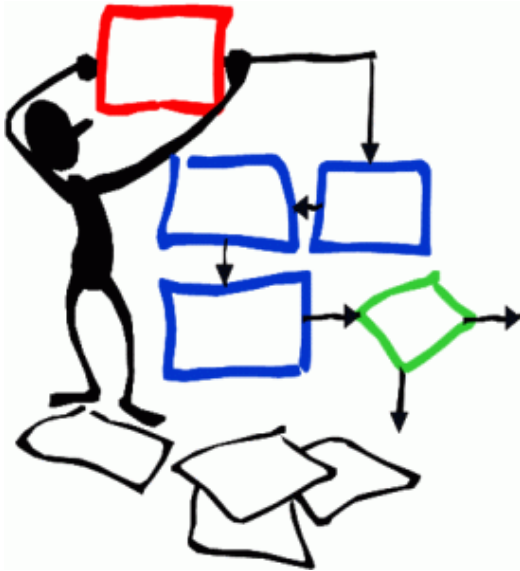


¿Riesgos en mis procesos? ... Sí, existen!!!



Tuviste un fallo en el sistema principal de tu organización... Analizaste las bases de datos, el código del sistema, reportes de incidencias (si es que las tienes... espero que sí), entre muchas otras cosas, pero... ¿Alguna vez te has puesto a pensar que los **riesgos** podrían estar en los **procesos** de tu organización?

Sí, en los procesos!!! Pues si no lo sabías, los procesos son uno de los principales **activos** en tu organización, junto con la infraestructura, la información, las aplicaciones, el conocimiento, entre otros, forman parte fundamental de ella, es por esto que hay que cuidarlos adecuadamente.

Si crees que te voy a ofrecer una varita mágica para solucionar los problemas en tus procesos... Estás equivocado ☐

En cambio, hoy vez te voy a hablar un poco acerca de una **metodología** para que puedas resolverlos. Una metodología que ayuda a tomar verdadera importancia en la **definición de un problema** y su relación con el **negocio**.

Bueno, antes de seguir, algunos con



Según el más sabio de los sites en internet: «**SEIS SIGMA** es una metodología de mejora de procesos, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o eliminar los **defectos** o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de 6 Sigma es llegar a un máximo de 3,4 defectos por millón de eventos u oportunidades, entendiéndose como defecto cualquier evento en que un producto o servicio no logra cumplir los requisitos del cliente»

Y como en **TI**, también hay procesos (sí amigos, hay procesos, no todo es programación), se debe considerar la implantación de una metodología como esta, ya que ayuda a hacer que los empleados sean más **productivos**, a la vez que crean una **mejor experiencia al cliente**... lo que finalmente, se traduce en lo que le importa a las empresas: €

Debemos entender Six Sigma desde dos perspectivas:

- **NEGOCIO**: Estrategia innovadora para generar una mejora significativa en la **satisfacción del cliente** y en el valor del accionista mediante la resolución de la variabilidad en todos los aspectos del negocio.
- **TÉCNICA**: Término estadístico que significa 3.4 **defectos o errores por millón de oportunidades**.

En Six Sigma se usa **DMAIC**, una herramienta enfocada en la mejora incremental de procesos existentes:



- **Definir**: Definir el problema, cómo afecta al cliente, el cronograma de trabajo y los beneficios que se esperan.
- **Medir**: Definir las Variables Críticas de Calidad que se pueden medir y determinar la situación actual.
- **Analizar**: Identificar causas raíces del problema confirmada con datos.
- **Mejorar**: Implementar soluciones definidas en etapas anteriores.
- **Controlar**: Definir el sistema para que mantenga las mejoras logradas.

Es decir que es una herramienta que sirve para el control de procesos, es un sistema para planear y hacer, trabaja con causas comunes y especiales, cuenta con medidas estadísticas para evaluar la capacidad de los procesos, además que ayuda a mejorarlos continuamente. Debemos considerar a Six Sigma como una meta, una estrategia que nos ayude a cambiar las cosas que estamos haciendo mal, un compromiso que ayude a mejorar nuestro rendimiento y enfocarnos en los consumidores.



Y bueno, si quieren saber más de esta preciosa metodología, les dejo algunos links para que los revisen:

https://es.wikipedia.org/wiki/Seis_Sigma

<http://www.isixsigma.com/industries/software-it/six-sigma-information-technology-services-sector/>

<http://www.villanovau.com/resources/six-sigma/six-sigma-info>

rmation-technology/#.VkkT73arSM9

No se olviden que esto continúa:

Lean + Six Sigma = Lean Six Sigma!!! ...
enfocado a las TI

Así que no se lo pierdan, nos vemos en el siguiente post...