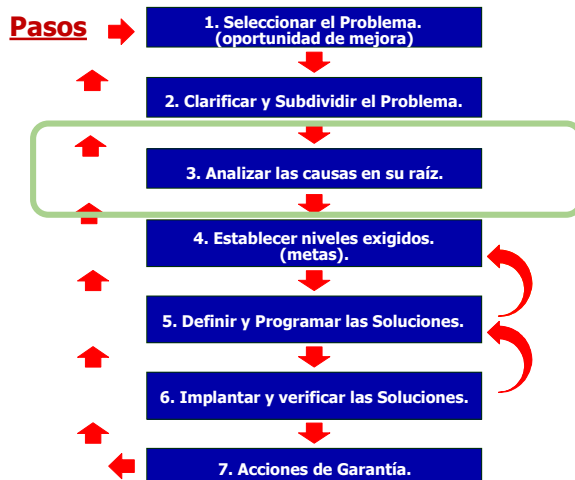


Ciclo de mejoramiento de los problemas



Analizar las causas en su raíz

Objetivo:

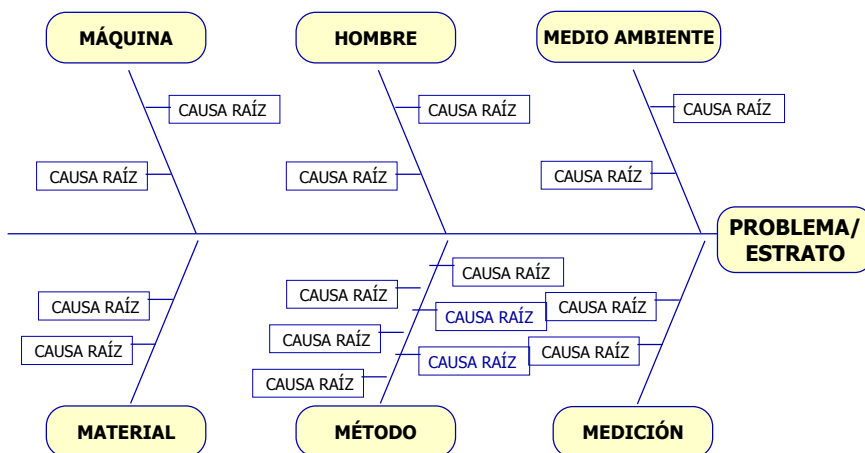
Identificar y verificar las causas raíces del problema.

Sub-Pasos:

- A. Identificar Causas Raíces mediante las 6 M's y agrupar en Diagramas Causa-Efecto.
- B. Cuantificar cada rama del Problema.
- C. Priorizar y seleccionar las Causas Raíces.
- D. Entregable Paso 3.

Identificar causas raíces mediante las 6 M's

Listar todas las causas mediante tormenta de ideas para el Problema en sí o para cada uno de los estratos seleccionados en el sub-paso anterior si es que éste se aplicó.

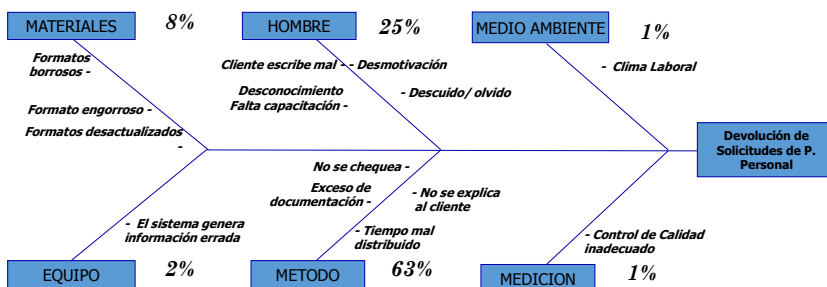


Cuantificar cada rama del problema

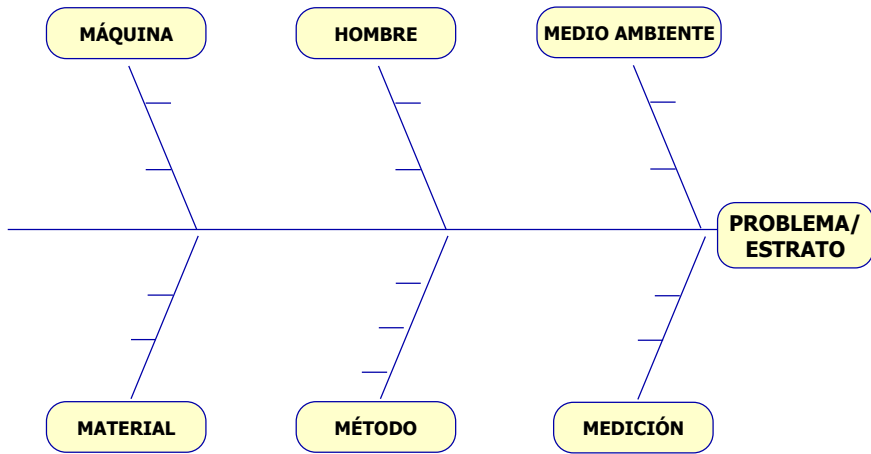
Es preferible realizar el Paso con data.

