

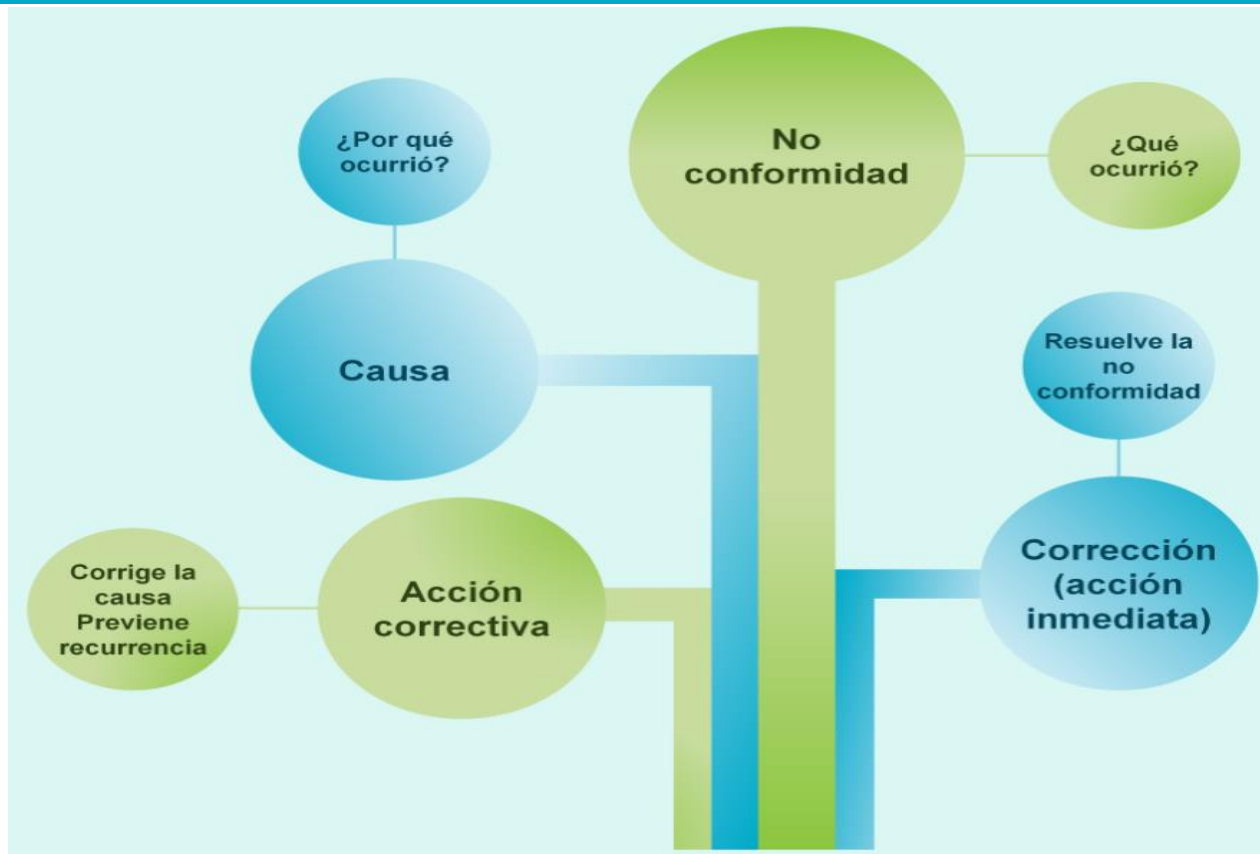
Acciones de mejora

Catalina Pardo Benavides
Oficina Asesora de Planeación
Invima
2017

Acciones de mejora



Acciones de mejora



ANÁLISIS DE CAUSAS

Suele ser la etapa mas difícil

Es la parte mas importante

Investigación

Causas potenciales: Requisitos del cliente, procedimientos, habilidades y formación del personal, equipos y su calibración.

