



## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

### Presentación

La Técnica de Resolución de Problemas 8D es un método de eficacia comprobada para la resolución de problemas de una manera ordenada y con las herramientas más adecuadas para cada una de las fases de esta metodología, aplicable tanto a procesos de producción como de servicios.

Aunque el origen de este método nace en la Segunda Guerra Mundial (MIL-STD 1520) más tarde se hizo popular gracias a su utilización por parte de la automovilística FORD. Con el tiempo, en una primera etapa, se convirtió en un estándar de la industria del automóvil y ensamblajes para, finalmente, ser una metodología ampliamente utilizada en otros sectores productivos y de servicios como el elemento de comunicación con el cliente ante reclamaciones por productos o servicios no conformes.

Las bondades que ofrece este método van desde el trabajo en equipos multifuncionales para la resolución del problema, pasando por la utilización de las herramientas de análisis y verificación más adecuadas en cada etapa del proceso de investigación y resolución para, finalmente, realizar el proceso de resolución de problemas de una manera ordenada, sin dejar de analizar ningún paso del proceso de valor que originó el problema, ni la cadena de suministro del mismo, estableciendo el timing correspondiente para cada fase.

### La Formación E-learning

Con más de 30 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

2

*Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

*Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.

4

*Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

### Objetivos del curso:

---

- Saber identificar, corregir y eliminar problemas.
- Desarrollar ventajas competitivas solucionando de forma rápida y eficaz los problemas.
- Entender el proceso 8D, sus orígenes históricos y el objetivo de cada una de sus etapas.
- Proporcionar directrices y explicaciones para una exitosa aplicación del método 8D.
- Identificar cada uno de los roles a desempeñar dentro de un equipo 8D y funciones de cada uno de ellos.
- Mantener clientes con un buen servicio y calidad de los productos.
- Qué es una Medida Provisional de Contención (ICA).
- Mejorar la cultura y los conocimientos en las compañías que lo implementan.
- Reducir los costes de la no calidad.
- Identificar los criterios del proceso 8D para las medidas correctoras permanentes (PCA's).

“ Esta metodología le permitirá encontrar la causa raíz de un problema, idear una solución a corto plazo e implementarla a largo plazo para evitar que vuelva a suceder”

### Dirigido a:

---

Todas aquellas personas que ocupan cargos de dirección y gestión de equipos en la empresa así como a todos aquellos departamentos que quieran mejorar sus habilidades en la comprensión y resolución de problemas con la metodología 8D.

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

### Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 60 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

#### Manual de Estudio

12 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

#### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

#### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

### Metodología 100% E-learning



#### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



#### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

# Técnicas de Resolución de Problemas 8D

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Filosofía general de la resolución de problemas

1 hora

Si se utiliza sola, la palabra “problema” aporta poco para describir específicamente la situación. El analizador de causas debe definir primero las características y peculiaridades de la situación o problema.

Existen varios enfoques para resolver la situación (lógico, personal, creativo), cada uno con sus propios requisitos, pero no todos son apropiados en todas las situaciones.

#### 1.1. Introducción.

#### 1.2. Categorías o familias de enfoques de resolución de problemas:

- 1.2.1. Enfoques lógicos.
- 1.2.2. Enfoques con orientación en las personas.
- 1.2.3. Enfoques creativos.
- 1.2.4. Riesgos potenciales de cada método.

#### 1.3. Resumen.

### MÓDULO 2. Visión general 8D

2 horas

Las 8D son una colección de nueve objetivos que representan un proceso o metodología sistemática de resolución de problemas. Funcionan conjuntamente para solucionar un problema a nivel de causa raíz + punto de escape y para prevenir su reincidencia.

#### 2.1. ¿Qué es un 8D?

2.2. Evolución de la metodología de resolución de problemas 8F de Ford, conocida ahora como global 8D (G8D).

2.3. Los objetivos del proceso 8D.

2.4. Directrices para la aplicación del proceso de resolución de problemas 8D.

2.5. Condiciones de cambio desde el primer día vs cambio inducido.

2.6. Anexos al informe 8D.

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

### MÓDULO 3. D0 - Preparación al proceso 8D

4 horas

#### 3.1. Objetivos de D0:

- 3.1.1. Definiciones.
- 3.1.2. Diagrama de flujo de D0.

#### 3.2. Criterios de aplicación del 8D:

- 3.2.1. Vinculación con otros enfoques.

#### 3.3. Acción de respuesta de emergencia (ERA).

#### 3.4. Tareas comunes.

#### 3.5. Preguntas de evaluación de D0:

- 3.5.1. Preguntas de evaluación de criterios de aplicación.
- 3.5.2. Preguntas de evaluación de acción de respuesta de emergencia (ERA).
- 3.5.3. Preguntas de evaluación de tareas comunes.

#### 3.6. Herramientas para cuantificar el síntoma en D0.

#### 3.7. Caso práctico de trabajo:

- 3.7.1. Introducción a la compañía de ventiladores Cyclone.
- 3.7.2. Caso práctico D0.

