

Anexo I

PROGRAMA FORMATIVO

LEAN SERVICE

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia Profesional: Administración y Gestión

Área Profesional: Administración y auditoría

2. Denominación: LEAN SERVICE

3. Código: ADGD0062V

4. Nivel de cualificación: Nivel III

5. Objetivo general:

Adquirir los conocimientos, destrezas y actitudes que permitan aplicar la metodología de trabajo Lean Service/Office cuyo fin es implantar la eficiencia en todos los procesos de servicios y oficina y aumentar la implicación profesional a todos los niveles.

6. Prescripción de los formadores:

6.1. Titulación requerida:

Titulación de Grado Superior o Ingeniería/Grado de cualquier familia profesional

6.2. Experiencia profesional requerida: 2 años

Competencia docente demostrable en 600 horas de formación impartida en los últimos 10 años

7. Criterios de acceso del alumnado:

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

Se considerará como requisito mínimo los niveles exigidos para acceder a certificados de profesionalidad de nivel 3

Se dará preferencia a titulaciones de Grado Superior de cualquier familia profesional

Se valorará actitud de trabajo en equipo, iniciativa...

8. Número de participantes:

Máximo 18 participantes para cursos presenciales.

9. Relación secuencial de módulos formativos:

- Introducción a la filosofía Lean
- La gestión estratégica
- Herramientas estadística y previsión de ventas
- Genba Kanri: Implantación de las 5S en la oficina
- Gestión de la calidad
- Six Sigma
- La Comunicación al servicio de la filosofía Lean
- Trabajo en equipo al servicio de la filosofía Lean+
- Gestión de proyectos
- Gestión del cambio
- Management Transversal

10. Duración: 217 horas

Distribución horas:

- 152 horas teóricas + 65 horas realización del Proyecto

11. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento

11.1. Espacio formativo:

- Aula Teórica
- Aula de ordenadores

(Superficie en metros cuadrados en función del tipo de espacio y del número de alumnos. Los espacios tendrán que tener un mínimo de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2m² por alumno).

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.)

11.2. Equipamiento:

- 10 MESA RECTANGULAR TAPA ABATIBLE CON RUEDAS
- PROYECTOR BENQ MX505
- 25 SILLA CONFIDENTE ASIENTO Y RESPALDO EN NEGRO
- TRAILUX PANTALLA MURAL DELTA 180 X180
- 17 MONITOR DELL TFT 17"
- 17 PC/DELL/OPTIPLEX 760/INTEL CORE 2 DUO
- PIZARRA GIRATORIA 150X120CM NOBO
- 9 WORK TECNIC MESA 1600 X 800 MARFIL
- 3 TELÉFONOS
- 9 CRONÓMETROS

12. Ocupación/es de la clasificación de ocupaciones

Pueden ocupar puestos de:

- 12211023 - Directores de departamento de comercialización y ventas, en general
- 13151038 - Directores de departamento de operaciones en empresa de transporte, en general
- 13151047 - Gerentes de empresa de transportes, almacenamiento, comunicaciones y/o logística, con menos de 10 asalariados
- 14311028 - Gerentes de empresa de comercio al por mayor, con menos de 10 asalariados
- 14321030 - Gerentes de empresa de comercio al por menor con menos de 10 asalariados
- 15011015 - Gerentes de empresas educativa y/o sociocultural, con menos de 10 asalariados
- 15091046 - Gerentes de empresa de actividades turísticas, con menos de 10 asalariados
- 15091055 - Gerentes de empresa de intermediación, en general, con menos de 10 asalariados
- 15091064 - Gerentes de empresa de servicios a otras empresas, en general, con menos de 10 asalariados
- 15091073 - Gerentes de empresa de servicios personales de limpieza o similares, con menos de 10 asalariados
- 26111052 - Técnicos superiores en contabilidad y/o finanzas, en general
- 26221045 - Técnicos superiores en organización y administración de empresas, en general
- 26241041 - Técnicos medios en recursos humanos, en general
- 26241050 - Técnicos superiores en recursos humanos, en general
- 34011029 - Técnicos de operativa interna de entidad financiera
- 34021022 - Técnicos de apoyo en auditoría y/u operaciones financieras
- 35221023 - Técnicos en comercio exterior
- 36131011 - Secretarios de dirección
- 36131020 - Secretarios, en general
- 41111011 - Empleados administrativos de contabilidad, en general
- 41121012 - Empleados administrativos de servicios de personal
- 41131033 - Empleados administrativos de seguros
- 41131042 - Empleados de gestión financiera de empresas
- 41131015 - Empleados administrativos de entidades financieras
- 41211056 - Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción 41221011 - Empleados administrativos comerciales, en general
- 41231041 - Empleados administrativos de los servicios de transporte, en general
- 43091029 - Empleados administrativos, en general

