

IMPLEMENTA MEJORAS EN LA OFICINA USANDO LEAN

Beneficios.

Implementar una filosofía de Mejora Continua le permite a las compañías reducir sus costos, mejorar los procesos y eliminar los desperdicios para aumentar la satisfacción de los clientes y mantener el margen de utilidad.

El ambiente de los procesos administrativos y de oficinas, también llamados procesos transaccionales no pueden permanecer ajenos a realizar actividades de mejora tendiente a elevar la satisfacción del cliente por medio de la reducción de los desperdicios, la eliminación de actividades que no agregan valor y la reducción de sus tiempos de entrega del producto ó servicio, son algunos de los objetivos de la filosofía Lean.

En este evento, usted conocerá la forma de aplicar las herramientas y técnicas Lean a los procesos administrativos y de oficinas logrando así sus objetivos de reducción de costos, disminución de tiempos de entrega, mejora del servicio garantizando así la satisfacción del cliente.

Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Listará los principios de la filosofía Lean
- Detallará los 7 desperdicios y sus causas
- Definirá el concepto de Valor Agregado
- Realizará el Value Stream Mapping (VSM) de un proceso administrativo
- Identificará las prácticas Kaizen utilizadas en los procesos administrativos
- Aplicará Kaizen en un proceso administrativo
- Utilizará los formatos necesarios para aplicar Kaizen
- Describirá las 5 S's para aplicarlas en los procesos administrativos
- Auditará las 5 S's en un sitio de trabajo usando criterios estandarizados
- Determinará los métricos Lean necesarios en los procesos administrativos
- Calculará el tiempo Takt y Pitch para un proceso administrativo definido.
- Determinará los instructivos de operación estándar requeridos
- Identificará los sistemas de control visual requeridos
- Aplicará el sistema de evaluación Lean para un procesos definido.

Objetivo general:

Al finalizar el evento, el participante identificará las herramientas necesarias para realizar mejoras impactantes en sus procesos administrativos en calidad, costo y entrega aplicando las herramientas y técnicas Lean en los procesos administrativos y de oficinas de acuerdo a lo expuesto en el evento con una eficiencia del 100 %.

Prácticas para desarrollar la competencia:

- Utilizará la metodología de VSM a un proceso administrativo
- Realizará el plan de mejora a 30 días.
- Aplicará Kaizen en un proceso administrativo y de oficina.
- Auditará las 5 S's usando criterios estandarizados y aplicables a oficinas y procesos administrativos.

Determinará el tiempo Takt y Pitch para un proceso determinado.

CONTENIDO TEMÁTICO

I. INTRODUCCIÓN A LA FILOSOFÍA LEAN

- a) Lean, una perspectiva histórica
- b) Los principios Lean y su aplicación en los procesos administrativos y de oficina
- c) Los 7 desperdicios o mudas en el ámbito administrativo
- d) Las causas de los desperdicios
- e) El concepto de Valor Agregado

II. EL VALUE STREAM MAPPING (VSM) EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- a) El flujo de la información
- b) Determinando métricos
- c) Dibujando el mapa del estado actual
- d) El mapa del estado futuro
- e) El plan de mejora a 30 días

III. CONCEPTOS KAIZEN

- a) El significado de Kaizen
- b) Prácticas Kaizen
- c) Rol de la gente en la organización

- d) Cómo aplicar Kaizen en procesos administrativos
- e) Análisis en tres pasos
- f) El formato de mejora Big Memo

IV. LAS HERRAMIENTAS LEAN EN LA OFICINA I

- a) Las 5 S's
 - Selección
 - Orden
 - Limpieza
 - Bienestar personal
 - Disciplina
- b) El flujo continuo en los procesos administrativos.
- c) El diagrama de recorrido (Spaguetti)
- d) Los métricos Lean
- e) El tiempo Takt
- f) El Pitch

V. LAS HERRAMIENTAS LEAN EN LA OFICINA II

- a) Nivelando las cargas de trabajo.
- b) El trabajo estandarizado
 - La estandarización como base de las mejoras
 - Los Procedimientos de Operación Estándar (POE)
- c) Los sistemas de Control Visual
 - La información a comunicar
 - Los tableros de información
- d) Sistemas de evaluación Lean
 - Los puntos a evaluar
 - La gráfica de radar

Requisitos previos:

Es recomendable que los participantes cuenten con información de los procesos en donde se aplicarán las herramientas y técnicas Lean, así como tener acceso a los procesos para la realización de los ejercicios y prácticas.

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



1.2A REV1 181109



Evaluación/calificación: Se aplicará examen escrito al finalizar el evento. La calificación mínima aprobatoria es de un 80 %.

Duración: 14 horas