



ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES

GGM-01;V: 01



Uniclaretiana
Fundación Universitaria Claretiana

www.uniclaretiana.edu.co  

PRESENTACIÓN

En el constante desarrollo de la ejecución de una actividad o de un proceso en una organización de cualquier índole, es muy común encontrar situaciones no deseables denominadas en algunos casos como problemas, no conformidades, dificultades, entre otros, que ocasionan el no obtener los resultados que se esperan de acuerdo a los requisitos que se han establecido, en este sentido, ha surgido la necesidad de documentar de manera adecuada dichas situaciones e identificar las causas raíz que las originan con el fin de tomar las acciones necesarias para que sean eliminadas y no se vuelvan a presentar.

En este sentido, existen diferentes herramientas para realizar el análisis de causas como: el diagrama causa-efecto denominado también como espina de pescado, los (5) porque, análisis de Pareto, árbol de causas y efectos, lluvia de ideas, entre otras, todas con la finalidad de identificar la causa raíz que origina un problema. Ahora bien, la Fundación Universitaria Claretiana-UNICLARETIANA como Institución de Educación Superior (IES), no es ajena a la existencia de problemas de diferente tipo que afectan el logro de calidad de la forma que se espera, por ello, mediante la construcción de esta GGM01-Guia para el análisis de causas raíz, pretende documentar la herramienta de los 5 porque como técnica a utilizar para identificar la causa raíz de los problemas que se presenten en el día a día.

La GGM01-Guia para el análisis de causas raíz, está documentada bajo una estructura que permite identificar los conceptos básicos a tener en cuenta para su interpretación, la metodología para definir los problemas, la metodología para realizar el análisis de las causas e identificación de la causa raíz y el instrumento diseñado para obtener el registro del análisis realizado, con el fin de que esta información sea un insumo para el FGM04 Plan de Mejoramiento Institucional, donde será registrada la causa raíz y las acciones a tomar para que éstas sean eliminadas y no se vuelvan a presentar.

Finalmente, se espera entonces que, mediante la aplicación de este documento, la institución fortalezca sus actividades y procesos de tal forma que los resultados de los mismos se realicen bajos altos estándares de calidad y con el mínimo de problemas, no conformidades o dificultades que entorpezcan la buena gestión institucional.

CONTENIDO

1. ¿QUE DEBEMOS SABER?.....	3
1.1 ¿Qué es un requisito?.....	3
1.2 ¿Qué es un problema?.....	3
1.3 ¿Por qué se generan las no conformidades en nuestra institución?.....	3
1.5 ¿Que es una causa raíz?.....	5
1.6 ¿Por qué es importante definir las No Conformidades de forma adecuada?.....	5
2. METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE NO CONFORMIDADES.....	6
3. INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR LA CAUSA RAÍZ DE UN PROBLEMA.....	7
4. REFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	8
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
6. ANEXO.....	9
6.1 APLICACIÓN DE LOS 5 ¿POR QUÉ?.....	9
7. APROBACIÓN.....	10

1. ¿QUE DEBEMOS SABER?

1.1 ¿QUÉ ES UN REQUISITO?

Un requisito es “una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. (ISO, 2005)

Es decir, un requisito es un escenario deseable o una especificación que se debe cumplir, para obtener un producto y/o servicio con unas características definidas previamente.

Veamos el siguiente ejemplo:

Requisito implícito: El programa de ingeniería industrial formara ingenieros industriales.

Requisito obligatorio: La Uniclaetiana para ofertar programas académicos debe obtener por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN) el registro calificado del mismo.

1.2 ¿QUÉ ES UN PROBLEMA?

“Un problema, es un efecto indeseable contrario a lo que se esperaba en una actividad o proceso; dicho en otras palabras, un problema, en términos empresariales, es la diferencia entre una situación prevista, esperada y una situación real”. (Gan & Trigené, 2000)

Observemos algunos ejemplos:

Ejemplo 1.

Situación deseada. Realizar la inscripción de los estudiantes en los programas de pregrado en el tiempo establecido en el cronograma institucional, con respecto al periodo 2016-1.

No Conformidad. La inscripción de los estudiantes en los programas de pregrado no cumplió con el tiempo establecido en el cronograma institucional, para el periodo 2016-1.

Ejemplo 2.

