

Un gobierno para la gente: Fort Wayne, Indiana



Programas Six Sigma basados en Minitab permitieron que Fort Wayne mejorara sus servicios—y se ahorrara millones de dólares.

HECHOS CLAVE

ORGANIZACIÓN

Fort Wayne, Indiana

INFORMACIÓN GENERAL

- La segunda ciudad más grande de Indiana
- Casi 230,000 residentes viven en el área de 77 millas cuadradas de la ciudad

RETOS DE CALIDAD

- Reparar más baches en un período de 24 horas
- Reducir el número de recolecciones de basura no realizadas

PRODUCTOS UTILIZADOS

Minitab® Statistical Software

RESULTADOS

- Se reparó 99.6% de los baches en 24 horas
- El número de recolecciones de basura no realizadas se redujo en 50%
- Un ahorro estimado de \$3.5 millones en costos

Antes de convertirse en alcalde de Fort Wayne, Indiana, Graham Richard observó que las industrias locales implementaban programas Six Sigma basados en Minitab para mejorar la eficiencia y ofrecer mejores bienes y servicios. Una vez electo, el alcalde Richard creó un Consejo ejecutivo de calidad para aplicar la metodología Six Sigma con el fin de mejorar los servicios proporcionados a los ciudadanos de Fort Wayne.

Reto

El consejo identificó dos servicios que producían gran preocupación: reparación de pavimento y recolección de basura. El historial de la ciudad de reparar 77 por ciento de los baches en 24 horas podía mejorarse. El consejo estableció su meta en 97 por ciento en 24 horas. El número de recolecciones de basura no realizadas promediaba 92 por semana. El equipo deseaba reducir esta cifra a la mitad.

Cómo ayudó Minitab

Muchos empleados antiguos creían que la mayoría de los baches estaban en el cuadrante sureste de la ciudad. Sin embargo, Minitab Statistical Software transformó los datos sin procesar de los baches en gráficas fácilmente comprensibles, revelando que el cuadrante noreste de la ciudad tenía el mayor número de baches, no el sureste. Además, el análisis de los datos reveló que los baches del suroeste se reparaban más rápido que los de otros cuadrantes. Durante la investigación, el equipo descubrió que el funcionario encargado del suroeste entregaba las asignaciones a su personal más rápido, al recoger personalmente las nuevas quejas en la oficina de despacho central.

Para reducir el número de recolecciones de basura no realizadas, se utilizó Minitab para identificar los factores significativos. De todos los factores que se examinaron, que incluían información sobre ruta, ubicación, clima, día

Para enterarse de cómo el software de Minitab puede ayudarle a mejorar la calidad, visite www.minitab.com.

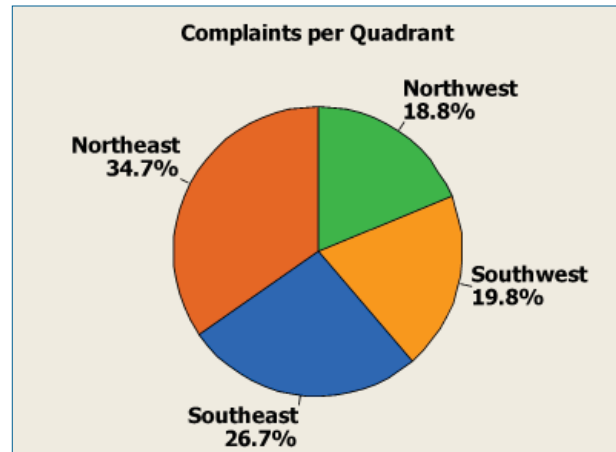
de la semana y personal, se descubrió que la fatiga laboral y la inexperiencia eran las causas principales de las recolecciones omitidas.

Resultados

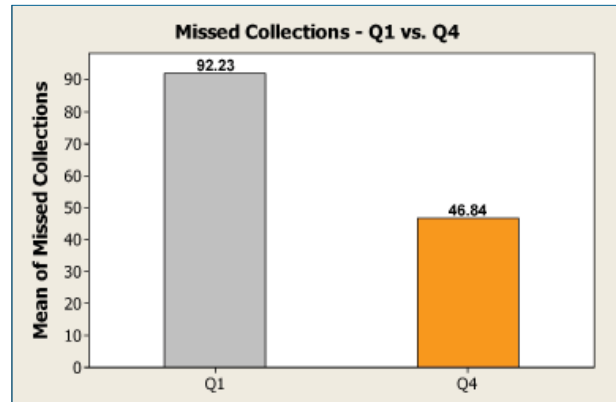
Con la prueba de que una comunicación más rápida reduce el tiempo de respuesta, Fort Wayne mejoró el proceso, y la oficina de despacho central comenzó a transmitir las quejas directamente al personal de obras por radio. ¿El resultado? La ciudad reparó un 99.6 por ciento de los baches en 24 horas. El tiempo de respuesta promedio se redujo de 21 horas a menos de 3, y las demandas por daños asociados con los baches disminuyeron de un promedio de más de \$3000 a menos de \$1000 por distrito.

Para mitigar la inexperiencia y la fatiga de los trabajadores que recolectan basura, la ciudad y su proveedor de administración de desechos iniciaron nuevos programas para mejorar la comunicación de los equipos, proporcionar entrenamiento de seguridad, limitar el tonelaje recolectado por conductores solitarios y ofrecer a los trabajadores un nuevo bono para calzado. Un año más tarde, se cumplió la meta de recolección de basura. Desde una perspectiva financiera, los proyectos Six Sigma ahorrarán a la ciudad aproximadamente \$3.5 millones.

Gracias al alcalde Richard, quien vio el valor de Six Sigma para el servicio público, Fort Wayne es un mejor lugar para vivir y trabajar. Además, de acuerdo con un miembro del Consejo ejecutivo de calidad, "No hubiéramos podido alcanzar este nivel de éxito tan rápidamente sin Minitab".



Los datos recolectados por el equipo del proyecto de baches muestran que casi todos los baches estaban en el cuadrante del noreste y no en el cuadrante del sureste, como inicialmente pensaron los trabajadores de la ciudad.



En un año, el proyecto de recolección de basura logró la meta de reducir por la mitad el número de recolecciones de basura no realizadas semanalmente.