

# Lean como herramienta de transformación de Sistemas

---

Pedro Burgueño González

Gas Natural Fenosa – Dirección de Sistemas de Información

12/04/18



Editar perfil

**Pedro Burgueño**

@pburgueno

Interesado en mejorar con las personas.  
Hablar de coches, relojes y plumas, de  
proyectos, innovación y tecnología. Mi letra  
favorita la C de aCtitud.

Madrid, Comunidad de Madrid



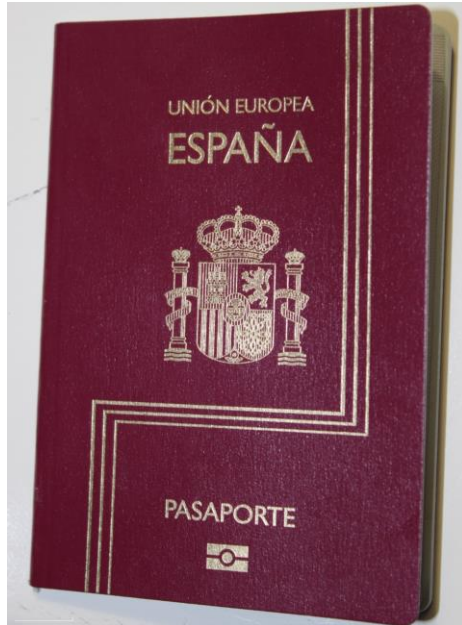
Persona que hace cosas y ayuda a los demás a hacer cosas.

Soy responsable del lanzamiento de iniciativas de eficiencia económica, de productividad y de calidad en la Dirección de Sistemas de GNF.

## Caso #1



## Caso #2



## Caso #3



Y en nuestras empresas...

**#1** Diseñamos procesos eficientes?

**#2** Contamos con la opinión de nuestros clientes?

**#3** facilitamos el uso y cumplimiento de los procedimientos?

## Contexto



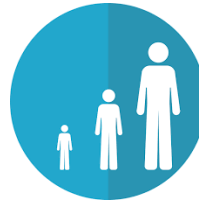
Fuerte distribución geográfica



Renovación contratos



Elevados presupuestos



Subcontratación y crecimiento interno



X3 en los últimos 5 años



Fuerte impacto de los cambios normativos



Compromiso de orientación al cliente.

2017

## Un proyecto de mejora para dos procesos de las dos grandes Plataformas comerciales

Despliegues en Producción  
DELTA

Gestión de Correctivos  
ZEUS

OBJETIVOS

Establecer indicadores de negocio

Mejorar el TTM y la experiencia del cliente.

Homologar estos procesos

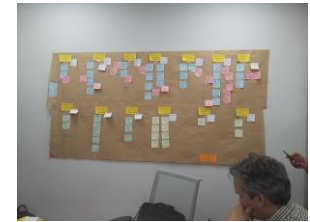
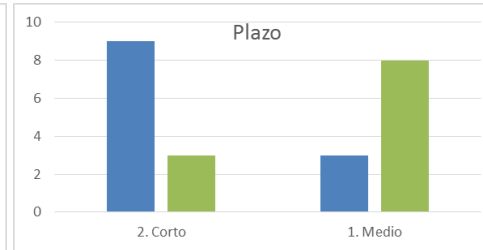
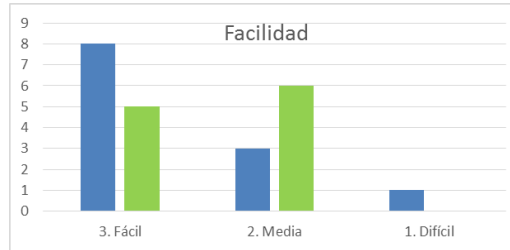
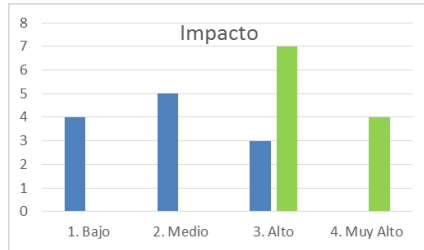
Introducir la Mejora Continua en la cultura



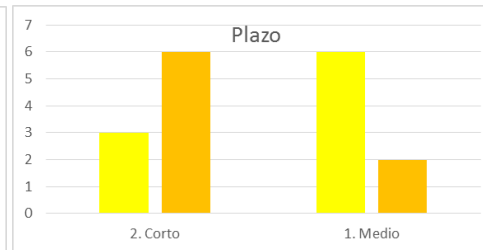
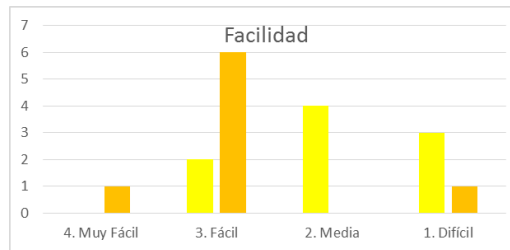
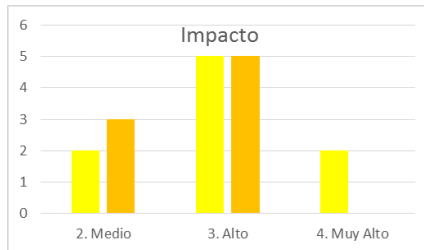


## Identificación y desarrollo de iniciativas

### 23 iniciativas en Proceso de Despliegues DELTA – 2 equipos Kaizen



### 17 iniciativas en Proceso de Gestión de correctivos ZEUS – 2 equipos Kaizen



## Resultados principales

### Despliegues en Producción - DELTA

Generar un cuadro de Mando de despliegues

Reducción de los tiempos de preparación de los paquetes a desplegar.

Mejorar la comunicación en los equipos y con los negocios.

Analizar la viabilidad de automatización de pruebas.\*

*(\*) esta última iniciativa ha derivado en un proyecto de automatización de pruebas de regresión y smoke test*

### Gestión de Correctivos - ZEUS

Reducción del backlog de 400 correctivos a 50-60

Mejora en el registro y la eliminación de correctivos falsos.

Mejora del TTM de 60 a 20 días.

**Incorporar la cultura de Mejora continua y seguir identificando y lanzando nuevas mejoras**

## Otros resultados...

*“Es la **primera vez** que me siento con gente de otras áreas para trabajar en la mejora de algo”*

*“Hay gente que **no sabia** a que se dedicaba, ni muchas tareas para que servían”*

*“Todos tenemos en mente cosas que están mal y las trasladamos a nuestro **malestar** del día a día”*

*“Todos sabemos de cosas que se pueden **mejorar**”*

## Lecciones aprendidas

**Lean no se puede enfocar como un proyecto**

**La mejora no es una tarea adicional, es parte de tu trabajo**

**La zona de confort es donde uno se siente cómodo, pero no implica que se encuentre bien .**

**La mejora parte de los equipos que trabajan en los procesos**

**Es más fácil generar cultura de mejora con procesos sencillos**

## Próximos pasos

# voluntarios leanIT

Muchas gracias.