

III. REPORTE DE OCHO DISCIPLINAS (8D'S)

III.1. ¿QUÉ ES UN REPORTE DE 8 DISCIPLINAS?

Es un método utilizado para la solución de problemas, documentando la causa raíz, las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proceso, producto y sistemas.

Los reportes de 8 disciplinas son información histórica y evidencia documentada del proceso de acciones correctivas y sus resultados.

La necesidad de usar este método, será determinado por el equipo de trabajo de cada área o departamento, basándose en la complejidad, severidad y respetabilidad del problema.

III.2. ¿POR QUÉ Y PARA QUÉ SON REQUERIDOS LOS REPORTES DE 8 DISCIPLINAS?

- Porque es importante tener un método adecuado para ser utilizado en la solución de problemas, no solo porque el cliente lo solicita.
- Porque necesitamos solucionar nuestros problemas y documentar los problemas repetitivos, que no serán resueltos por medio de un arreglo rápido.
- Porque es necesario documentar los problemas repetitivos, que no serán resueltos por medio de un arreglo rápido.
- Para documentar problemas mayores que causen serias consecuencias en la capacidad de producción, niveles de calidad, requerimientos y expectativas del cliente (especialmente si la causa raíz no es conocida).
- Para tener un historial documentado de acciones tomadas que servirán de referencia para futuras situaciones o para compartir con otras plantas.

III.3. ¿QUIÉN GENERA Y DA SEGUIMIENTO A LOS REPORTES DE 8 DISCIPLINAS?

Un equipo multidisciplinario integrado por personal con conocimientos del producto, proceso y sistemas afectados por un problema. Este personal debe tener autoridad para proponer o realizar cambios requeridos, habilidades para resolver problemas e implementar acciones correctivas y preventivas.

Este equipo de trabajo debe de tener un líder que coordine las actividades a realizar, reunir al personal para revisar los avances de actualización de los reportes de 8 disciplinas.

Un equipo de trabajo puede estar integrado por: gerentes, supervisores, jefes de grupo, operadores, técnicos de las áreas de apoyo, auditores de calidad, representantes de proveedores y del cliente intermedio, además de otras personas que el equipo considere necesario.

- Para situaciones que requieren asignaciones planeadas y documentadas para un seguimiento formal de las acciones que requieren ser planeadas.

III.4. ¿CUÁNDO SE REQUIERE ELABORAR UN REPORTE DE 8 DISCIPLINAS?

a) Cuando el cliente intermedio (Ford Hillo) y final (usuario) reportan:

- Rechazos de calidad (QR/Concern) de problemas mayores encontrados en auditorías o en la línea de producción.
- Reportes de garantías (reparaciones hechas por las agencias de autos).
- Reportes de GQRS, J:D: Power, ICCD (resultados de encuestas hechas al cliente final)

- b) Cuando sean encontrados problemas internos en los productos, procesos y sistemas:
 - Que afecten la seguridad y/o funcionalidad del asiento.
 - Reportados en los indicadores de planta (Scrap, Retrabajos, Auditorías de Producto, Accidentabilidad, Partes y Servicios, etc.)
 - De auditorías externas de QS 9000.
- c) Cuando se tengan rechazos de partes de nuestros proveedores:
 - Rechazos de calidad (QR/Concern) reportados por el cliente intermedio.
 - Rechazos encontrados en planta.

III.5. ¿CÓMO CONTRIBUYEN OTRAS ÁREAS EN LA ELABORACIÓN DE 8 DISCIPLINAS?

- Ingeniería de producto es el responsable cuando se identifique que la causa raíz es el problema de diseño y dirigirá el desarrollo de pruebas de verificación de los cambios de diseño.
- Manufactura es el responsable cuando la causa raíz del problema esta relacionado con producción y dar seguimiento al entrenamiento de los operadores para la solución del problema.
- El ingeniero de procesos coordinará el desarrollo e implementación de dispositivos de inspección y cambios en el proceso.
- Materiales controlará el manejo de material sospechoso en el área de almacén y coordinará los cambios en los inventarios a causa del material sospechoso.
- Calidad coordinará la identificación e implementación de acciones de contención requeridas (cuando aplique), la identificación y segregación del material sospechoso. Además, el desarrollo e implementación de métodos efectivos de verificación e indicadores para revisar el comportamiento del problema.
- El ingeniero de calidad de proveedores coordinará y dará seguimiento junto con los proveedores a las acciones correctivas y preventivas tomadas en sus productos, procesos y sistemas.

