**Análisis y solución de problemas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Departamento**: |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.- Descripción y definición del problema** | | | |
|  | | | |
| **2.- Acción correctiva inmediata** | **Responsable** | | **Fecha** |
|  |  | |  |
| **3.- Determinar la causa raíz del problema** | | | |
|  | | | |
| **4.- Acción definitiva (preventiva)** | **Responsable** | **Fecha** | |
|  |  |  | |
| **5.- Seguimiento y verificación de eliminación del problema** | **Responsable** | **Fecha** | |
|  |  |  | |
| **Equipo.** | | | |
|  | | | |

**Secuencia de pasos a seguir en la solución de problemas de clientes internos y/o externos**

**1.- Descripción y definición del problema.**

Especificar el problema del cliente interno/externo en términos cuantificables responder a las siguientes preguntas:

|  |  |
| --- | --- |
| ***¿Qué?*** | Describir lo que está pasando |
| ***¿Quién?*** | Identificar las personas asociadas con el problema, ejemplo:  Cliente interno/externo, operadores, etc. |
| ***¿Cómo?*** | En qué modo o situación ocurrió el problema; Qué procedimientos se usaron. |
| ***¿Cuándo?*** | Determinar cuando sucede el problema |
| ***¿Dónde?*** | Localizar el problema. Área o parte del producto. |
| ***¿Cuánto?*** | Cuantificar el problema. |

**“Utilice términos que tengan significado común para todos los que lo lean”**

**2.- Acción correctiva inmediata.**

Definir e implantar acciones de contención para aislar el efecto del problema del cliente interno/externo. Ej. Inspección 100%, cambiar más frecuente la herramienta, trabajo a pie de máquina, etc.

1. Son curitas
2. Normalmente acciones a corto plazo.
3. La mayor parte de estas acciones elevan el costo del producto
4. Estas acciones se llevan en paralelo con el análisis para determinar la causa raíz del problema
5. Elaborar un programa para verificar la efectividad de las acciones.

**3.- Determinar la causa raíz del problema.**

Identificar todas las causas potenciales que pudieran explicar por que ocurrió el problema.

Preguntar ***¿Por qué?*** Tantas veces como sea necesario.

Determinar cuál de ellas es la verdadera causa o causa raíz del problema.

**4.- Acción definitiva (preventiva).**

Definir e implantar acciones permanentes.

Escoger controles para asegurar que la causa raíz sea eliminada. Por ej. Cambios al proceso,

modificar métodos o procedimientos, capacitación, etc.

**5.- Seguimiento y verificación de eliminación del problema.**

Verificar cuantitativamente que las acciones definitivas realmente erradicaron el problema

Evaluar si estas acciones no tienen efectos secundarios.