

SPC consulting group

8 DISCIPLINAS

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Objetivo:
El participante al terminar el curso dominará la metodología de 8 Disciplinas para la solución efectiva de problemas, diseñará la mejor estrategia de control que evite la recurrencia y entenderá la importancia de la documentación y estandarización de las soluciones.

Requisitos previos:
• Experiencia laboral en su organización

Duración:
16 horas

Introducción
- Definiciones
- Métodos para la solución de problemas
- Requerimientos de ISO 9001 / IATF 16949
- Comportamientos y valores
- Valores de la empresa
- Líderes ejecutivos
- Dueños de los problemas
- Solucionadores de problemas
- Clientes
- Proveedores
- Antecedentes de la metodología 8D
- Elementos de un reporte de 8D

Método de 8 disciplinas

D0: Respuesta a la emergencia
- Queja del cliente
- Descripción de síntomas
- Acción de respuesta emergente
  - Hoja de verificación (Herramienta)
  - Determinación de la Metodología 8D

D1: Formación del equipo de trabajo
- Champion del equipo
- Líder del equipo
- Expertos técnicos
- Miembros
- Responsabilidades
- Manejo de Conflicto

D2: Descripción del problema
- Selección del problema
- Descripción del problema
- Lecciones aprendidas
  - Pareto (Herramienta)
  - Es / No es (Herramienta)

D3: Implementación de acciones de contención
- Acciones de contención
- Localidades, cantidades y productos
- Notificación al cliente

D4: Definir y verificar causa raíz
- Verificación de causa raíz
  - Diagrama de Ishikawa (Herramienta)
  - 5 Porqués (Herramienta)

D5: Selección y verificación de acciones correctivas permanentes
- Selección de acciones correctivas
  - Matriz de decisión (Herramienta)
- Verificación de la Solución
- Niveles de Solución

D6: Implementación y validación de acciones correctivas
- Medición de resultados
- Recursos necesarios
- Responsabilidades
  - Plan de implementación (Herramienta)

D7: Acciones preventivas
- Compartir lecciones aprendidas
- Fuentes de información para acciones preventivas

D8: Reconocer al equipo
- Respuesta del cliente
- Reconocimiento
- Contribuciones individuales

Criterios para abrir y/o cerrar un 8D