Hoja de trabajo de 5 porqués

Título del problema

No. de referencia

No. de ticket, queja u 8D

Área / proceso / producto

Fecha

Equipo

Quiénes participaron

Facilitador

Estatus

☐ Abierto

☐ Cerrado

1 Enuncie el problema

Qué está mal con qué, dónde se vio, desde cuándo y con qué frecuencia: como un hecho, sin incluir ninguna causa.

Enunciado del problema

Objeto y defecto en términos medibles; p. ej., "12 de 400 carcasas de la línea 3 tenían un saliente agrietado en la inspección final del 4 de noviembre"

Dónde se vio

Paso del proceso, máquina, ubica

Cuándo / desde cuándo

Cantidad / frecuencia

Piezas, %, por turno

Evidencia del problema

Fotos, mediciones, registros adjuntos

¿Contención implementada?

☐ Sí ☐ No ☐ No aplica

2 Pregunte por qué

Responda cada porqué con algo que se observó, se midió o se encontró en un registro, y anote cómo lo sabe. Cada respuesta es la causa directa de la anterior.

Porqué 1: ¿por qué ocurrió el problema?

La causa directa, tal como se observó

¿Cómo lo sabemos?

Observación, registro o medición

Porqué 2: ¿por qué ocurrió eso?

¿Cómo lo sabemos?

Porqué 3: ¿por qué ocurrió eso?

¿Cómo lo sabemos?

Porqué 4: ¿por qué ocurrió eso?

¿Cómo lo sabemos?

Porqué 5: ¿por qué ocurrió eso?

Deténgase antes si ya llegó a un proceso; si no, siga adelante

¿Cómo lo sabemos?

3 Causa raíz y contramedidas

El proceso o estándar en el que termina la cadena, cómo se confirmó y las acciones que eliminan la causa.

Causa raíz

El proceso o estándar que falló, que no existe o que no se siguió; no una persona

Prueba de la cadena

Léala hacia atrás con "por lo tanto"; ¿habría ocurrido el problema sin cada causa?

¿La cadena pasa ambas pruebas?

☐ Sí ☐ No

Verificación: cómo se confirmó la causa

Evidencia de que eliminar o controlar la causa elimina el problema; datos, tamaños de muestra

¿Causa raíz verificada?

☐ Sí ☐ No ☐ Solo inferida

Contramedidas

#	Contramedida	Elimina	Responsable	Fecha compromiso	Estatus
1		☐ Causa raíz ☐ Un eslabón ☐ Solo el síntoma			☐ Planeada ☐ En proceso ☐ Terminada
2		☐ Causa raíz ☐ Un eslabón ☐ Solo el síntoma			☐ Planeada ☐ En proceso ☐ Terminada
3		☐ Causa raíz ☐ Un eslabón ☐ Solo el síntoma			☐ Planeada ☐ En proceso ☐ Terminada
4		☐ Causa raíz ☐ Un eslabón ☐ Solo el síntoma			☐ Planeada ☐ En proceso ☐ Terminada

4 Dé seguimiento

Compare el indicador del problema antes y después de la contramedida. Si el problema regresó, la cadena estaba mal en algún punto.

Resultado después de la contramedida

Indicador del problema antes y después, y en qué periodo

¿Problema eliminado?

☐ Sí ☐ No ☐ Aún es pronto

Comprobado el

Comprobado por

Estándares actualizados

Instrucción de trabajo, especifica

Lecciones aprendidas

Lo que la cadena enseñó sobre el proceso y dónde más aplica

Revisado por

Fecha de cierre
