

Guía de PrimusGFS para el análisis de causa raíz

El análisis de causa raíz es un proceso de solución de problemas para investigar la(s) causa(s) subyacente de un incidente, problema, preocupación o no conformidad. El análisis de causa raíz es un proceso por separado de una acción correctiva inmediata de las no conformidades u otros eventos adversos de seguridad alimentaria y va más allá de la solución inmediata a una causa(s) con el objeto de prevenir la re-ocurrencia del mismo tema.

Definiciones

Mejora continua: evaluación en desarrollo de las acciones implementadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requerimientos.

Factor contribuyente: los factores físicos, biológicos, conductuales o actitudinales que directa o indirectamente generaron una no conformidad u otro incidente.

Corrección: acción inmediata para eliminar una no conformidad detectada.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra situación potencial no deseada.

Causa raíz: La(s) razón (es) central(es) subyacente(s) que condujeron a un problema o no conformidad. Si la causa raíz no hubiese tenido lugar, el evento no habría ocurrido o habría tenido un impacto significativamente menor.

Análisis de causa raíz (ACR): Métodos dirigidos a identificar la(s) causa(s) de un problema o no conformidad, resolviéndolo e impidiendo que vuelva a suceder.

La investigación de la causa raíz conduce a una acción correctiva cuyo propósito es prevenir la recurrencia de la no conformidad. La acción preventiva es proactiva y busca prevenir la ocurrencia de una no conformidad.

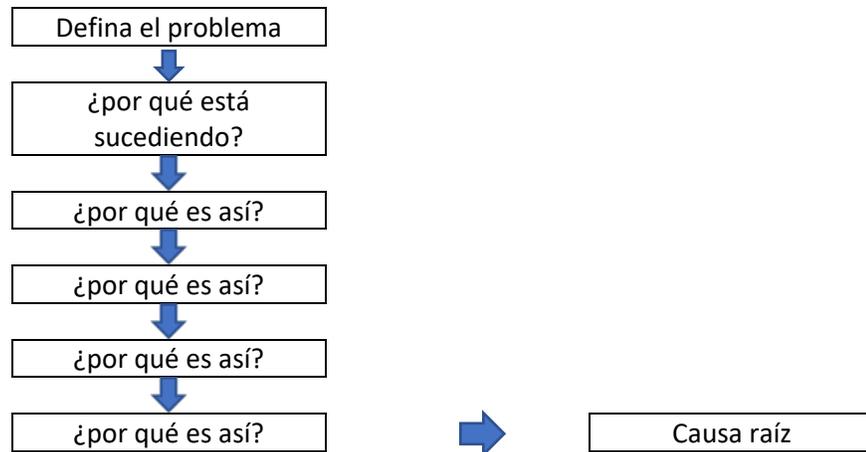
Existen numerosos pasos generales para lograr un análisis de la causa raíz:

1. Identificar a un equipo para llevar a cabo el análisis de la causa raíz. El equipo debiese estar compuesto por personas que son más cercanas al trabajo a diario.
2. Describir el problema, evento o no conformidad en detalle.
3. Confirmar la secuencia de eventos incluyendo cuando sucedió y cuando fue descubierto.
4. Reunir los datos asociados al problema, evento o no conformidad incluyendo que productos o procesos están involucrados, registros, resultados de pruebas de cualquier acción correctiva que se tomó.
5. Identificar la razón subyacente del problema, evento o no conformidad, diferenciando los factores contribuyentes de las causas raíz. No existe un método recomendado para llevar a cabo un análisis de causa raíz y la elección de la metodología dependerá de factores tales como la opción personal, la política de la compañía o el tipo de tema que se investiga. Algunas de las herramientas populares incluyen los cinco por qué, diagramas de espina de