Situación deseada. Tener la caracterización actualizada de la población estudiantil de la Uniclaetiana del periodo 2016-1.

No Conformidad. No hay caracterización actualizada de la población estudiantil del periodo 2016-1.

Ahora bien, en el contexto de la familia de las normas ISO 9000, los problemas han sido denominados con el término de No Conformidad, por lo tanto, cuando se haga relación al término No Conformidad nos estamos refiriendo a un Problema.

“Los problemas son oportunidades para demostrar lo que se sabe”. Duke Ellington.

1.3 ¿POR QUÉ SE GENERAN LAS NO CONFORMIDADES EN NUESTRA INSTITUCIÓN?

Las No Conformidades se generan por el incumplimiento de uno o más requisitos, establecidos por cualquier parte interesada de la institución, es decir, por los colaboradores, usuarios de los servicios, el estado, la institución o los proveedores, en relación con los servicios y procesos que desarrolla la institución.

Observemos algunos ejemplos:

Ejemplos 1.

Los inscritos a un programa académico de la institución, esperan que el proceso de matrícula sea realizado sin inconvenientes y en el menor tiempo posible.

El Consejo Nacional de Acreditación (CNA), en los Lineamientos para la Acreditación de Programas, en el numeral 5.8 Factor organización, administración y gestión, define que: “Un programa de alta calidad requiere una estructura administrativa y procesos de gestión al servicio de las funciones misionales del programa”.

La caracterización del proceso Gestión de Admisiones y Registro, en la actividad No 4 establece “Gestionar matrícula académica”

Un requisito es una circunstancia o condición necesaria para algo. (wikipedia, 2015)

Ejemplos 2.

Los estudiantes, docentes, administrativos o público en general, desean que sus solicitudes sean atendidas de forma oportuna y cordial por la institución.

El estado, en la Ley 1437, en el Capítulo III, Artículo 32, Parágrafo 3o, establece: “Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”

La Un claretiana, en el Estatuto General en el Capítulo V, Artículo 145: Funciones del decano, numeral s), establece: “Resolver, en el ámbito de su competencia, las peticiones estudiantiles, profesoriales, y de la comunidad universitaria de la Facultad”.

1.4 ¿FUENTES PARA DETECTAR UN PROBLEMA EN LA INSTITUCIÓN?

Una no conformidad puede ser originada por las razones expuestas en el numeral anterior, ahora vamos a conocer dentro de nuestra institución cuales son las fuentes por las cuales se pueden detectar dichas situaciones.

Una fuente de una no conformidad corresponde al lugar donde ésta fue identificada, en este caso, la institución ha establecido las siguientes categorías de fuentes: análisis de indicadores, análisis de procesos, análisis de la planeación institucional, resultados de auditoría interna, resultados de auditoría de un ente certificador, requerimientos del Ministerio de Educación Nacional (MEN), autocontrol, evaluación de proveedores, riesgos, producto no conforme, resultados de la satisfacción del cliente, revisión por la dirección, quejas y reclamos.

Observemos algunos ejemplos:

Ejemplo1.

No Conformidad: Al realizar la medición del indicador: Oportunidad en la respuesta a las quejas presentadas

en la Institución, se encontró que está en un rango de tolerancia deficiente, al obtener como resultado que solo el 10% de las quejas fueron atendidas en un tiempo oportuno.

Fuente: Análisis de indicadores

Ejemplo 2.

No Conformidad: En el seguimiento realizado a la correcta ejecución del proyecto “Gestión de las relaciones con el cliente” se identificó que, de las cinco (5) actividades planeadas para el primer trimestre del año, solo se había realizado una (1), obteniendo un avance del 20%.

Fuente: Análisis de la planeación Institucional

Ejemplo 3.

No Conformidad: Uno de los productos que desarrolla el proceso de Gestión de la Innovación y Desarrollo de Medios y Mediaciones es el Material Didáctico Mediacional (MDM) de los cursos de los programas académicos que se dictan en modalidad a distancia. Al realizar la evaluación de la construcción del MDM del curso Equidad de Género, se identificó el incumplimiento de los requisitos disciplinarios por lo que el MDM no fue aprobado y es necesario realizarlo nuevamente.

Fuente: Producto no conforme

Ejemplo 4.

