

DESCRIPCIÓN:

Cuando GM ha confirmado que un proveedor ha ocasionado una no conformidad en el envío de una parte, éste debe iniciar la solución del problema mediante el registro de SPPS.

Esta formación es un recurso más que ayudará al proveedor de GM a responder eficaz y satisfactoriamente a los problemas reportados por GM. Además, proporciona un conocimiento lógico, práctico y sencillo que el cliente desea a fin de que los elementos y conceptos interactúen dentro del sistema SPPS logrando un proceso óptimo. Como consecuencia, el beneficio de la organización será palpable al obtener ventajas competitivas en las respuestas a cada SPPS.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- El participante entenderá y aprenderá los elementos y requisitos del sistema SPPS.
- Al finalizar el curso, el participante será capaz de responder de manera satisfactoria los reclamos del cliente y robustecer su proceso de solución de problemas.

DURACIÓN Y MODALIDAD:

16 horas (4 módulos de 4 horas) con modalidad a distancia y presencial.

MATERIAL INCLUIDO:

- Manual de participante descargable (se le hará llegar al participante previo al curso)
- Diploma descargable

TEMARIO

1. Introducción
2. Marco de referencia
 1. GM 1927 17 Supplier Quality & Development Processes and Measurements
3. Procedimiento
 1. Definición de SPPS
 2. Tipos de SPPS
 3. Requisitos de los Proveedores
 4. Requisitos del Cliente
 5. Embarques Controlados (Controlled Shipping)
 6. Proceso de Disputa SPPS
 7. Recuperación de costos (Cost Recovery)
4. Introducción al sistema SPPS
 1. Acceso al Sistema
 2. Definir, describir y contener
 3. Localizar el punto de causa
 4. Encontrar la causa raíz
 5. Desarrollo de contramedidas
 6. Seguimiento cercano a las acciones definidas
 7. Lecciones aprendidas y Read across
 8. Circunstancias especiales
 9. Resumen
5. Evaluación