

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para facilitar la identificación de las causas de los problemas o incidentes detectados en el Sistema Integrado de Calidad de la Universidad.

## 2. ALCANCE

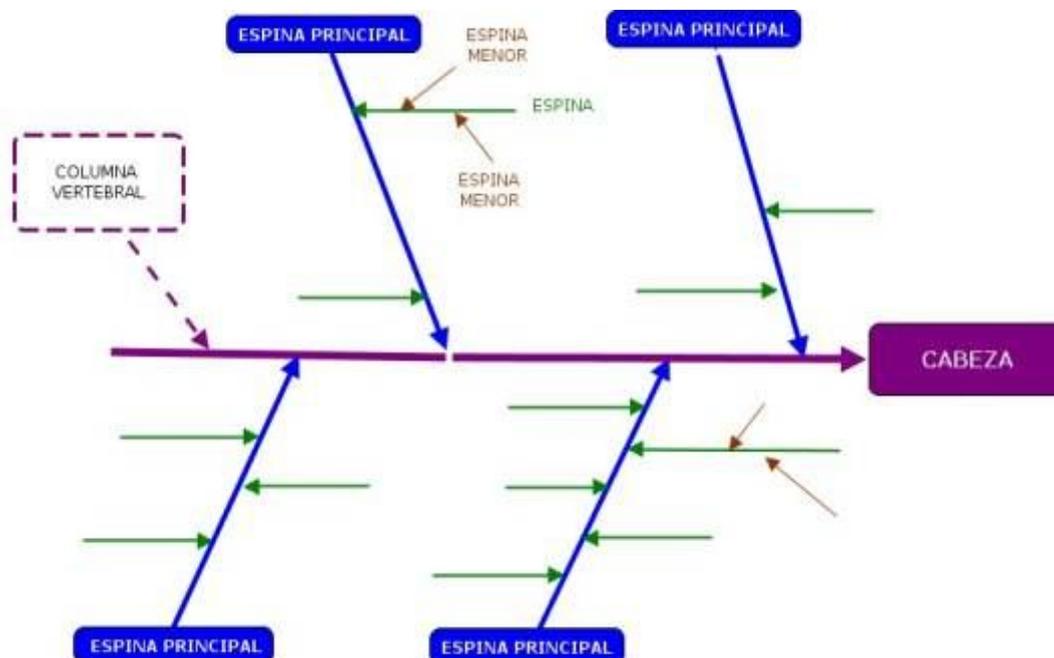
Aplica desde que se identifica el problema hasta que se discute el diagrama y generan un plan de acción.

## 3. INSTRUCCIONES / DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 3.1. CONDICIONES GENERALES

El Diagrama Causa-Efecto es llamado usualmente Diagrama de “Ishikawa” porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas interesado en mejorar el control de la calidad; también es llamado “Diagrama Espina de Pescado” porque su forma es similar al esqueleto de un pez: Está compuesto por un recuadro (cabeza), una línea principal (columna vertebral), y 4 o más líneas que apuntan a la línea principal formando un ángulo aproximado de 70° (espinas principales). Estas últimas poseen a su vez dos o tres líneas inclinadas (espinas), y así sucesivamente (espinas menores), según sea necesario.

El Diagrama Causa-Efecto puede darse en dos vías: en la primera, se establecen primero las categorías y después, de acuerdo con ellas, se determinan las posibles causas; en la segunda, se establecen las causas y después se crean las categorías dentro de las que éstas causas se pueden clasificar. Ambas vías son válidas y generalmente se dan de manera complementaria.



### 3.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
<p><b>1. Identificar el problema:</b> Identifican y definen con exactitud el problema, fenómeno, evento o situación que quieren analizar. Lo plantean de manera específica y concreta para que el análisis de las causas se oriente correctamente y se eviten confusiones. Una vez delimitan el problema, lo escriben en una frase corta y sencilla, en el recuadro principal o cabeza del pescado.</p>	<p>Líder del proceso Funcionarios</p>	<p>N/A</p>
<p><b>2. Identificar las principales categorías en las que se clasifican las causas del problema:</b> Para identificar las categorías en el diagrama Causa-Efecto, definen los factores o agentes generales que dan origen a</p>	<p>Líder del proceso</p>	

## DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

<p>la situación, evento, fenómeno o problema que quieren analizar y que hacen que se presente de una manera determinada. Se asume que todas las causas del problema que se identifiquen, pueden clasificarse dentro de una u otra categoría.</p> <p>Nota: La estrategia para identificar la mayor cantidad de categorías posibles, es realizar una lluvia de ideas con con el equipo de trabajo. Cada categoría que se identifique debe ubicarse independientemente en una de las espinas principales del pescado.</p>	<p style="text-align: center;">Coordinador de calidad</p> <p style="text-align: center;">Colaboradores</p>	<p style="text-align: center;">N/A</p>
<p><b>3. Identificar las causas:</b></p> <p>Las causas que identifican las ubican en las espinas, que confluyen en las espinas principales del pescado. Si una o más de las causas identificadas es muy compleja, puede descomponerse en subcausas. Éstas últimas las ubican en nuevas espinas "espinas menores", que a su vez confluyen en la espina correspondiente de la causa principal.</p> <p>También puede ocurrir que al realizar la lluvia de ideas resulte una causa del problema que no pueda clasificarse en ninguna de las categorías previamente identificadas. En este caso, es necesario generar una nueva categoría e identificar otras posibles causas del problema relacionadas con ésta.</p>	<p style="text-align: center;">Líder del proceso</p> <p style="text-align: center;">Coordinador de calidad</p> <p style="text-align: center;">Colaboradores</p>	<p style="text-align: center;">N/A</p>
<p><b>4. Analizar y discutir el diagrama:</b></p> <p>Cuando el Diagrama ya esté</p>		

## DIAGRAMA CAUSA - EFECTO



finalizado, se discute y se realizan modificaciones (si lo requiere). La discusión debe estar dirigida a identificar la(s) causa(s) más probable(s), y a generar, planes de acción para eliminar la causa raíz.

Líder del proceso  
Coordinador de calidad  
Colaboradores

Planes de acción

#### 4. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO
Observaciones:	

#### 5. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Coordinador SIG	Representante SIG
<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Fecha: 18/10/2018	Fecha: 19/10/2018