



# Resolución de problemas en el ámbito de la calidad

## Duración

7.75 horas

## Objetivos

Explicar el significado y propósito de cada una de las etapas que conforman el proceso de resolución de problemas.

Conocer las distintas herramientas a aplicar para alcanzar el objetivo de cada etapa.

Aprender a comunicar de forma efectiva los resultados de cada fase.

## Contenido

¿Qué es un proceso de resolución de problemas?

Síntoma y problema. Las acciones de respuesta de emergencia

Formación de equipo

Enunciado y descripción del problema.

Medidas provisionales.

Causa raíz y punto de escape. Herramientas de determinación de causa.

Medidas correctoras permanentes.

Prevenir la reincidencia. Medidas preventivas.

Desarrollo de caso práctico de soporte a todos los puntos.