

PROYECTO FIN DE CARRERA: Desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en una empresa de productos siderúrgicos

Proceso del SGC	Parámetros a Controlar	Indicadores
Gestión de Documentos	Elaboración de Documentos	Número de Incidencias por incorrecta elaboración de documentos
	Distribución de Documentos	Número de Incidencias por incorrecta distribución de documentos
	Actualización de Documentos	Número de Incidencias por falta de actualización de documentos
		Número de Incidencias por uso de documentos obsoletos
Preservación de Documentos	Número de Incidencias por documentos extraviados o en mal estado	
Gestión de Registros	Los comunes a todos los procesos	
Gestión de Incidencias	Registro de Incidencias	Número de Incidencias no registradas en su momento
	Corrección de Incidencias	% de Incidencias corregidas dentro de plazo
Acciones de Mejora	Acciones Correctivas	Número de Acciones Correctivas Propuestas/Aprobadas/Ejecutadas
	Acciones Preventivas	Número de Acciones Correctivas Propuestas/Aprobadas/Ejecutadas
Auditorías Internas	General	Número de incidencias abiertas en auditorías externas, no detectadas durante las auditorías internas
Revisión y Planificación del Sistema	Objetivos de Calidad	% de logro de Objetivos de Calidad
	Recursos	Número de Incidencias por falta de recursos
Seguimiento y medición de procesos	Diseño de los procesos del SGC	Número de Incidencias por incorrecto diseño de los procesos
Gestión Comercial	Satisfacción del Cliente	Número de Reclamaciones de clientes
		Cuestionario de Satisfacción del Cliente
	Requisitos del cliente	Número de Incidencias por falta de comunicación de sus requisitos
Planificación de Pedidos	General	Número de Incidencias por retraso en las entregas
Control de Stocks	General	Número de Incidencias por niveles de stock erróneos
		Número de correcciones de inventario realizadas en el periodo

PROYECTO FIN DE CARRERA: Desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 en una empresa de productos siderúrgicos

Compras	General	Número de incidencias por incorrecta definición de requisitos
Seguimiento de Proveedores	General	Número de Incidencias por proveedor y tipo
Control de Recepción	General	Número de Incidencias relacionadas con materiales que incumplen los requisitos y que no fueron detectadas en este proceso.
Almacenamiento, preservación y manipulación	General	Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso
	Preservación y Manipulación	Número de Incidencias de materiales dañados durante el almacenamiento
	Identificación	Número de Incidencias por pérdida de identificación de materiales
Corte de material	Proceso de corte	Cantidad de material cortado, fuera de tolerancias (en Kilogramos)
	Inspección del material cortado	Número de reclamaciones de clientes debidas al proceso de corte
Gestión de Certificados	Envíos al cliente	Número de Reclamaciones de certificados por parte del cliente
	Recepción de certificados	Número de Reclamaciones de certificados a proveedores
Expedición, Transporte y Entrega	General	Número de Indiccencias por incumplimiento de plazos de entrega
Seguimiento de equipos de medida	General	Número de Incidencias por uso de equipos de medida defectuosos
Mantenimiento de equipos y maquinas	General	Servicios perdidos por averías inesperadas
		Costes de mantenimiento/Costes de no mantenimiento
Formación	General	Número de Incidencias por mala capacitación del personal
		Número de Actividades de formación realizadas/satisfactorias
Comunicación interna	Los comunes a todos los procesos	
Para todos los procesos	General	Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas
		Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías internas