- El cliente y proveedores contribuirán (si es requerido) con información técnica, histórica y recursos (personal, auditorías, pruebas, etc.)

III.6. ELABORACIÓN DE REPORTES PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Este procedimiento define los métodos usados para la solución de problemas y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas tomadas en el producto, proceso y sistemas. Aplica a las áreas de Inspección Recibo, Corte, Costura, Metales, Uretano, Ensamble Final, Alfombras y demás departamentos.

Es responsabilidad del ingeniero de Calidad de cada área de generar, asignar a un coordinador según la naturaleza del problema y archivar reportes para la solución de problemas. Así mismo de llevar un reporte de la condición de abierto o cerrado de los reportes de su área de responsabilidad.

El reporte de 8-disciplinas es un método utilizado para la solución de problemas, documentando la causa raíz, las acciones correctivas y preventivas para la solución del mismo.

El reporte de Investigación de Problema es un reporte que se utilizará para documentar problemas en los cuales:

- La causa raíz no haya sido identificada
- Cuando se tomen decisiones correctivas rápidas que solucionan el problema
- Cuando se presenten problemas esporádicos.
- Para documentar acciones tomadas en problemas menores y la verificación de las acciones tomadas tendrán una duración menor de dos semanas.

III.6.1. PROCEDIMIENTO

Al reportarse problemas en las áreas de producción y/o auditorías internas o externas o con el cliente, el Equipo de Trabajo del área afectada, tomará acciones para resolver el problema siguiendo los siguientes lineamientos:

Se elaborará un reporte de 8 Disciplinas cuando:

- a) Sean reportados problemas con penalizaciones de 5.0 o mayor en las auditorías Lear Ford.
- b) Se encuentren problemas en los procesos, que afectan la seguridad y/o funcionalidad del asiento.

La siguiente lista define razones por las cuales los reportes deben ser efectivos:

- Para los problemas repetitivos, los cuales no serán resueltos mediante un “arreglo rápido”
- Para problemas significantes mayores, que causen serias consecuencias a la capacidad de producción, niveles de calidad, requerimientos y expectativas del cliente específicamente si la causa raíz no es conocida.
- Esos puntos a los cuales una historia documentada de acciones tomadas serviría para tener una referencia para futuras situaciones o para compartir con otras plantas.
- Situaciones que requieren asignaciones planeadas y documentadas, con seguimiento formal a acciones.

A continuación se describen los pasos a seguir para la elaboración de un reporte de 8-Disciplinas.

III.6.2. EQUIPO DE TRABAJO

Establecer un grupo de personas con conocimiento del producto y el proceso afectado, con la autoridad para realizar cualquier cambio requerido y las habilidades

para resolver el problema e implementar las acciones correctivas. Este grupo debe tener un líder que coordine las actividades.

III.6.3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El equipo de trabajo describirá en términos específicos la naturaleza del problema, o sea en términos del cliente interno o externo afectado, incluyendo:



LEAR CORPORATION PLANTA ARMANDO		REPORTE DE 8-DISCIPLINAS							
		Código F:		Proceder F:					
		Leer Local F:		Leer Distrital F:					
(1) CONTACTO		(2) DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA							
NOMBRE: _____ TELÉFONO: _____ DIRECCIÓN: _____									
(3) ACCIONES DE CONTENCIÓN									
FECHA DE APERTURA: _____ FECHA DE CIERRE: _____ PROCESO REVISIÓN: _____ ESTATUS: _____									
ACCIDENTE: _____						FECHA		VERIFICACIÓN	
						INICIO FINAL		MÉTODOS RESULTADOS	
SOLICITA VERIFICAR: _____ COMPONENTE: _____ BOCADOR: _____ LOCALIDAD: _____									
(4) CAUSAS									
OCURRENCIA									
CAUSA:									
(5) ACCIONES CORRECTIVAS		(6) VERIFICACIÓN							
ACCIONES INTERIM:		RESPONSABLE: _____							
		FECHA							
		INICIO FINAL							
ACCIONES PERMANENTES:		MÉTODOS RESULTADOS							
(7) PREVENCIÓN		(8) VERIFICACIÓN							
		RESPONSABLE: _____							
		FECHA							
		INICIO FINAL							
		MÉTODOS RESULTADOS							
(9) EQUIPO / Recursos de Apoyo									
(10) Revisión de Apoyo									
Comité de Operaciones: _____		Revisión Distrital							
Comité de Calidad: _____		Representante de Calidad: _____							

Figura 3.1. Formato de un reporte de 8 disciplinas.

