



## ¿Qué es el análisis de causa raíz?

El análisis de causa raíz (ACR) se utiliza para investigar cuáles son las causas que han originado un determinado problema o incidencia (ej: no conformidades). Determinar bien las causas raíz de una incidencia es imprescindible para poder definir acciones correctivas apropiadas que la solventen y que eviten la repetición del problema en el futuro.



**DPD**  
DIRECCIÓN DE  
PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO

Avenida México, esq. 30 de Marzo,  
Santo Domingo, República Dominicana.

**Tel.:** (809) 274-4322



Síguenos en: **IDACRD**

Visítanos: [www.idac.gob.do](http://www.idac.gob.do)



Septiembre  
2019

## ¿CÓMO REALIZAR UN PLAN DE ACCIÓN EFECTIVO?



### ¿QUÉ ES UN PLAN DE ACCIÓN?

Es una herramienta de planificación que prioriza las acciones más importantes para dar cumplimiento a los objetivos y metas. La manera más habitual de gestionar las incidencias y las propuestas de mejora es estableciendo un Plan de Acción. Estos planes de acción establecen una metodología para gestionar adecuadamente los eventos surgidos en la organización de la siguiente forma:

- **No conformidad/Hallazgo:** Los incumplimientos se deben controlar de forma que se establezcan soluciones mediante una Corrección puntual (o Disposición) y, en el caso de que la incidencia sea relevante y no queramos que se repita en el futuro, realizar un estudio de las causas que han generado la no conformidad, estableciendo una Acción Correctiva que solvante estas causas.
- **No conformidad potencial\*:** En el caso de tener incumplimientos potenciales, se pueden analizar las causas y establecer Acciones Preventivas que eviten la incidencia antes de que se genere.
- **Propuestas de mejora/Observaciones:** El plan de acciones debe incluir también la posibilidad de realizar Acciones de Mejora, que optimicen y mejoren nuestros procesos.

## Metodologías para análisis de Causa Raíz

### ¿Por qué es necesario determinar las causas raíz de las incidencias?

Es normal que de vez en cuando surjan incidencias en los procesos de todas las organizaciones. En algunas incidencias, la determinación de la causa que la ha producido es obvia, mientras que en otras puede no serlo tanto.

En algunos tipos de incidencias poco importantes, realmente da igual si las acciones correctivas que aplicamos son totalmente eficaces o no... en estos casos no es necesario hacer un análisis de causas.

## PLAN DE ACCIÓN



ESTRATEGIA



OBJETIVO



COLABORACIÓN



ACCIÓN



PROGRAMACIÓN



VERIFICACIÓN



MEJORAMIENTO



IMPLEMENTACIÓN

## CÓMO REALIZAR UN ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ

### 9 Pasos a seguir para hacer un plan de acción

**1 Determinar qué incidencias necesitan análisis de causas;**

**2 Crear un equipo de trabajo y preparar el análisis;**

**3 Obtención de información;**

**4 Analizar información:**

*Para analizar la información podemos usar herramientas como análisis de tareas, diagramas causa-efecto, análisis de barreras, análisis de cambios, diagrama de árbol de fallos, diagramas de afinidad, análisis AMFE, los 5 por qué, diagramas de pareto, etc. Por ejemplo, "los 5 por qué" nos ofrecen una forma sencilla de empezar encontrando causas superficiales del problema hasta finalmente hallar la causa raíz;*

**5 Comprobar la situación y buscar experiencia operativa;**

**6 Determinar las causas raíz:**

Algunos consejos a tener en cuenta son:

- Verificar cuáles de las causas potenciales detectadas son las que realmente han sucedido, y descartar las que no.
- Asegurarse de que las causas no provienen de otra causa anterior.
- Comprobar que son las causas principales.
- Comprobar que si se elimina la causa no se repetirá el problema.
- Normalmente hay más de una causa raíz.

**7 Definir acciones correctivas;**

**8 Implantar las acciones correctivas y comprobar que son eficaces;**

**9 Documentar todo el proceso.**

Una vez implantadas las acciones, comprobar que han servido a su propósito, y que ya no hay probabilidades de que se repita la incidencia. Finalmente, se propone que una persona revise todo el análisis llevado a cabo, y que lo registre para tener documentado lo que se ha hecho, y poderlo consultar en el futuro.