

Métodos estadísticos

Seis Sigma

Criterios básicos del benchmarking para Seis Sigma en las organizaciones

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 17258

UNE-ISO 17258

Métodos estadísticos

Seis Sigma

Criterios básicos del benchmarking para Seis Sigma en las organizaciones

Statistical methods. Six Sigma. Basic criteria underlying benchmarking for Six Sigma in organizations.

Méthodes statistiques. Six Sigma. Critères fondamentaux d'une évaluation comparative Six Sigma pour les organisations.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 17258:2015.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 17258

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6

28004 MADRID-España

Tel.: 915 294 900

info@une.org

www.une.org

Depósito legal: M 20384:2017

© UNE 2017

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	5
0 Introducción.....	6
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Normas para consulta	8
3 Términos y definiciones.....	8
4 Símbolos y abreviaturas	9
5 Consideraciones generales del benchmarking.....	10
5.1 Objetivos y marco de referencia	10
5.1.1 Objetivo.....	10
5.1.2 Marco de referencia.....	10
6 Punto de referencia	10
6.1 Visión de conjunto y requisitos para los criterios.....	10
6.1.1 Tipos y descripción de los criterios	10
6.1.2 Requerimientos para los criterios	11
6.2 Visión de conjunto y requisitos para las mediciones	11
6.2.1 Alcance de las mediciones.....	11
6.2.2 Mediciones genéricas.....	12
6.2.3 Mediciones específicas de ciertas industrias	17
6.2.4 Resumen de las mediciones.....	18
7 Benchmarking	19
7.1 Etapa de establecimiento del objetivo.....	19
7.2 Etapa de medida.....	20
7.2.1 Recogida de la información	20
7.2.2 Disposición de los datos.....	20
7.2.3 Validación de la calidad de los datos.....	20
7.3 El control de la calidad de los resultados de las mediciones.....	20
7.3.1 Precisión.....	21
7.3.2 Consistencia.....	21
7.3.3 Actualización.....	21
7.4 Etapa de comparación	21
7.5 Benchmarking interno	21
7.5.1 Benchmarking histórico	21
7.5.2 Benchmarking funcional.....	21
7.5.3 Benchmarking de entradas y salidas	22
7.6 Benchmarking externo.....	22
7.7 Benchmarking de la cadena de suministro.....	22
7.7.1 Benchmarking en una organización.....	22
7.7.2 El benchmarking en una cadena de suministros	23
7.8 La selección de proyectos Seis Sigma	23
8 Relación con otros tipos de benchmarking.....	23
Anexo A (Informativo) Las tres dimensiones del benchmarking	25
Anexo B (Normativo) Tabla de criterios (genéricos).....	26
Anexo C (Informativo) Tabla de criterios con ejemplos de resultados	28

Anexo D (Normativo)	Tabla de criterios para la industria de procesamiento de alimentos	30
Anexo E (Normativo)	Tabla de criterios para la industria del automóvil.....	32
Anexo F (Normativo)	Tabla de criterios para los servicios de banca a particulares.....	34
Anexo G (Normativo)	Tabla de criterios para las industrias del vestido y el cuero	36
Anexo H (Normativo)	Tabla de criterios para la industria de las telecomunicaciones	38
Anexo I (Normativo)	Tabla de criterios para el negocio hotelero	41
Anexo J (Normativo)	Tabla de criterios para el negocio minorista.....	43
Anexo K (Informativo)	Ejemplo de la industria avícola	46
Bibliografía		48

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional describe una metodología para el establecimiento del nivel de calidad, rendimiento y productividad de procesos, productos y servicios de acuerdo con los principios Seis Sigma. Es de aplicación a todos los sectores (industrias, servicios, administración, etc.) y a todo tipo de organizaciones, tanto si ya están inmersos en un programa de mejora como Seis Sigma, Lean, como si no. En particular, se puede emplear para iniciar un programa Seis Sigma proporcionando una selección de proyectos de mejora.

NOTA Esta metodología se centra en los criterios, medidas, procesos de medición y comparación. Los resultados se pueden emplear entonces para identificar buenas prácticas de benchmarking.

2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 13053-1, *Métodos cuantitativos en la mejora de procesos. Seis Sigma. Parte 1: Metodología DMAIC.*