LLUVIA DE IDEAS CON DIAGRAMA DE RELACIONES

<u>QUÉ ES?</u>	<u>CUANDO SE UTILIZA?</u>	<u>CÓMO SE UTILIZA?</u>
<p>Se utiliza para obtener información importante sobre un tema o un proceso, tomando directamente las ideas del personal que está más familiarizado con el área de trabajo.</p> <p>Promueve la participación, genera entusiasmo en un grupo de personas.</p> <p>Permite analizar y mostrar todas las causas posibles de un problema para su posterior solución.</p>	<p>Cuando exista la necesidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar un número extenso de ideas. • Propiciar y liberar la creatividad de las personas. • Involucrar a todos en el proceso. • Identificar oportunidades para propiciar la mejora continua. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir un facilitador que anotará las ideas 2. Anotar la frase que representa el problema LLUVIA DE IDEAS 3. Pedir a los participantes que piensen en el problema y digan en pocas palabras sus ideas al respecto. 4. Dar un valor a las ideas en orden de importancia

LLUVIA DE IDEAS CON DIAGRAMA DE RELACIONES



1. Seleccionar moderador



5. Exponer ideas al grupo



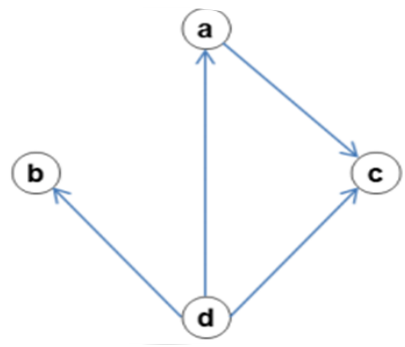
6. Consenso de votación



2. Definir el problema



4. Ideas individuales



7. Relación de ideas

EJEMPLO LLUVIA DE IDEAS

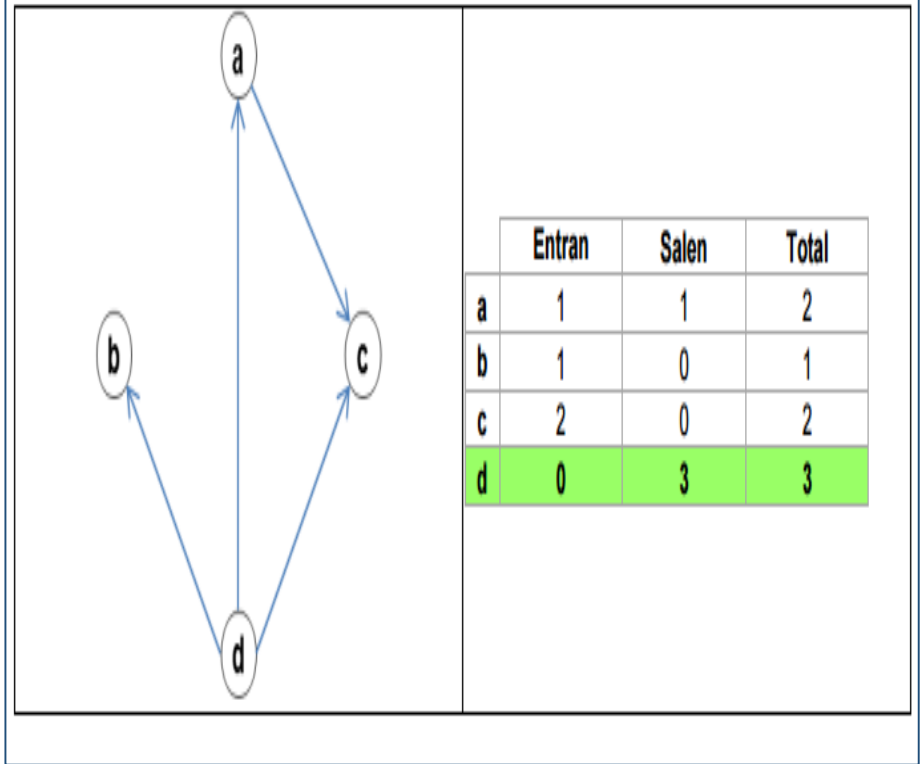
En el Proceso de Sistema de gestión Integrada se detecta que el personal no relaciona claramente la política del Sistema Integrado de Gestión con el quehacer diario de sus actividades. **Incumple numeral 5.3. (e). NTCGP 1000:2009**

Evidencia: Cuando se preguntó a 7 de los 10 funcionarios del proceso recitaron la política de calidad de memoria, pero no explicaron cómo aplican dicha política en las actividades que realizan en el día a día.