Si no contara con data establezca de acuerdo a su experiencia (o consultando a otras personas que conozcan del problema) los porcentajes con que cada una de las "M" contribuye al Problema o Estrato seleccionado.

Ejemplo:



Taller 13. Elaborar un diagrama de Ishikawa



Listar las causas a atacar y evaluar su criticidad

Las causas a atacar serán las que fueron consideradas factibles de solucionar en el Paso anterior. Para evaluar la criticidad de las mismas, evalúe la "Frecuencia" (veces en que ocurre el evento") y el "Impacto" del mismo en el Indicador Principal del Problema. Asigne puntajes a las causas listadas de acuerdo a la siguiente Tabla:

Escala	Frecuencia	Impacto
1	Se presenta pocas veces.	Cuando se presenta impacta poco en el problema.
3	Se presenta varias veces.	Cuando se presenta impacta en forma media en el problema.
9	Se presenta permanentemente.	Cuando se presenta impacta mucho en el problema.

Multiplique para cada causa los puntajes obtenidos.
 Si el valor obtenido es:
 81: Es Criticidad Alta.
 27: Es Criticidad Media.
 9, 3 o 1: Es Criticidad Baja.

Listar las causas a atacar y evaluar su criticidad

Ejemplo:

- Por Tarjeta de Crédito

CAUSA	FRECUENCIA	IMPACTO	CRITICIDAD
Descuido	3	9	MEDIA
El sistema genera información errada	1	9	BAJA
Formatos engorrosos	9	1	BAJA
Desconocimiento del Sectorista	3	9	MEDIA
No se explica al cliente	3	9	MEDIA
Tiempo mal distribuido	1	3	BAJA
No se chequea	9	9	ALTA

Taller 14. Evaluar las causas a atacar y evaluar su criticidad

- Estrato:

CAUSA	FRECUENCIA	IMPACTO	CRITICIDAD

Priorizar y seleccionar

No atacar todas las "M", sólo aquellas que impacten más en el Problema.

Para aquellas "M" que fueran seleccionadas atacar todas sus causas raíces identificadas.

Realice estos pasos para cada uno de los Estratos seleccionados (si los tuviera).

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Taller 14: Entregable de causas a ser atacadas

Listado de causas raíces a ser atacadas

•	•
.....
•	•
.....
•	•
.....
•	•
.....
•	•
.....
•	•
.....
•	•
.....
•	•
.....

Coloque sólo las causas raíces de las "m" de mayor impacto de cada uno de los estratos seleccionados (si los tuviera).

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Ciclo de mejoramiento de los problemas



Establecer metas exigidas

Objetivos:

1. Definir la Meta.
2. Graduar el enfrentamiento de las causas de las metas.

Sub-Pasos:

- A. Establecer secuencia de ataque a las causas raíces, el impacto gradual esperado y la Meta.
- B. Entregable Paso 4.

Establecer secuencia de ataque a las causas raíces, el impacto gradual esperado y la meta

- Establecer el orden cronológico de solución de las causas raíces encontradas.
- Ordenar las causas raíces en orden cronológico.
- Agrupar por períodos en que se solucionarán las causas (Nota: los períodos pueden ser semanas, meses, trimestres, etc.; depende de la naturaleza de cada proyecto).
- Evaluar el % estimado en que se mejorará el Problema por cada Grupo de Causas.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Establecer secuencia de ataque a las causas raíces, el impacto gradual esperado y la meta

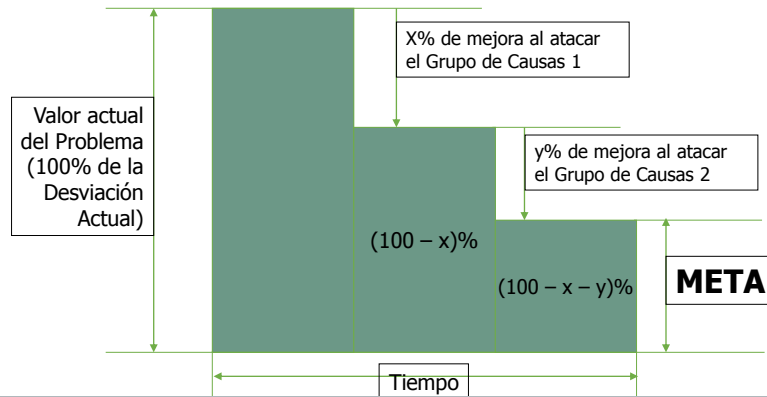
Ejemplo:

GRUPOS DE CAUSAS	IMPACTO EN EL PROBLEMA EN % DE MEJORA	TIEMPO ESTIMADO DE SOLUCIÓN

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Establecer secuencia de ataque a las causas raíces, el impacto gradual esperado y la meta

Establecer la Meta descontando del Indicador del Problema las Mejoras (en %) debido a la solución de las Causas Raíces.



MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Establecer los niveles exigidos

Diagrama de Enfrentamiento de Causas

META :

< EXPRESAR LA META Y EL TIEMPO EN QUE SE ESTIMA CONSEGUIRLA >

MBA. Pedro Ariza Ricaldi