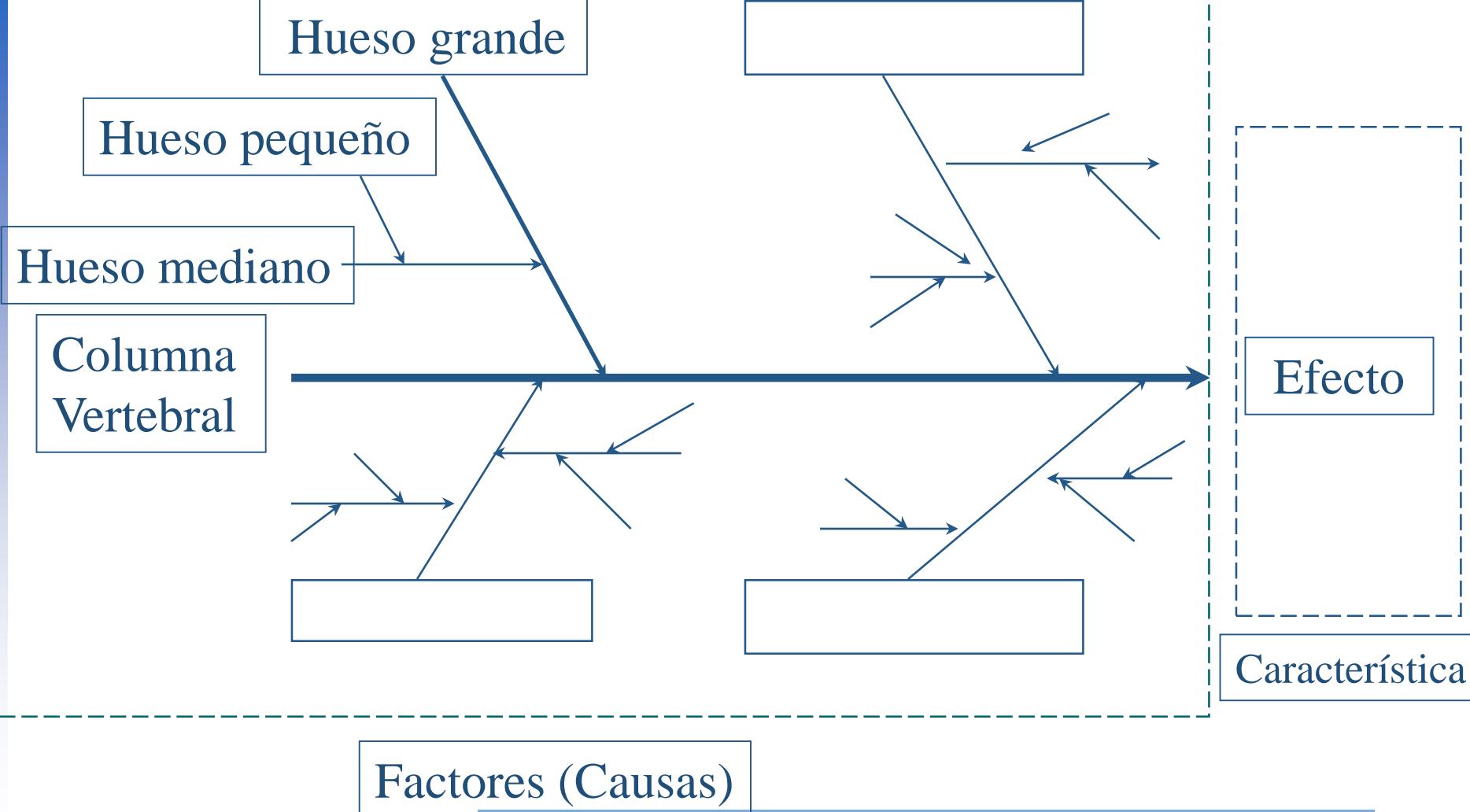




Diagrama de Causa y Efecto Pasos

1) Definir claramente el efecto o síntoma para el cual se desean conocer las causas.

Qué queda incluido y que queda fuera.

2) Coloque el efecto a la derecha y enciérralo en un rectángulo.





Diagrama de Causa y Efecto Pasos

- 3) Use la tormenta de ideas o cualquier otro procedimiento para identificar las causas probables.
- 4) Cada causa mayor (no menos de dos ni más de seis) debe introducirse en un rectángulo y conectarlo a la “espina central” mediante una línea principal inclinada.



