

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. Se quita el método de satisfacción de clientes	Todos	15/07/2009
6	Se modifica el indicador de satisfacción de clientes	Todos	2011/09/08

REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
3	08/09/2008
4	09/10/2008
5	15/07/2009
6	2011/09/08

Indicadores

INDICADORES DIRECTIVOS	PERIODIC	VALOR DE CONTROL
Nº de Objetivos conseguidos	Mensual	100%
CONTRATACIÓN		
Contratación	Mensual	±5% anual (de 95 a 105% de contratación anual)
PRODUCCIÓN		
Quejas del cliente,	Mensual	0
Incidenias en partes de inspección	Mensual	1 incidencia leve por inspección
Incidenias de servicio	Mensual	2,5%
Incidenias de proveedor	Mensual	2,5%
Nº de reclamaciones*	Mensual	16%
FORMACIÓN-INFRAESTRUCTURA		
Total horas de formación interna	Anual	4 h por operario y año
Incidenias de mantenimiento	Semestral	< 4 incidenias leves por auditoría
INDICADORES DE MEDICIÓN-ANÁLISIS-MEJORA		
Satisfacción del cliente,	Mensual	Porcentaje acumulado anual de reclamaciones < 16%* Valoraciones globales encuestas > 4
Desviación de auditorías	Mensual	0
Nº implantadas / Nº acciones decididas en la Rev. Del sistema	Anual	> 80%

*Como el valor depende de las plagas, ponemos este valor de alerta. Cabe poner un valor incluso mayor.

Incidencias en los Partes de Inspección por causa propia

Para un número de meses determinado el indicador es:

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

Incidencias de servicio

Se considerará incidencia en el servicio el aviso que sea considerado como queja del cliente con causa justificada.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se fundamenta en los siguientes datos:

- Producto y servicio conformes.
- Cumplimiento de servicios contratados y plazos de entrega (retrasos).
- Opinión de los operarios y del director técnico.
- Opinión de los clientes.