

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



PROCESO DE SOLUCIÓN EFECTIVA DE PROBLEMAS

Beneficios:

El proceso de solución de problemas es una herramienta indispensable en cualquier organización para resolver en forma rápida y atinada las situaciones, tanto internas como externas, que ponen en peligro nuestro cumplimiento y la satisfacción de nuestros clientes. Para todos nosotros, contar con un proceso de solución de problemas es un requisito. Todos nuestros clientes requieren de un despliegue para responder en el menor tiempo posible y de forma certera a las no conformidades o reclamos que puedan tener.

Al asistir a este evento se fortalece el uso de un proceso de solución de problemas eficaz, eliminando las inconsistencias, diferencias en las estructuras de soporte y comunicación y proporcionando herramientas y habilidades a los miembros de las organizaciones, enfocadas a la correcta detección de la causa raíz del problema, seguida de la adecuada planificación y ejecución de la solución. Este es el fundamento de la metodología que toda organización debería implementar.

Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Identificará las diferencias entre su método actual y el propuesto para la solución de problemas.
- Realizará la aplicación del método propuesto para la solución de problemas a un caso (problema) real de su organización.

Objetivo general:

Al término del evento, el participante: Identificará los pasos y herramientas necesarias para resolver problemas eficazmente, según la guía proporcionada con un 100% de eficiencia.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26

CONTENIDO TEMÁTICO

Ref. CQI-10 Effective Problem Solving. A guideline. AIAG (Automotive Industry Action Group)

I. INTRODUCCIÓN

- a) ¿Qué es un problema?
- b) ¿Qué es y qué no es un proceso eficaz de solución de problemas?
- c) Guía de inicio rápido
- d) Antecedentes de la solución de problemas
- e) Alcance y aplicabilidad del proceso de solución de problemas

II. LIDERAZGO PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- a) La Alta Dirección de la organización y su papel para la eficaz solución de problemas
- b) Conductas y valores fundamentales para la solución de problemas
 1. De los líderes o equipo gerencial.
 2. De los dueños del problema
 3. De los solucionadores del problema
 4. De los clientes y proveedores
- c) Actividad. El equipo gerencial de la organización identificará las fortalezas y debilidades que tiene su liderazgo para la solución de problemas, definiendo actividades y compromisos para la mejora

III. PROCESO RECOMENDADO PARA LA EFICAZ SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- a) Notificación del problema
- b) Identificación del problema
- c) Contención
- d) Análisis del modo de falla
- e) Análisis de la causa raíz
- f) Elegir e implementar acciones correctivas
- g) Control y estandarización

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



- h) Actividad. A medida que se revisen las etapas del proceso recomendado, se irán aplicando a algún caso real de la organización o algún caso de estudio, identificando así las brechas entre el método actual y el método propuesto

IV. HERRAMIENTAS PARA LA EFICAZ SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- a) Herramientas para nivel básico
b) Herramientas para nivel intermedio
c) Herramientas para nivel avanzado
d) Actividad. El grupo relacionará las herramientas con los pasos del proceso de solución de problemas y evaluará su grado de conocimiento y aplicación de cada una de ellas, detectando así debilidades y fortalezas

V. COMPETENCIA Y ENTRENAMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- a) Modelo para el desarrollo de competencia
b) Actividad. El equipo gerencial definirá las competencias necesarias en la organización para implementar el proceso de solución de problemas sugerido

VI. LECCIONES APRENDIDAS

VII. CONCLUSIONES Y CIERRE

- a) Actividad. El grupo elaborará un plan de acción para mejorar el proceso de solución de problemas actual, tomando como base el proceso propuesto

Técnicas de Instrucción: Exposición, trabajo en equipos, análisis de información y documentos de referencia, solución de casos. En este evento las actividades son 40% teóricas y 60% prácticas.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



Requisitos previos: Sugerimos que la organización elija un problema real para trabajar durante el taller y aplicar el proceso de solución sugerido y le envíe la información al consultor de MDC que será el facilitador del taller, para que se familiarice con él. Incluso se puede

programar una visita a planta antes del taller para observar directamente los procesos y productos involucrados en el caso que se analizará.

Duración: 16 horas

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26