Diagrama de Causa y Efecto Pasos

Diagrama Ishikawa 5 M's



Causas Frecuentes en:

- Materiales
- Mano de Obra
- Método
- Maquinaria
(Herramientas)
- Medio Ambiente
(Ambiente de Trabajo)

Desglosar hasta la mínima expresión medible



Diagrama de Causa y Efecto Pasos

5) Agregue las causas secundarias para cada causa principal. Qué es lo que hace que ésta causa principal sea una razón de ocurrencia del efecto ?





Diagrama de Causa y Efecto Pasos

6) Agregar las causa subsidiarias a las que pusimos en el paso anterior. Estas se ponen con líneas paralelas a las líneas principales.

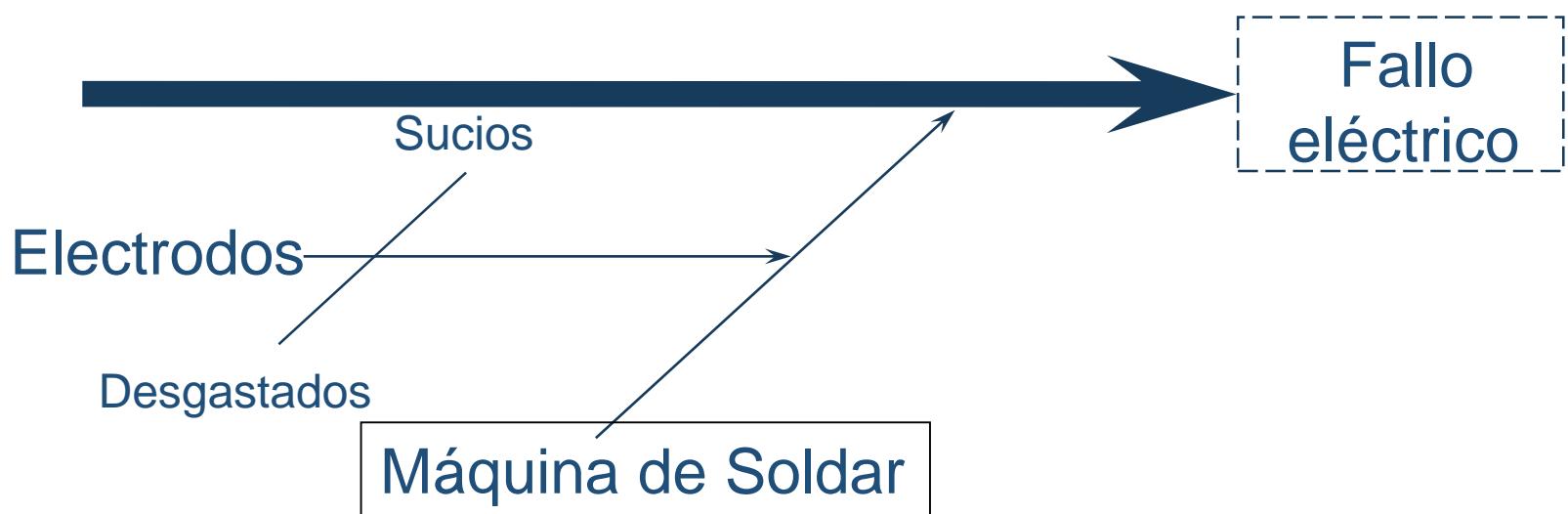


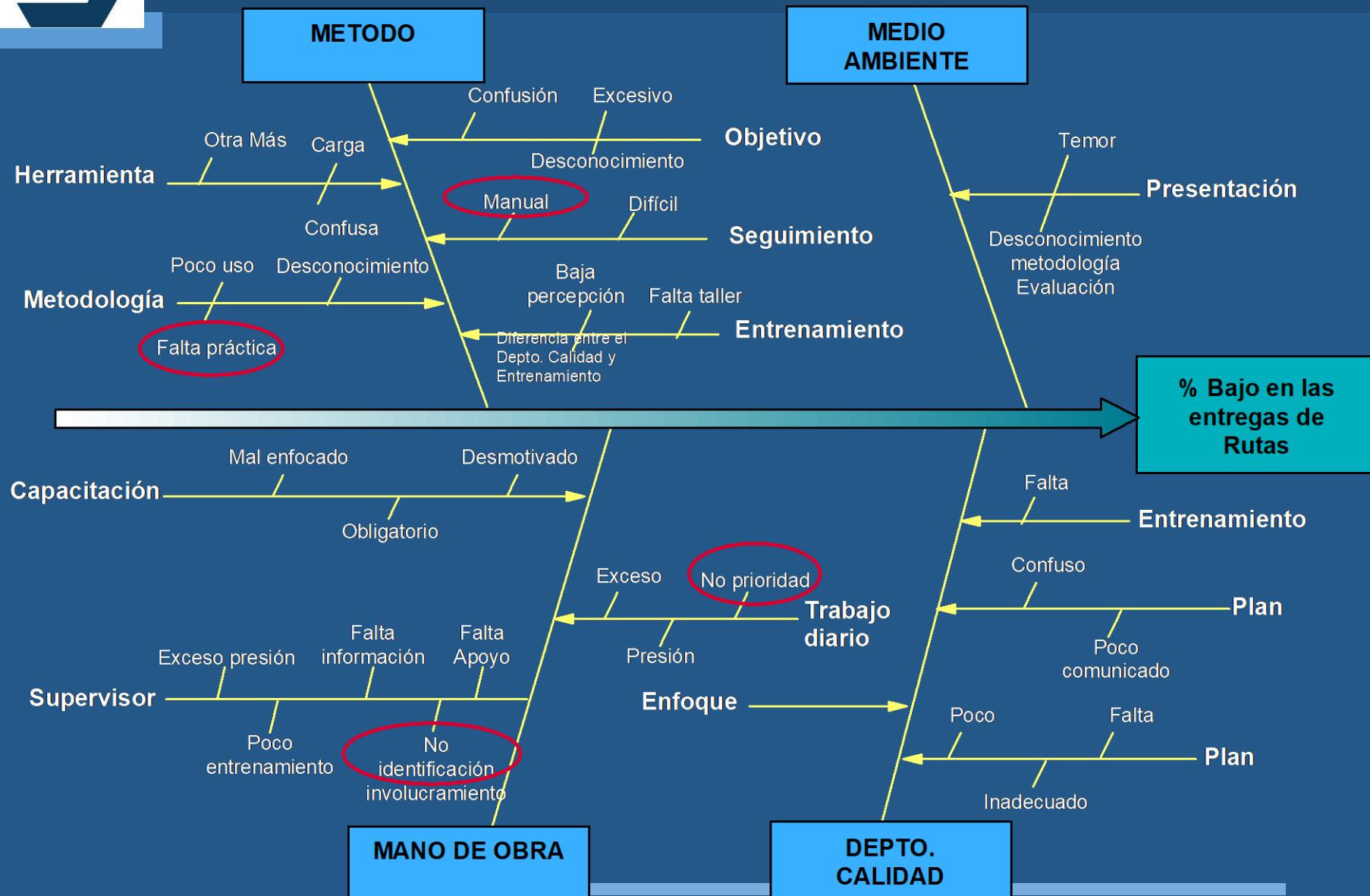


Diagrama de Causa y Efecto Pasos

- 7) Siga añadiendo causas posibles al diagrama hasta que agotemos todas las opciones o posibilidades.
- 8) Revisar la validez lógica de las cadenas causales establecidas partiendo de las causas de nivel más interno hasta llegar al efecto.
- 9) Asignar la Importancia de cada Causa o factor. Denotar con un círculo o marca las causas o factores que tengan mayor peso sobre el efecto o resultado.”



Ejemplo Causa y Efecto





¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

3. Elaborar un plan de acción para eliminar la causa raíz del problema.

Describir las actividades que se realizarán

Establecer fecha de inicio y de término

Asignar los recursos (económicos, materiales, etc.)



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

4. Asignar responsabilidades

