Habilidades interpersonales

Diseñar y mejorar los procesos de trabajo

Una jornada para describir un proceso de trabajo tal como se desarrolla de verdad, detectar sus pérdidas y reconstruirlo con las personas que lo ejecutan. Cartografía, análisis de las etapas sin valor añadido, interfaces entre servicios, estándar de trabajo: el método se aplica a un proceso de su organización, desde la recepción de un pedido hasta el tratamiento de una reclamación o la gestión de las compras.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Describir un proceso de extremo a extremo: desencadenante, etapas, actores, entradas, salidas, cliente
2. Cartografiar el desarrollo real y compararlo con el procedimiento escrito
3. Identificar las pérdidas: esperas, doble introducción de datos, idas y venidas, controles redundantes, rupturas entre servicios
4. Diseñar un proceso objetivo sencillo y formalizarlo en un estándar de trabajo
5. Preparar la puesta en marcha con las personas que ejecutan el proceso y medir la mejora obtenida

Programa

Día 1 — mañana

• Proceso, procedimiento, instrucción de trabajo: lo que describe cada uno

• Delimitar un proceso: desencadenante, cliente, resultado esperado, responsable

• Cartografiar el desarrollo real: diagrama de flujo por calles según el actor

• Ejercicio: cartografía de un proceso de su organización en rotafolio

Día 1 — tarde (taller)

• Cazar las pérdidas: esperas, reintroducciones, validaciones inútiles, vueltas atrás

• Interfaces entre servicios: quién espera qué de quién y en qué momento

• Diseñar el proceso objetivo y el estándar de trabajo asociado

• Taller: proceso objetivo, indicador de mejora y plan de puesta en marcha, y después prueba de conocimientos

Metodología

• Cartografía por calles de un proceso real, realizada en subgrupos

• Observación del proceso sobre el terreno cuando la sesión tiene lugar en su centro

• Casos del tratamiento de un pedido en un distribuidor y de una reclamación de cliente en una pyme industrial

• Comparación entre el procedimiento escrito y la práctica observada

• Mural de notas adhesivas y diagrama de flujo, sin software especializado

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada y revisión de la cartografía y del proceso objetivo elaborados en el taller. Evaluación en caliente a D+1; certificado numerado verificable en línea para cada participante e informe de formación para la empresa.

Materiales bilingües para cada participante; cada formación presencial incluye su gemelo digital en OmniLearn.

Conviene saber

Para situar este método entre los enfoques de calidad, véase «Los enfoques de calidad y excelencia explicados a los directivos». Para seguir después el rendimiento del proceso, véase «Pilotar mediante sistemas e indicadores».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Directivos, responsables de proceso, responsables de calidad, métodos, logística o administración
Requisitos previos	Ningún requisito previo; conocer el proceso que se desea trabajar
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, en la empresa
Formato	En la empresa, presencial en sus instalaciones
Idioma	Francés, darija o inglés; materiales bilingües
Financiación	Contratos especiales de formación de la OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos los expedientes con usted, sin coste adicional.
Personalización del programa	Programa adaptado a sus procedimientos, sus equipos y su público

Preguntas frecuentes

¿Hay que estar certificado ISO 9001 para aplicar el método?
No. Se aplica a cualquier organización. En una empresa certificada, ayuda además a acercar los procedimientos escritos a la práctica real, que es lo que verifican los auditores.

¿A quién hacer participar?
Al responsable del proceso y a personas que lo ejecutan, procedentes de al menos dos de los servicios implicados. Las pérdidas suelen estar en las interfaces, que ningún servicio ve por sí solo.

¿Qué diferencia hay con «Los enfoques de calidad y excelencia explicados a los directivos»?
Aquella formación ofrece un panorama de los enfoques de calidad y del papel del directivo. Esta es una jornada de método: se cartografía y se reconstruye un proceso real de la empresa.

¿Se implanta el nuevo proceso durante la formación?
La jornada produce el proceso objetivo, su estándar de trabajo y el plan de puesta en marcha. El despliegue corresponde después al equipo, con el indicador de mejora definido en el taller para medir su efecto.