

## A3 Problem Solving. Las 10 reglas de oro

1	<b>LOS PROBLEMAS SE RESUELVEN EN EQUIPO.</b>	¿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	<b>NO SALTAR DIRECTAMENTE A LA SOLUCIÓN.</b>	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	<b>ESCUCHAR CON INTERÉS Y CURIOSIDAD.</b>	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	<b>IR Y VER ("GEMBA").</b>	¿Se va al lugar donde ocurrió el problema para ver de primera mano la situación y escuchar a las personas que trabajan ahí?
5	<b>EL RESULTADO QUE SE PERSIGUE ES CONCRETO Y MEDIBLE.</b>	¿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	<b>EXPLORAR Y PROFUNDIZAR.</b>	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	<b>VALIDAR LAS HIPÓTESIS.</b>	En la búsqueda de las causas raíz, ¿se demuestra que efectivamente hay una relación causa - efecto antes de implantar las soluciones correspondientes?
8	<b>LOS DEBATES SON PRODUCTIVOS.</b>	¿Los debates en el equipo de trabajo conducen a las mejores soluciones, a la vez que se genera un clima de cooperación?
9	<b>ESTANDARIZAR LAS SOLUCIONES.</b>	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	<b>COMPARTIR LAS LECCIONES APRENDIDAS.</b>	¿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?