

## Inscripciones

T. (81) 1477.7475

T. (81) 1477.7476

info@spcgroup.com.mx

www.spcgroup.com.mx



# 8 DISCIPLINAS

## ANÁLISIS Y 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.

### DIRIGIDO A

Profesionales de cualquier área dentro de la organización que requieran solucionar problemas en forma efectiva.

### FECHA

30 de Junio y 1 de Julio 2017 (16 horas)

### SEDE

SPC Consulting Group, Gonzalitos 102-A Colonia Vista Hermosa esquina Enrique C. Livas C.P. 64620 Monterrey, N.L.

### HORARIO

9:00 a 18:00 horas

### INCLUYE

- Manual
- Coffee break
- Comidas de medio día
- Diploma

### CONTENIDO

#### Introducción

- Definiciones
- Métodos para solución de problemas
- Requerimientos de ISO

#### Comportamientos y valores

- Valores de la empresa
- Líderes ejecutivos
- Dueños de los problemas
- Solucionadores de problemas
- Clientes
- Proveedores

#### Método de 8 Disciplinas

##### D0 : Preparación

- Queja del cliente
- Descripción de síntomas
- Acción de respuesta emergente
- + Hoja de verificación (Herramienta)
- + Estratificación (Herramienta)

##### D1 : Formación de equipo de trabajo

- Líder del equipo
- Champion del equipo
- Expertos técnicos
- Miembros
- Responsabilidades

##### 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
- + Plan de Control (Herramienta)

##### D4 : Identificación de causa raíz

- Análisis del proceso
- Causa controlable
- Verificación de causa raíz
- + 5 Porqués (Herramienta)
- + Diagrama de Ishikawa (Herramienta)

##### D5 : Definición de acciones correctivas permanentes

- Estrategia de control
- Enfoque a prevención
- + Modelo FMEA (Herramienta)
- + Matriz de decisión (Herramienta)

##### D6 : Implementación y validación de acciones correctivas

- Medición de resultados
- Recursos necesarios
- Responsabilidades
- + Plan de Implementación (Herramienta)
- + Gráfica Gantt (Herramienta)

##### D7 : Prevenir recurrencia

- Compartir lecciones aprendidas
- Permanencia en el Tiempo
- + Plan de control (Herramienta)

##### D8 : Reconocer al equipo

- Respuesta del cliente
- Reconocimiento
- Contribuciones Individuales