**HOJA DE TRABAJO N° 1**

**TALLER DE NO CONFORMIDADES**

**Problema:**

¿Porqué se rompió la impresora del código de barras de los Expedientes en Mesa de Entrada?.

**Lluvia de idea entre personal de sectores:**

1. Porque no se le hizo mantenimiento preventivo
2. Porque la gente la usa mal
3. Porque pusieron operadores nuevos que no saben manejar la impresora.
4. Porque los stickers que se utilizan no son los adecuados
5. Porque los repuestos nacionales de estas impresoras son malos y no entran los originales.
6. Porque hay mucha fluctuación de tensión
7. Porque los empleados no cuidan la impresora
8. Porque la gente de Mantenimiento no trabaja bien
9. Porque la gente de Mantenimiento no cumple con todas las tareas del mantenimiento.
10. Porque los de Mantenimiento siempre hacen las cosas apuradas y no reparan bien.
11. Porque los repuestos que usan desde siempre en Mantenimiento, son de mala calidad
12. Porque los de Mantenimiento esperan hasta que se rompe la impresora para venir y cuando se los llama porque funciona mal o hace ruido, no vienen.
13. Porque en Mantenimiento no hay un verdadero “Jefe” que ordene el trabajo.
14. Porque no sabemos exactamente si la frecuencia del Mantenimiento es la mejor.

**HOJA DE TRABAJO N° 2**

**TALLER DE NO CONFORMIDADES**

**Problema:** luego de una capacitación “in company” en una Organización, la encuesta de satisfacción dada a los participantes arrojó resultados negativos.

Se analiza entre el personal que tomo la capacitación y los organizadores, las causas posibles a través de una lluvia de ideas y se propone trabajar con una espina de pescado.

Se lista la lluvia de ideas:

* El docente tiene timbre de voz baja y monótona
* El cañón funcionaba mal
* Las sillas son incómodas para trabajar en grupo, debería haber mesas
* Los alumnos no tenían una buena formación de base
* El docente no transfiere bien el conocimiento
* Demoramos al comenzar porque no podían conectar los equipos
* El Docente no sabe manejar bien los tiempos
* No hay espacio para trabajar, el aula es pequeña
* El material no era claro
* El docente no es didáctico
* No se hicieron prácticas durante el dictado
* Hay columnas al medio y no se ve bien
* Los contenidos dictados eran muy básicos
* La iluminación era mala para trabajar
* Había mucha teoría y pocos ejemplos prácticos
* Se escucha mucho ruido del exterior porque da a la calle
* No había instancias de participación durante el dictado
* Como era próximo al lugar de trabajo a cada rato venían a buscar a alguien, interrumpiendo y distrayendo al resto.
* El temario era muy amplio para el tiempo asignado
* Son muchas horas seguidas de capacitación.
* El aula era calurosa
* Era una mezcla de contenidos y no se entendía nada