Excelencia operativa

QRQC: reacción rápida ante problemas de calidad

Una jornada para instalar una reacción rápida ante los problemas de calidad: detectar un defecto, proteger al cliente sin esperar, analizar en planta con las piezas reales y después tratar la causa. Los participantes practican el QRQC a nivel de línea, de taller y de fábrica con defectos recientes de su planta. Salen con una ficha QRQC adaptada a su actividad, reglas de escalado y un primer problema analizado.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Explicar los principios del QRQC: ir al terreno, observar las piezas reales, apoyarse en datos reales
2. Aplicar las medidas de protección del cliente: bloqueo, selección, contención, verificación de los inventarios aguas abajo
3. Conducir un análisis breve con la ficha QRQC: descripción, es / no es, causas probables, verificación
4. Organizar los niveles de línea, taller y fábrica, y los criterios que hacen subir un problema de nivel
5. Evaluar cuándo pasar a un 8D y cómo capitalizar las lecciones aprendidas

Programa

Día 1 — mañana

• Origen y principios del QRQC: reaccionar el mismo día, lo más cerca posible del defecto

• Detección y alerta: criterios de activación, quién alerta a quién, en qué plazo

• Protección del cliente: contención, selección, identificación de los productos sospechosos, control reforzado

• Ficha QRQC: descripción factual, es / no es, comparación con una pieza buena

Día 1 — tarde (taller)

• Causas probables, verificación en planta y acciones inmediatas

• Reunión QRQC diaria: desarrollo, duración, tablero de seguimiento a nivel de línea, taller y fábrica

• Paso al 8D para los problemas recurrentes, complejos o señalados por el cliente; lecciones aprendidas

• Taller: tratamiento de un defecto reciente de su planta con la ficha QRQC, de la alerta a la verificación

• Prueba de conocimientos y validación de la ficha QRQC de la planta

Metodología

• Análisis de defectos recientes de su planta, con las piezas o productos afectados

• Simulación de una alerta de calidad en tiempo limitado, de la contención a la reunión QRQC

• Ficha QRQC adaptada a su planta y probada durante la sesión

• Formación en francés o en darija para los mandos de línea

• Debriefing estructurado después de cada ejercicio

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos y evaluación en caliente a D+1; la ficha QRQC cumplimentada en el taller sirve de simulación evaluada. Certificado numerado, verificable en línea, para cada participante; informe de formación entregado a la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

El QRQC actúa deprisa; los problemas recurrentes o complejos exigen un análisis más profundo: véase «Resolución de problemas: 8D, A3, 5 porqués, Ishikawa». El QRQC se integra en las reuniones descritas en «Gestión a intervalos cortos y rituales».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Jefes de equipo, supervisores de producción, técnicos e ingenieros de calidad, responsables de taller
Requisitos previos	Ningún requisito previo; conocer los 5 porqués es útil
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿QRQC u 8D: cuál usar?

Los dos. El QRQC es la respuesta del día: proteger al cliente y encontrar rápido una causa probable. El 8D es un enfoque más largo, a menudo exigido por el cliente, para los problemas recurrentes o graves. Una ficha QRQC bien cumplimentada sirve de punto de partida para el 8D.

¿Es el QRQC exclusivo de la automoción?

No. Nacido en la industria del automóvil, se aplica a toda producción en la que un defecto deba contenerse rápido: agroalimentario, envases y embalajes, plásticos, farmacia, metalurgia. Los criterios de alerta y de contención se adaptan a sus productos.

¿Se necesitan conocimientos previos?

Conocer los 5 porqués o el diagrama de Ishikawa ayuda, pero estas herramientas se repasan durante la sesión. Jefes de equipo sin formación en calidad pueden seguir la jornada.

¿Cómo utiliza la formación nuestros propios defectos?

Antes de la sesión le pedimos dos o tres defectos recientes, con sus registros y, si es posible, piezas o muestras. Sirven de caso para la simulación y para el taller.