

Diciembre 2012

TÍTULO

Métodos cuantitativos en la mejora de procesos

Seis Sigma

Parte 2: Herramientas y técnicas

Quantitative methods in process improvement. Six Sigma. Part 2: Tools and techniques.

Méthodes quantitatives dans l'amélioration de processus. Six Sigma. Partie 2: Outils et techniques.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 13053-2:2011.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad* cuya Secretaría desempeña AENOR.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 13053-2

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
3 SÍMBOLOS Y TÉRMINOS ABREVIADOS.....	9
3.1 Símbolos	9
3.2 Términos abreviados.....	10
4 SECUENCIA DEL PROCESO DMAIC	11
4.1 Fase de definición	11
4.1.1 Objetivos	11
4.1.2 Pasos	11
4.2 Fase de medida	12
4.2.1 Objetivos	12
4.2.2 Pasos	12
4.3 Fase de análisis	14
4.3.1 Objetivos	14
4.3.2 Pasos	14
4.4 Fase de mejora	15
4.4.1 Objetivos	15
4.4.2 Pasos	15
4.5 Fase de Control.....	16
4.5.1 Objetivos	16
4.5.2 Pasos	17
ANEXO A (Informativo) HOJAS DE DATOS	19
Hoja de datos 01 – ROI, costes y responsabilidades.....	20
Hoja de datos 02 – Diagrama de afinidad	21
Hoja de datos 03 – Modelo de Kano	22
Hoja de datos 04 – CTQ Diagrama de árbol.....	23
Hoja de datos 05 – La casa de la calidad	24
Hoja de datos 06 – Benchmarking	25
Hoja de datos 07 – Estatutos del Proyecto	26
Hoja de datos 08 – Diagrama de Gantt	27
Hoja de datos 09 – Diagrama SIPOC	28
Hoja de datos 10 – Diagrama del proceso y datos del proceso	29
Hoja de datos 11 – Matriz de priorización	30
Hoja de datos 12 – Diagrama Causa-Efecto.....	31
Hoja de datos 13 – Tormenta de ideas.....	32
Hoja de datos 14 – Análisis Modal de Fallos y sus Efectos (FMEA).....	33
Hoja de datos 15 – Análisis del sistema de medida (MSA)	34
Hoja de datos 16 – Plan de captura de datos	35
Hoja de datos 17 – Determinación del tamaño de muestra	36
Hoja de datos 18 – Contraste de normalidad.....	37
Hoja de datos 19 – Herramientas de visualización de estadísticos descriptivos.....	38

Hoja de datos 20 – Indicadores	39
Hoja de datos 21 – Análisis de pérdidas	40
Hoja de datos 22 – Análisis de la cadena de valor	41
Hoja de datos 23 – Modelización de la entrega de servicios	42
Hoja de datos 24 – Contraste de hipótesis	43
Hoja de datos 25 – Regresión y correlación	44
Hoja de datos 26 – Diseño de experimentos (DOE)	45
Hoja de datos 27 – Fiabilidad	46
Hoja de datos 28 – Matriz de competencias RACI	47
Hoja de datos 29 – Seguimiento / plan de control	48
Hoja de datos 30 – Gráficos de control	49
Hoja de datos 31 – Revisión del proyecto	50
BIBLIOGRAFÍA	51

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta parte de la Norma ISO 13053 describe las herramientas y técnicas, ilustradas por las Hojas de Datos, para ser usadas en cada fase del enfoque DMAIC.

La metodología expuesta en la parte 1 de la Norma ISO 13053, es genérica e independiente de cualquier sector industrial o económico. Esto hace que las herramientas y técnicas descritas en esta parte sean aplicables a cualquier sector de actividad y de cualquier tamaño de negocio que busque obtener una ventaja competitiva.