

PASOS PARA LA ELABORACIÓN:

- Seleccionar un problema y anotar en el lado derecho de una hoja de papel, encerrándolo en un cuadro.
- Dibujar una línea horizontal hacia la izquierda del cuadro en donde se encerró el problema (espina dorsal de un esqueleto de pez), donde se escriben las causas primarias que afectan el problema, en forma de grandes espinas o líneas y se encierran en un cuadrado.
- Determinar las causas primarias según categorías: Materiales (Materia Prima, Información, documentos),
- Maquinaria (Equipo, Software), Métodos (Procedimientos, instrucciones), Mano de Obra
- (Personal, jefaturas), Medio ambiente (condiciones del lugar donde se desarrolla el proceso en estudio).
- Definir las causas secundarias que afectan las causas primarias, y de seguido las terciarias.
- Asignar importancia a cada factor y se marcar aquellos particularmente importantes que parecen tener un efecto significativo sobre el problema.

Se analizan en la espina de pescado 2 o 3 M, según la priorización. El análisis inicia de afuera hacia dentro del pescado teniendo en

cuenta que la causa raíz está escondida. El formato se ha codificado GCA-FOR-2.4.33-S2.

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA

El Plan de acción de mejora, es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específico, utilizando unos recursos con el fin de lograr un objetivo dado. Permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora.

Se gestiona con la herramienta 5WH, que corresponde al QUE, COMO, CUANDO, QUIEN, DONDE. El formato de Plan de Acción de Mejora esta codificado GCA-FOR-2.4.31-S2 "Formato acción de Mejora".

QUE		COMO	Peso Porcentual	CUANDO		QUIEN	SEGUIMIENTO		
Tarea o Actividad	Metodología o Estrategia			Fecha asignación compromiso	Fecha finalización compromiso	Responsable	SI	NO	CANCELAC.
PARCIALMENTE EL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE BIENVENTA Y PRESENTACIÓN PERSONAL	Planear: Determinar las estrategias para el cumplimiento del protocolo de bienvenida y presentación personal		20%	01/12/2017	28/12/2017	EIF-FERIVICIA-PARITO	X		
	Planear: Socializar nuevamente el protocolo de bienvenida y presentación personal		20%	01/12/2017	28/12/2017	EIF-FERIVICIA-PARITO	X		
	Planear: Realizar acta de socialización donde queden plasmados compromisos y responsabilidades		20%	01/12/2017	28/12/2017	EIF-FERIVICIA-PARITO	X		
	Verificar: Evaluar la adherencia al protocolo de bienvenida y presentación personal a través de formato establecido por la institución		20%	01/12/2017	28/12/2017	EIF-FERIVICIA-PARITO	X		

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN



MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

HERRAMIENTAS DE MEJORA

PLAN PADRINO
CARTILLA 35
JUNIO / 2018

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

El MCC tiene como punto central la evaluación de los procesos; incluye herramientas gerenciales y utiliza métodos estadísticos que buscan: Identificar e impactar las fallas, los reproceso, reducir los costos de no calidad y el trabajo innecesario.

HERRAMIENTAS DE MEJORA



Existen diversas herramientas básicas para la mejora continua que facilitan el registro, control y seguimiento de los procesos y favorecen la toma de decisiones. Estas Herramientas Contribuyen al cierre de ciclos en el SUA; Clínica Las Lajas estandariza 3 Herramientas de Mejora: Lluvia de Ideas, Espina de Pescado (análisis causa efecto) y Plan de Acción de Mejora.

LLUVIA DE IDEAS

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre

un tema o problema determinado. Utiliza la herramienta de calidad 8 M(s), esta herramienta permite identificar las causas (ideas) articuladas a las 8 M. Se prioriza la(s) M de mayor impacto. Las M se describen así: Mano de obra (MO), Maquinaria (MQ), Materia Prima (MP), Método (MT), Medición (MD), Medio Ambiente (MA), Mando (MAN), Moneda (MON). En Clínica Las Lajas se ha establecido el Formato Lluvia de Ideas codificado así: GCA-FOR - 2.4.32 S2.

	FORMATO LLUVIA DE IDEAS	CODIGO GCA-FOR-2.4.32.S2	
		Versión 01	Fecha Emisión 27-09-2017

AUDITORIA INTERNA

Problema a tratar:	Nombre Integrantes	Cargo Integrantes
Integrantes del Equipo de Análisis		

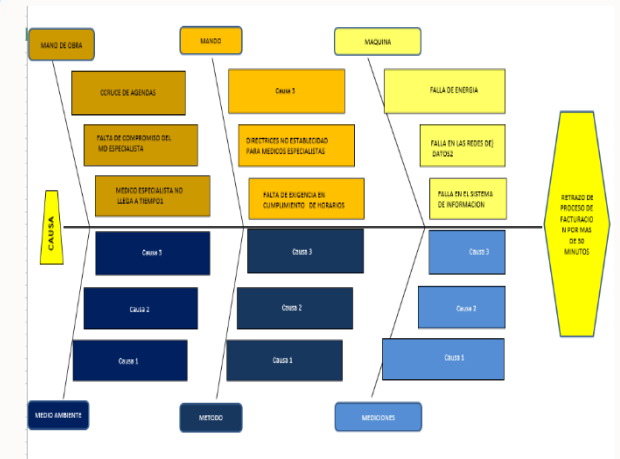
Posibles Causas	MO	MQ	MP	MT	MD	MA	MAN	MON	FR
	Idea 1								
Idea 2									
Idea 3									
Idea 5									
Idea 6									
Idea 7									
Idea 8									
Idea 9									
Idea 10									
Idea 11									
Idea 12									

CONVENCIONES → MO: Mano de Obra, MQ: Maquinaria, MP: Materia Prima, MT: Método, MD: Medición, MA: Medio Ambiente, FR: Frecuencia de la causa

ANALISIS CAUSA EFECTO

Es una representación gráfica en forma de ESPINA DE PESCADO que permite identificar las causas que afectan un determinado problema en una forma cualitativa, se utiliza para descubrir de manera sistemática la relación de causas y efectos que afectan a un determinado problema. El diagrama de causa efecto

también es conocido como diagrama espina de pescado o diagrama de Isikawa.



Adicionalmente permite separar las causas en diferentes ramas o causas principales conocidas como las 5 M:

- Métodos
- Mano de Obra
- Maquinaria
- Materiales
- Medio ambiente

Objetivos de su aplicación:

- Visualizar, en equipo, las causas principales y secundarias de un problema.
- Ampliar la visión de las posibles causas de un problema, enriqueciendo su análisis y la identificación de soluciones.
- Analizar procesos en búsqueda de mejoras, controlar los problemas.