EJEMPLO LLUVIA DE IDEAS

- a. No se asume la política de calidad como parte de la responsabilidad del quehacer cotidiano.
- b. Existe resistencia a interiorizar los elementos como compromiso y responsabilidad por algunos de los funcionarios.
- c. La reflexión a lo que se lee como política de calidad no se ejercita de manera formal.
- d. Se concibe a la política de calidad como “algo” que se tiene que aprender de memoria, algo impreso en físico y no como parte del actuar profesional


Diagrama de Relaciones



Causa: d. Las actividades del plan de acción deben ir orientadas a lograr que los funcionarios no se aprendan la política de calidad de memoria, si no que la interioricen como parte de las actividades propias de cada proceso

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS - LOS POR QUÉ?

<https://www.youtube.com/watch?v=boirAZVvLSQ>

QUÉ ES?	CUANDO SE UTILIZA?	CÓMO SE UTILIZA?
<p>Realizar preguntas para rastrear las relaciones de causa-efecto que generan un problema en particular.</p> <p>El objetivo final es determinar la causa raíz de un defecto o problema.</p> <p>Deben realizarse tantas iteraciones como sean necesarias para encontrar la causa raíz de la no conformidad real o potencial.</p>	 <p>Para buscar posibles causas principales de una desviación en casos de media complejidad.</p>	<p>El grupo hace preguntas en cascada.</p> <p>Después de cada pregunta, obtiene una respuesta que obliga al siguiente por qué.</p> <p>Aunque se suelen considerar tres a cinco, estrictamente los niveles deben concluir en el punto en que el grupo ya no tiene más respuestas.</p>

EJEMPLO LOS POR QUÉS?

El indicador de porcentaje de cumplimiento de visitas no cumple con la meta estipulada **Incumple numeral 8.2.3. NTCGP 1000:2009.**

Por qué el indicador de porcentaje de cumplimiento de visitas no cumple con la meta estipulada ?

Porque la meta del indicador es máximo del 100% y durante los meses de abril y mayo presentó como resultado 125% y 138% respectivamente

Por qué la meta del indicador es máximo del 100% y durante los meses de abril y mayo presentó como resultado 125% y 138% respectivamente?

Porque el número de visitas realizadas fue mayor al número de visitas inicialmente planeadas

Por qué el número de visitas realizadas fue mayor al número de visitas inicialmente planeadas?

Porque no se realizó una adecuada planeación de las visitas

Por qué no se realizó una adecuada planeación de las visitas?

Porque no se tuvieron en cuenta las diferentes variables que impactan la planeación del número de visitas

Por qué no se tuvieron en cuenta las diferentes variables que impactan la planeación del número de visitas?

Porque se desconocen las variables que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada planeación de visitas

Por qué se desconocen las variables que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada planeación de visitas ?

Porque no se han identificado y estandarizado las variables que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada planeación d las visitas.

DIAGRAMA CAUSA EFECTO

<u>QUÉ ES?</u>	<u>CUANDO SE UTILIZA?</u>
<p>También conocido como Espina de Pescado o Diagrama de Ishikawa, sirve para ordenar las causas que afectan o influyen en la calidad de un proceso, producto o servicio.</p>	<p>Para buscar posibles causas principales de una desviación en casos de mayor complejidad.</p>

