ANALISYS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS & COSTO DE LA MALA CALIDAD

Analizar y solucionar problemas de forma estructurada permite abordar las causas fundamentales de los problemas en lugar de tratar los síntomas superficiales.

Un enfoque estructurado permite identificar y analizar todas las variables relevantes, determinar las causas raíz de los problemas y desarrollar soluciones efectivas y permanentes.

Estimar el *Costo de la Mala Calidad o COPQ*, permite priorizar esfuerzos y tomar decisiones informadas sobre las mejores alternativas de solución. Si no se conoce el costo de los errores y problemas, es difícil determinar qué áreas requieren la mayor atención y recursos para la mejora de la calidad.

Las Ocho Disciplinas (Global 8D's)

Es un proceso de pensamiento lógico por etapas que se conocen como disciplinas, cada una tiene su razón de ser y es muy importante no omitir ninguna.

Disciplina 1. Selecciona un equipo.
Un equipo multidisciplinario podrá analizar un problema usando diferentes enfoques, basados en el conocimiento y experiencia de sus integrantes. Un adecuado equipo típicamente varía entre 5 y 8 integrantes, dependiendo de la naturaleza del problema bajo análisis.

Disciplina 2. Describe el problema.
Analizar un problema con información insuficiente puede llevar a rutas equivocadas y perder tiempo valioso. Formular preguntas como qué, quién, cuándo, cómo, dónde y por qué, obligan a investigar y recabar más datos de lo sucedido para entender mejor el problema.

Disciplina 3. Acciones de contención.
En ocasiones son necesarias para evitar que el problema se propague a otras áreas, procesos o clientes. Son instrucciones de trabajo temporales que se implementan en lugares donde pudo originarse el problema o no haber sido detectado, mientras se implementa una acción correctiva definitiva.

Disciplina 4. Análisis de causa raíz sistémica.
La palabra sistémica se refiere al sistema de gestión de la calidad, responde a la pregunta; ¿qué falló o permitió que se generara el problema?

Disciplina 5. Acción correctiva sistémica.
Las causas raíz identificadas dirigen hacia lo qué se debe modificar o agregar en el SGC para evitar su recurrencia.

Disciplina 6. Implementar y verificar eficacia.
Evalúa el COPQ para proponer y seleccionar alternativas de solución. Desarrolla el proyecto hasta verificar su eficacia y validar que el problema no volverá a suceder.

Disciplina 7. Acción preventiva (Read Across).
Implica analizar si el problema se pudiera presentar en otro producto, proceso o planta, y de ser así notificar a sus responsables para que tomen sus precauciones.

Disciplina 8. Reconocer al equipo.
Envía una señal de agradecimiento y reconocimiento al equipo por la labor realizada, no solo los motiva a seguir haciéndolo sino también incentiva a otros a participar.

Métricos te lleva de la mano

La ***App Acción Correctiva*** de ***Métricos*** guiará a los procesos y áreas de tu organización, a atender quejas de clientes internos y externos, problemas de proceso, no conformidades de auditoría e incumplimiento de objetivos para resolverlos de forma estructurada.

Si no cuentas con una efectiva herramienta de análisis y solución de problemas, solicita una demostración de la ***App Acción Correctiva*** en contacto@metricos.mx, o al WhatsApp +52 55 4006 7589.