

Resuelva las reclamaciones de clientes de forma sistemática.

Resolución estructurada de problemas para incidencias de calidad con el cliente. De la formación del equipo a la acción correctiva permanente, cada paso documentado.

Q 8D: film PE en vez de PP en la Línea 4

Exportar PDF

Cerrado

Núm. doc. 8D-0092	Origen QA-0015	Gravedad Alta
Líder Carmen García	Fecha límite 6/10/2026	Cliente Norvik Automotive

1D Equipo

C. García (Calidad), J. Rodríguez (Producción), M. López (Mantenimiento), A. Torres (Logística)

2D Problema

500 piezas llegaron a Norvik con film PE en lugar de PP. Lotes PK-4417, PK-4418.

3D Contención

Lotes bloqueados, stock de Norvik revisado pieza a pieza, reposición enviada. Eficacia: 100 %.

4D Causa raíz

5-Why: las bobinas PE y PP se ven iguales y nadie verifica el film al cambiarlas.

5D Acción correctiva permanente

Escanear el código de barras del film es obligatorio en cada cambio de bobina.

6D Validación

30 días en las Líneas 3-6 sin una sola confusión. Instrucción de trabajo actualizada.

7D Prevención de recurrencia

PFMEA y plan de control actualizados. El proveedor identifica las bobinas por color.

8D Reconocimiento

Agradecimiento al equipo en la reunión de planta. Escaneo implantado en todas las líneas de embalaje.

Las 8 disciplinas, aprobadas. PDF enviado a Norvik.

1D-2D

3D-4D

5D-6D

7D-8D

Las reclamaciones de clientes generaban caos

Un cliente importante reportó un defecto. Los correos volaban entre departamentos. Alguien abrió un documento Word, otro abrió una plantilla diferente. Tres días después, el cliente preguntó por el estado y aún seguían reuniendo los datos.

- ✓ Flujo de trabajo 8D guiado
- ✓ Contención asignada en horas

Ahora cada respuesta está estructurada

En TeamGuru las ocho disciplinas están en un solo informe, cada una con su fecha límite y su aprobación. La contención tiene responsable en pocas horas, y el cliente recibe un informe en PDF con el logo de su empresa en lugar de una cadena de correos.

- ✓ Informe PDF con su logo
- ✓ Cada disciplina con fecha y aprobación

CÓMO FUNCIONA

La misma bobina de film, ahora como informe 8D para el cliente

- 1 Se parte de la alerta, no de una hoja en blanco**
El botón Iniciar 8D de la alerta de calidad abre el informe con la descripción ya incluida y deja los dos documentos vinculados. Después, Iniciar 8D e informar envía un correo a cada responsable de una disciplina.
- 2 Cada disciplina tiene su fecha**
En Fechas solicitadas, cada una de las ocho disciplinas tiene su fecha límite, precargada desde su plantilla (la contención en un día, por ejemplo) o fijada en el informe. Verde es aprobada; rojo, todavía abierta. Cualquiera ve en qué punto está el 8D.
- 3 Primero contener, después encontrar la causa real**
D3 reúne las acciones de contención con fecha objetivo, fecha real y su eficacia. En D4 el equipo hace un 5-Why o un Ishikawa dentro del propio 8D, igual que en RCCA, y anota la causa raíz.
- 4 Aprobado, no solo rellenado**
Cuando una disciplina se marca como completada, su responsable la aprueba o la rechaza, y el pie muestra quién y cuándo. En un 8D de proveedor, el proveedor entra con acceso limitado, registra sus propias acciones y ustedes las aprueba.
- 5 Todos los 8D abiertos y cuánto avanzaron**
Un widget de informe muestra cada 8D abierto y cuánto avanzó en las ocho disciplinas. La dirección ve qué está atascado sin tener que preguntar. Los gráficos muestran los 8D abiertos por planta y cuántos 8D se abren cada mes.

Fechas solicitadas

1D	Equipo	8/9	2D	Problema	8/9
3D	Contención	9/9	4D	Causa raíz	15/9
5D	Acción correctiva	22/9	6D	Validación	6/10
7D	Prevención	13/10	8D	Reconocimiento	10/10

4D Causa raíz

¿Por qué? 1 En la Línea 4 entró film PE en vez de PP.

¿Por qué? 2 El operario tomó la bobina que parecía la correcta.

¿Por qué? 3 Las bobinas PE y PP se ven iguales.

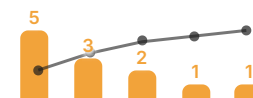
¿Por qué? 4 Solo una etiqueta pequeña las distingue.

¿Por qué? 5 Nadie verifica el film en el cambio de bobina.

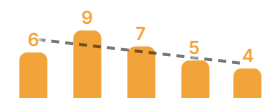
Informes 8D

Estado a septiembre de 2026

8D abiertos por planta



Total de 8D por mes



Qué obtiene

Flujo de trabajo 8D guiado

Cada disciplina tiene su propia guía, sus campos y su fecha límite, y el responsable la aprueba o la rechaza. Nadie tiene que ir preguntando quién hizo qué.

Informes listos para el cliente

Exporte el 8D a PDF con el logo de su empresa y envíelo, como avance tras la contención o como informe definitivo. Sin copiar nada a Word.

Seguimiento temporal

Cada disciplina muestra su fecha límite y quién la completó y la aprobó, y cuándo. Las vencidas se ponen en rojo: así ve dónde se atascó el 8D.

Prevención de recurrencias

La disciplina 7 se ocupa de los cambios sistémicos que eviten que el problema se repita en cualquier lugar de la organización.

Véalo con sus propios procesos

Agende una demo y vea cómo funcionaría en su planta.

www.teamguru.com