



Escuela LeanSis:

SISTEMA DE GESTIÓN LEAN (SGL)

MÓDULO 4:



**LEAN
OFFICE**

**Excelencia en los procesos
transversales a la organización**

en todas las actividades como marketing, ventas, IT,
finanzas, administración, recursos humanos, compras...

LeanSis Expertos en Productividad S.L. © 2018

Madrid - Barcelona - Valencia - Murcia - Vigo - Zaragoza - Sevilla
info@leansisproductividad.com www.leansisproductividad.com

Módulo 4

Lean Office

El método Lean Office para la excelencia en la gestión de los procesos transversales, se engloba dentro del Sistema de Gestión Lean [SGL] con el objetivo de implantar la mejora continua en entornos de procesos que requieren en alineamiento y enfoque transversal de la organización.

Con el objetivo de entender el método y su implantación, LeanSis ha creado el módulo Lean Office dentro de la escuela SGL, que da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Tiene la sensación de que sus departamentos no están alineados al aporte de valor global del negocio?
- ¿Ha empezado demasiadas veces el camino de la mejora, pero no en la dirección correcta?
- ¿Está la organización humana definida correctamente para tener la mejor respuesta transversal?
- ¿Existen barreras departamentales?
- ¿Mis grupos de proceso (GPs) están enfocados al aumento de productividad?
- ¿Cómo conseguir la mejora en Calidad, Costes y Plazos de forma constante y sostenible?

Objetivo del módulo Lean Office de la escuela SGL en mejora continua

El objetivo es guiar al participante en el conocimiento de la mejora continua y los fundamentos del sistema de gestión lean (SGL).

Para el éxito en la implantación del sistema de mejora continua, debemos respetar un orden en el despliegue de los conceptos de mejora.

Cada módulo se desarrolla siguiendo este hilo conductor y se apoya en juegos didácticos, documentación multimedia, ejercicios prácticos y Best Practices realizadas por LeanSis en diversos clientes.

El compromiso de LeanSis y su equipo docente es el de conseguir transmitir una visión clara del Lean Office, la comprensión de las técnicas y herramientas para su implantación, y las claves para el desarrollo de este en toda la empresa.

Estructura del módulo Lean Office

¿Cómo conseguir **enfocar a la organización para el aumento de la productividad** mediante la eliminación del desperdicio (lean)?:

- Entender el SG Lean Office.
- Reconocer flujo de valor frente al desperdicio en procesos transversales.
- Planificación de la implantación:
 - Proyecto piloto.
 - Cálculo de la productividad en el entorno office.

¿Cómo **estructurar los indicadores adecuados** para tener el control de los resultados y ser proactivo en las decisiones?:

- Cómo definir el cuadro de mando adaptado al entorno office:
 - Cuadro de mando balanceado (Balance scorecard).
 - Contrato estratégico de negocio (CEN).
- Control proactivo de los resultados:
 - Autoevaluación del sistema de gestión.
 - Rutinas de supervisión operativas en el entorno office.

¿Cómo **definir la organización** para anticiparse y adaptarse a los retos?

- Definición de la organización humana productiva y su comunicación.
- Descripción del trabajo en equipo:
 - Equipos de gestión (EG) ejecutivos y directivos, con sus reuniones formales estructuradas
 - Equipos operativos (GAPs) y comunicación (Top 5).
 - Herramientas de GAP: 5S (físicas y digitales), formación (DPTs y polivalencia), e Ideas de mejora (IdM).

¿Es posible tener al **personal motivado y que los gestores sean reconocidos como líderes** por los equipos que gestionan?

- Factores para la automotivación del personal.
- Liderazgo de las funciones de gestión office.

¿Cómo conseguir la **máxima productividad** en los procesos transversales?:

- Definición y estándares del proceso transversal.
- Aplicación del grupo de proceso (GP) de mejora continua.
- Herramientas lean manufacturing:
 - Resolución de problemas:
 - Grupo de resolución de problemas: 5 porqués, diagrama causa-efecto (Ishikawa), Tormenta de ideas.
 - Mapa de flujo de valor de los procesos (VSM).
 - Reingeniería de procesos.
 - Diseño de indicadores de proceso (SIPOC).
 - Medidor de tareas.
 - Auditoría de procesos (kamishibai).

Visión global de la escuela SGL

Para entender el sistema y alinear la empresa en el camino de la excelencia, la escuela SGL se divide en 5 módulos según el entorno de aplicación:

Modelo enfocado a la estrategia de excelencia del negocio



MÓDULO 1: LEAN STRATEGY

- Definir y saber cómo desplegar en toda la organización la estrategia de negocio para el aumento de su competitividad.
- Entender en profundidad los mecanismos de gestión y como aplicarlos en cada entorno de la empresa.

Dirigida a:

- Alta dirección, directores de dpto., funciones de gobierno (RRHH, sistemas de gestión, sistemas de información...)

Modelos enfocados a la máxima productividad operativa según entornos:



MÓDULO 2: LEAN PROJECT:

- Adaptación de los mecanismos de gestión a los entornos de procesos de desarrollo cuyo resultado único.
- Ejemplos: Desarrollo de producto, innovación, construcción, industrial bajo pedido, diseño, despacho de abogados, tecnologías de la información...

Dirigida a:

- Directores de dpto. entorno project (ingeniería, I*D, desarrollo, compras...), jefes de proyecto e integrantes, supervisores y coordinadores soporte...



MÓDULO 3: LEAN MANUFACTURING:

- Adaptación de los mecanismos de gestión al entorno de procesos autónomos de alta repetitividad.
- Ejemplos: Industrial en serie (operaciones) como alimentación, cartón, mueble, calzado, automoción...

Dirigida a:

- Directores de dpto. entorno manufacturing (operaciones), supervisores y coordinadores de equipos, pilotos de talleres...



MÓDULO 4: LEAN OFFICE:

- Adaptación de los mecanismos de gestión al entorno de procesos transversales a la organización (transaccionales).
- Ejemplos: Comercial (marketing, ventas, servicios), gobierno (RRHH, finanzas, administración...), hoteles, hospitales...

Dirigida a:

- Directores de dpto. entorno office (comercial, gobierno, soporte), supervisores y coordinadores soporte, pilotos de grupos de proceso...

Modelo enfocado al reconocimiento de los gestores como líderes:



MÓDULO 5: LEAN LEADERSHIP:

- Integración de los principios del liderazgo en el sistema de gestión mediante el desarrollo personal de los gestores.
- De aplicación en el entorno de la gestión en todos los niveles de la organización desde el núcleo operativo hasta la alta dirección.

Dirigida a:

- Cualquier persona con una función de gestión: Dirección en cualquier nivel jerárquico, supervisores, coordinadores, pilotos, jefes de proyecto...