### MÓDULO 4. D1 - Establecer el equipo

8 horas

El propósito de la etapa D1 es reunir a un pequeño grupo de personas con conocimiento del proceso / producto que dispongan del tiempo y la autoridad necesaria, y que estén capacitadas en la materia técnica pertinente para resolver el problema e implantar medidas correctoras.

#### 4.1. Objetivos de D1:

- 4.1.1. Diagrama de flujo de D1.
- 4.1.2. Tareas comunes.

#### 4.2. Modelo del sistema de equipo:

- 4.2.1. Funciones en el equipo.
- 4.2.2. Reglas para llevar a cabo las funciones.

#### 4.3. Sinergia:

- 4.3.1. Etapas para alcanzar la sinergia.
- 4.3.2. Conceptos de apoyo a la sinergia.

#### 4.4. Aspectos en una reunión de equipo.

#### 4.5. Proporcionar retroalimentación:

- 4.5.1. Diferencias entre la retroalimentación descriptiva y evaluativa.

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

- 4.5.2. La retroalimentación descriptiva propugna el cambio efectivo.
- 4.5.3. La retroalimentación descriptiva propugna el conocimiento de uno mismo y de los demás.
- 4.6. Directrices del discurso.**
- 4.7. Toma de decisiones:**
  - 4.7.1. Etapa uno: describir el resultado final.
  - 4.7.2. Etapa dos: lista de criterios para la toma de decisiones.
  - 4.7.3. Etapa tres: clasificar los criterios bien como “requisitos” o como “deseos”.
  - 4.7.4. Etapa cuatro: definir la importancia relativa de los criterios para los deseos.
  - 4.7.5. Etapa cinco: listar la información correspondiente a cada alternativa.
  - 4.7.6. Etapa seis: evaluar las alternativas.
  - 4.7.7. Etapa siete: analizar el riesgo.
  - 4.7.8. Etapa ocho: escoger la alternativa mejor equilibrada.
- 4.8. Preguntas de evaluación en D1.**
- 4.9. Herramientas útiles en D1.**

### MÓDULO 5. D2 - Descripción del problema

8 horas

- 5.1. Objetivos de D2:**
  - 5.1.1. Diagrama de flujo de D2 y tareas comunes.
- 5.2. D2 – Descripción del problema:**
  - 5.2.1. Desarrollar el enunciado del problema.
  - 5.2.2. Desarrollar la descripción del problema.
  - 5.2.3. Definir qué datos hay que coger.
  - 5.2.4. Consideraciones generales durante el desarrollo de la descripción del problema.
- 5.3. Preguntas de evaluación:**
  - 5.3.1. Anexos y herramientas recomendadas para el 8D en D2.
  - 5.3.2. Herramientas suplementarias de descripción del problema.
- 5.4. Caso práctico D2.**

# Técnicas de Resolución de Problemas 8D

## MÓDULO 6. D3 - Medidas provisionales de contención (ICA)

4 horas

El propósito de D3 es definir, verificar e implantar la medida provisional de contención (ICA) para aislar los efectos del problema a cualquier cliente interno / externo hasta que se implanten las medidas correctoras permanentes. Una ICA tiene como función principal proteger al cliente para que el problema no le alcance cuando aún no se ha identificado la causa raíz del mismo.

### 6.1. Objetivos de D3:

6.1.1. Diagrama de flujo y tareas comunes.

### 6.2. Medidas provisionales de contención (ICA):

6.2.1. Verificación de las medidas provisionales de contención (ICA).

6.2.2. Validación de las medidas provisionales de contención (ICA).

6.2.3. Herramientas y anexos para las medidas provisionales de contención (ICA).

### 6.3. Preguntas de evaluación en D3:

6.3.1. Antes de implantar la ICA.

6.3.2. Planificación de la ICA.

6.3.3. Después de la implantación de la ICA.

6.3.4. Tareas comunes.

### 6.4. Herramientas suplementarias en D3.

### 6.5. Caso práctico en D3.

## MÓDULO 7. D4 - Causa raíz y punto de escape

8 horas

El propósito de esta etapa es aislar y verificar la causa raíz, comprobando cada causa posible con los datos y con la descripción del problema, así como el lugar del proceso donde el efecto de la causa raíz debería haber sido detectado y contenido (punto de escape).

### 7.1. Objetivos de D4:

7.1.1. Definiciones de D4.

7.1.2. Diagrama de flujo y tareas comunes de D4.

### 7.2. Determinar la causa raíz:

7.2.1. Metodología para la determinación de la causa raíz:

7.2.1.1. Etapa 1: Desarrollar el enunciado del problema.

7.2.1.2. Etapa 2: Desarrollar la descripción del problema utilizando el método ES / NO ES.

7.2.1.3. Etapa 3: (Método A) – Listar todos los cambios conocidos en una lista de cambios en el tiempo.

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

- 7.2.1.4. Etapa 3 (Método B) – Análisis comparativo.
- 7.2.1.5. Etapa 4: Desarrollar teorías basadas en los cambios (Método A o B).
- 7.2.1.6. Etapa 5: Efectuar series de prueba para las teorías utilizando la matriz de comprobación.
- 7.2.1.7. Etapa 6: Verificar la causa raíz.
- 7.2.2. Situación desviación desde el primer día.
- 7.3. Determinar el punto de escape.**
- 7.4. Preguntas de evaluación de D4:**
  - 7.4.1. General.
  - 7.4.2. Causa raíz.
  - 7.4.3. Causa raíz potencial.
  - 7.4.4. Punto de escape.
  - 7.4.5. Tareas comunes.
- 7.5. Anexos recomendados al informe 8D en D4.**
- 7.6. Herramientas suplementarias útiles en D4.**
- 7.7. Caso práctico en D4.**

