

Gestión de la Excelencia Operacional



DEFINICIONES DE EXCELENCIA OPERACIONAL

Es cuando todos y cada uno de los empleados pueden ver el flujo de valor hacia el cliente, y arregla ese flujo cuando se falla.

Industry Week

Una filosofía en el lugar de trabajo donde los métodos de solución de problemas, el trabajo en equipo, y el liderazgo resultan en la mejora sin parar de la organización. El proceso se enfoca en las necesidades de los clientes, manteniendo a los empleados positivos y “empoderados”, y mejorando continuamente las actividades actuales en el lugar de trabajo.

<http://www.businessdictionary.com>



En Excelencia Operacional se “despersonalizan” los problemas mediante indicadores y mediciones constantes.



Todos los días nos:

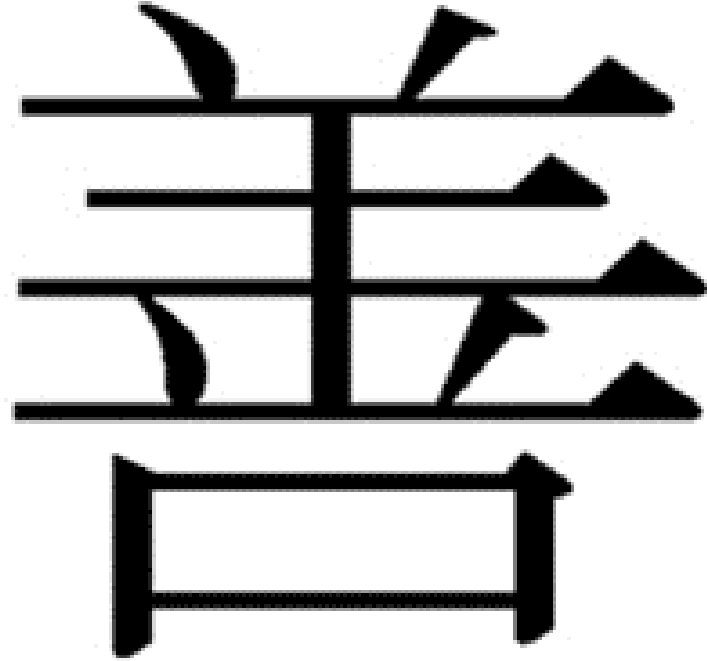
- Hablamos (todos los niveles)
- En el Gemba
- Reunión de 15 minutos (como en futbol americano)
- ¿Qué pasó ayer? ¿Cómo mejoramos lo que falló? ¿Qué tenemos que hacer hoy?



GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA



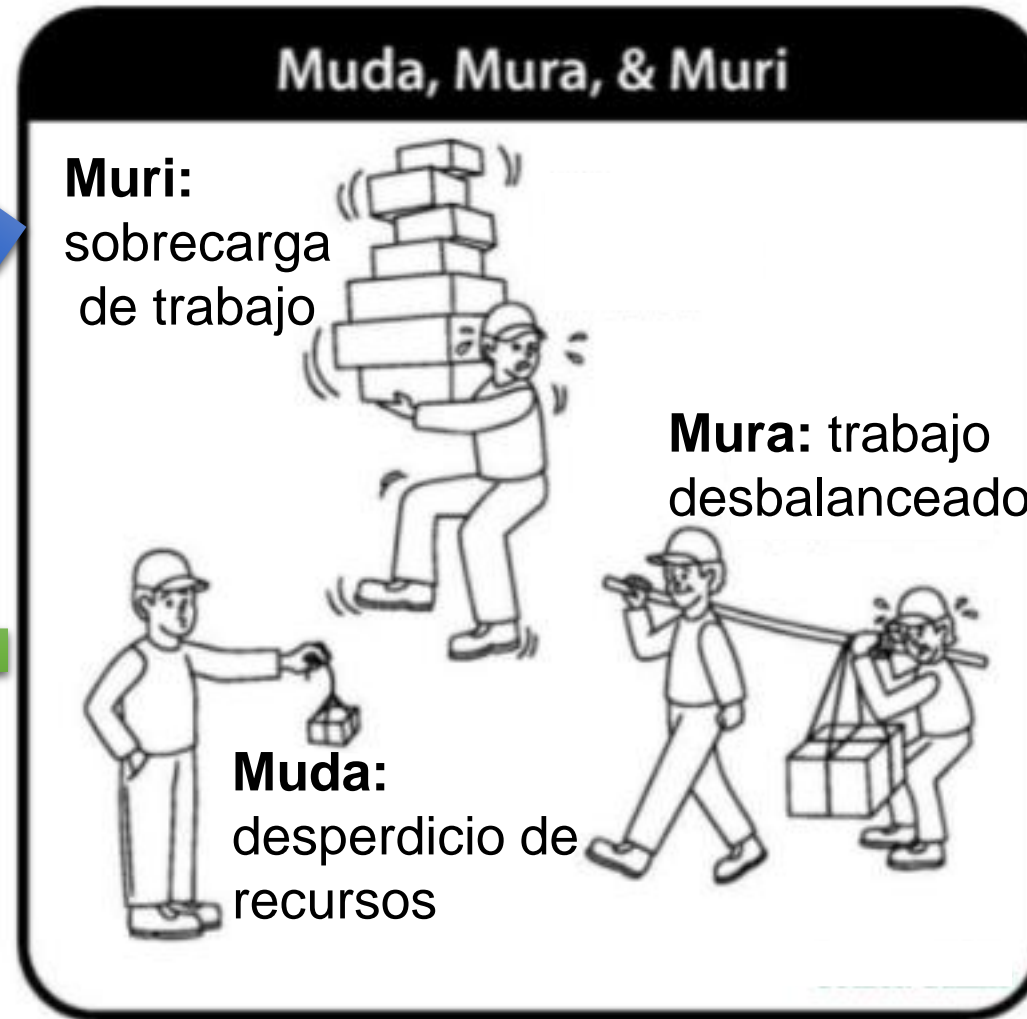
Kai = Change



Zen = Good

**Obsesión
por la
mejora.
Búsqueda
de la
perfección.**

TRES GRANDES ENEMIGOS DEL VALOR





LAS 8 FUENTES DE DESPERDICIO



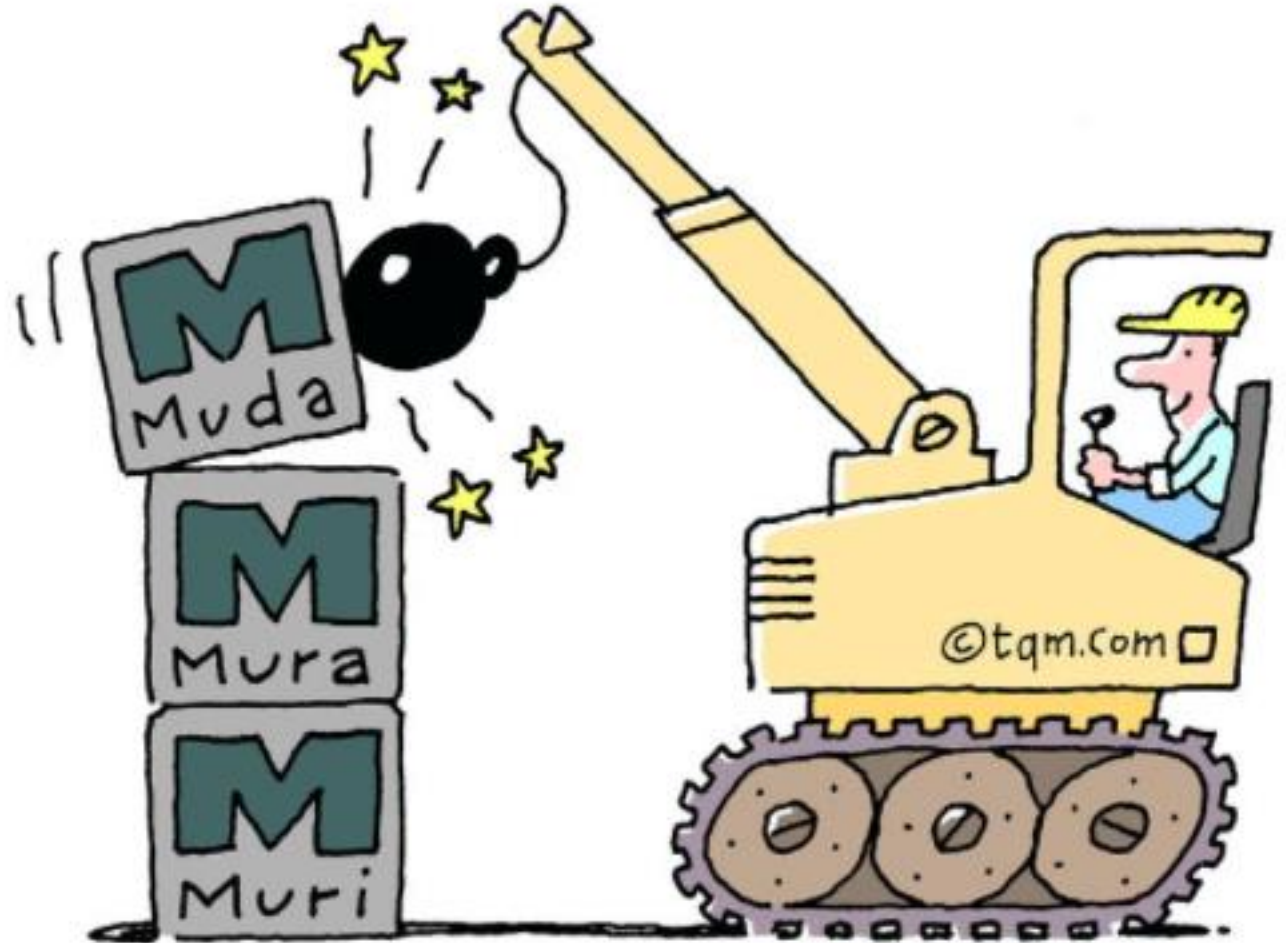


LAS 8 FUENTES DE DESPERDICIO



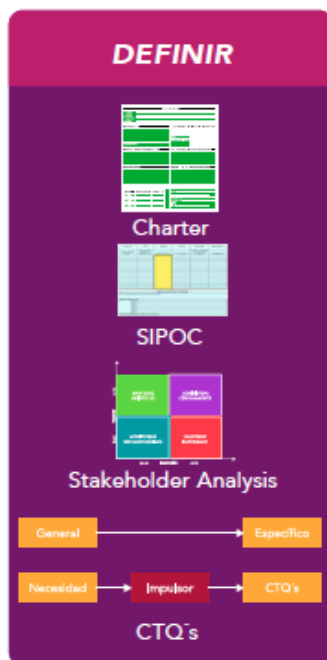
PARA ATACAR MUDA, MURA Y MURI

**Lean: Crear
más valor
para el cliente
sin
desperdiciar
recursos.**



1

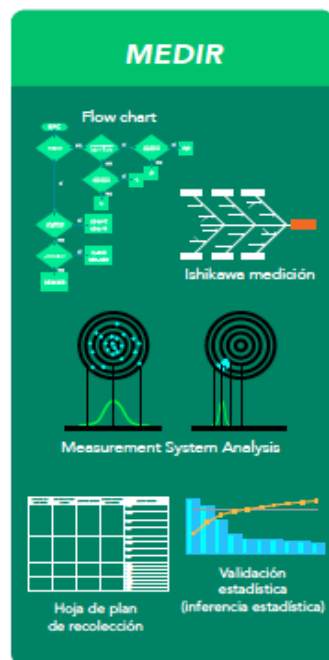
¿CUÁL ES EL PROBLEMA?



MEDICIÓN INICIAL DEL PROBLEMA
OBJETIVO DEL PROYECTO

2

¿CUÁLES SON LAS POTENCIALES FUENTES DEL PROBLEMA?



MEDICIÓN DE
POSIBLES CAUSAS