Asignar un responsable con la autoridad necesaria para coordinar y darle seguimiento al plan.

Asignar a los responsables del cumplimiento de cada una de las actividades del plan.



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

5. Implementar el Plan de Acción.

El responsable del seguimiento debe asegurar que las actividades del plan se llevan a cabo.

En caso de que las actividades descritas en el plan no estén dando el resultado esperado, este se debe modificar.

El plan se debe cumplir respetando las fechas.



¿Cómo elaborar una Acción Correctiva?

6. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Para saber si la acción ha sido eficaz, se debe revisar si verdaderamente se eliminó la causa. De lo contrario la acción tomada no fue eficaz.

Se debe de revisar evidencias documentales o visitas en sitio

Se deberá anexar evidencia de cada una de las acciones, para el cierre de la Acción Correctiva



Reflexión final

- Levantar este tipo de acciones “NO” debe ser visto como:
 - ✓ Algo Personal
 - ✓ Algo en contra de alguien o alguna área
 - ✓ **Las No conformidades** es un claro signo de falta de compromiso con el SGC
- Las No Conformidades, Acciones Correctivas, son mecanismos de resolución de problemas



Reflexión final

- Es algo parecido al diagnóstico de un Médico:
 - ✓ Hay que entender que el enfermo somos nosotros (nuestras áreas)
 - ✓ **Las NO CONFORMIDADES** son el resultado de un diagnóstico
 - ✓ El **BENEFICIO** es para nosotros; no es para hacerle un favor al área de calidad o al auditor

Gracias por su atención