

El proceso de diagnóstico de problema

Los problemas ocurren. Es la triste realidad y, por supuesto, las líneas de empaque no son la excepción. En artículos técnicos previos, hemos tratado la identificación de problemas específicos y las opciones de solución para muchos problemas comunes en envolvedoras horizontales Flow Pack y envasadoras verticales. En este artículo, tomamos distancia y examinamos el proceso de diagnóstico de problemas en sí. Analizamos los pasos que ayudarán a descubrir información relevante, identificar objetivos, evitar hacer conclusiones erradas y, por último, elegir la acción correctiva apropiada.

Si busca en Google “diagnóstico de problema”, encontrará que muchos de los resultados se refieren a las condiciones médicas. Tiene sentido. Para un médico y un paciente, el diagnóstico debe producirse antes del tratamiento. La verdadera naturaleza del problema debe comprenderse antes de realizar cualquier intento que pueda resolverlo. Los médicos tienen acceso a muchas pruebas de diagnóstico sofisticadas para recolectar información para el análisis, pero antes de puedan decidir qué pruebas hacer, primero deben reunir información mediante la realización de un examen médico y realizar una serie de preguntas analíticas.

La investigación de la calidad de paquetes y problemas de productividad en la línea de empaque debería pasar por un proceso similar. Llegar a una conclusión de diagnóstico incorrecta puede no tener las mismas consecuencias potenciales de vida o muerte, pero seguramente puede contribuir a obtener sellos defectuosos, pésimos números de producción, paquetes rechazados y un aumento en las quejas de clientes. En nuestro campo, sin duda existen pruebas que pueden efectuarse en paquetes, materiales y maquinaria, pero también debemos aprender lo más posible mediante un análisis exhaustivo de la situación y la realización de las preguntas correctas.

Es un proceso simple pero importante. Cada situación es única y es esencial eliminar suposiciones y concentrarse en los detalles. A continuación, presentamos una serie de preguntas que a menudo nos hacemos para ayudar a comprender mejor la situación y ayudar a los clientes a decidir la mejor forma de proceder.

1) ¿Qué ocurre?

¿Cuáles son los síntomas que tiene? Por ejemplo, puede tener sellos con fugas o sellos débiles cuando todavía caliente (Hot Tack). Tal vez la configuración de la envolvente parece que necesita reajustes frecuentes. O quizás existen problemas frecuentes con los ajustes de la mordaza o la cuchilla en una línea.

¿Puede ver el problema? ¿Sentirlo? ¿Escucharlo? Tal vez se manifieste en una prueba de integridad de sello o en un informe de productividad. Cualquiera que sea el caso, queremos definir el problema mediante la identificación de lo que se ve ocurrir como diferente con respecto a la condición que desea. Esto ayuda a asegurarse de que todos los involucrados conozcan la naturaleza del problema y, a medida que se analicen diferentes soluciones, proporciona algunos criterios para medir el cambio.

2) ¿Por qué es esto un problema?

Esto puede parecer obvio, pero ayuda a entender el verdadero impacto del problema. ¿Cuáles son las consecuencias negativas? Tal vez los clientes se quejan. Quizás el tiempo de inactividad es alto y la productividad es baja. O tal vez las personas de mercadotecnia estén inconformes con la estética de un paquete. ¿Se ha detenido una línea o la producción puede continuar temporalmente sin una solución? La información recolectada ayuda a tomar un enfoque y definir los objetivos.

3) ¿Dónde tuvo lugar?

¿El problema se limita a una envolvedora o envasadora determinada? ¿Es una línea específica? ¿Es un producto en particular? ¿Es una película específica? ¿Ocurre en un determinado lugar en el paquete (lado delantero, lado trasero, pliegue de aleta, en los pliegues, en el fuelle, etc.)?

4) ¿Cuándo ocurrió?

¿Es un problema constante o esporádico? Si es esporádico, ¿con qué frecuencia ocurre? ¿Puede identificar algún evento o condición detonante?

5) ¿Por cuánto tiempo esto ha sucedido?

¿Es algo que solo sucedió o comenzó a ocurrir o ha estado pasando por algún tiempo?

6) ¿Qué ha cambiado o qué es diferente?

Esta es una pregunta importante. Es un paso que a veces se pasa por alto, pero en él se realizan muchos de los descubrimientos importantes para la búsqueda de una solución decisiva. Si no existe un problema en un cierto momento y luego se produce en un momento posterior, entonces algo cambió durante ese tiempo. Averigüe que está diferente para comprender la causa principal del problema.

Parece algo fácil, pero no siempre lo es. Con frecuencia, muchas cosas han cambiado y la causa no puede reducirse a un único factor. Puede ser que una combinación de cambios hayan causado el problema.

A continuación, se presentan algunos posibles escenarios con ejemplos de algunos elementos que pudieron haber cambiado. Sin dudas, no todo está incluido, pero es útil para brindar una demostración del proceso de diagnóstico.

A. Los paquetes que salen de una envolvedora Flow Pack o una envasadora tienen sellos débiles.

- ¿Aumentó la velocidad de la línea?
- ¿Hubo algún cambio en las configuraciones de holgura o presión?
- ¿Están funcionando todas las resistencias? (Ignore la lectura en los controles de calor; verifique las mordazas de sellado con un pirómetro).
- ¿Se ha cambiado el rollo de película? (¿El rollo es de un lote diferente o se almacenó de manera diferente que el rollo anterior?)
- ¿Se ha cambiado la cuchilla o el yunque recientemente?
- ¿Hubo cambios del personal en la línea en cuestión?

B. Los paquetes que salen de una envolvedora Flow Pack muestran una intermitente fractura en el sellado.

- ¿Varía la velocidad de la línea?
- ¿Alguien cambió las configuraciones de holgura, presión o calor?
- ¿El producto varía en tamaño?
- ¿Se han cambiado las cuchillas o yunques recientemente?
- ¿El dentado de la mordaza está gastado?
- ¿Hubo un cambio de película?

7) ¿Se ha intentado hacer algo al respecto?

Se puede adquirir conocimiento de los errores. ¿Qué intentos se han realizado para resolver el problema y cuáles fueron los resultados?

8) ¿Cuál es el objetivo?

No es tan simple como decir que queremos resolver el problema. ¿Es realista eliminar el problema por completo o es aceptable una reducción de intensidad o frecuencia hasta un cierto nivel? ¿El objetivo es manejar el problema al ocuparse principalmente de los síntomas o el objetivo es descubrir y tratar la causa principal?

Las restricciones como el tiempo o el presupuesto pueden imponer un enfoque más rápido o menos costoso aún cuando no se elimine realmente la causa del problema. Por ejemplo, un cambio en el patrón de dentado de la mordaza de sellado puede eliminar un problema de quiebre que en realidad fue el resultado de un problema de película, maquinaria o procesamiento. Enfocarse en la causa principal puede ser un paso apropiado después de ocuparse de los síntomas.

También deben considerarse medidas preventivas para eliminar la posibilidad de que el mismo problema ocurra en líneas similares y evitar la reaparición en el futuro.

En conclusión, la clave es *información antes de la acción*. Desarrollar una solución efectiva mediante la realización de preguntas y luego encontrar respuestas a las preguntas adecuadas. Obtener esta información antes de seguir adelante aumenta considerablemente la posibilidad de lograr un resultado positivo y duradero.

Copyright © 2013 Greener Corporation

Greener Corporation
4 Helmly St.
Bayville, NJ 08721
USA
Teléfono: 732-341-3880
Correo electrónico: custserv@greenercorp.com
Sitio web: www.greenercorp.com