No conformidad: En el informe emitido por el par académico que realizó la visita para otorgar el registro calificado para el programa de Ingeniería Industrial en modalidad distancia para el CAT de Medellín, manifestó que no se encontraba claridad en las actividades de bienestar o extensión que se fueran a realizar en el CAT para los estudiantes del programa académico.

Fuente: Requerimientos del MEN

Ejemplo 5.

No Conformidad: El proceso de Gestión de Admisiones y Registro es el encargado de liderar la inscripción, admisión y matrícula de estudiantes nuevos a la Institución, para el periodo académico 2016-1, la actividad de matricular los cursos para los estudiantes de primer semestre fue incumplida obteniendo la pérdida de algunos estudiantes.

Fuente: Análisis de procesos.

“No pretendas que las cosas cambien si siempre haces lo mismo”. Albert Einstein

Ejemplo 6:

No Conformidad: En la medición realizada por el proceso de Gestión del Bienestar acerca del nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa deportivo, se encontró que el 70% consideran que las actividades deportivas han impactado en bajo grado su desarrollo integral.

Fuente: Satisfacción del cliente.

1.5 ¿QUE ES UNA CAUSA RAÍZ?

Es la razón principal que genera una No Conformidad.

Ejemplo: Incumplimiento de lineamientos institucionales, políticas deficientes o falta de las mismas, personal no capacitado, deficiencia de recursos financieros, entre otros.

1.6 ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE DEFINIR LAS NO CONFORMIDADES DE FORMA ADECUADA?

“Se ha dicho que con una correcta definición del problema equivale a la mitad de su resolución”. (Gan & Trigené, 2000)

Es decir, si definimos correctamente la No Conformidad, ya tenemos el 50% de la solución en nuestras manos.

Cuando definimos correctamente una No Conformidad contamos con todos los elementos necesarios para identificar la causa raíz y eliminarla de tal forma que nunca más se vuelva a presentar.

“La formulación de un problema, es más importante que su solución”. Albert Einstein

2. METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE NO CONFORMIDADES

A continuación, encontraremos una metodología que nos permitirá recolectar la información necesaria para que definamos de manera correcta una No conformidad.

“El fracaso es solo la oportunidad de comenzar de nuevo de forma más inteligente”. Henry Ford

Estructura de la No Conformidad

Ubicación	Indicar el proceso y/o dependencia donde se genera el criterio negado
Criterio negado	Aquí debemos describir la diferencia entre la situación esperada y la situación real
Evidencia objetiva	Puntualizar los hechos verificables que soportan el criterio negado
Requisito incumplido	Señalar el requisito que se pasó por alto

Por tanto, para redactar correctamente la No Conformidad, se plantea la estructura siguiente:

Ubicación + criterio negado+ evidencia objetiva+ requisito incumplido

A continuación, analizaremos el siguiente ejemplo:

La Secretaria de Educación Todos por la Calidad, cuenta con un sofisticado software llamado HUMANO® que permite administrar los procesos de selección, vinculación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, bienestar y nómina de los docentes del municipio Camino a la Acreditación. EL sistema HUMANO® es administrado por la dependencia de recursos humanos.

EL líder de calidad ingresa a HUMANO® con el propósito de generar el reporte de los docentes que se

encuentran siendo evaluados en periodo de prueba, los cuales fueron nombrados hace tres meses, mediante Resolución 03 de 30 de febrero de 2016, sin embargo, no hay registro alguno sobre el proceso de evaluación en periodo de prueba en dicho sistema.

Por tanto, el líder de calidad investiga la novedad en la dependencia de recursos humanos, encontrando que el proceso de evaluación de los docentes se está haciendo de forma manual, lo cual contradice el procedimiento PRH01 Evaluación de personal.

