

Metodología 8D en Logística. Continuando con el enfoque Lean

Jiménez Lacarra, Vanesa; Peñalva, P; Muñoz, I; Bermejo, M; Mazo, S; Gómara, Y;
FUNDACIÓN HOSPITAL CALAHORRA. Unidad de Logística



INTRODUCCIÓN

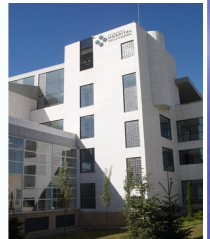
- > ¿Cuánto tiempo dedicamos cada día a resolver los problemas que van surgiendo? Es difícil dar respuesta concreta a esta pregunta, pero todas las organizaciones dedican una buena porción de sus recursos a la resolución de los imprevistos que van apareciendo de manera continua.
- > Por naturaleza, en la solución de los problemas empleamos un planteamiento reactivo, y lo que queremos es implantar una solución lo antes posible y poder dedicarnos a cosas más importantes.
- > El empleo de la metodología 8D para la resolución de problemas no se limita a rellenar un formulario; implica dedicar algunos recursos más, pero en contrapartida nos ofrece el aprovechamiento del conocimiento de un equipo, un análisis preciso del problema mediante los útiles adecuados, el seguimiento de una secuencia lógica y la implantación de soluciones eficaces.

OBJETIVO

Aplicar una metodología para la gestión de reclamaciones de clientes y tratamiento de no conformidades dentro del marco de la certificación ISO 9001 de los procesos logísticos de Fundación Hospital Calahorra. Dicha metodología es además coherente con el enfoque EFQM del hospital y con la filosofía Lean aplicada a la gestión logística del hospital, ya que contiene los principios clave del Sistema de Producción de Toyota definidos por Taiichi Ohno: mejora continua (eficiencia en la producción/gestión a través de la eliminación del desperdicio o muda) y compromiso de los trabajadores.

RESULTADOS

Aplicación de la metodología 8D en la Unidad de Logística de Fundación Hospital Calahorra, para una gestión sistemática y homogénea de las reclamaciones de clientes y tratamiento de no conformidades.



Metodología 8D

- **D0: Concienciarse del problema**
- **D1: Utilizar un planteamiento de equipo**
- **D2: Describir el problema**
- **D3: Introducir y verificar las acciones provisionales**
- **D4: Definir y verificar las causas raíz**
- **D5: Introducir/verificar acciones correctoras definitivas**
- **D6: Implantar las acciones correctoras definitivas**
- **D7: Prevenir la reincidencia**
- **D8: Felicitar al equipo**

Resolución Reclamaciones de clientes

D0

Se recibe una queja del Coordinadora de hospital de día y se trata según la ISO 9001:2000 como una reclamación. REC.07.08

D1

Se forma un equipo con el personal de la unidad de Logística. 4 auxiliares administrativos almacén, 2 administrativos de compras y 2 técnicos

D2

Análisis 5W2H (quién, qué, cuándo, dónde, porque..)

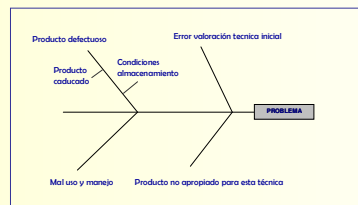
Nuestro cliente: Coordinadora de Hospital de día comunica que los electrodos de monitorización se despegan con mucha facilidad y pueden dar errores en el diagnostico.

D3

Como solución provisional se contacta con el proveedor para comunicarle la incidencia y nos envían otros electrodos de mejor calidad hasta solucionar el problema.

D4

Análisis causas ISHIKAWA



Una vez analizadas las posibles causas del problema, se verifica que la causa raíz es que las condiciones en que se está empleando esta técnica han cambiado y ya no es el fungible adecuado para esta nueva situación.

D5

Se adopta como solución definitiva repetir la valoración técnica. Se piden muestras a varios proveedores y se entregan al servicio para que las valore técnicamente.

Lista de Verificación – Acciones Correctoras

¿Se ha establecido una acción correctora?
¿Cumple los objetivos requeridos?
¿Se han examinado diferentes alternativas como posibles acciones correctoras?
¿Se han considerado técnicas Poka-Yoke?
¿Se ha evaluado cada alternativa?
¿Se han considerado los riesgos que implica cada acción correctora?
¿Se ha verificado la acción correctora?
¿Se ha probado que la acción correctora elimina la causa raíz?

D6

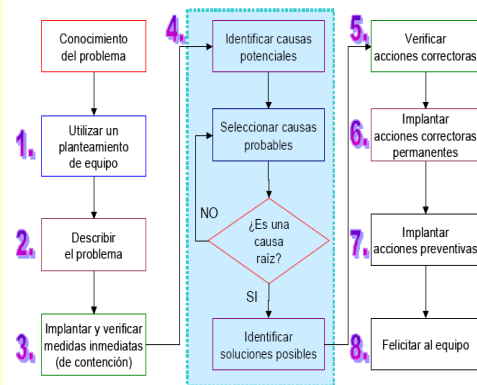
Una vez valoradas las muestras se informa en comisión de compras la adquisición de los electrodos mejor valorados técnicamente. Se homologa la nueva referencia y se comienza a comprar. Tras la realización de varios pedidos, se comprueba el funcionamiento de los nuevos electrodos y nos informan ahora el funcionamiento es correcto.

D7

Sensibilizar a los coordinadores médicos y de enfermería de la importancia de la comprobar la compatibilidad del fungible, previo a la aplicación de nuevas técnicas

D8

La evolución y el cierre de esta reclamación se revisa en la reunión mensual de calidad de toda la Unidad de logística. La Coordinadora de Hospital de día comunica al equipo que el cierre de esta reclamación se ha llevado a cabo de forma satisfactoria según sus requerimientos.



Relación PDCA- 8D – Seis Sigma(DMAIC)

PDCA	8D	Seis Sigma (DMAIC)
PLANEAR		
	Concienciarse del problema	
	Establecer el equipo	
	Describir el problema	Definición
	Implantar y verificar medidas inmediatas (ICAs)	Medición
	Definir y verificar la causa raíz y punto de escape	Análisis
	Elegir y verificar las Acciones Correctivas Permanentes (PCAs)	Análisis
HACER		
	Implementar y validar las acciones correctivas permanentes	Mejora
VERIFICAR		
	Implementar y validar las acciones correctivas permanentes	Mejora
ACTUAR		
	Prevenir la repetición	Control
	Reconocer al equipo y las contribuciones	

CONCLUSIONES

La metodología 8D:

- Es una propuesta eficaz para encontrar una causa raíz, las acciones correctivas apropiadas para eliminarla, y poner en acción la ejecución correctiva permanente.
 - Ayuda a explorar el sistema de control que permitió que ocurra el problema. El punto de escape se estudia con el fin de mejorar la capacidad del sistema de control para detectar prematuramente la falta o su causa si ocurre otra vez.
 - Aprovecha el conocimiento de la organización mediante el trabajo en equipo.
- La metodología 8D nos ha permitido en FHC:**
- Responder las reclamaciones de nuestros clientes de una forma eficaz y resolver los problemas de raíz.
 - Desarrollar un trabajo en equipo, enriqueciendo profesionalmente a los integrantes del equipo.
 - Estar en línea con los requisitos normativos de ISO 9001, el enfoque EFQM de la Fundación Hospital Calahorra y la estrategia Lean de la Unidad de Logística.