

Aspectos administrativos.

| INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del curso | Análisis de causa raíz |
| Código del curso | CGN-029 |
| Duración | 16 horas |
| Modalidad | Presencial u online |
| Requisitos | Sin requisitos técnicos |
| Naturaleza del curso | Teórico – Práctico |
| Tipo de certificado | Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO con número de trazabilidad único. |

Descripción

En este curso las personas participantes desarrollarán competencias para detectar y registrar de manera técnica las no conformidades que se presentan o relacionan con su área de trabajo y en los procesos que participa, así como realizar el análisis para encontrar la causa raíz que origina su aparición, a través de distintas técnicas de determinación de causa raíz.

El curso va dirigido a personas encargadas de procesos de calidad y ambiente, personas gerentes y jefaturas de equipos de mejora de procesos.

Objetivo general:

Desarrollar habilidades para la aplicación de las técnicas para la determinación de las causas raíz, por medio del abordaje de casos de estudio relacionados con no conformidades reales o potenciales propias de un sistema de gestión.

Objetivos específicos:

- Conocer los elementos básicos relacionados con la determinación de la causa raíz, por medio de herramientas de aplicación que desarrollen de las habilidades necesarias para el análisis efectivo de problemas.
- Comprender las herramientas necesarias para la identificación de causas raíz, mediando ejercicio de aplicación relacionados con el dominio de estas herramientas.
- Aplicar las técnicas de determinación de causa raíz, por medio de casos de estudio para su implementación en contextos reales o simulados.

Contenidos:**Tema 1. Acciones correctivas y requisitos asociados**

- Tipos de desviaciones
- Tipos de errores
- Acciones correctivas y la mejora continua
- Ciclo de acciones correctivas
- Requisitos de acciones correctivas
- No conformidad y acciones correctivas

Tema 2. Términos y definiciones**Tema 3. Técnicas para la determinación de la causa raíz**

- Postulados para lograr el éxito técnico
- Aplicación del modelo integral de FMVR a las técnicas
- Diagramas de afinidad
- Lluvia de ideas
- Diagrama Causa-Efecto
- Técnica 5-W
- Técnica KATTARS
- Técnica de validación de datos

- Diagrama de Pareto

Tema 4. Establecimiento de un plan para la mejora

- Jerarquía de controles
- Plan de acción
- Ruta del éxito
- Inconsistencias
- Verificación de la eficacia

Tema 5. Auditando las acciones correctivas

- Auditoría
- Auditando acciones correctivas
- Liderazgo

Conclusiones y lecciones aprendidas**Metodología**

El curso se desarrolla en formato online o presencial según corresponda con una metodología activa, donde las personas aprendientes son guiadas por la persona facilitadora, a lo largo de las sesiones en la construcción de su propio aprendizaje para el logro de los objetivos generales y específicos que se proponen, asumiendo un papel de guía y mediador de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Con la ayuda de actividades tales como talleres, prácticas y evaluaciones adaptadas al formato del curso, entre otros, junto con los materiales atinentes al proceso de formación y la retroalimentación de la persona facilitadora.

El manejo de plataformas para videoconferencia como Zoom o Microsoft Teams para las clases sincrónicas es inherente al curso. La persona facilitadora dirige al grupo en la ejecución de talleres, actividades y revisión de materiales, recursos audiovisuales y los elementos de evaluación y seguimiento del desempeño, así como los elementos de construcción de sinergia requeridos para esta modalidad de aprendizaje.

Actividades de aprendizaje

La aportación de la persona aprendiente es de importancia para lograr los objetivos, las actividades programadas son formativas y participativas a fin de enriquecer la experiencia de aprendizaje, por lo que es posible expresar sus ideas, opiniones, críticas y análisis dentro de los espacios de tiempo definidos por la persona facilitadora.

Este curso permite a las personas participantes el dominio de las bases conceptuales y procedimentales que sustentan al análisis de causa raíz, así se realizan actividades de aprendizaje como talleres y lecturas; además una prueba final que le permita asimilar los conocimientos e internalizarlos.

Se asignan a las personas participantes anexos como lecturas, referencias bibliográficas y se incentiva la búsqueda individual de literatura pertinente y específica para la fundamentación y concreción de las actividades relacionadas con el curso.

Recursos didácticos

Para el buen desarrollo del curso y con ello garantizar el aprendizaje, se dispone de un acervo actualizado de recomendaciones bibliográficas, licencias de software para el desarrollo de clases sincrónicas, lecturas suministradas por la persona facilitadora que pueden ser un complemento para las actividades propuestas, así como las diferentes técnicas didácticas mencionadas que brindan a las personas participantes una mayor posibilidad de apropiarse de los conocimientos.

Evaluación de los aprendizajes:

A continuación, se describe la estrategia general de evaluación necesaria para el desarrollo del curso que contribuye al cumplimiento de los objetivos y logro de los aprendizajes integrales; así como, la distribución de los rubros o componentes a evaluar, donde se indican los criterios mínimos y el valor asignado. Debe guardar estrecha relación con las actividades de aprendizaje mencionadas. Para cada actividad de evaluación debe haber una rúbrica, que, aunque otorga una puntuación, es una descripción cualitativa del desempeño de la persona participante.

| Actividades de aprendizaje | Ponderación |
|-------------------------------------------------------|--------------------|
| Taller #1: Diagramas de afinidad | 6% |
| Taller #2: Causa y efecto | 6% |
| Taller #3: Los 5 ¿Por qué? | 6% |
| Taller #4: KATTARS | 6% |
| Taller #5: Casos de estudio | 6% |
| Taller #6: Casos de estudio | 6% |
| 4 pruebas cortas | 6% c/u* |
| 1 prueba final. Aplicable en la última semana. | 40% |
| Total | 100% |