### MÓDULO 8. D5 - Elegir y verificar las medidas correctoras permanentes (PCA's) para la causa raíz y el punto de escape

8 horas

La función histórica de D5 es realizar la mejor decisión sobre cómo eliminar la variable de la causa raíz que creó el defecto. Como quiera que las decisiones conllevan potencialmente otros efectos, la decisión necesita ser examinada por completo antes de su implantación en la etapa posterior.

- 8.1. Objetivos de D5:**
  - 8.1.1. Diagrama de flujo y tareas comunes de D5.
- 8.2. Directrices de D5.**
- 8.3. Proceso de toma de decisiones y metodología:**
  - 8.3.1. Metodología en la toma de decisiones:
    - 8.3.1.1. Describir el resultado final.
    - 8.3.1.2. Listar los criterios de decisión.
    - 8.3.1.3. Decidir sobre la importancia relativa de los deseos.
    - 8.3.1.4. Identificar alternativas.
    - 8.3.1.5. Comparar las alternativas con los criterios de decisión.
    - 8.3.1.6. Analizar el riesgo.
    - 8.3.1.7. Escoger la alternativa mejor equilibrada.

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

**8.4. Verificación (prueba de fiabilidad) de PCA de causa raíz y punto de escape.**

**8.5. Preguntas de evaluación:**

8.5.1. Antes de decidir la PCA.

8.5.2. Verificación.

8.5.3. Después de decidir la PCA.

8.5.4. Tareas comunes.

**8.6. Anexos recomendados al informe 8D en D5.**

**8.7. Caso práctico en D5.**

### MÓDULO 9. D6 - Implantar y validar las medidas correctoras permanentes (PCA's)

6 horas

**9.1. Objetivos de D6:**

9.1.1. Diagrama de flujo y tareas comunes de D6.

**9.2. Directrices en D6:**

9.2.1. Participación interfuncional.

9.2.2. Planificación y prevención de problemas.

9.2.3. Validación de la PCA.

9.2.4. Retirar la ICA.

9.2.5. Reflejar la PCA.

**9.3. Preguntas de evaluación en D6:**

9.3.1. Planificación.

9.3.2. Validación.

9.3.3. Tareas comunes.

**9.4. Anexos y herramientas en D6.**

**9.5. Caso práctico en D6.**

### MÓDULO 10. D7 - Acciones preventivas. Prevenir la reincidencia

4 horas

**10.1. Objetivos de D7:**

10.1.1. Diagrama de flujo y tareas comunes de D7.

**10.2. Directrices del proceso en D7:**

## Técnicas de Resolución de Problemas 8D

10.2.1. Factores que impiden la consecución en D7.

### 10.3. Preguntas de evaluación en D7:

10.3.1. Historia del problema.

10.3.2. Medidas de prevención (este problema y otros parecidos).

10.3.3. Recomendaciones de prevención sistemática.

10.3.4. Lecciones aprendidas.

10.3.5. Tareas comunes.

### 10.4. Anexos y herramientas en D7.

### 10.5. Caso práctico en D7.

## MÓDULO 11. D8 - Reconocimiento al equipo

6 horas

La etapa D8 es una forma para que la organización proporcione retroalimentación a todas aquellas personas que hicieron el trabajo en todas las etapas anteriores. La forma en cómo el mensaje se hace llegar al equipo es tan importante como el mensaje en sí mismo.

### 11.1. Objetivos de D8:

11.1.1. Diagrama de flujo y tareas comunes de D8.

### 11.2. Directrices del proceso en D8:

11.2.1. Completar los asuntos inacabados del equipo.

### 11.3. Preguntas de evaluación en D8:

11.3.1. Informe 8D.

11.3.2. Planificación del reconocimiento.

11.3.3. Puesta en práctica del reconocimiento.

11.3.4. Lecciones aprendidas.

11.3.5. Finalización.

11.3.6. Tareas comunes.

### 11.4. Anexos y herramientas en D8.

### 11.5. Caso práctico en D8.

## MÓDULO 12. Más allá del 8D: 14D

1 hora

### 12.1. Introducción al 14D.

# Técnicas de Resolución de Problemas 8D

## Autor



### Raúl Del Val

Profesional con más de 25 años de experiencia en áreas operativas (compras, calidad, medioambiente, PRL, producción, mejora continua, Lean Manufacturing, Supply Chain) e I+D (nuevos materiales y gestión de proyectos) en empresas de diferentes sectores.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

