

## LAS OCHO DISCIPLINAS PARA EL ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### Beneficios.

Todas las organizaciones están enfocadas a satisfacer plenamente las necesidades de sus clientes, con costos bajos y alta calidad. Los obstáculos para lograr estos objetivos son los problemas que se presentan todos los días en sus procesos, algunos son de fácil solución, pero otros son difíciles y representan altos costos. La metodología de las 8 Disciplinas es una herramienta poderosa y robusta que potencializa la experiencia de su equipo de trabajo para el análisis y solución de problemas, además de evitar la reincidencia de las fallas y contribuir a la mejora continua.

### Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Identificará un proceso de trabajo en equipo para el análisis de problemas y toma de decisiones.
- Utilizará un enfoque sistemático para:
  - Analizar problemas.
  - Tomar decisiones.
  - Implementar acciones interinas de contención de fallas.
  - Identificar la causa raíz de los problemas.
  - Implementar acciones correctivas permanentes.
  - Evitar problemas futuros o la reincidencia.
  - Manejar hechos y datos.
  - Elaborar reportes confiables y útiles.
- Identificará las áreas en donde se necesita información adicional.

### Objetivo General

Al finalizar el curso el participante aplicará la metodología de las Ocho Disciplinas para identificar y describir las desviaciones en los procesos (problemas) desde su causa raíz basada en hechos y datos, en un caso práctico con un 100% de eficiencia.

## CONTENIDO TEMÁTICO

### I. INTRODUCCIÓN

- a) Las 8 Disciplinas como un proceso de solución de problemas
- b) Las 8 Disciplinas como un estándar
- c) Las 8 Disciplinas como una forma de reportar

## II. LAS OCHO DISCIPLINAS

### a) **D1 Trabajar en Equipo.**

- 1) Composición del equipo
- 2) Objetivos del equipo
- 3) Funciones del equipo
- 4) Procedimientos del equipo
- 5) Desarrollo del equipo

### b) **D2 Describir el Problema.**

- 1) Revisar los datos existentes
- 2) Subdividir el problema
- 3) Establecer la definición operacional
- 4) Describir el problema
- 5) Hacer visible el plan de recolección de información
- 6) Confirmar con el cliente la descripción del problema

### c) **D3 Implementar y Verificar las Acciones Interinas de Contención (AIC).**

- 1) Decidir si se requiere una AIC
- 2) Establecer los criterios de decisión
- 3) Escoger la mejor AIC
- 4) Probar la factibilidad de la AIC
- 5) Implementar la AIC
- 6) Continuar monitoreando la efectividad de la AIC

### d) **D4 Identificar, Definir y Verificar la Causa Raíz.**

- 1) Revisar y mejorar la descripción del problema
- 2) Elaborar un análisis comparativo
- 3) Enlistar las posibles causas
- 4) Seleccionar las causas más probables
- 5) Determinar que métodos y datos son necesarios para la verificación de la causa raíz.

### e) **D5 Escoger y Verificar Acciones Correctivas Permanentes (ACP).**

- 1) Establecer los criterios de decisión para la ACP
- 2) Evaluar La composición del equipo
- 3) Crear una lista de opciones de ACP
- 4) Escoger la mejor ACP
- 5) Planificar la factibilidad de la APC / Pruebas de Verificación
- 6) ¿El cliente está de acuerdo con la ACP, su implementación no creará problemas adicionales con otros clientes?
- 7) Volver a evaluar las AIC'S

8) Comprometerse con la elección final de ACP

f) **D6 Implementar las Acciones Correctivas Permanentes.**

- 1) Evaluar la composición del equipo
- 2) Desarrollar un plan de implementación
- 3) Identificar e implementar indicadores de control y monitoreo
- 4) Implementar la ACP y retirar la AIC
- 5) Evaluar la efectividad de la ACP
- 6) Establecer controles continuos
- 7) Notificar a todo el personal afectado y formalizar la acción de cambio

g) **D7 Evitar la Reincidencia.**

- 1) Estudiar la historia del problema, identificar los sistemas, las prácticas y los procedimientos que permitieron la aparición del problema
- 2) Identificar cambios, refuerzos y mejoras
- 3) Revisar las recomendaciones con la gerencia, hacer planes para coordinar las acciones necesarias
- 4) Implementar el plan de mejoramiento y evaluar los resultados

h) **D8 Felicitar al Equipo.**

- 1) Razón fundamental del reconocimiento
- 2) Formas de reconocimiento
- 3) Aspectos a cuidar en el reconocimiento

### III. HERRAMIENTAS

- a) Herramientas para los datos numéricos
- b) Herramientas para los datos no numéricos

### Características:

**TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN:** Corrillos, discusión en grupos pequeños, ejercicios y casos prácticos conferencias. El porcentaje de teoría y ejercicios prácticos es: 40% teórico y 60% práctico.

**REQUISITOS PREVIOS:** Conocimientos básicos de herramientas estadísticas.

**DURACIÓN:** 14 Horas.