



INTELIGENCIA
LABORAL

INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad.

¿Cómo efectuar el análisis de resultados?

- Definir objetivos que, a través de planes de mejora, se puedan alcanzar.
- Establecer límites de admisibilidad y alarma de forma que cuando se superen o no se alcancen, se adopten medidas correctivas.
- Poner en marcha acciones de mejora cuando se han superado los límites admisibles.

Para cada indicador se debe establecer:

- Métrica
- Periodo
- Resultados arrojados
- Responsables

La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.

- John Ruskin.

ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

82 % CERRADAS

OBSERVACIONES AUDITORÍA SEGUIMIENTO 11 / Nov / 14

- └ Incumplimiento en fechas compromiso de cierre de NC y O.
- └ Falta de análisis de tablero de objetivos.
- └ Uso de documentos obsoletos.
- └ Llenado incorrecto de formatos (espacios en blanco).

FECHA DE
PRÓXIMA
AUDITORÍA
INTERNA:

FEBRERO
2015

Recuerda no usar documentos obsoletos y utilizar solo los que están dados de alta en la página del SGC.