

INDICADORES DE LA CALIDAD

APROBADO	APROBADO
FECHA	FECHA

HISTÓRICO DE REVISIONES

revision_num	Modificación	Capítulo o apartado	Fecha de la modificación
4	Se cambian los valores "objetivo" por nuevos valores "de control". Se cambia el indicador de avisos por el de inspecciones.	pág.3	09/10/2008
3	Se quitan códigos. Se revisa todo el documento	Todos	08/09/2008
5	Cambian logos	Todos	15/07/2009

REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
3	08/09/2008
4	09/10/2008
5	15/07/2009

Indicadores

INDICADORES DIRECTIVOS	PERIODIC	VALOR DE CONTROL
Nº de Objetivos conseguidos	Mensual	100%
CONTRATACIÓN		
% de presupuestos aceptados	Anual	80%
INDICADORES DE PRODUCCIÓN		
Quejas del cliente,	Anual	0
Incidencias en partes de inspección	Mensual	< 5% acumulado anual
Incidencias graves	Mensual	0
Incidencias de proveedor	Anual	2,5%
INDICADORES DE FORMACIÓN-INFRAESTRUCTURA		
Total horas de formación interna	Anual	4 h por operario y año
Incidencias de mantenimiento	Semestral	< 4 incidencias leves por auditoría
INDICADORES DE MEDICIÓN-ANÁLISIS-MEJORA		
Satisfacción del cliente,	Anual	MB > 60%
Desviación de auditorías	Mensual	0
Nº implantadas / Nº acciones decididas en la Rev. Del sistema	Anual	> 80%

Incidencias en los Partes de Inspección por causa propia

Para un número de meses determinado el indicador es:

$100 \times \text{total de incidencias acumuladas} / \text{Total de servicios inspeccionados}$