A continuación, apliquemos la metodología planteada para definir adecuadamente la No Conformidad, así:

Estructura de la No Conformidad

Ubicación	Dependencia de recursos humanos
Criterio negado	No hay registro en HUMANO® sobre el proceso de evaluación de los docentes en periodo de prueba que fueron nombrados hace tres meses.
Evidencia objetiva	Reporte generado en HUMANO
Requisito incumplido	Procedimiento PRH01 Evaluación de personal

Ahora, definamos la No Conformidad, así:

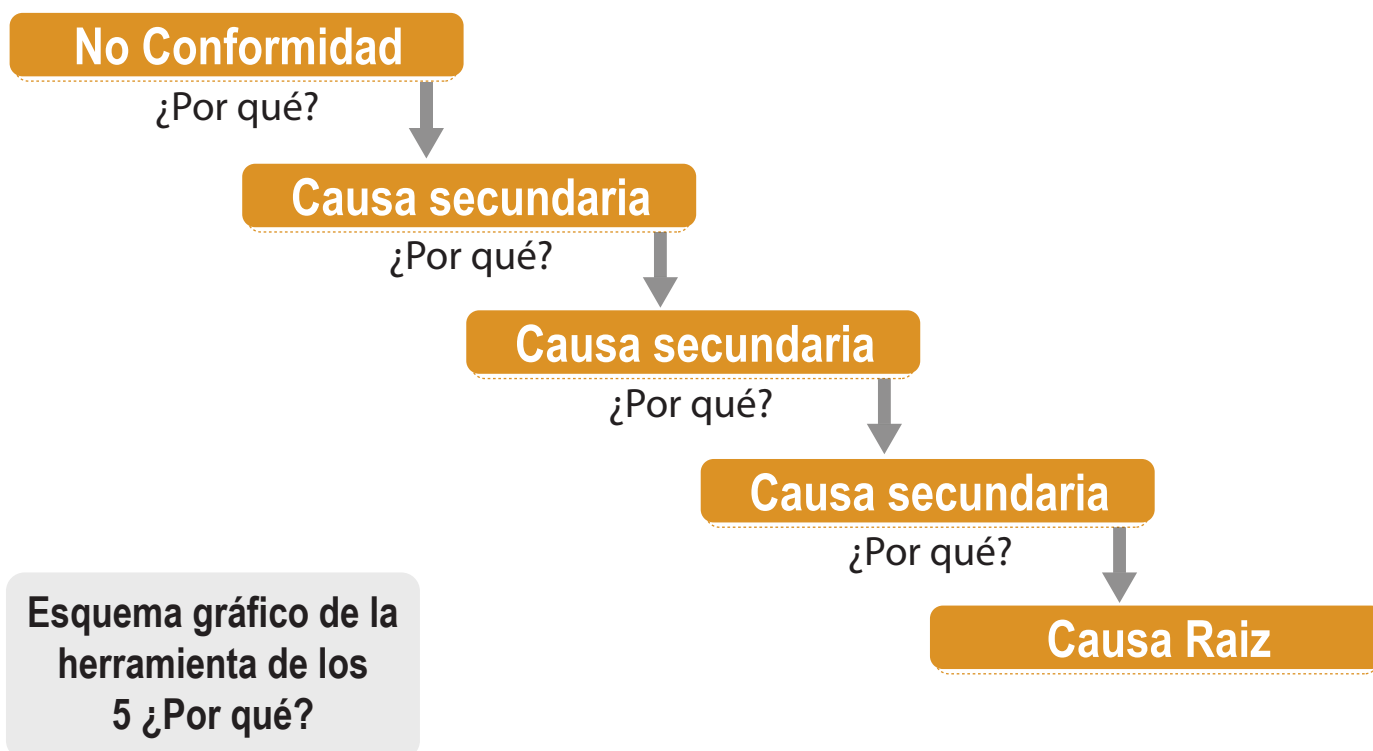
No hay registro en HUMANO® sobre el proceso de evaluación de los docentes en periodo de prueba que fueron nombrados mediante Resolución 03 de 30 de febrero de 2016, lo cual se evidencia en el reporte generado en HUMANO® el día 30 de mayo de 2016, incumpliendo el procedimiento PRH01 Evaluación.

3. INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR LA CAUSA RAÍZ DE UN PROBLEMA

La identificación de la causa raíz de una No conformidad puede analizarse mediante diferentes técnicas como el diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, los 5 ¿Por qué?, árbol de causas y efectos, lluvia de ideas entre otras. En el caso de nuestra institución hemos seleccionado la técnica de los 5 ¿Por qué?, teniendo en cuenta que es una herramienta fácil de interpretar y aplicar, lo que permitirá que ante cualquier No conformidad que se presente podamos encontrar la causa raíz de manera inmediata para tomar las acciones correctivas y evitar que se vuelva a presentar.

