

A3 Problem Solving. Las 10 reglas de oro

1	LOS PROBLEMAS SE RESUELVEN EN EQUIPO.	¿Además de un responsable, se identifica un equipo de trabajo para llevar a cabo cada una de las etapas de proceso de la resolución del problema, de principio a fin?
2	NO SALTAR DIRECTAMENTE A LA SOLUCIÓN.	A pesar de la presión por resolver con rapidez el problema, ¿se define con claridad el problema y se analizan las causas antes de pasar a la generación de soluciones?
3	ESCUCHAR CON INTERÉS Y CURIOSIDAD.	Cuando se tiene que hablar con otras personas para buscar datos, ¿se evita la tentación de no caer en ideas preconcebidas que puedan interferir en la investigación del problema?
4	IR Y VER ("GEMBA").	¿Se va al lugar donde ocurrió el problema para ver de primera mano la situación y escuchar a las personas que trabajan ahí?
5	EL RESULTADO QUE SE PERSIGUE ES CONCRETO Y MEDIBLE.	¿Se especifica el resultado a obtener de un modo concreto y medible, de forma que se podrá saber con claridad si la resolución del problema ha sido eficaz?
6	EXPLORAR Y PROFUNDIZAR.	En la búsqueda de las causas raíz, ¿se exploran las causas posibles en equipo para evitar quedarse únicamente con las más aparentes? ¿se profundiza hasta llegar a las causas de fondo?
7	VALIDAR LAS HIPÓTESIS.	En la búsqueda de las causas raíz, ¿se demuestra que efectivamente hay una relación causa - efecto antes de implantar las soluciones correspondientes?
8	LOS DEBATES SON PRODUCTIVOS.	¿Los debates en el equipo de trabajo conducen a las mejores soluciones, a la vez que se genera un clima de cooperación?
9	ESTANDARIZAR LAS SOLUCIONES.	Una vez implantadas las soluciones, ¿se constata la eficacia de los resultados obtenidos al compararlo con los valores definidos como objetivo? ¿Se estandarizan, entonces, las soluciones?
10	COMPARTIR LAS LECCIONES APRENDIDAS.	¿Se documenta lo esencial de las lecciones aprendidas y se comparten para que otros equipos de la organización no cometan errores similares?

A3 Problem Solving. Plantilla con los 7 pasos del método

Título:

Propietario: Sponsor:
Equipo:

1. BACKGROUND.

¿De qué estamos hablando y por qué?



2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las condiciones actuales?
¿Cuál es el problema? (...el problema "real")



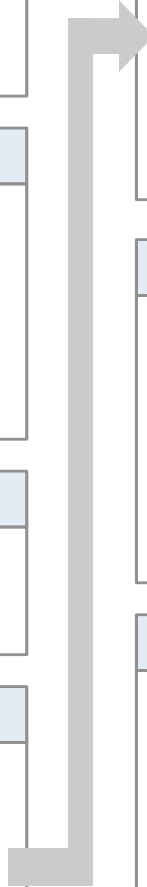
3. OBJETIVO Y METAS

¿Qué resultado específico se persigue?



4. ANÁLISIS

¿Cuál es la causa(s) raíz del problema?



5. SOLUCIONES PROPUESTAS

¿Cuáles son las posibles soluciones?
¿Cuáles propones y por qué?



6. PLAN

¿Cómo se va a implementar?
¿Quién es responsable de qué y cuándo?
¿Cómo se medirá el progreso y la eficacia?
¿Qué obstáculos puedes anticipar?



7. SEGUIMIENTO Y CIERRE

¿Cómo se asegurará el seguimiento?
¿Cómo se verificará que se ha resuelto el problema?
¿Cómo compartirás el aprendizaje?