

Implementación de Mejora Continua en el Proceso de Administración de Cambios en un Ambiente Tecnológico Altamente Individualizado

Cliente

Proveedor de silicón de innovación, sistemas y software con operaciones en todo el mundo y cuyos ingresos en 2009 eran de poco más de dos mil millones, casi un 20 por ciento menos que en 2008. La empresa está utilizando la mejora continua para incrementar ingresos, margen bruto, ingreso de operación y flujos de capital.

Desafío

Administrar el proceso de órdenes de cambio de ingeniería del (ECO, por sus siglas en inglés) para entregar productos que satisfagan con precisión las necesidades del cliente y a tiempo. Los tiempos de entrega para liberar e implementar pedidos de cambios eran demasiado largos y estaban generando demasiado ECOs sucesivos para corregir errores debidos a órdenes previas incorrectas.

Solución

El cliente solicitó a TBM que le ayudara a aplicar el pensamiento esbelto para reducir al mínimo y eliminar las actividades sin valor agregado en el proceso administrativo para generar, liberar e implementar avisos de cambio de ingeniería.

Las prioridades clave para la mejora fueron las siguientes:

Definir claramente roles y responsabilidades para eliminar esperas y agilizar el flujo de las órdenes de cambio

Simplificar los pasos del proceso y eliminar revisiones innecesarias

Estandarizar todos los pasos del proceso y usar un sistema de software, el “Ágil” para administrar el flujo de trabajos de ECO

Resultados

El concepto Lean ayudó a mejorar drásticamente el proceso de orden de cambio de ingeniería para satisfacer de mejor manera las necesidades del cliente de manera puntual. La empresa logró mejoras significativas mediante la reducción de intervenciones entre departamentos, eliminando pasos y revisiones innecesarias y reduciendo los retornos. Aplicaron las herramientas Lean, incluyendo el mapeo de proceso administrativo, trabajo estándar y 5 Ss. Aplicaron también herramientas Seis Sigma para analizar los datos de procesamiento del ECO.

Resultados Lean / Mejora Continua (MC)

Métrica	Antes de MC	Después de MC	Cambio
ECO Creation to Release			
Tiempo de entrega (días)	23	6	-74%
No. de pasos del proceso	85	47	-45%
ECO Release to Implementation			
Tiempo de entrega (días)	20	5	-75%
No. de pasos del proceso	120	78	-35%

Los nombres de la empresa y sus ejecutivos se han eliminado a solicitud del cliente, quien desea permanecer en el anonimato.

Reducción general del tiempo de entrega de ECO de 40%



TBM Consulting Group, Inc.
 Calzada San Pedro #250
 Col Miravalle
 Monterrey, N.L. 64660
 01800 843 9999
 www.tbmcg.mx