III.6.4. ACCIONES DE CONTENCIÓN

Cuando aplique, se tomará acciones con carácter de inmediato para aislar al cliente del problema y prevenir una reocurrencia (Por ejemplo: segregación, inspección 100%).

El equipo de trabajo debe tomar en cuenta, que las acciones de contención se pueden establecer, aún sin conocer la causa del problema, son de carácter temporal y no resuelven el problema, sino que evitan que partes defectuosas lleguen al cliente.

Todas las medidas de contención deben ser sistemáticas (aplicables a otros productos, procesos o sistemas), serán documentadas y los resultados de la verificación serán registrados para evaluar las acciones implementadas.

La efectividad de las acciones de contención, se evalúan en base a la no reincidencia del problema con el cliente.

Las acciones de contención no se suspenden hasta que las acciones correctivas permanentes demuestren ser efectivas después de un período de verificación establecido por el equipo de trabajo.

III.6.5. DEFINICION DE LA CAUSA RAZ

El equipo de trabajo investigará dos causas raíz:

- Causa de ocurrencia: Analizar las causas potenciales que pudieran explicar como ocurrió o se originó el problema. Aislar cada una de las causas para verificar y/o duplicar el problema para asegurar que la causa raíz ha sido identificada.
- Causa de salida: El equipo deberá identificar que falló o faltó en el sistema para permitir que el problema saliera del proceso, todas las medidas tomadas para identificar el problema deberán ser documentadas.

Acciones Correctivas:

El equipo de trabajo podrá implementar dos tipos de acciones correctivas:

- Internas: Son acciones que implican cambios que impactan inmediatamente en la solución del problema y no son a largo plazo. El equipo establecerá este tipo de acciones de investigación para llegar a la complejidad de la causa raíz.
- Permanentes: El equipo decidirá las acciones o cambios en el proceso de Manufactura (maquinaria, mano de obra, métodos y procedimientos, materia prima), que resolverán el problema. Una vez que las acciones han sido establecidas, se verificarán que las acciones tomadas están arreglando el problema en forma definitiva. Estas acciones deben ser sistemáticas, o sea, aplicables a otros productos, procesos o sistemas.

La efectividad de las acciones correctivas, se evalúan en base al punto de control en la operación y la eliminación del problema en el punto de contención.

Verificación:

El equipo decidirá un tiempo para la implementación de las acciones y también, designará un responsable para dar seguimiento de todas las acciones tomadas.

Esta verificación consiste en la confirmación de la efectividad de las acciones en base a resultados:

- Antes de la implementación definitiva y en base a una corrida de prueba, en la que se evaluará la efectividad de la acción para resolver el problema y que no se presenten problemas nuevos a consecuencia de los cambios efectuados.
- Después de la implementación, se evaluará la incidencia del problema en un indicador adecuado que servirá como verificación de que las acciones implementadas están corrigiendo el problema.

III.6.6. ACCIONES DE PREVENCIÓN

El equipo de trabajo establecerá acciones de prevención que eliminen la posibilidad de que la causa raíz reocurra en el proceso afectado o en otro similar, bajo las mismas circunstancias. Por lo que es necesario:

- Establecer preferentemente dispositivos contra errores durante el proceso establecimiento de medidas permanentes.

III.6.7. ACTUALIZACION Y CERRADO DE LOS REPORTES DE 8-DISCIPLINAS

La actualización de los reportes por parte del equipo de trabajo, será para revisar avances en las acciones tomadas y resultados de verificación, para en base a estos determinar el estatus (abierto o cerrado) de reportes.

Se revisará cualquier información adicional obtenida a través de las acciones de investigación o métodos de verificación.