

UNA VISIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN Y SUS HERRAMIENTAS: APLICACIÓN EN EL SECTOR SERVICIOS

OBJETIVOS: La Cámara de Comercio del Campo de Gibraltar organiza este taller de ocho horas de duración orientado a ofrecer una visión sobre la aplicación de la metodología *Lean* al sector servicios. En la última década, la forma en la que los consumidores acceden a los servicios ha cambiado de forma radical. Esto ha provocado una reorganización de las operaciones de las empresas de servicios con el objetivo de satisfacer las expectativas de un cliente con más información y exigente.

El sector servicios se hace por ello más complejo y la filosofía *Lean* está calando con fuerza ya que muchas empresas han detectado que puede ser de gran ayuda para afrontar los nuevos retos a los que se enfrenta el mercado. Las principales ventajas que esta filosofía puede traer son mayor satisfacción del cliente, la reducción de los costes operativos, la liberación de caja y una mejora de la calidad y la adaptabilidad.

Esta sesión se desarrolla en el marco del **programa Innocámaras**, proyecto destinado a apoyar a pymes y autónomos en la incorporación de criterios innovadores en los procesos empresariales.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Está impulsado por la Cámara de Comercio, a través de la Cámara de Comercio de España y cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y por la Diputación de Cádiz.

DOCENTE: Los contenidos estarán impartidos por Joan Casanovas. Graduado en Ingeniera por la Universidad Politécnica de Cataluña. *Lean Practitioner*. Consultor de empresas hacia la transformación de la filosofía *Lean*.

PROGRAMA:

- Presentación del programa INNOCÁMARAS.
- Introducción: Historia. Historia de la demanda. *Lead Time*. Los 5 principios.
- La casa *Lean*: Estabilidad y estandarización. Las 5'S. Jidoka. JIT. KAIZEN.
- El tiempo: *Takt Time*. *Lead Time*.
- Herramientas de análisis: *Value Stream Map* (VSM). A3. 5 PQ. *Hishikawa* (caso práctico hamburguesas)
- Caso práctico: La abuela María
- Gestión Visual: 5's. Andon.

Una manera de hacer Europa



- Aplicaciones: La herramienta PDCA: A3.

Pasos para utilizar el A3: identificar el problema u oportunidad de mejora. Analizar. Definir objetivos. Proponer. Estandarizar.

- Ejemplos.
- Caso práctico. El Sr. Papel y Papelera S.A.

FECHA Y HORARIO:

Fecha: 29 y 30 de mayo

Horario: 16.30 h. – 20.30 h.

Precio: Gratuito. Plazas limitadas.

Lugar: Cámara de Comercio del Campo de Gibraltar. Paseo de Cornisa, s/n, Algeciras.