

**Cuaderno de trabajo:** hoy hacemos un diagnóstico ligero del flujo y seleccionamos 3 contramedidas simples.

## Objetivo

Detectar **Mura** (variabilidad), **Muri** (sobrecarga) y **Muda** (desperdicio) en un proceso real, y acordar una contramedida inmediata por categoría.

## Mapa express (5 cajas)

Dibuja en 2' el flujo: **Entrada** → **Paso 1** → **Paso 2** → **Paso 3** → **Salida**. Añade quién lo hace y herramientas usadas.

## Indicadores de cada "M"

- **Mura (variabilidad):** picos/ valles de carga, tiempos muy dispares, secuencias impredecibles, lotes irregulares.
- **Muri (sobrecarga):** personas o equipos >100% de carga, multitarea constante, estrés visible, paradas por fatiga.
- **Muda (desperdicio):** esperas, retrabajos, sobreprocesado, movimientos innecesarios, transporte, inventario, defectos.

## Paso a paso (≤15')

1. **Marca Mura** (3'): anota dónde hay picos (lun por la mañana, cierres de mes, lanzamientos). Idea: nivelar entradas, heijunka visual, citas por ventanas.
2. **Marca Muri** (3'): identifica la etapa con mayor carga. Idea: dividir trabajo, ayudas visuales, "parar la línea" cuando la calidad peligre.
3. **Marca Muda** (3'): lista desperdicios más frecuentes. Idea: checklists, "no tocar dos veces", reducir handoffs.
4. **Elige 1 foco por M** (3'): una contramedida pequeña que puedas empezar **hoy**.
5. **Compromiso de seguimiento** (3'): define cómo medirás impacto en 48–72 h.

## Ejemplo (atención al cliente)

- **Mura:** picos los lunes 9–11 h → **contramedida:** refuerzo temporal + respuestas preconfiguradas.
- **Muri:** una persona atiende 3 canales a la vez → **contramedida:** **política WIP** (máx. 2 tareas abiertas).
- **Muda:** 30% de tickets llegan incompletos → **contramedida:** **formulario con campos obligatorios** + validación automática.

## Errores a evitar

- Pretender "eliminar todo" en una semana: **elige 3 mini-cambios** y consolida.
- No comunicar nuevas reglas (WIP, ventanas, checklists): deja **radiadores de información** visibles.
- No revisar: pon una **cita de 10'** para ver datos antes/después.

## Qué te llevas hoy

- Diagnóstico ligero en 3 capas (Mura, Muri, Muda).
- 3 contramedidas simples pactadas.
- Agenda de 10' para comprobar efectividad.

## Próxima hoja (27/11)

**Trabajo Estandarizado:** acordamos la mejor forma actual y preparamos entrenamiento.