

PROBLEMA:

Situación que genera conflicto entre las partes involucradas y requiere atención, análisis, solución o respuesta.



PROBLEMA REAL

Es el que se presenta cuando existe diferencia entre un proceso y el resultado que se espera de él.

PROBLEMA POTENCIAL

Es el que se puede presentar si no se determinan acciones

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción realizada para dar solución a la causa de un problema real.

ACCIÓN PREVENTIVA

Acción realizada para dar solución a la causa de un problema potencial.

ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

Acción para mejorar la eficiencia de un proceso.



CAUSA:

Fundamento u origen de una situación específica que generan necesidades de atención.

EFECTO:

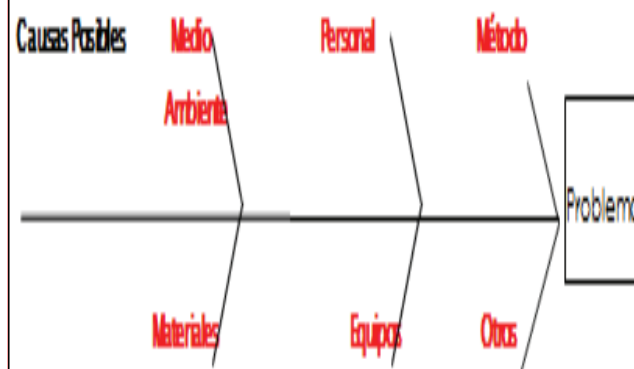
Impacto generado, resultado de una causa determinada o

DIAGRAMA:

Es la representación gráfica de un proceso que permite ver de manera concreta y organizada las relaciones que se dan en éste.

DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO O DIAGRAMA ESPINA DE PESCADO

Descripción del problema



Causa Principal:

PLAN DE ACCIÓN			
Qué Hacer	Quién	Cómo	Cuándo

**Metodología de análisis
y
solución de problemas**

1. Identificación del problema.
2. Identificación de causas principales.
3. Plan de acción.
4. Implementación de acciones correctivas.
5. Evaluación y seguimiento

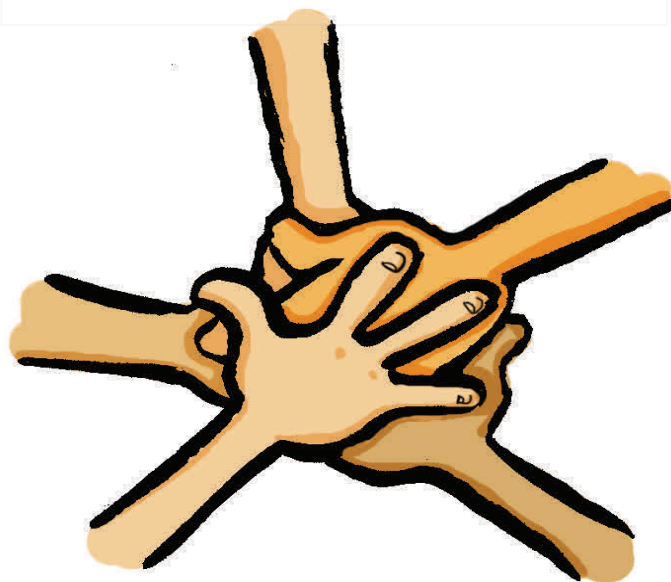
**MEJORAMIENTO
CONTINUO**

Acciones que posibilitan revisar y trascender en el trabajo cotidiano para optimizar los procesos desarrollados.



**¡ RESOLVER
PROBLEMAS MEJORA
LA SATISFACCION DEL
CLIENTE!**

**El trabajo en equipo es
fundamental en la
solución de
problemas:
Todos tenemos algo
valioso que
aportar.**



I.E Carlos Vieco Ortiz

"Formamos en valores
construyendo una mejor
Sociedad".



**METODOLOGIA
DE
MEJORAMIENTO**

**Boletín No.9
ANALISIS Y SOLUCION DE
PROBLEMAS**

Medellín Julio 2013

**Visita nuestra pagina web
www.carlosvieco.edu.co**