



Curso: Análisis y solución de problemas

Descripción del curso

Introducción:
PENDIENTE

Objetivos:

El participante conocerá diversas técnicas y herramientas para definir problemas, identificar su causa raíz e implementar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir.

Dirigido a:

Personal operativo, supervisores, jefes y gerentes de área, responsables de los sistemas de gestión, miembros del equipo de auditores internos

Instructor: Con más de 15 años de experiencia en Sistemas de Gestión.

8h
De duración

Metodología: 40% teoría – 60% ejercicios y casos prácticos

Temario general

1. Introducción al análisis y solución de problemas

- ¿Qué es un problema?
- ¿Qué tipos de problemas hay?
- ¿Qué es una no conformidad?
- Problemas crónicos y problemas esporádicos
- Diferencia entre acción correctiva, acción de contención y corrección
- ¿Por qué los problemas se repiten una y otra vez?

2. El equipo de análisis y solución de problemas

- ¿Qué es un equipo de solución de problemas?
- Integración de equipos
- Definición del líder del equipo
- ¿Quiénes deben participar como miembros del equipo de solución de problemas?
- ¿Cuántos integrantes deben formar el equipo de solución de problemas?
- Equipos multidisciplinarios
- ¿Qué entrenamiento deben recibir los miembros del equipo?

3. Planteamiento y definición del problema

- ¿Cómo defino un problema?
- Importancia de la correcta definición del problema
- ¿Qué elementos deben incluirse en la definición del problema?
- Uso de la técnica 5W + 2H
- ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Por qué?
- ¿Cómo? ¿Cuántos?

4. Contención de problemas

- Importancia de las medidas de contención
- ¿En cuánto tiempo debo aplicar la contención?
- ¿Cómo detengo un problema para que no cause más daño?
- La contención de problemas y el ingenio de los trabajadores
- Uso de cintas, bolsas, mecates, cubetas y otras medidas rápidas

5. Identificación de la causa raíz del problema

- ¿Qué es la causa raíz de un problema?
- ¿Cómo identifico la causa raíz de un problema?
- Uso del brainstorming o lluvia de ideas
- Uso del diagrama de espina de pescado – Ishikawa
- Uso de la técnica 5 ¿Por qué?
- Errores típicos al identificar la causa raíz

6. Identificación de la causa raíz del problema

- ¿Qué es la causa raíz de un problema?
- ¿Cómo identifico la causa raíz de un problema?
- Uso del brainstorming o lluvia de ideas
- Uso del diagrama de espina de pescado – Ishikawa
- Uso de la técnica 5 ¿Por qué?
- Errores típicos al identificar la causa raíz

7. Verificación de la efectividad de las acciones correctivas

- ¿Qué es una acción correctiva eficaz?
- ¿Cómo determino si la acción correctiva fue eficaz?
- ¿Cuánto tiempo debo esperar para verificar la efectividad?
- ¿Quién debe verificar la efectividad de una acción correctiva?
- Establecimiento de indicadores para verificar la efectividad

8. Conclusiones al análisis y solución de problemas