




  
**SEI Partner**  
**Carnegie Mellon.**



- **Consultoría Informática**  
**CMMI®, ITIL, COBIT, ISO**
- **Evaluaciones CMMI®**
- **Inserción de Metodologías**
- **Pruebas de Software**
- **Aseguramiento de Calidad**
- **Servicio de PMO**
- **Capacitaciones SENCE**

# SIX SIGMA

## INTRODUCCIÓN

**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 fallas en la entrega de un producto o servicio al cliente. Entendiéndose como *defecto* cualquier evento en que un producto o servicio no logra cumplir los requisitos del cliente.

Seis Sigma utiliza herramientas estadísticas para la caracterización y el estudio de los procesos, ya que sigma representa tradicionalmente la variabilidad en un proceso y el objetivo de la metodología seis sigma es reducir ésta de modo que mi proceso se encuentre siempre dentro de los límites establecidos por los requisitos del cliente.

Conceptualmente los resultados de los proyectos Seis Sigma se obtienen por dos caminos. Mejorar las características del producto o servicio, permitiendo conseguir mayores ingresos y, por otro, El ahorro de costos que se deriva de la disminución de fallas o errores y de los menores tiempos de ciclo en los procesos (mejora de la rentabilidad).

El proceso **Six Sigma** se caracteriza por 5 etapas bien concretas:

1. **Definir el problema o el defecto**
2. **Medir y recopilar datos**
3. **Analizar datos**
4. **Mejorar**
5. **Controlar**

## PRINCIPIOS DE SIX SIGMA

1. **Liderazgo comprometido de arriba hacia abajo.** La estrategia se apoya y

compromete desde los niveles más altos de la dirección y la organización.

2. **Seis Sigma se apoya en una estructura directiva que incluye gente a tiempo completo.** Cada uno de los líderes tiene roles y responsabilidades específicas para formar proyectos de mejora.
3. **Entrenamiento** Cada uno de los actores del programa de Seis Sigma requiere de un entrenamientos específico.
4. **Acreditación**
5. **Orientada al cliente y enfocada a los procesos.** Esta metodología busca que todos los procesos cumplan con los requerimientos del cliente y que los niveles de calidad y desempeño cumplan con los estándares de Six Sigma.
6. **Dirigida con datos.** Los datos y el pensamiento estadístico orientan los esfuerzos de esta metodología. Los datos son necesarios para identificar las variables de calidad y los procesos y áreas que tienen que ser mejorados.
7. **Se apoya en una metodología robusta**
8. **Los proyectos generan ahorros o aumento en ventas**
9. **El trabajo se reconoce**
10. **La metodología Six Sigma plantea proyectos largos** Seis Sigma es una iniciativa con horizonte de varios años, con lo cual integra y refuerza otros tipos de iniciativa.
11. **Seis Sigma se comunica** Los programas de seis sigma se basan en una política intensa de comunicación entre todos los miembros y departamentos de una organización, y fuera de la organización.