**PLAN DE PROYECTO SIX SIGMA DE TI**

**EJEMPLO DE PLANTILLA**

RECORDATORIO IMPORTANTE

Los patrocinadores del proyecto deben circular y firmar un acta escrita narrativa. Puede adjuntar una versión completa de esta plantilla a su carta escrita narrativa en un esfuerzo por mantenerla corta y concisa.

Asegúrese de reunirse con el equipo y los patrocinadores del proyecto antes de completar esta plantilla. Conversar con las dos partes le proporcionará gran parte de la información que necesita.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOMBRE DEL PROYECTO | ADMINISTRADOR DEL PROYECTO | PATROCINADOR DEL PROYECTO |
|  Proceso de emisión de tickets de TI |   |   |
| CORREO ELECTRÓNICO | TELÉFONO | UNIDAD ORGANIZATIVA |
|   | 000-000-0000 |   |
| CINTURONES VERDES ASIGNADOS |   |   | FECHA DE INICIO PREVISTA | FECHA DE COMPLECIÓN PREVISTA |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| CINTURONES NEGROS ASIGNADOS |   |   | AHORRO PREVISTO | COSTOS ESTIMADOS |
|   | $237 750 | $184 900 |

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEMA O INCIDENCIA  | El proceso de emisión de tickets de TI y el agotamiento de los empleados |
| OBJETIVO DEL PROYECTO | De los 2182 tickets enviados en los últimos dos años, el 48% estuvieron relacionados con problemas de software. El aumento de los tickets abiertos afectó negativamente el mantenimiento de la infraestructura del departamento, lo que forzó al equipo mucho más allá de su carga de trabajo habitual. Además, el departamento perdió un creciente número de tickets, una situación que afectó negativamente la percepción de TI dentro de la organización. Con una adopción anual de software por encima de la media, los empleados de TI experimentaron una carga de trabajo desenfrenada como resultado del aumento de las responsabilidades en las áreas de mantenimiento preventivo y resolución de problemas. (Los empleados que no están familiarizados con el nuevo software cometieron un creciente número de errores). Cada empleado departamental presentó un promedio de ocho a 10 horas extras semanales. |
| CASO DE NEGOCIO | Nuestro departamento interno de TI, que es responsable de administrar la infraestructura que realiza el seguimiento de los incidentes y la resolución de problemas relacionados con TI, informó un aumento en los tickets perdidos y las repeticiones de trabajo, una pérdida de la productividad y un mayor estrés departamental. |
| OBJETIVOS/MÉTRICAS | Nuestro criterio para el éxito es el siguiente: En tres meses, reduciremos en un 40% los tickets relacionados con el software de los departamentos externos. |
| RESULTADOS PREVISTOS |  |

ALCANCE DEL PROYECTO

|  |  |
| --- | --- |
| DENTRO DEL ALCANCE | Dentro del alcance: Tickets centrados en problemas relacionados con el software fuera del departamento de TI; procesos para capacitar a los empleados sobre nuevos procedimientos de software y emisión de tickets |
| FUERA DEL ALCANCE | Fuera del alcance: Problemas de software fuera del proceso de emisión de tickets, incluidas la instalación y las licencias, y los tickets no relacionados con software |

CRONOGRAMA TENTATIVO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HITO CLAVE** | **INICIO** | **FINALIZACIÓN** |
| Determinar equipo del proyecto/revisión preliminar/alcance |  |  |
| Finalizar plan/acta/inicio del proyecto |  |  |
| Llevar a cabo la fase de definición |  |  |
| Llevar a cabo la fase de medición |  |  |
| Llevar a cabo la fase de análisis |  |  |
| Llevar a cabo la fase de mejora |  |  |
| Llevar a cabo la fase de control |  |  |
| Entregar el informe resumido del proyecto y cerrar el proyecto |  |  |

RECURSOS

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPO DEL PROYECTO |   |
| RECURSOS DE SOPORTE |   |
| NECESIDADES ESPECIALES |   |

COSTOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE COSTO** | **NOMBRES DE PROVEEDORES / TRABAJADORES** | **TARIFA** | **CANTIDAD** | **MONTO** |
| **Mano de obra** |   | USD 150 | 200 |  USD 30 000  |
| **Mano de obra** |   | USD 200 | 100 |  USD 20 000  |
| **Mano de obra** |   | USD 350 | 50 |  USD 17 500  |
| **Mano de obra** |   | USD 85 000 | 1 |  USD 85 000  |
| **Mano de obra** |   | USD 4850 | 3 |  USD 14 550  |
| **Suministros** |   | USD 17 850 | 1 |  USD 17 850  |
|   |   |   | COSTO TOTAL |  USD 184 900  |

BENEFICIOS Y CLIENTES

|  |  |
| --- | --- |
| PROPIETARIO DEL PROCESO |   |
| PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS |   |
| CLIENTE FINAL |   |
| BENEFICIOS PREVISTOS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE BENEFICIO** | **BASE DE ESTIMACIÓN** | **IMPORTE ESTIMADO DEL BENEFICIO** |
| **Ahorro de costos específico** |   |  USD 25 000  |
| **Ingresos mejorados** |   |  USD 92 500  |
| **Mayor productividad (blando)** |   |  USD 17 500  |
| **Mejora del cumplimiento** |   |  USD 12 000  |
| **Mejor toma de decisiones** |   |  USD 18 500  |
| **Menor mantenimiento** |   |  USD 26 000  |
| **Otros costos evitados** |   |  USD 46 250  |
|   |   |   | BENEFICIO TOTAL |  USD 237 750  |

RIESGOS, RESTRICCIONES Y SUPOSICIONES

|  |  |
| --- | --- |
| RIESGOS |   |
| RESTRICCIONES |   |
| SUPOSICIONES |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREPARADO POR | TÍTULO | FECHA |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **RENUNCIA**Todos los artículos, las plantillas o la información que proporcione Smartsheet en el sitio web son solo de referencia. Mientras nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta, no hacemos declaraciones ni garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, sobre la integridad, precisión, confiabilidad, idoneidad o disponibilidad con respecto al sitio web o la información, los artículos, las plantillas o los gráficos relacionados que figuran en el sitio web. Por lo tanto, cualquier confianza que usted deposite en dicha información es estrictamente bajo su propio riesgo. |