Ahora bien, la técnica de los 5 ¿Por qué?, consiste en una cadena sucesiva de preguntas y respuestas que nos permiten indagar y conocer las razones por las cuáles se originó la No conformidad, encontrando en la respuesta del quinto ¿Por qué?, la causa raíz que dio existencia a la situación presentada y en las otras respuestas las causas secundarias que serán eliminadas una vez se tomen las acciones correspondientes para el tratamiento de la causa raíz identificada, en la ilustración se encuentra un esquema gráfico para su interpretación.

En cuanto a la aplicación de esta técnica es importante que la realicemos mediante una reunión con el equipo del proceso en el cuál se presentó la No conformidad involucrando en caso de ser necesario a los colaboradores de los otros procesos con los que se tenga interacción, dejando la evidencia del análisis realizado mediante el diligenciamiento del formato FGM05 Análisis de Causas que hemos diseñado para dicho fin y el cual se encuentra como anexo al final de esta guía.



La experiencia ha demostrado que para identificar la causa raíz de una No Conformidad, se necesita al menos 5 ¿Por qué? y en algunos casos atípicos podría ser menos o más.

Con el objetivo de utilizar de forma adecuada el instrumento de los 5 ¿por qué?, en la identificación de la causa raíz de las No Conformidades que se generen en la Uniclaretiana, el coordinador de calidad ha diseñado el formato FGM05 Análisis de Causas, el cual está disponible en el micro sitio web SINCLA

Por último, los invitamos a ver el anexo de la presente guía, con el objetivo de observar la aplicación de los 5 ¿Por qué?, a la No Conformidad definida en el ejemplo anterior, utilizando el formato FGM05 Análisis de Causas.

“Sólo una crisis – real o percibida- da lugar a un cambio verdadero. Cuando esa crisis tiene lugar, las acciones que se llevan a cabo dependen de las ideas que flotan en el ambiente”. Milton Friedman.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- wikipedia. (12 de Febrero de 2015). Obtenido de wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Requisito>
- Gan, F., & Trigené, J. (Enero de 2000). ProQuest ebrary. Recuperado el 25 de 05 de 2016, de ProQuest ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecafuclasp/detail.action?docID=11038921>
- ISO. (2005). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios. Ginebra: ISO Copyright Office.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificó	Aprobó	Fecha	Naturaleza del cambio

6. ANEXO

6.1 APLICACIÓN DE LOS 5 ¿POR QUÉ?

ANÁLISIS DE CAUSAS

Código: FGM05

Versión: 01

Fecha 26/05/2016

Proceso Gestión de recurso humano

N° Acción 001

Fuente Análisis del proceso

1. No Conformidad

No hay registro en HUMANO® sobre el proceso de evaluación de los docentes en periodo de prueba que fueron nombrados mediante Resolución 03 de 30 de febrero de 2016, lo cual se evidencia en el reporte generado en HUMANO® el día 30 de mayo de 2016, incumpliendo el procedimiento PRH01 Evaluación.

2. Análisis de causas

1. ¿Por qué?

El profesional responsable de subir dicha información al sistema HUMANO® no lo ha realizado

2. ¿Por qué?

Porque el profesional encargado no está capacitado para administrar el modulo evaluación de personal del sistema HUMANO®

3. ¿Por qué?

Porque el profesional encargado no ha recibido inducción sobre su nuevo puesto de trabajo en la organización

4. ¿Por qué?

Porque el líder de recursos humanos no sabía realizar la inducción

5. ¿Por qué?

Porque no existe información documentada de cómo realizar la inducción

3. Descripción de la causa raíz

No existe información documentada sobre la inducción del personal vinculado a la institución, por tanto, la institución no cuenta con instrumentos o herramientas que garanticen que el personal vinculado se apropie de las plataformas tecnológicas y actividades relacionadas al cargo, lo cual no permite la continuidad de los procesos de forma adecuada.

4. Responsable del Análisis

Equipo de trabajo del proceso de Gestión Humana
Coordinador (a) de Planeación

7. APROBACIÓN

Elaboró / Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró/ Modificó	Coordinador de Planeación	Es físico	17/05/2016
Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Comité de Calidad	N/A	Acta N°	27/05/2016
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Comité de Calidad	N/A	Acta N°	27/05/2016
Vigente a partir de: 16 de Agosto del 2016			