


<b>El caso de la Caja Cooperativa Profesional</b> Un proyecto de mejora utilizando la metodología Seis Sigma		
<b>Etapas ANALIZAR (1 de 2)</b>		<b>Entrega 5</b>

**Como inicio de la etapa Analizar, revise y actualice el Project Charter a la vista de la información adquirida en la etapa anterior.**

## ERRORES EN EL DESTINATARIO

En la reunión con el propietario del proceso y el director de suministros para dar por finalizada la etapa Medir, se planteó también cual podía ser la causa de la no recepción de comunicados o recepción de los dirigidos a otras personas.

A la vista de que las quejas surgieron entorno a la semana 40, propietario y equipo se preguntaron qué cambios hubo en el proceso por esas fechas y el propietario recordó que justo coincidía con la puesta en marcha de la nueva ensobradadora CDR86. Ninguna otra cosa había cambiado, por lo que las sospechas recayeron en su correcto funcionamiento.

Posteriores pesquisas que se realizaron en los días siguientes a la reunión, pusieron de manifiesto que la lectora de marcas ópticas de la nueva ensobradadora no estaba bien regulada, por lo que en determinadas circunstancias no identificaba correctamente el número de comunicados del mismo cliente que seguían a la primera hoja (en la que estaban las marcas) y que debían introducirse en el mismo sobre. Esto hacía que en algunas ocasiones “se colaran” junto con el primer comunicado, otro (o excepcionalmente más de uno) dirigido a otras personas.

## RETRASOS EN LOS COMUNICADOS

**¿Qué hipótesis sobre causas de retrasos le parecen razonables a la vista de la información disponible?**

Para analizar cuales de las posibles causas establecidas tienen influencia en los retrasos, se incorporó a la hoja de Minitab información sobre el tipo de comunicado, el volumen de correspondencia que salió el día en que se envió el comunicado, y la localización del destinatario según fuese una zona rural o urbana.

El archivo 5\_1\_EMPLEADOS2.MTW contiene la nueva hoja.

**Utilice los datos disponibles para confirmar o descartar las posibles causas que se han considerado**

*[1 hora]*