

# Análisis de Causa Raíz (ACR)

Certificación otorgada por el CMMI



## Descripción

Este adiestramiento se enfoca en resolver problemas críticos operacionales a través de la identificación de causas ocultas o raíces. Se maneja un nivel intermedio para proveer el conocimiento y las herramientas necesarias para detectar causas raíces.

## Objetivos

Al terminar el curso los participantes podrán aplicar la metodología y las herramientas para determinar la causa raíz de los eventos o fallas operacionales de su organización.

## Duración

2 días.

## Certificación

Certificación otorgada por el CMMI.

## Dirigido a

Toda persona que trabaja en análisis de causa raíz o personas que quieren adquirir un mayor conocimiento en el método de Análisis de Causa Raíz.

## Beneficios

- ▶ Desarrollar destrezas para entender el valor del problema y las variables que más afectan al mismo.
- ▶ Desarrollar destrezas para la recolección más enfocada de datos para acelerar la búsqueda de causas raíces.
- ▶ Aprender un método para identificar causas raíces que facilita la búsqueda de soluciones.
- ▶ Aprender cómo aplicar el método de Análisis de Causa Raíz en su organización.

## Temario

### 1. Introducción y Principios del Análisis de Causa Raíz

- ▶ La solución de problemas en la práctica
- ▶ Definición del Análisis de Causa Raíz
- ▶ Principios fundamentales del ACR

### 2. Metodología para el ACR

- ▶ Definición del problema
- ▶ Definición y creación del equipo de trabajo
- ▶ Recolección de información y datos
- ▶ Análisis de causa raíces
- ▶ Desarrollo de recomendaciones para eliminar las causas raíces
- ▶ Creación de los planes de acción

### 3. Definición del problema

- ▶ Definición de qué es un problema
- ▶ Clasificación de los tipos de fallas o problemas
- ▶ Definición correcta del problema

### 4. Definición y creación del equipo de trabajo

- ▶ Atributos de los miembros del equipo
- ▶ Roles principales
- ▶ Retos para facilitar el equipo
- ▶ Códigos de conducta
- ▶ Factores críticos de éxito

### 5. Recolección de información y datos para el ACR

- ▶ Recolección de datos
  - ▶ Manejo de información de fallos y eventos
- ▶ Tipo de información
- ▶ Métodos y herramientas para la recolección de datos
- ▶ Análisis de Criticidad

### 6. Análisis de causa raíces

- ▶ Secuencia lógica y estructurada de los eventos (análisis de línea de tiempo)
- ▶ Establecimiento de las relaciones de causa y efecto
  - ▶ Árbol de factores causales
  - ▶ Diagrama de causa y efecto
  - ▶ 5 Por qué
  - ▶ Validación de hipótesis

### 7. Desarrollo de recomendaciones para eliminar las causas raíces

- ▶ Criterios para aceptar las soluciones de acuerdo a su efectividad
- ▶ Matriz de prioridad

### 8. Creación de los planes de acción

- ▶ Definición clara y precisa de acciones
- ▶ Desarrollo de métricas de control y seguimiento
- ▶ Relación entre RCM con CMMS y CBM