

# Hoja de cinco porqués con reglas, campos de causa y dos ejemplos

Diez minutos en el lugar con los involucrados – sin culpables, hasta la causa del sistema, no hasta la fórmula universal.

## Reglas

| Punto de verificación    |                                                                                        |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | En el lugar, con los involucrados – no en el escritorio hablando de ellos              |
| <input type="checkbox"/> | Primera frase: «Buscamos qué hizo posible el error, no quién lo cometió.»              |
| <input type="checkbox"/> | Hasta la causa del sistema: regla, plantilla, punto de control, competencia, proveedor |
| <input type="checkbox"/> | Detenerse en el primer porqué que da una acción realizable                             |
| <input type="checkbox"/> | Escribir la cadena – paso 4 de la hoja de queja                                        |

## Ejemplo 1 · Rayón en una cubierta de vidrio proporcionada por el cliente (carpintería)

| ¿Por qué? | Respuesta                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Estaba sin separador en el almacén de chapas.                              |
| 2         | El almacenista no sabía que era material proporcionado por el cliente.     |
| 3         | Ninguna indicación en la remisión, ningún lugar para material del cliente. |
| 4         | El material del cliente es poco frecuente; nunca hubo una regla.           |
| 5         | La propiedad del cliente (8.5.3) no estaba descrita en V1.                 |

**Causa:** falta una regla para la propiedad del cliente (campo «proceso»). **Acción:** línea en V1, estante «material del cliente», identificación al recibirlo. No: amonestar al almacenista.

## Ejemplo 2 · Fecha incumplida, cliente no informado (manufactura)

| ¿Por qué? | Respuesta                                                                                                               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | El material llegó una semana después de lo planeado.                                                                    |
| 2         | El pedido de compra salió hasta después de la confirmación de pedido; el tiempo de entrega fue mayor de lo supuesto.    |
| 3         | La revisión de factibilidad no había preguntado el tiempo de entrega.                                                   |
| 4         | La hoja de solicitud no tiene el campo «tiempo de entrega del material»; el retraso se notó hasta el día de la entrega. |
| 5         | La portada de la carpeta del pedido no se revisa cada semana para ver las fechas.                                       |

**Causa:** revisión de factibilidad sin tiempo de entrega; sin seguimiento de fechas (campos «información» y «proceso»). **Acción:** campo en la hoja de solicitud; revisión semanal de fechas con tablero de planeación; regla de informar al cliente «antes de la fecha».

## Su hoja

Queja n.º: \_\_\_\_\_ Involucrados: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

| ¿Por qué? | Respuesta |
|-----------|-----------|
| 1         |           |
| 2         |           |
| 3         |           |
| 4         |           |
| 5         |           |

Causa: \_\_\_\_\_

Campo de causa: ☐ información ☐ verificación ☐ competencia ☐ material/proveedor ☐ proceso

¿Casos similares? ☐ no ☐ sí (n.º \_\_\_\_\_) ¿Puede pasar en otro lugar (ubicación, cliente, máquina)?  
\_\_\_\_\_

**Ishikawa** (mano de obra, máquina, material, método, medio ambiente, medición) solo para repeticiones que no desaparecieron tras dos rondas de cinco porqués – 30 minutos con el equipo frente al pizarrón.