Excelencia operativa

Resolución de problemas: 8D, A3, 5 porqués, Ishikawa

Dos días para tratar un problema hasta su causa raíz y cerrarlo con una prueba de eficacia. Descripción factual con las 5W2H y el análisis es / no es, búsqueda de causas con Ishikawa y 5 porqués verificados en planta, acciones correctivas y, por último, formalización en un informe 8D o un A3. Los ejercicios se basan en sus reclamaciones de clientes, sus no conformidades y sus averías recurrentes.

Duración : 2 días

Objetivos

1. Describir un problema de forma factual con las 5W2H y el análisis es / no es
2. Contener el problema con rapidez para proteger al cliente
3. Identificar la causa raíz con Ishikawa y los 5 porqués y verificarla en planta
4. Distinguir la causa de aparición y la causa de no detección
5. Definir acciones correctivas y demostrar su eficacia antes de cerrar
6. Redactar un informe 8D o un A3 legible para un cliente o un auditor

Programa

Día 1 — mañana

• Por qué los problemas vuelven: acciones sobre los síntomas, causas supuestas, falta de verificación

• Las ocho disciplinas del 8D y la lógica del A3: dos formatos, un mismo razonamiento

• Constituir el equipo y describir el problema: 5W2H, datos, fotos, piezas

• Análisis es / no es: dónde, cuándo, cuántos, en qué aparece el problema y en qué no

Día 1 — tarde

• Acciones de contención: selección, bloqueo, información al cliente, duración de validez

• Ishikawa: construir el diagrama a partir de hechos, no de opiniones

• 5 porqués: llevar la cadena hasta una causa sobre la que se pueda actuar

• Ejercicio: descripción e Ishikawa de una reclamación real de su planta

Día 2 — mañana

• Verificar las causas en planta: ensayos, mediciones, reproducción del defecto

• Causa de aparición y causa de no detección: dos análisis, dos planes de acciones

• Acciones correctivas permanentes, dispositivos antierror, actualización de los estándares y del AMFE

• Verificación de la eficacia: indicador, duración de la observación, criterio de cierre

Día 2 — tarde (taller)

• Taller: informe 8D completo sobre un caso de su planta

• Síntesis del mismo caso en una hoja A3

• Revisión cruzada de los informes entre subgrupos, con la pauta de lectura de un cliente exigente

• Capitalización: lecciones aprendidas, extensión a productos y líneas similares

• Prueba de conocimientos sobre el enfoque 8D y las herramientas de causa raíz

Metodología

• Casos reales aportados por los participantes: reclamaciones, no conformidades internas, averías recurrentes
• Búsqueda de causas verificada en planta o sobre piezas, no solo en sala
• Revisión cruzada de los informes 8D entre subgrupos
• Modelos de informe 8D y A3 entregados a los participantes
• Cuestionario a mitad de recorrido y prueba final

Evaluación y documentos

Cuestionario a mitad de recorrido y prueba de conocimientos, evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado y verificable en línea para cada participante; la empresa recibe el informe de formación y los informes 8D y A3 redactados en el taller.

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

Conviene saber

Para reaccionar en la hora a los defectos en producción, véase «QRQC: reacción rápida ante problemas de calidad». Para los problemas ligados a la variabilidad, que requieren datos y pruebas estadísticas, el enfoque DMAIC se enseña en «Lean Six Sigma Green Belt».

Información práctica

Duración	2 días
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

¿Cuándo usar un 8D en lugar de un A3?
Los clientes suelen pedir el 8D, en particular en automoción, para responder a una reclamación. El A3 sirve más bien en el ámbito interno, para compartir un problema y su resolución en una sola página. El razonamiento es el mismo; la formación practica ambos sobre el mismo caso.

¿Podemos trabajar con nuestras propias reclamaciones?
Sí, es lo recomendable. Antes de la sesión le pedimos dos o tres casos recientes con sus datos; sirven de hilo conductor de los ejercicios y del taller del segundo día.

¿Qué diferencia hay con un proyecto Green Belt?
El 8D trata problemas cuya causa se puede encontrar mediante la observación y la verificación en planta. Cuando el problema se debe a la variabilidad de un proceso y exige análisis estadísticos, el enfoque DMAIC del Green Belt es más adecuado.

¿Quién debe participar?
Las personas que dirigen o redactan los análisis: calidad, producción, mantenimiento y, según los casos, métodos o logística. Mezclar estas funciones reproduce la composición de un equipo 8D real.