

ANEXO 1. Herramientas para el Análisis de Causas

A continuación, se describen tres metodologías efectivas de fácil uso y entendimiento que permiten analizar cuál es la causa real que ocasionó el hallazgo, sin embargo, existen otras metodologías, siendo las descritas a continuación las de mayor frecuencia de uso:

1. Lluvia de Ideas

Es una técnica que tiene por objeto generar ideas en un ambiente de trabajo grupal, en el que todos pueden hacer sugerencias y aportar más y mejores ideas de las que se podrían producir trabajando de forma independiente (Pfeiffer, 1994).

Se busca la participación de todos los servidores públicos que participan en el proceso y/o dependencia. En esta técnica no está permitido evaluar, criticar ni minimizar.

Pasos por seguir:

- a) Identificar el hallazgo entre todos los participantes.
- b) Formular las posibles ideas de causas que dan origen al hallazgo.
- c) Ordenar las ideas de causas por importancia.
- d) Se seleccionan las ideas que más se ajusten a los criterios establecidos, como expectativas, tiempo determinado, recursos, entre otros.
- e) Con los criterios definidos se valoran las ideas más afines y se obtienen las conclusiones que expresaran la mejor solución al problema o la causa raíz.

Se priorizan y concluyen las ideas al final del ejercicio y se registran en el formato F-GP-14 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" en el campo correspondiente a **causas identificadas**.

Ejemplo

No conformidad: Dos de los indicadores vigentes asociados al proceso Regalías-FP-RG no aportan información para la mejora del mismo, no permiten tomar acciones preventivas, correctivas o de mejora oportunamente, ni aportan información relacionada con el desempeño del proceso.

Análisis de Causas

1. Los indicadores están asociados a una situación coyuntural que se presentó en el 2006 y se ejecutó durante 2007 y 2008.
2. No se realizó una adecuada formulación de los indicadores.

2. Diagrama causa – efecto

El diagrama causa-efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado y se utiliza en las fases de diagnóstico y solución de la causa.

Un diagrama de Causa-Efecto es educativo, sirve para que la gente conozca en profundidad el proceso con que trabaja, visualizando con claridad las relaciones entre los efectos y sus causas. Sirve también

para guiar las discusiones, al exponer con claridad los orígenes de un problema de calidad y permite encontrar más rápidamente las causas raíz cuando el proceso se aparta de su funcionamiento habitual.

Para construir un diagrama causa-efecto se debe:

- Establecer claramente el problema (efecto) que va a ser analizado.
- Diseñar una flecha horizontal apuntando a la derecha y escriba el problema al interior de un rectángulo localizado en la punta de la flecha.
- Proponer una "Lluvia de ideas" para identificar el mayor número posible de causas que pueda estar contribuyendo para generar el problema, preguntando "¿Por qué está sucediendo?".
- Agrupar las causas en categorías. Una forma muy utilizada de agrupamiento es la siguiente: Máquina (Computadores o Software), mano de obra (funcionarios y contratistas), método (Procesos), materiales (Información) y medición (indicadores).
- Para comprender mejor el problema, busque las sub-causas o haga otros diagramas de causa y efecto para cada una de las causas encontradas.
- Escribir cada categoría dentro de los rectángulos paralelos a la flecha principal. Los rectángulos quedarán entonces, unidos por líneas inclinadas que convergen hacia la flecha principal.
- Se pueden añadir las causas y sub-causas de cada categoría a lo largo de su línea inclinada, si es necesario.

Ejemplo:

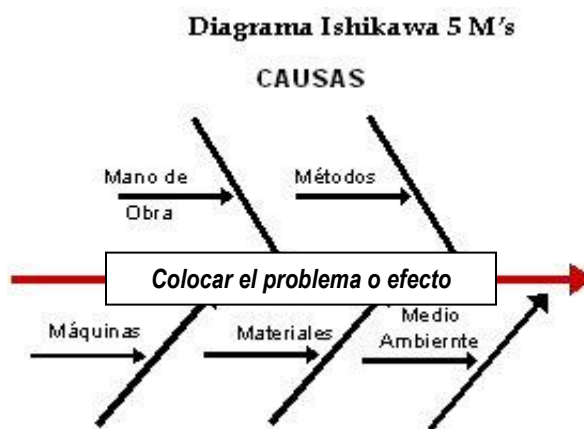


Ilustración 1 Diagrama Ishikawa 5 M's

Este ejercicio arroja conclusiones que se registran en el formato F-GP-14 "Acciones preventivas, correctivas y de mejora" en el campo correspondiente a **causas identificadas**.

3. 5 ¿Por qué?

Es una técnica sistemática de preguntas, utilizada en la fase de análisis de problemas, para buscar posibles causas principales. La técnica requiere que el equipo pregunte, **¿Por qué?** al menos cinco veces para lograr al menos cinco niveles de detalle. Se utiliza cuando se desea identificar las causas principales más probables de un problema.

- Realice una selección de lluvia de ideas.
- Una vez la causa más probable haya sido identificada, pregúntese ¿porqué es así? O ¿por qué está pasando?

- Continúe preguntando por que al menos cinco veces, esto reta al equipo a buscar a fondo la raíz del problema.
- Tenga cuidado en no preguntar **Quién**. Recuerde que el equipo está interesado en el proceso y no en la persona involucrada.
- Esta técnica funciona bien en equipos de cuatro a ocho personas, debe haber un facilitador que conozca la dinámica del equipo y las relaciones entre los miembros.

Se escriben las conclusiones priorizadas de cada nivel y se registran en el formato F-GP-14 “Acciones preventivas, correctivas y de mejora” en el campo correspondiente a **causas identificadas**.

Ejemplo:

Situación identificada: Actualmente se están actualizando las Tablas de Retención Documental - TRD y se está trabajando en un proyecto coordinado con la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información y con la administración del Sistema de Gestión Documental - ORFEO. Sin embargo, se observa que las TRD están estructuradas por dependencias y no por proceso, los registros que se encuentran en medio magnético presentan debilidades en el control en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final, lo que puede dificultar el control de los registros de acuerdo con lo definido en la política de gestión documental del MIPG.

Análisis

1, ¿Por qué existen debilidades en el control de los registros magnéticos?

No se aplican las políticas y lineamientos establecidos por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, el Grupo que administra el Sistema de Gestión Documental ORFEO y los Lineamientos para el control de documentos del SIG.

2, ¿Por qué no se aplican las políticas y lineamientos establecidos para el control de registros magnéticos?

Los funcionarios y contratistas no son conscientes de la importancia y responsabilidad que tienen frente al control de los registros físicos y magnéticos y al manejo de tablas de retención documental

3. ¿Por qué no existe conciencia frente al control de registros y al manejo de tablas de retención documental?

No se han socializado adecuadamente los procesos y lineamientos relacionados con el tema y las tablas de retención documental no están actualizadas en todas las dependencias.

4, ¿Por qué no se han socializado adecuadamente los procesos y los lineamientos?

Los procesos y lineamientos se actualizaron en el último bimestre del año y no se ha realizado la programación de socialización por parte de los líderes de proceso

5. ¿Por qué las Tablas de retención documental no están actualizadas en todas las dependencias?

Se redefinieron las orientaciones en cuanto a Series, Subseries y tipologías documentales con el fin de ser más concretos a la hora de organizar la documentación. Además, se ha incluido la documentación generada por proyectos y programas que están a cargo de algunas direcciones.

Fecha de aprobación: 25 de Julio de 2018