


| | | |
|---|---|---|
|  <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p> | <p align="center">INSTRUCTIVO TÉCNICA DE LOS PORQUÉS (Para análisis de causas de N.C.)</p> | <p>Código: 100-DI-I002 Versión : 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 1 de 3</p> |
|---|---|---|

1. JUSTIFICACIÓN

1.1 Enlace con los objetivos de Calidad / Estratégicos:

Fortalecer el modelo de planificación de las actividades y de gestión de riesgos, con el fin de incrementar la probabilidad de alcanzar los resultados planificados, la disminución de eventos operativos no deseados y evitar posibles situaciones de corrupción.

1.2 Enlace con la Premisa de la Política de Calidad Integrada:

Se han implementado mecanismos estructurados de planificación de sus actividades y de prevención de los riesgos asociados a ellas y a las personas que las realizan, lo que le permite operar de manera controlada, transparente, segura y confiable, cumpliendo los requisitos aplicables.

2. OBJETIVO

Determinar las causas reales y desarrollar preguntas que requieran soluciones para eliminar la causa raíz de los problemas y evitar que vuelvan a presentarse.

3. ALCANCE

Aplica para realizar el análisis de causa de todas las Acciones Correctivas que se generen en los Procesos del Sistema de Gestión Integrado.


4. NORMATIVIDAD

Normas ISO 9001: 2015.

MECI 20104: Módulo de Evaluación y Seguimiento, Componente Planes de Mejoramiento, Elemento Planes de Mejoramiento.

5. DOCUMENTOS Y REGISTROS QUE APLICAN

Formatos Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y Producto No Conforme.

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p> | <p>INSTRUCTIVO TÉCNICA DE LOS PORQUÉS (Para análisis de causas de N.C.)</p> | <p>Código: 100-DI-I002 Versión : 1 Fecha: 02/02/2018 Página: 2 de 3</p> |
|---|--|---|

6. DEFINICIONES

6.1 Causa Raíz: Es la causa inicial de una cadena de causas que llevan a un efecto de interés. Generalmente, la causa raíz se usa para describir el lugar en la cadena de causas en donde se podría implementar una intervención para prevenir resultados no deseados.

6.2 Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

6.3 Problema: Es cualquier situación indeseable en un Proceso o en su resultado.

7. POLITICAS DE OPERACIÓN

7.1 Se enuncia el problema en forma clara y objetiva.

7.2 Una vez que las causas probables han sido identificadas, iniciar el proceso preguntándose “¿por qué?”

7.3 Continuar preguntando “por qué” al menos cinco veces. Este ejercicio se centra en que el funcionario y los demás miembros del equipo, buscan a fondo y no se conforman con causas ya probadas y ciertas. Una vez que sea difícil al equipo responder al “por qué”, la causa probable ha sido identificada.

7.4 Existirán casos donde se podrá ir más allá de las cinco veces preguntando “por qué” para encontrar las causas principales.

7.5 Durante el proceso tener mucho cuidado de NO empezar a preguntar “quién”. Siempre se debe estar interesado en el proceso y no en las personas involucradas.

7.6 Se anotan las causas principales.

7.7 Se establecen las acciones correctivas.



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

**INSTRUCTIVO TÉCNICA DE LOS
PORQUÉS (Para análisis de
causas de N.C.)**

Código: 100-DI-I002
Versión : 1
Fecha: 02/02/2018
Página: 3 de 3

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---------------------------|--------------|---|
| No. Versión | Fecha | Descripción del Cambio |
| 1 | 02/02/2018 | Se codificó nuevamente el Instructivo desde la Versión 1, para adaptarlo a la codificación de las Tablas de Retención Documental. |

