

Six Sigma în Administrație

Six Sigma poate ajuta la îmbunătățirea serviciilor asigurate de administrație sau la reducerea costurilor și încadrarea în bugetele acordate. Exemple de indicatori măsurabili ar fi: timpul de furnizare a unor servicii (de exemplu obținerea unui aviz de urbanism), timpul de îndeplinire al unor obiective, % de obiective îndeplinite din total, timpul de plată al facturilor, etc.

De exemplu: Un proiect Six Sigma ar putea fi *“Reducerea timpului de eliberare a autorizației de construcție”*. Acest proces parcurge mai multe etape: documentare, studii, avize, variante, opțiuni, deliberări. Indicatorul cheie ce dă performanța procesului și ales pentru a fi îmbunătățit este timpul de eliberare autorizație (TEA).

Pentru aceasta mai întâi se definește problema, se identifică procesul și echipa ce va lucra la proiect. Unele specifice acestei faze (**Definire**), pentru cazul dat ar fi: Harta procesului și colectarea vocii clientului.



Apoi se colectează date și se măsoară atât TEA cât și parametri care l-ar influența pe acesta, x-i (faza de **Măsurare**). Identificarea x-ilor se poate face prin una din următoarele metode: Brainstorming, Analiza Cauză – Efect sau Ishikawa, 5 De ce.

De exemplu asupra TEA ar putea influența gradul de corectitudine al dosarului depus (G%), suprafața aprobată pentru construire (Sm2), timpul de avizare la arhitectul șef (TAA) și numărul de semnături parțiale (Ns). Acești parametri se numesc cauze potențiale.

Proiect Six Sigma: Reducerea timpului de analiză al unui dosar și eliberare a unei autorizații de construcție

data : 14.02.2017

Membrii echipei : Cristi, George, Adrian

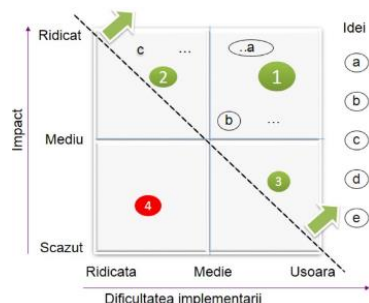
diagramă IPO

Input	Process	Output
G% - gradul de corectitudine al dosarului depus Sm2 - suprafața aprobată pentru construire TAA - timpul de avizare la arhitectul șef Ns - numărul de semnături parțiale	Eliberare autorizație de construcție	TEA - timpul de eliberare autorizație

Dacă demonstrăm cu date influența, cauzele potențiale devin cauze rădăcină (faza de **Analiză**). Aici se pot folosi tehnici mai avansate de genul Testarea Ipotezelor.

După ce am găsit cauzele rădăcină, în cazul nostru de exemplu (TAA), se trece la identificarea unor soluții care puse în practică ar elimina sau diminua efectele negative pentru care a fost făcut proiectul (faza de **Îmbunătățire**).

Pentru a găsi soluții putem folosi următoarele instrumente: Brainstorming, DOE (Design Of Experiment), Poka Yoke. Alegerea celor mai eficiente, a celor care consumă cel mai puține resurse sau a celor care se implementează cât mai repede se poate face cu ajutorul Diagramei de prioritizare și a Matricei Cauză – Efect (Pugh). În cazul nostru *“Crearea unui birou de lucru cu publicul”* a fost soluția aleasă. La sfârșitul fazei de Îmbunătățire avem deja un test pilot efectuat prin care demonstrăm eficacitatea soluțiilor implementate. În cazul nostru TEA s-a redus de la 110 zile la 30 de zile.



Acum, pentru ca rezultatele obținute, în urma unor schimbări în proces, să se mențină, avem nevoie ca aceste schimbări să devină obișnuită deci să abordăm faza de **Control**. Documentele Sistemului de Management al Calității trebuie schimbate în conecință. În cazul nostru trebuie modificată procedura *“Eliberare autorizație de construcție la Cap 3.3”*.

Vă invităm la cursurile Six Sigma organizate de Effective Flux pentru a putea beneficia de avantajele acestei metodologii.