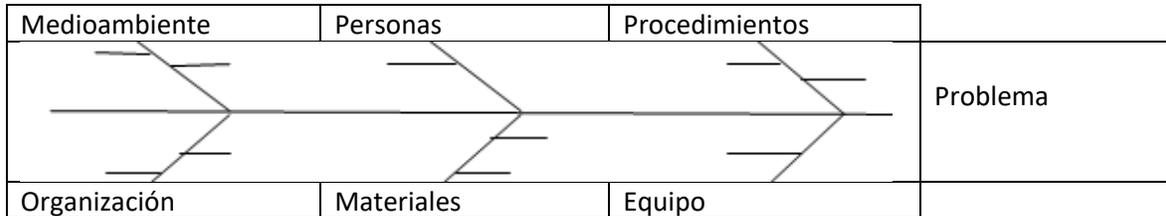
pescado (también denominado modelos Ishikawa y los Diagramas de Causa y Efecto, Análisis de árbol de fallas, etc.

6. Establecer un plan de acción propuesto (por ejemplo actualizar los procedimientos de operación, mejorar los sistemas de control, entrenamiento adicional para ganar experiencia, nueva tecnología, etc.) con una línea de tiempo claramente definida para la acción que se debe llevar a cabo y quién es el responsable de su cumplimiento.
7. Implementar el plan de acción.
8. Monitorear y verificar la eficacia de las estrategias de control con el objeto de asegurar que cualquier cambio, actividad o procedimiento nuevo maneja con eficacia la causa raíz y que sin intención genere no intencionalmente cualquier nuevo problema u otro adicional.
9. Si las estrategias de control implementadas no son eficaces, revise la causa raíz para determinar por qué por ejemplo: se sacaron las conclusiones incorrectas, si la estrategia de control no abordó todas las causas raíz, si el plan de acción no se implementó por completo, Por lo general la causa raíz es más de un tema. |
10. Una vez que se ha demostrado que la acción es eficaz, se puede efectuar una revisión para determinar si aun se requiere un control adicional o este puede reducirse a una menor frecuencia.

La herramienta de **los cinco por qué** es un ejemplo de una técnica de análisis de causa raíz que es simple y eficaz. La idea es que si se hace la pregunta por qué repetidamente, encontrará la causa raíz del tema. No asuma que al preguntar por qué cinco veces exactamente identificará el problema. Puede que sean menos, puede que sean más que cinco veces las necesarias para alcanzar la causa raíz. Sin embargo recuerde que un problema suele tener más de una causa.



Mientras puede utilizar la herramienta de Los Cinco Por qué por sí solo, combinándolo primero con otra herramienta tal como el **diagrama de espina de pescado** se puede centrar en más de una vía de análisis.



Pasos:

1. Concuere con la afirmación del problema (Escrito en la parte de la cabeza del pez)
2. Concuere en las categorías principales de causas del problema (escritas como ramas en la espina principal del pez)
3. Lleve a cabo una tormenta de ideas de todas las causas probables del problema (escritas como subramas del problema apropiado).

El análisis de causa raíz es parte de un proceso general de resolución de problemas y una parte integral de una mejora continua. La causa raíz debiese ser algo que puede ser manejado, ajustado o cambiado con mayor facilidad que las conclusiones que están generalmente fuera de nuestro control como “falta de personal” o “cometer un error”. Haga preguntas específicas tales como ¿por qué sucedió esto? O ¿por qué falló el proceso? ¿Cuál podría ser la causa?, ¿cuándo pudo haber sucedido esto?

Tenga consciencia de que las personas generalmente NO SON la causa final de los problemas; las personas implementan procesos. Mientras que el entrenamiento puede ser un factor contribuyente, suele no ser la causa raíz de un problema, evento o no conformidad. Establezca qué sistema, política o proceso permitió que el error humano tuviese lugar. Vea la posibilidad de rediseñar la aproximación al entrenamiento, no un simple reentrenamiento y a cómo dificultar que las personas cometan fallas en su trabajo.

ASQ ¿qué es el análisis de causa raíz (RCA)? <https://asq.org/quality-resources/root-cause-analysis>

PEW, Una guía para efectuar un análisis de causa raíz asociada a seguridad alimentaria <https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/reports/2020/03/a-guide-for-conducting-a-food-safety-root-cause-analysis>