*c/u – Cada una

Referencias bibliográficas:

- Norma INTE/ISO 9001:2015

Cronograma de actividades del curso

| Sesiones | Contenidos | Valor en horas totales | | | | Materiales didácticos | Evaluación | Instrucciones |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | HCP | HPP | HEI | HIO | | | |
| Sesión 1 | <p>Presentación Evento Objetivos Contenidos Persona evaluadora</p> <p>Tema 1. Acciones correctivas y requisitos asociados - Ciclo de acciones correctivas - Requisitos de acciones correctivas - No conformidad y acciones correctivas</p> | 2 | 0 | 0 | 0 | Exposición teórica de contenidos | N/A | <p>Presentación del evento, persona facilitadora, objetivos, contenidos, dinámica de evaluación.</p> <p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso.</p> |
| Sesión 2 | <p>Tema 1. Acciones correctivas y requisitos asociados - Ciclo de acciones correctivas - Requisitos de acciones correctivas - No conformidad y acciones correctivas</p> | 1 | 1 | 0 | 0 | <p>Exposición teórica de contenidos</p> <p>Recurso interactivo</p> <p>Prueba corta #1</p> | Prueba corta #1 | <p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso.</p> <p>Además, debe invitar a la finalización de la prueba corta 1 y el abordaje del recurso interactivo.</p> |
| Sesión 3 | <p>Tema 2. Términos y definiciones</p> <p>Tema 3. Técnicas para la determinación de la causa raíz - Postulados para lograr el éxito técnico - Aplicación del modelo integral de FMVR a las técnicas - Diagramas de afinidad</p> | 2 | 0 | 0 | 0 | <p>Exposición teórica de contenidos</p> <p>Recurso interactivo</p> <p>Prueba corta #2</p> | Prueba corta #2 | <p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 y 3 con la presentación del curso.</p> <p>Además, debe invitar a la finalización de la prueba corta 2 y el abordaje del recurso interactivo.</p> |

| | | | | | | | | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 4 | Tema 3. Técnicas para la determinación de la causa raíz - Lluvia de ideas - Diagrama Causa-Efecto - Técnica 5-W | 1 | 1 | 0 | 0 | Exposición teórica de contenidos Taller #1: Diagramas de afinidad Taller #2: Causa y efecto | Taller #1: Diagramas de afinidad Taller #2: Causa y efecto | La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 1 y 2, para cada uno debe asignar la nota y brindar retroalimentación manualmente a las personas participantes en la plataforma. |
| Sesión 5 | Tema 3. Técnicas para la determinación de la causa raíz - Técnica KATTARS - Técnica de validación de datos - Diagrama de Pareto | 1 | 1 | 0 | 0 | Exposición teórica de contenidos Taller #3: Los 5 ¿Por qué? Taller #4: KATTARS | Taller #3: Los 5 ¿Por qué? Taller #4: KATTARS | La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 3 y 4, para cada uno debe asignar la nota y brindar retroalimentación manualmente a las personas participantes en la plataforma. |
| Sesión 6 | Tema 4. Establecimiento de un plan para la mejora - Jerarquía de controles - Plan de acción - Ruta del éxito - Inconsistencias - Verificación de la eficacia | 2 | 0 | 0 | 0 | Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo Prueba corta #3 | Prueba corta #3 | La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 4 con la presentación del curso. Además, debe invitar a la finalización de la prueba corta 3 y el abordaje del recurso interactivo. |
| Sesión 7 | Tema 5. Auditando las acciones correctivas - Auditoría - Auditando acciones correctivas | 1 | 1 | 0.5 | 0 | Exposición teórica de contenidos Taller #5: Casos de estudio Recurso interactivo Prueba corta #4 | Taller #5: Casos de estudio Prueba corta #4 | La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 5 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 5, debe asignar la nota y brindar retroalimentación manualmente a las personas participantes en la plataforma. Además, debe invitar a la finalización de la prueba corta 4 y el abordaje del recurso interactivo. |

| | | | | | | | | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión 8 | Tema 5. Auditando las acciones correctivas - Liderazgo Conclusiones y lecciones aprendidas | 1 | 1 | 0 | 0 | Exposición teórica de contenidos Taller #6: Casos de estudio | Taller #6: Casos de estudio | La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 5 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 6, debe asignar la nota y brindar retroalimentación manualmente a las personas participantes en la plataforma. Además, debe recordar el abordaje de la evaluación final del curso. |
| | Evaluación final | 0 | 0 | 1 | 0 | Evaluación final | Evaluación final | Las personas participantes desarrollan la evaluación final en plataforma dentro del establecido. La persona facilitadora evalúa manualmente los ítems que lo requieran. |

Horas contacto profesor (HCP): Son las horas de contacto sincrónico con la persona facilitadora del curso.

Horas prácticas con profesor (HPP): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera sincrónica con la persona facilitadora.

Horas de estudio individual (HEI): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera asincrónica, por ejemplo, realización de ejercicios, prácticas, casos, mapas mentales, evaluaciones etc.

Horas de investigación opcional (HIO): Son las horas que la persona participante invierte durante el periodo de matrícula activa del curso de forma autónoma en la búsqueda o revisión de materiales extra a los dispuestos en el curso a modo de enriquecer su proceso de aprendizaje.