Excelencia operativa

Lean Office

Una jornada para aplicar el Lean a los procesos administrativos y de apoyo: tramitación de pedidos, compras, facturas de proveedores, selección de personal, gestión documental. Los participantes detectan los desperdicios propios de la oficina, mapean un proceso de su empresa desde la solicitud hasta la entrega del servicio y construyen un flujo más corto con sus estándares y su gestión visual. Salen con el mapa actual, una meta y las primeras acciones.

Duración : 1 día

Objetivos

1. Explicar lo que aporta el Lean a un proceso en el que el producto es una información o un expediente
2. Identificar los desperdicios de oficina: esperas, reintroducción de datos, validaciones múltiples, idas y vueltas, expedientes incompletos
3. Mapear un proceso transversal y medir su plazo total y su tiempo de tratamiento real
4. Construir un proceso objetivo: primera vez correcto, estándar de trabajo, reglas de prioridad
5. Implantar un control visual de los expedientes en curso y reuniones de equipo breves

Programa

Día 1 — mañana

• Lean en la oficina: cliente interno o externo, valor añadido, plazo total frente a tiempo de tratamiento

• Los desperdicios administrativos ilustrados con casos de compras, administración de ventas, RR. HH. y servicio al cliente

• Elección de un proceso de su empresa: inicio, fin, cliente, volumen de expedientes

• Mapeo del estado actual: etapas, colas de espera, reintroducción de datos, bucles de corrección

Día 1 — tarde (taller)

• Primera vez correcto: formularios, listas de verificación, definición de un expediente completo

• Estándar de trabajo administrativo y clasificación de los archivos compartidos según la lógica 5S

• Taller: proceso objetivo, plan de acciones a 30 días e indicadores de plazo y de calidad

• Tablero visual de los expedientes en curso y reunión de equipo semanal

• Prueba de conocimientos y presentación del proceso objetivo

Metodología

• Mapeo en la pared de un proceso real, con las personas que lo realizan

• Medición en sesión del plazo y del tiempo de tratamiento de un expediente de su empresa

• Simulación de un tratamiento de expedientes por lotes y después de uno en uno

• Ejemplos tomados de los servicios de compras, administración de ventas, RR. HH. y calidad en la industria y la distribución

• Intercambios sobre las herramientas digitales existentes y lo que automatizan mal

Evaluación y documentos

Prueba de conocimientos al final de la jornada, evaluación en caliente a D+1. Certificado de formación numerado, verificable en línea, para cada participante; la empresa recibe el informe de formación, el mapa actual y el proceso objetivo elaborados en el taller.

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

Conviene saber

Para mapear un flujo completo, del pedido a la entrega, véase «Mapeo de la cadena de valor (VSM)». Los equipos que quieran conducir después un proyecto de mejora estructurado pueden continuar con «Lean Six Sigma Yellow Belt».

Información práctica

Duración	1 día
Público	Responsables y colaboradores de las funciones administrativas, compras, administración de ventas, RR. HH., finanzas, calidad
Requisitos previos	Ningún requisito previo
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

¿Se aplica el Lean Office a las estructuras pequeñas?
Sí. Los desperdicios administrativos existen en cuanto un expediente pasa por varias personas. En un equipo pequeño, las ganancias provienen sobre todo de suprimir las reintroducciones de datos y las validaciones inútiles.

¿Hay que digitalizar los procesos antes de la formación?
No, más bien al revés. Digitalizar un proceso mal diseñado automatiza sus defectos. La formación simplifica primero el flujo; la digitalización viene después, sobre un proceso estable.

¿Qué proceso elegir para el taller?
Un proceso transversal, frecuente y fuente de quejas: tramitación de pedidos, solicitud de compra, tratamiento de facturas de proveedores, selección de personal, gestión de reclamaciones de clientes. Lo elegimos con usted antes de la sesión.

¿Quién debe participar?
Las personas que realizan el proceso, de extremo a extremo, y su responsable. Una sesión que reúne a varios servicios en torno a un mismo proceso da los mejores resultados, porque los desperdicios suelen estar en las interfaces.