

PROGRAMA FORMATIVO

Servicios “Lean”

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Área Profesional: Administración y auditoría

2. Denominación: Servicios “Lean”

3. Código: ADGD08EXP

4. Nivel de cualificación: 3

5. Objetivo general:

Aplicar la metodología de trabajo Lean Service/Office con la finalidad de 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 universitaria de Ingeniería/Grado o Título de Grado Superior de Formación Profesional

6.2. Experiencia profesional requerida:

Dos años de experiencia profesional relacionada con la especialidad

6.3. Competencia docente

Será necesario tener experiencia metodológica o experiencia docente.

7. Criterios de acceso del alumnado:

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

Titulación de Grado Superior o certificado de profesionalidad de nivel 3

Asimismo, se valorará a través de una entrevista actitudes básicas como trabajo en equipo o iniciativa.

Cuando el aspirante al curso no posea el nivel académico indicado demostrará conocimientos suficientes a través de una entrevista individual

8. Número de participantes:

Máximo 25 participantes para cursos presenciales.

9. Relación secuencial de módulos formativos:

- Módulo 1: Introducción a la filosofía “Lean”
- Módulo 2: La gestión estratégica
- Módulo 3: Herramientas estadística y previsión de ventas
- Módulo 4 : Genba Kanri: Implantación de las 5S en la oficina
- Módulo 5: Gestión de la calidad
- Módulo 6: Six Sigma: Metodologías de mejora complejas
- Módulo 7: La Comunicación al servicio de la filosofía “Lean”
- Módulo 8: Trabajo en equipo al servicio de la filosofía “Lean”
- Módulo 9: Gestión de proyectos y Servicios Lean
- Módulo 10: Gestión del cambio
- Módulo 11: “Management” Transversal

10. Duración:

Horas totales: 215 horas

Distribución horas:

- Presencial: 215 horas

11. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento

11.1. Espacio formativo:

- Aula de gestión con una superficie mínima de 3 m² 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:

- Aula de gestión :
 - Mesa y silla para el formador
 - Mesas y sillas para los alumnos
 - Proyector
 - Pantalla mural
 - PCs instalados en red, con conexión a Internet
 - Software específico para Servicios “Lean”
 - Pizarra
 - Teléfonos
 - Cronómetros

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo nº 1

Denominación: Introducción a la filosofía “Lean”

Objetivo: Reconocer los elementos básicos del sistema LEAN

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 nº 2

Denominación: La gestión estratégica.

Objetivo: Definir el plan estratégico, desplegarlo y realizar su seguimiento y revisión.

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 nº 3

Denominación: Herramientas Estadísticas y Previsión de ventas

Objetivo: 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 nº 4

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

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: 15 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 nº 5

Denominación: Gestión 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 nº 6:

Denominación: Six Sigma: Metodologías de mejora complejas

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”

Objetivo: Aplicar las técnicas necesarias para conseguir un buen comunicador.

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”

Objetivo: Trabajar en equipos siendo parte activa del mismo y asumiendo distintos roles en cada momento.

Duración: 16 horas

Contenidos teórico prácticos:

- Habilidades para trabajar en equipo: sistema organizativo
 - Que es el equipo
 - Grupo vs Equipo
 - Fases del equipo
 - Etapas de desarrollo
- Técnicas de liderazgo general
 - Trabajo en equipo
 - Miembro de equipo
 - Roles de liderazgo
- La nueva Empresa organizada con Inteligencia Emocional

Modulo nº 9

Denominación: Gestión de proyectos

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: 80 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

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

Objetivo: Reconocer 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.