



MCG de México

Curso: Análisis y solución de problemas, registrado ante STPS

Incluye:

- ✓ Memorias del curso digitales
- ✓ Bolígrafo
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS)
- ✓ 6 meses de asesoría por email o Whatsapp sin costo
- ✓ Garantía de satisfacción: Si el curso no es de su agrado, le devolvemos su dinero

Duración: 8 horas

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

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante conocerá diversas técnicas y herramientas para definir problemas, identificar su causa raíz e implementar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir.

Requisitos del participante: Ninguno.

Dirigido a:

- Personal operativo
- Supervisores, jefes y gerentes de área
- Responsables de los sistemas de gestión
- Miembros del equipo de auditores internos

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?

Buenavista #258, Col. Lindavista, Gustavo A. Madero. Ciudad de México. C.P. 07300.

Tel. (0155) 5367-8683 y 55864043

Email: info@mcgmexico.com

<http://www.mcgmexico.com>



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. Determinación de las acciones correctivas

- ¿Qué es una acción correctiva?
- ¿Cómo defino una acción correctiva?
- ¿Cuántos elementos tiene una acción correctiva?
- Actividades, responsables y fechas compromiso
- Cambios en documentos para establecer controles permanentes

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

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

Buenavista #258, Col. Lindavista, Gustavo A. Madero. Ciudad de México. C.P. 07300.

Tel. (0155) 5367-8683 y 55864043

Email: info@mcgmexico.com

<http://www.mcgmexico.com>