

Jornada Barcelona 2008

Caso Lean Office

Value Stream Mapping proceso administrativo

CAMBRA DE COMERÇ DE TERRASSA



Josep Beltran
Director de Serveis Empresarials
Cambra de Comerç de Terrassa



crealor
PROCESS IMPROVEMENT

Santi Capella
Consultor
Crealor Consulting

La Historia

- La Cambra de Comerç de Terrassa se constituyó el 29 de junio de 1886.
- Fue la primera en constituirse en Cataluña y la tercera en España.

La Cambra

- Corporación de derecho público cuyo objetivo es el de favorecer los intereses generales de las empresas y comprometerse activamente con el desarrollo económico de su demarcación.

Ámbitos de actuación :

- Marco institucional: representación empresarial.
- Soporte directo a las empresas: servicios.

Ámbito de actuación

- Las Cámaras de Comercio tienen un ámbito de actuación definido que es la Demarcación Territorial.
- La Demarcación de la Cambra de Terrassa está formada por 12 municipios.



Líneas de Servicios Empresariales



Objetivos estratégicos

- 1995 : inicio del proceso de orientación al cliente. Re-organización de la oferta de servicios para garantizar la continua adaptación a las necesidades de las empresas y al entorno socioeconómico.
- Creciente competencia en el mercado Institucional.

Aplicación

- Implantada la cultura de calidad y mejora continua. Orientación a resultados y a la gestión eficiente.
- Crecimiento sostenido de la demanda de servicios durante los últimos años.
- Necesidad de revisión de los procesos más consolidados.
- Definición del plan de sistemas de información.
- Fomento de la coordinación y colaboración entre las unidades de servicio.
- Necesidad de integración de un nuevo responsable en la unidad de Formación.

- El flujo estudiado es la línea de formación continuada con bonificación.

- Incorporación de personal de otras áreas para interiorizar conocimiento e identificar oportunidades de mejora en actividades complementarias al proceso.

- Objetivos generales:
 - Mejorar la implicación del equipo.
 - Mejorar de forma global del proceso, simplificar y automatizar los procesos administrativos.
 - Mejorar la comunicación entre áreas.
 - Formación e integración en la organización de un nuevo responsable en el área.

- Herramienta: Value Stream Mapping
- 3 Meses: Abril, Mayo y Junio.
- 7 jornadas:
 - **Preparación(1).**
 - **Workshop (5).**
 - **Seguimientos (1).**

- 8 participantes: Comercial, Asesoría y Desarrollo y Formación.
- No es necesario parar ningún día la actividad, puesto que el resto de personal de las áreas implicadas suplen el trabajo a realizar.

- Identificación de 70 muda e inicio de 20 proyectos de mejora.
- Mejora en la validez de la información obtenida.
- Reducción del 33% en el uso de documentación a lo largo de todo el proceso .
- Establecimiento de sistemas de control más efectivos.

- El proyecto ha permitido disponer de un espacio para visualizar y reflexionar sobre el proceso trabajado.
- Identificación del flujo de valor en el proceso y de los muda.
- Conocer y aplicar conceptos y técnica Lean Office.
- Realización de los planes de acción de una forma sistemática.
- Trabajo en equipo. Refuerzo de la motivación e implicación del equipo de la Cambra que ha participado en el proceso.
- Mejora del conocimiento y la comunicación entre áreas.
- Implantación de dinámicas de mejora continua más enfocadas a la organización interna (complementando la mejora continua de la calidad de los servicios).

- Ha resultado muy interesante y conveniente que formaran parte del equipo de trabajo, personas de áreas diferentes a la del objeto de estudio. Se han identificado mejoras más allá del proceso estudiado.
- Proceso muy enriquecedor para personal de nueva incorporación en el área, puesto que permite conocer a fondo y de una forma muy sistemática y estructurada todo el flujo de trabajo.

- Plan de Acción para la eliminación de cada una de las muda detectadas.
- Formación de equipos de proyecto liderados por un responsable para llevar a cabo las oportunidades de mejora detectadas.
- Seguimiento y evaluación de cada proyecto surgido a raíz de la mejora continua.
- Repetición de todo el proceso para la mejora continua de otras líneas del área.
- Utilización de la metodología Lean en otras áreas de la Cambra.

Jornada Barcelona 2008

Caso Lean Office

Value Stream Mapping proceso administrativo

RUEGOS Y PREGUNTAS



Josep Beltran
Director de Serveis Empresarials
Cambra de Comerç de Terrassa



crealor
PROCESS IMPROVEMENT

Santi Capella
Consultor
Crealor Consulting