44121057 - Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general

45001019 - Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificado bajo otros epígrafes

MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo 1

Denominación: Introducción a la filosofía Lean

(Introducción a la aplicación del pensamiento Lean en las empresas de servicios. Hemos constatado que la oportunidad de mejora en el entorno de los servicios es mucho mayor que en el sector industrial. Las áreas de servicio al cliente, finanzas o sistemas de información ya se benefician de la aplicación de los principios del Lean Service.)

Objetivo: Adquirir los conocimientos de los conceptos, sistema LEAN, las actitudes necesarias para el correcto funcionamiento y desarrollo del curso

Duración: 8 horas

Contenidos teórico- prácticos:

- Introducción LEAN
 - Concepto
 - Tipos de desperdicios
 - Áreas de aplicación
 - Tipos de mejoras continuas
- Indicadores, definición y análisis
- Calidad total

Módulo 2

Denominación: La gestión estratégica.

(La metodología empleada para la elección y definición de la estrategia, así como para el despliegue a los diferentes niveles, está basada en procedimientos robustos y muy experimentados en la Gestión estratégica.)

Objetivo: Definir el plan estratégico, desplegar el plan, seguimiento y revisión del plan de la empresa.

Duración: 16 horas

Contenidos teórico- prácticos:

- Taller de creatividad
- Indicadores de productividad (OEE-RO, ppm's, VT, TdC, Lead-Time, etc...)
- Estrategia: Hoshin Kanri. Despliegue y selección de proyectos (DOPA-VMOST)
- Despliegue y selección de proyectos

Módulo 3

Denominación: Herramientas Estadísticas y Previsión de ventas

Objetivo: Adquirir los conocimientos para mejorar la eficiencia en el análisis de datos y la toma de decisiones mediante el uso de herramientas estadísticas.

Duración: 16 horas

Contenidos teórico - prácticos:

- Introducción al análisis de datos (estadística descriptiva). Herramientas básicas
- Forecast y cálculo de necesidades

Módulo 4

Denominación: Genba Kanri: Implantación de las 5s en la oficina

(Los conceptos que se trabajan en este módulo, son las básicas e iniciales para cualquier proceso de implantación lean. Se trata de la estandarización de los procesos y la implantación de las 5S. Se lanzan los conocimientos teóricos de cómo estandarizar un proceso y se implanta en cada uno de los puestos para reducir tiempos, organizar el puesto de trabajo y eliminar los trabajos que no aportan valor.)

Objetivo: Identificar las tareas susceptibles de mejora y una vez analizadas y evaluadas, proponer y llevar a cabo las acciones de cambio encaminadas a eliminar desperdicios.

Duración: 16 horas

Contenidos teórico - prácticos:

- Preparación 1ª producción. Primera producción. Análisis resultados
 - Estandarización
 - Genba Kanri – 5S en la oficina
 - Aplicación de los conceptos para preparar la segunda producción
- 2ª producción. Análisis resultados

Módulo 5

Denominación: Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre sí y a partir de las cuales se podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Objetivo: Establecer indicadores de referencia y controles internos, que servirán no sólo para medir la calidad que se está logrando en la prestación de servicios y entender las mejoras conseguidas, sino también para identificar problemas, errores y puntos críticos que facilitarán el establecimiento de acciones correctivas.

Duración: 20 horas

Contenidos teórico - prácticos:

- Diagrama de afinidades, SIPOC, Mapping de actividades, matriz de jerarquización
- Calidad – QRQC – Bucle Corto – OPT – 5Porqués
- Aplicación de los conceptos para preparar la segunda producción
- **3ª Producción. Análisis resultados**

Modulo 6:

Denominación: Six Sigma: Metodologías de mejora complejas

Uno de los ejes fundamentales que rige la actividad de cualquier empresa es la forma en la que ésta se enfrenta al reto de la supervivencia; es decir, el modo en que se organizan los recursos y se ponen en marcha los planes de acción como respuesta a nuevas oportunidades de mejora.

