

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS



**EQUIPO SIGUD
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

1. OBJETIVO

Suministrar herramientas que faciliten la identificación y análisis de la(s) causa(s) en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas SIGUD cuando se presenta una no conformidad real o potencial, con el fin de definir acciones correctivas o preventivas para dar solución a la no conformidad.

2. ALCANCE

Esta Guía para la identificación y análisis de causas inicia al momento de identificar una no conformidad real o potencial en el sistema SIGUD y finaliza con el análisis de la(s) causa(s) raíz que genera la no conformidad.

3. DEFINICIONES

3.1. Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

3.2. Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

3.3 Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

3.3. Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

3.4. Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.5. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

3.6. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4. HERRAMIENTAS DE IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS

Las tres herramientas de análisis aplicadas en esta guía son usadas comúnmente para identificar la causa real de una situación, gracias a su fácil comprensión y

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

aplicación. Sin embargo la utilización de una sola no garantiza un resultado confiable, por lo que se recomienda aplicar las tres técnicas de forma secuencial, de forma que el resultado de un ejercicio sirva de base para la aplicación de otro.

4.1. Lluvia de ideas

Es una metodología que busca potenciar la participación y la creatividad de un grupo de personas enfocándolas hacia un objetivo común. Para lograr un ambiente propicio que favorezca la creación de ideas creativas y de esta manera dar solución a la situación estudiada, es necesario distinguir dos etapas: la generación de ideas y su posterior evaluación.

La diferenciación entre ambas etapas se realiza porque la primera busca desarrollar la mayor cantidad de ideas posibles sin dar mayor explicación, solo buscando generar teorías innovadoras; mientras la segunda intenta criticar las ideas planteadas exponiendo las ventajas y desventajas de cada una, con el fin de escoger la más adecuada a la situación.

Esta herramienta se aplica de la siguiente manera:

- a. Escoger un moderador y secretario
- b. Describir claramente el problema
 - Enunciar los términos de incumplimiento específicos frente a un requisito del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas SIGUD.
 - Definir de forma clara los antecedentes de la no conformidad, en caso de existir.
- c. Plantear el objetivo principal
 - El objetivo debe responder a la(s) causa(s) que origina la no conformidad.
 - El objetivo debe ser claro y preciso para evitar posibles confusiones.

Etapa 1: Generación de ideas

- d. Hacer partícipe al personal involucrado en el procedimiento que genera la no conformidad.
- e. Reglas del ejercicio
 - Fomentar opiniones innovadoras y creativas.
 - No realizar críticas, o ningún tipo de evaluación o descalificación a las ideas pronunciadas.
 - Todos deben proponer ideas.
 - Todas las ideas deben ser consignadas sin excepción, sin importar cuan simples parezcan.
 - El listado de ideas debe estar a la vista de todos los participantes en el ejercicio.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

- Las ideas pronunciadas pueden ser reformuladas y consignadas nuevamente en el listado de ideas.
- f. La participación en el ejercicio se realizará según el orden establecido por el moderador para cada intervención.
- g. Debe facilitarse a los participantes el material necesario para acceder a información histórica relativa a la no conformidad estudiada, con el fin proponer ideas centradas en el objetivo y conforme a los antecedentes.

Etapa 2: Evaluación de ideas

- h. Organizar el listado de ideas para facilitar su evaluación.
 - Explicar aquellas ideas que presenten dudas o confusiones entre los participantes.
 - Eliminar ideas duplicadas.
 - Agrupar ideas según enfoque manejado.
- i. Identificar la viabilidad de la idea, incluir factores contextuales que facilitarían o limitarían el efecto de esta.
- j. Construir la(s) causa(s) viable de la no conformidad teniendo en cuenta el listado de ideas, o la combinación o reformulación de alguna idea propuesta.

4.2. Técnica de los cinco por qué

Es una metodología que emplea la realización de preguntas para buscar la causa raíz de un problema, explorando la relación causa-efecto existente. Es necesario preguntar al menos cinco veces para lograr como mínimo cinco niveles de detalle. Por medio de este análisis resulta más sencillo identificar el punto exacto que genera el problema o la no conformidad, y saber exactamente dónde y cómo intervenir.

Conviene seguir los siguientes pasos para su aplicación:

- a. Se toma la causa más probable que haya sido identificada en el ejercicio de lluvia de ideas, y pregunte ¿por qué es así? ¿por qué se presenta?
- b. Ahora tome la respuesta que resultó y pregunte nuevamente. Repita lo mismo al menos cinco veces para dar con la raíz a fondo del problema.
- c. Tener cuidado de realizar preguntas diferentes al procesos, es decir, no debe preguntarse quién, cuando, cómo.

