



Comprender el problema (5W+1H)

Las preguntas 5W + 1H se utilizan para determinar qué ha ocurrido realmente



A Comprobar las condiciones de partida frente a la norma actual y entender el problema

2. 5W-1H: Focus on the problem: Go to the equipment/process and observe the problem. Describe the event in as much detail as possible, based on what you actually saw, not what you think might have happened! Facts only!		
WHAT/WHAT not? What do you see? Bundles are open at the back Foil is folded/at an angle on the top Foil is intact	WHERE/WHERE not? Where does the loss occur and where not? only in the back side	WHICH/WHICH not? Which Brands, SKUs*, formats or materials are affected? Which step/activity of the process is affected & which is not? All bundles starting from 270 length 270, 300, 305, 325 Independent of product
WHEN/WHEN not? When did it start? What changed at that time? Since start of the use of bundle packer in 2017 More often at production start after format change (right settings need to be determined)	TO WHOM/WHOM not? Are there variations between the teams or persons? No difference between teams	HOW MUCH? Are there any characteristic trends? Frequencies? Growth, reduction? Sporadical error 6 bundles in 60 minutes during observation With the described error

CONSEJOS:

- // No suponga que todos ven/entienden lo mismo. Si hay confusión, vaya de nuevo al lugar donde se ha producido todo.
- // Es igual de importante responder al "Es" y al "No es". Dirija al equipo en la búsqueda.
- // Pregunte "¿qué ha cambiado?"
- // Observe y recopile pruebas. ¡Enumere únicamente los hechos!
- // Sea objetivo, específico, claro y conciso.

TRAMPAS:

- // Haga suposiciones - Acuérdesse de validar sus suposiciones y las de los demás.

5W1H – Reglas básicas para documentar los hechos

Únicamente hechos constatables

- // Absténgase de interpretar los hechos de una manera determinada
- // No haga suposiciones, presunciones, etc.
- // **EJEMPLO:** El pasillo era “**demasiado**” estrecho en comparación con “pasillo de 1,8 m”

Un hecho consecutivamente

- // Trabaje con cada hecho por separado antes de pasar al siguiente
- // El orden no es importante en este punto

No haga juicios de valor

- // No sea negativo (es decir, no señale con el dedo a empleados o departamentos concretos) - *¡¡¡MUY IMPORTANTE!!!*
- // Los hechos son los hechos –no son ni buenos ni malos–, son lo que son (es decir, un comportamiento inseguro o descuidado, un color pobre, el equipo tenía un diseño deficiente, un sello malo, etc.)