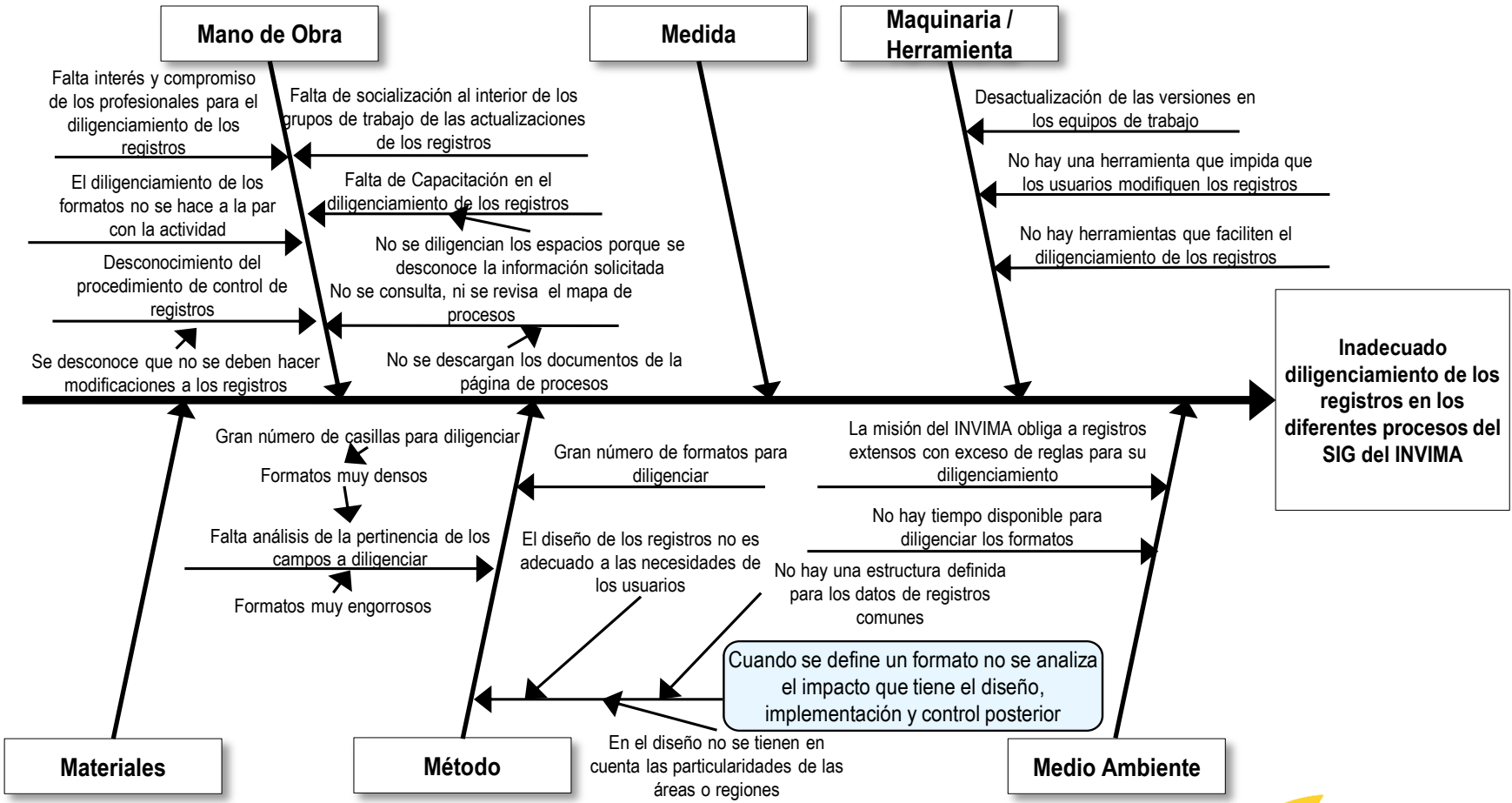
<https://www.youtube.com/watch?v=cgtNmzV8ZCI>

EJEMPLO - DIAGRAMA CAUSA EFECTO

Inadecuado diligenciamiento de los registros en los diferentes procesos del SIG del INVIMA. [Incumple numeral 4.2.4. NTCGP 1000:2009.](#)



EJEMPLO - DIAGRAMA CAUSA EFECTO



PLAN DE ACCIÓN

Actividad	Responsable	Fecha	Seguimiento

Gracias