3

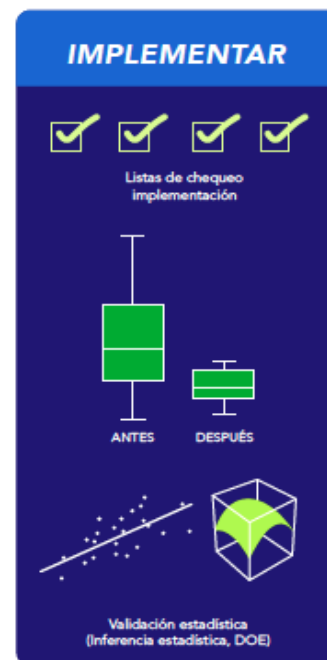
¿CUÁL ES LA CAUSA RAÍZ O CAUSAS RAÍZ DEL PROBLEMA?



VALIDACIÓN DE
CAUSAS

4

¿CUÁLES MEJORAS IMPLEMENTAR?



MEDICIÓN DE RESULTADOS
DE PRUEBA PILOTO

5

¿CÓMO SOSTENER LA MEJORA?



PRINCIPIOS GUÍA



A hand in a light blue shirt sleeve points its index finger at the top of a vertical list. The list contains five items, each with a small square icon to its left. The top item, 'Excellent', is highlighted in orange, while the others are in white. The background is a dark grey gradient.

☒ Excellent

☐ Very Good

☐ Good

☐ Average

☐ Poor

Reflexión

Como líder ¿cuál será su aporte a la excelencia y mejora continua?

