

## 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

Av. Venustiano Carranza 2145  
Col Polanco CP 78270  
San Luis Potosí, SLP, México



- 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 ESTADÍSTICAS Y DE PROCESO UTILIZADAS

- a) Diagramas de causa y efecto.
  - 1) Diagramas de causa y efecto
  - 2) Espinas de pescado del flujo del proceso
  - 3) Beneficios de los diagramas de causa y efecto
  
- b) Otras herramientas estadísticas.
  - 1) Herramientas para los datos numéricos
  - 2) 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:** 16 Horas.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26