

---

## **CURSO LEAN SERVICE**

### **Servicio y materiales a suministrar**

- Curso “Lean para Operaciones de Servicios”, de 15 horas para un máximo de 12 personas.
- Se proveerá la versión pdf del material que se exhibirá durante el curso.
- Se proveerán plantillas Excel correspondientes a las actividades de Lean Service.

### **Sobre Lean**

El abordaje Lean tiene como eje la protección del flujo, a través del uso intensivo, sin desperdicios, del esfuerzo humano, del espacio, del capital de trabajo, de las instalaciones, del equipamiento y de los materiales. Es un enfoque sistémico de la empresa, desde el cual se considera el impacto global de cada acción local.

Se basa en el **conocimiento profundo de los procesos**, analizando críticamente las operaciones, descartando las que no agregan valor y reforzando las que contribuyen a la calidad, el cumplimiento con los clientes y el bienestar del personal.

Se enfoca en las acciones, decisiones, políticas, estructuras organizativas, procedimientos formales o informales, obstáculos materiales, deficiencias o mal uso de recursos que derivan en bloqueo de flujo o en gastos innecesarios.

Como resultado, se reducen en forma significativa: el desorden, los defectos de calidad, los costos, los re-trabajos y los tiempos de set-up, aumentando la confiabilidad de los procesos y los niveles de servicio.

### **Temas a desarrollar**

#### ***1. El enfoque Lean***

- Abordaje de Proceso
- Parámetros de un proceso
- Protección del flujo
- Resistencias al flujo. Desperdicios.
- ¿Dónde está el desperdicio?
- Tiempos de flujo, de espera y de reproceso
- Flujo vs Eficiencia
- Ejercitación en los temas del módulo

#### ***2. Lead Time y Nivel De Servicio***

- Lead Time
- Distribución de Lead Times en el tiempo
- Nivel de Servicio

- Relación Lead Time - Nivel de Servicio
- Políticas que alargan el Lead Time
- Ejercitación en los temas del módulo

### ***3. Mapa de Flujo de Valor***

- Elaboración y representación de un proceso funcional
- Diagrama en bloques de tareas
- Mapa de Flujo de Valor
- Identificación de operaciones innecesarias o duplicadas
- Justificación y replanteo de los puntos de inspección
- Check lists
- Revisión de procedimientos y lay-outs
- Delegación de tareas
- Combinación de tareas
- Automatización y robotización de tareas
- Ejercitación en los temas del módulo

### ***4. Efectividad de las tareas***

- Las 5S
- Técnica de las preguntas sistematizadas (5W + 2H)
- Presentación de propuestas de mejora.
- Implementación de los nuevos métodos
- Verificación de resultados.
- Ejercitación en los temas del módulo

### ***5. Capacidad y utilización de recursos***

- Matriz de Capacidad del sistema
- Identificación de restricciones físicas
- Cómo explotar las restricciones físicas
- Cómo utilizar el resto de los recursos
- Proceso de focalización
- Restricciones de política
- Balanceo y desbalanceo de capacidades
- Niveles de utilización de recursos

- Ejercitación en los temas del módulo

#### **6. Gestión de procesos**

- Sistemas Push y Pull
- Takt Time
- Células de trabajo
- Operaciones de apertura
- Carga planeada y trabajo en cola
- Distribución de tareas
- Lista común de prioridades
- Tabla dinámica de pendientes
- Método DBR de programación de servicios
- Control por Gestión de Buffers
- Lotes de tareas
- Lote de proceso y lote de transferencia
- Lotes, colas y flujo continuo
- Segmentación de tareas
- Tiempos de preparación
- Ejercitación en los temas del módulo

#### **7. Abordaje de obstáculos**

- Proceso DMAIC
- Herramientas de consenso
- Abordaje Funcional
- Pareto, Ishikawa y sus limitaciones
- Diagrama Efecto – Causa – Efecto
- Árbol de Realidad Actual
- Identificación de causas medulares
- Identificación y análisis de supuestos
- Dirección de la solución
- Árbol de Realidad Futura
- Nube de Conflicto
- Matriz Problema – Impacto

- Análisis Sistemático de Casos
- Indicadores Objetivo
- Indicadores de Control del Proceso
- Tablero de comando
- Ejercitación en los temas del módulo

**Duración:**

15 horas.

**Contacto:**

[iuso@maconsultora.com](mailto:iuso@maconsultora.com)