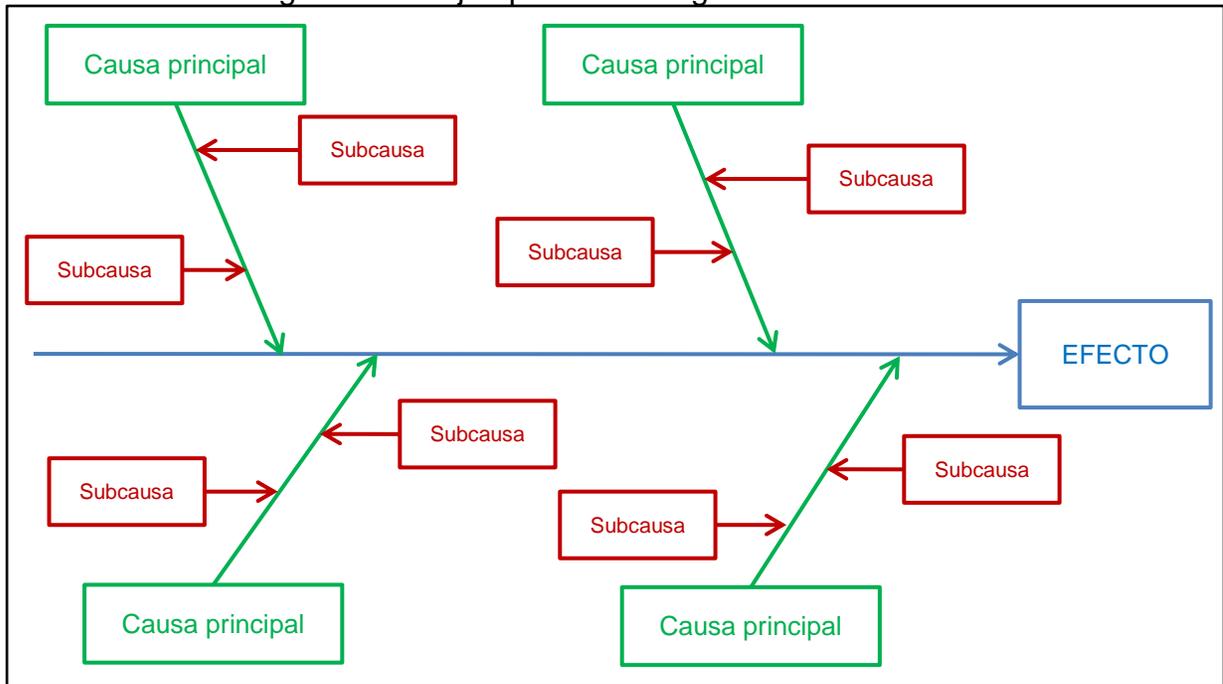
4.3. Diagrama Causa-Efecto

Esta herramienta se basa en la construcción de un diagrama que representa varios elementos o causas de un sistema que generar un efecto. Esta representación gráfica

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

también permite exponer la relación cualitativa e hipotética de los diferentes elementos identificados con el efecto.

Figura No. 1 Ejemplo de un diagrama Causa-Efecto



Para construir un diagrama causa-efecto es necesario seguir la siguiente metodología:

- a. Establecer claramente el efecto que se analizará.
 - El efecto o no conformidad presentada en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas SIGUD debe definirse detalladamente, especificando el requisito incumplido.
- b. Diseñar una flecha horizontal apuntando a la derecha y escribir el efecto en un rectángulo localizado en la punta de la flecha.
- c. Identificar las causas principales e incluirlas en el diagrama. Las causas principales fueron identificadas en la etapa 2 de la lluvia de ideas, y corresponden a las agrupaciones realizadas según el enfoque de las ideas propuestas en el ejercicio.
- d. Añadir causas para cada rama principal. Cada rama principal será alimentada por subcausas previamente consignadas en el listado de ideas resultante del primer ejercicio, incluso las subcausas puede ser alimentadas a su vez por otras subcausas.
- e. Validar la lógica de toda la cadena causal.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAUSAS	Código: GI-GUI-003	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 01	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/09/2014	

Analizar y leer el diagrama en dirección al efecto estudiado, con esto se busca asegurar que cada rama tenga sentido lógico y operativo.

f. Comprobar la integración del diagrama.

Si una rama tiene menos de tres subcausas es necesario revisar a fondo la estructura del sistema, para evitar posibles errores o inconsistencias.

g. Conclusiones.

Las conclusiones arrojadas en el ejercicio deben ser registradas en el formato de Acciones Correctivas/Preventivas, en el campo correspondiente a análisis de causas.