

HojadeMejora

Ndehoja	AI	fecha	cod
NC0809	AENOR08NC05	03/10/2008	NC08
subcodigo			
08			
Descripcion			
Se detectan procesos que no alcanzan los valores planificados sin que se evidencien correcciones, acciones correctivas o la justificación de la ausencia de las mismas, en contra de lo establecido en la norma de referencia. Ejemplos, indicadores de procesos "objetivos conseguidos", "% de presupuestos aceptados" y "satisfacción de clientes" durante el año 2008.			
documentoorigen		abiertopor	clase
2000/1118/ER/01. Nº DE INFORME: 08		AENOR	AACC
Analisisdecausas			
Los valores de los indicadores se establecieron como OBJETIVO a conseguir, no como valores de control. No se tomaron acciones porque la medida de 2008 de "% de presupuestos aceptados" "Satisfacción de clientes" no estaban muy alejados de su objetivo. No se consiguió el 100% de objetivos debido a la paralización de la oficina de calidad en el año 2007. De los dos objetivos faltó el de menos de 3 avisos por operario y cliente en un mismo tratamiento, que depende de poder automatizar la medida desde la base de datos de llamadas de clientes. Esto se ha determinado como acciones a tomar para el año 2009 en el informe de revisión del sistema.			
accionesatomar			
Cambiar los valores "objetivo" a valores "de control" en el documento de indicadores de la calidad. Modificar la BD de llamadas de clientes, creando los eventos necesarios para poder hacer una medición rápida y clara del indicador de avisos de clientes. Tomar la medida para el año 2008 y siguientes. Planificar el objetivo de acuerdo al valor obtenido.			
plazo	6 meses	cierrrreparcial	
eficacia			
RespCierrefinal	FechaCierreFinal	AuditExtraordinaria	
Antonio Vázquez			