



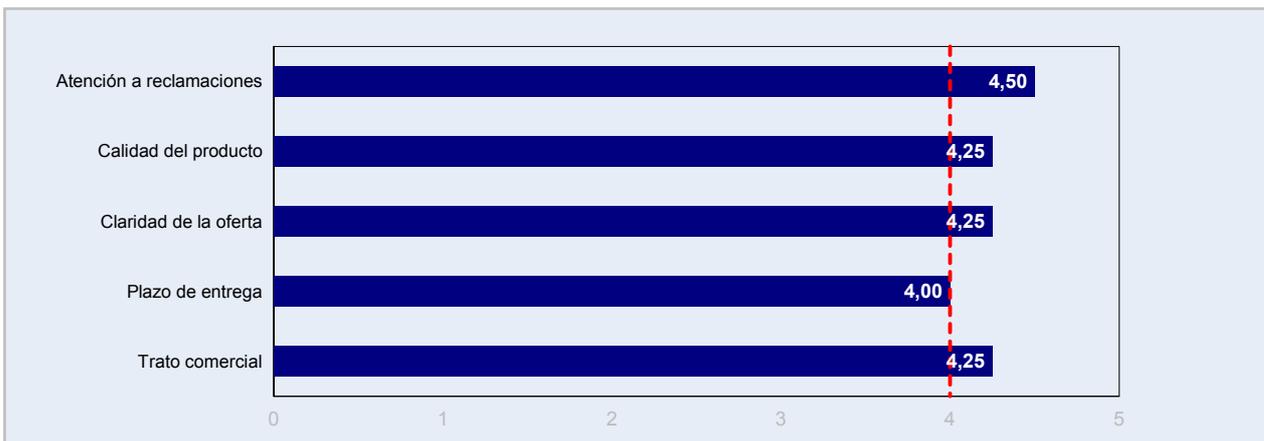
Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

1. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

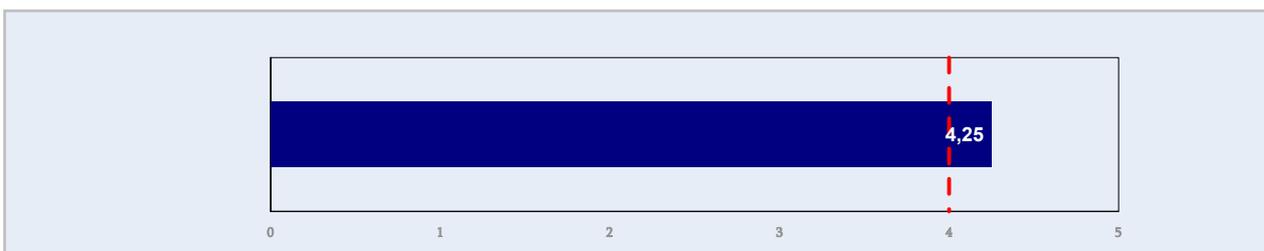
Encuesta de satisfacción: Evaluación inicial

Fecha de realización: 11/10/2005

Promedio de la valoración de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción



Valoración Global de la satisfacción de los clientes encuestados:



Media de satisfacción: **4,25**

Conclusiones:

Como conclusión se extrae que hay que mejorar la atención a reclamaciones de los clientes, ya que es el único valor que está por debajo de 4.

No obstante la valoración general es positiva.



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

2. OBJETIVOS

Pedidos Mensuales 2005					
Conseguido					Se mantiene igual
<u>indicador asociado</u>	<u>inicio</u>	<u>estado</u>	<u>cierre</u>	<u>acciones de mejora</u>	
Pedidos Mes	02/01/05	Abierto		Contratar comercial	

Media pedidos 2004					
No conseguido					Empeora
<u>indicador asociado</u>	<u>inicio</u>	<u>estado</u>	<u>cierre</u>	<u>acciones de mejora</u>	
Pedidos Mes	01/12/04	Cerrado	13/04/05	Proceso de comercial	

Plazo de servicio					
No conseguido					Empeora
<u>indicador asociado</u>	<u>inicio</u>	<u>estado</u>	<u>cierre</u>	<u>acciones de mejora</u>	
Plazo servicio	01/01/05	Abierto			

Coste Mto ISO 9001					
Conseguido					Se mantiene igual
<u>indicador asociado</u>	<u>inicio</u>	<u>estado</u>	<u>cierre</u>	<u>acciones de mejora</u>	
Coste Mantenimiento Sistema de Calidac	01/01/05	Abierto			