Objetivo: Poner en práctica una estrategia basada en mediciones que se centre en la mejora de proceso con la aplicación de proyectos de la mejora de 6 Sigma

Duración: 12 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Dinámicas de animación cotidiana
- Herramientas de resolución de problemas
- Metodologías de mejora complejas
 - Seis Sigma y Lean Sigma
 - Spin

Modulo Nº 7

Denominación: La Comunicación al servicio de la filosofía Lean

Este Módulo está dirigido a mejorar las dotes comunicativas con nuevas armas para saber hablar y transmitir ideas en grupo.

Objetivo: Aprender las técnicas necesarias para ser un buen comunicador. Lograr establecer una comunicación efectiva en la que uno sea capaz de transmitir sus ideas

Duración: 16 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Hablar en público
- Miedo a hablar en público
- El público
- El lugar de la intervención
- La duración de la intervención
- La elaboración del discurso
- La idea clave
- La introducción
- El desarrollo
- La conclusión
- El ensayo
- La presentación
- El lenguaje
- Los apoyos didácticos
- Implicar al público como parte activa
- Posibles imprevistos

- Cierre de la intervención

Modulo Nº 8

Denominación: Trabajo en equipo al servicio de la filosofía Lean

En el trabajo en equipo se elaboran unas reglas que se deben respetar por todos los miembros del equipo. La función de las normas en un equipo es regular la situación como unidad organizada, así como las funciones individuales

Objetivo: Adquirir conciencia para trabajar en equipos siendo parte activa del mismo y asumiendo distintos roles en cada momento.

Duración: 16 horas

Contenidos teórico prácticos:

1. Habilidades para trabajar en equipo: sistema organizativo
 - A. Que es el equipo
 - B. Grupo vs Equipo

- C. Fases del equipo
- D. Etapas de desarrollo
- 2. Técnicas de liderazgo general
 - A. Trabajo en equipo
 - B. Miembro de equipo
 - C. Roles de liderazgo
- 3. La nueva Empresa organizada con Inteligencia Emocional

Modulo Nº 9

Denominación: Gestión de proyectos

(La gestión de proyectos consiste en la puesta en marcha de una nueva organización que define los roles y las reglas de funcionamiento de los diferentes actores y entidades involucradas.)

Objetivo: Diseñar, planificar y ejecutar un proyecto, en base a una Metodología definida, respetando los objetivos (calidad, coste y plazo) con una orientación clara a cliente y sus propios objetivos.

Duración: 81 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Introducción
- Ejercicio de simulación: la gestión actual.
- Conceptos y tipos de proyectos.
- Plan de Calidad del proyecto
- Aplicación de la metodología a un proyecto real. Construcción y gestión de un proyecto en etapas
- Diseño de un proyecto atendiendo a criterios de viabilidad

Modulo Nº 10

Denominación: Gestión del cambio

Los intentos para implantar programas de gestión excelente y de mejora continua salen mal. Por lo general, esto se debe a que no se tiene lo suficientemente en cuenta el hecho de que estos *Proyectos implican un cambio cultural. Por ello la habilidad clave para ello es la de gestionar el cambio.*

Objetivo: Identificar y poner en marcha los mejores indicadores de control para los planes decididos, así como para la actividad cotidiana de los procesos. Integrar de modo coherente los indicadores encontrados en el Cuadro de Mando de la actividad.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Saber lo que pasa en mi empresa.
- Saber que existen otras formas de hacer las cosas.
- “Formalizar el compromiso” de iniciar un proyecto de este tipo.
- Disponer de la metodología adecuada.

Modulo Nº 11

Denominación: Management Transversal

La gestión transversal pretende superar las limitaciones de la estructura organizativa departamental clásica de las organizaciones.

Objetivo: Conocer la problemática de la gestión transversal y aspectos relacionados a los equipos transversales y el jefe de equipo en su papel de líder.

Duración: 8 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Conceptos generales:
 - Diferencia entre la gestión jerárquica y la gestión transversal.
 - Particularidades de la gestión transversal.
 - Formas de gestión transversal: dirección de proyecto, de procesos, de funciones centrales, etc.
- Equipos transversales:
 - Proceso de formación de los equipos.
 - Elementos de éxito de los equipos transversales.
- El jefe de equipo transversal:
 - Las habilidades necesarias para un jefe transversal.
 - Gestionar y motivar un equipo transversal.
 - La importancia del liderazgo en la gestión transversal.
 - Lograr la cooperación.
 - Comunicar convincente.
- Trabajar en redes:
 - Cómo utilizar tu red de contactos.
 - Cómo hacer la cartografía de tu red de contactos.