

Para poner en marcha el proyecto, el Black Belt empezó dando los siguientes pasos:

- Se puso en contacto con el Champion (el Jefe de Suministros). Le explico el planteamiento general del Programa Seis Sigma, las etapas a seguir y los papeles de cada uno. Comentaron el Project Charter inicial y se pusieron de acuerdo sobre cuales eran las primeras actividades a realizar.
- Reunió al equipo y realizó la formación prevista.
- Tanto con el Champion como con el equipo acordó la manera de contactar, de reunirse y de seguir el proyecto.

El siguiente paso que se planteó el equipo fue la realización del SIPOC. Un miembro del equipo, perteneciente al departamento de suministros y buen conocedor de la dinámica de los envíos, explicó su funcionamiento al resto del equipo:

“Existen 112 tipos de comunicados diferentes. Los envíos siempre parten de la sede central de Barcelona, aunque la orden parta de la agencia de Sevilla y se envíen a un cliente que vive en el mismo edificio de la agencia. El volumen de correspondencia es bastante elevado, aproximadamente cada día laborable se envía un promedio de unos 8.000 documentos, aunque esto no significa que sean tantas cartas, ya que los documentos que van a un mismo destinatario se agrupan en el mismo sobre.

Cualquier anotación que se registre en la cuenta del cliente genera un comunicado que se le envía. Además, hay otras situaciones en las que también se genera un comunicado sin necesidad de anotación, como información fiscal (en determinados periodos del año) o la información sobre el saldo a final de mes. Es el departamento de contabilidad el que decide cuales son las circunstancias que generan un comunicado al cliente.

Los comunicados se imprimen a partir de las 3 de la tarde en la impresora central. No hay distintos tipos de impreso según sea el tipo de comunicado, sino que a la impresora le entra papel en blanco y sale el comunicado impreso. Todos los comunicados tienen el mismo tamaño y el mismo formato, en concreto, la dirección siempre está en la misma posición para que se vea por la ventanilla del sobre, que siempre es del mismo tipo. La responsabilidad de la impresión y preparación de los comunicados para su envío es del departamento de Suministros, que cuenta para ello con un taller de impresión situado en los sótanos de la sede central de Barcelona.

El software está configurado para que los comunicados se impriman en lotes según su destino. Los comunicados se meten en sobres utilizando tres ensobradoras automáticas. Las empresas con las se tiene contratada la distribución vienen a buscar sus lotes a las horas convenidas.”

Realice el SIPOC de este proyecto utilizando la plantilla adjunta
[15 minutos]

**De los clientes identificados en el SIPOC, ¿de cuales conviene tener la Voz del Cliente?
¿Cómo lo haría?**

Con la información disponible, ¿cuales son los CCC's del proceso que serán objeto de mejora?
[5 minutos]

Aunque el apartado de “Resultados económicos esperados” del Project Charter está en blanco, ¿cree usted que producirá beneficios económicos este proyecto? ¿De donde se obtendrán los beneficios económicos en este caso?

Con toda la información de que dispone, revise el Project Charter y vea si puede completar o mejorar el contenido de algún apartado.