



QMC[®]
CONSULTING & TRAINING

PRODUCTOS VDA

ID419

Solución de Problemas en 8 Disciplinas (8D) con Elementos del Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente para Usuarios

1. Contenido:

Este entrenamiento explica el uso extensivo del método de solución de problemas en 8 disciplinas con el apoyo de las herramientas de calidad adecuadas. Adquirirá las habilidades necesarias para aplicar consistentemente las herramientas específicas de solución de problemas y para llevar a los equipos de 8D a conclusiones exitosas. El entrenamiento también cubre el manual VDA Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente y cómo se relaciona y encaja con el proceso de solución de problemas. Evaluaciones, niveles de madurez, roles, responsabilidades y dinámicas grupales, además de motivación, liderazgo y la cultura de manejo de fallas también forman parte de este entrenamiento.

2. Objetivos:

- a) Se familiarizará con los criterios para decidir la aplicación del método 8D.
- b) Conocerá y comprenderá las conexiones entre los síntomas y las causas raíz técnicas, y sabrá cómo identificar sistemáticamente las causas raíz.
- c) Será capaz de utilizar herramientas y técnicas (Is / Is not, Ishikawa, 5 por qué) y las ocho disciplinas de manera sistemática.
- d) Sabrá cómo llevar a equipos de solución de problemas al éxito.
- e) Comprenderá la selección y eficacia de las acciones correctivas y preventivas (separándolas de las lecciones aprendidas).

- f) Se familiarizará con los elementos del proceso estandarizado para el manejo de reclamos y podrá relacionar estos elementos con las ocho disciplinas.
- g) Podrá distinguir entre los requisitos del proceso de solución de problemas y los del proceso de reclamos.
- h) Podrá elaborar un informe 8D correcto.

2. Concepto y Métodos:

El entrenamiento alterna entre conferencias y trabajo en grupos. Las tareas en grupos animan a los participantes a transferir las lecciones aprendidas a su propia práctica profesional. Se presta especial atención a las oportunidades para compartir experiencias.

4. Dirigido a:

Este entrenamiento está dirigido a:

- a) Empleados involucrados como expertos en la solución de problemas (por ejemplo, líderes de equipo 8D, expertos en metodología 8D y moderadores 8D).
- b) Empleados que trabajan en la gestión de reclamos.

5. Prerrequisitos de asistencia:

- a) Experiencia inicial en solución de problemas.
- b) Conocimientos básicos de la aplicación de métodos de calidad.
- c) Una comprensión general de la relación cliente-proveedor.

ID419

Solución de Problemas en 8 Disciplinas (8D) con Elementos del Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente para Usuarios

6. Certificado de Calificación:

Después de aprobar el examen de conocimientos (examen de opción múltiple), recibirá un certificado digital de calificación.

7. Duración:

2 días (16 horas).

8. Material Complementario:

Volumen VDA “8D – Solución de Problemas en 8 Disciplinas”, Volumen VDA “Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente” (incluidos en el precio de la capacitación presencial).

INFORMACIÓN:

Jorge Zozaya

Gerente de Ventas

jzozaya@qmc-training.com

Tel: (449) 916 80 32 ext. 126

Cel: (449) 243 68 07

Karla Zúñiga

Agente de Ventas

klzuniga@qmc-training.com

Tel: (449) 916 80 32 ext.126

Cel: (449) 208 25 86

Carolina de Lira

Agente de Ventas

jcdelira@qmc-training.com

Tel: (449) 916 80 32 ext. 130

Cel: (449) 243 68 07

QMC MEX



www.qmcmex.com

QMC[®]
BEYOND QUALITY

QMC Training and Consulting Center

Lope de Vega #205 Col. Héroes
C.P. 20190

Aguascalientes Ags., México
Tel. +52 (449) 506 86 27

Oficina Central

Cristóbal Colón #441 Barrio El Encino
C.P. 20240

Aguascalientes Ags., México
Tel +52 (449) 916 80 32

Centro Logístico QMC

Circ. Aguascalientes Sur #115 E C.P. 20906
PIVA (Parque Industrial del Valle de

Aguascalientes)
Aguascalientes Ags., México
Tel +52 (449) 973 43 17

VDA QMC

German Association of the Automotive Industry
Quality Management Center

AIAG

Automotive Industry Action Group

ISO

9001:2015