

DATOS DEL CURSO:

Material:	Manual "Las 8 Disciplinas (8D's)".	Nº total horas:	16 horas
Metodología:	60% teoría – 40% práctica	Asistentes:	12 máximo

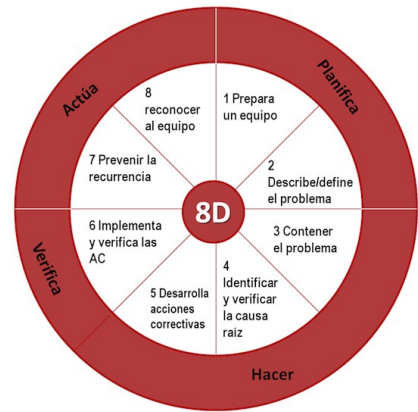
↓ Descripción ↓

Es en el momento en que tenemos un problema, cuando iniciamos nuestro proceso de respuesta al cliente. En multitud de ocasiones, este proceso no es adecuado, robusto, eficaz ni mucho menos eficiente, o no está bien enfocado, lo que nos lleva a dar respuesta en ocasiones "sencillas para el equipo", con cierto grado de inventiva con tal de tener algo de información que dar al cliente para completar el formato correspondiente. ¿Acaso no hemos puesto alguna vez "fallo del operario" como causa raíz del problema?

Esto, da lugar a problemas que no se resuelven, reapareciendo de nuevo con el tiempo hasta que la insatisfacción del cliente crece y crece. Mientras tanto, la respuesta anterior de "fallo del operario" o cualquier otra que nos intuyamos como posible es válida. Así hasta que por suerte un día acertamos la respuesta.

Esto, en muchos casos da lugar a la saturación de los departamentos en lo que se denomina calidad reactiva, sin darnos apenas margen en practicar calidad proactiva.

El presente curso recoge las mejores prácticas que hemos ido recopilando a lo largo de los años y la experiencia adquirida en distintas organizaciones de multitud de áreas de actividad diferentes.



PROGRAMA:

1. Introducción a las 8D

- 1.1. Introducción. Mejora continua.
- 1.2. Historia
- 1.3. Objetivos y conceptos básicos.
- 1.4. Relación de 8D vs requisitos de ISO 9001 e ISO / TS 16.949.

2. El proceso de las 8D

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Acciones correctivas.
- 2.3. Principios básicos.
- 2.4. El proceso 8D:
 - D0: Acciones de contención inmediatas.
 - D1: Planteamiento de equipo.
 - D2: Describir el problema.
 - D3: Introducir las acciones de contención.
 - D4: Definir y verificar las causas raíz.
 - D5: Introducir y verificar acc. correctoras definitivas.
 - Enfoque proactivo: Sistemas a prueba de error (Poka Yoke, Error Proofing,...)

- D6: Implantar las acc. correctoras definitivas.
- D7: Prevenir la reincidencia – Lessons Learned.
- D8: Felicitar al equipo.

- 2.5. Organización.
- 2.6. Aplicación de las técnicas.

3. Formatos.

4. Herramientas de trabajo básicas.

- 4.1. Diagrama causa–efecto. Ishikawa.
- 4.2. Los 5 por qué's.
- 4.2. Diagrama de Pareto.

5. Desarrollo de un caso práctico.

APLICACIÓN:

- Resolución de problemas surgidos en cliente.
- Respuesta al cliente en caso de reclamación por piezas no conformes.
- Prevención de defectos.
- Reducción de ppm.
- Resolución de problemas en fábrica

TÉCNICAS:

- 8D Report
- Mapa de defectos
- Diagrama de Causa-Efecto.
- Los 5 Por Qué.
- Poka Yoke.
- Sistema de Lessons Learned.

OBJETIVOS:

- Solucionar y prevenir problemas en productos y procesos.
- Analizar situaciones en base a datos.
- Aprovechar el conocimiento de la empresa mediante el trabajo en equipo.
- Obtener la máxima información posible y analizarla en forma gráfica.
- Maximizar la efectividad en la resolución y prevención de problemas.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de las áreas de dirección, logística, producción, fabricación, planificación, compras y calidad.