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

3. INDICADORES

Pedidos Mes

Evolución del indicador

Fecha	Valor
30/01/05	15,00
30/02/05	20,00
30/03/05	18,00
30/04/05	17,00
30/05/05	19,00
30/06/05	14,00
30/07/05	10,00
30/08/05	2,00
30/09/05	21,00
30/10/05	25,00
30/11/05	24,00

Fecha Alta	01/01/2005
Frecuencia	Mensual
Responsable	JUAN JOSÉ GARCIA
Formula cálculo	Nº de pedidos del mes
Unidades	Pedidos
Tabla Resumen	
Valor medio	17,50
Total	210,00

Plazo servicio

Evolución del indicador

Fecha	Valor
30/01/05	24,00
02/03/05	24,00
02/04/05	26,00
02/05/05	24,00
02/06/05	21,00
02/07/05	20,00
02/08/05	18,00
02/09/05	28,00
02/10/05	23,00

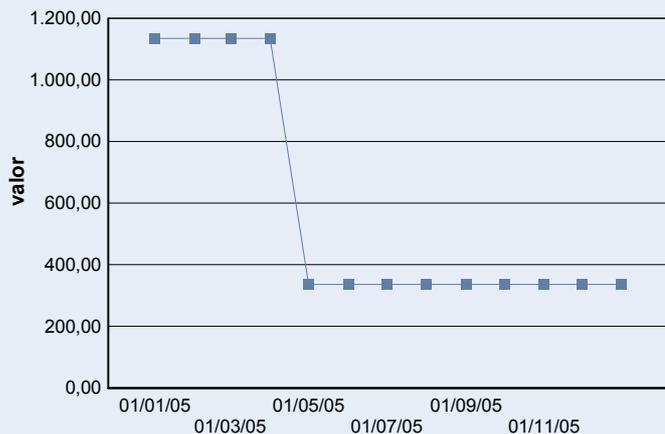
Fecha Alta	01/01/2005
Frecuencia	Mensual
Responsable	SERGIO HERNÁNDEZ
Formula cálculo	Nº medio de días desde pedido hasta albarán
Unidades	Días
Tabla Resumen	
Valor medio	22,96
Total	229,60



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

Coste Mantenimiento Sistema de Calidad

Evolución del indicador



Fecha Alta

01/01/2005

Frecuencia

Mensual

Responsable

ARTURO HERNÁNDEZ

Formula cálculo

Horas dedicadas * coste hora anual

Unidades

€uros

Tabla Resumen

Valor medio

581,54

Total

7.560,00



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

4. AUDITORÍAS

auditorías realizadas

Programa: 2004

<u>fecha prevista</u>	<u>fecha real</u>	<u>estado</u>	<u>incidencias</u>
10/11/05	10/11/05	Abierta	2
15/11/05	15/12/05	Cerrada	1
16/11/05	16/12/05	Abierta	0
25/11/05	25/12/05	Abierta	0
30/11/05	30/12/05	Abierta	0



3 incidencias en total

procesos auditados

- COMERCIAL
- COMPRAS
- FABRICACIÓN
- ALMACEN
- DISEÑO
- FORMACION

auditores

- SERGIO HERNÁNDEZ
- JUAN VICENTE



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

5. INCIDENCIAS

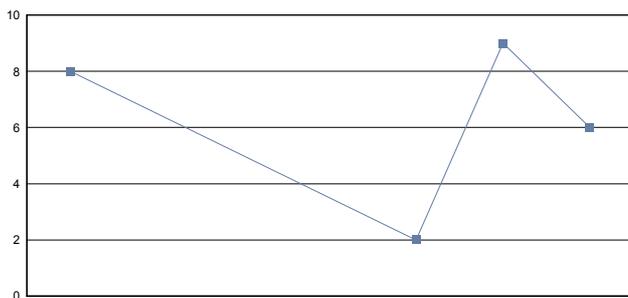




Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

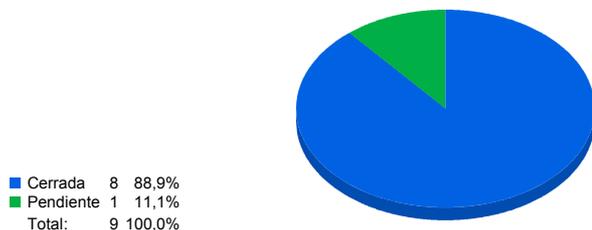
6. ACCIONES DE MEJORA

Evolución de acciones de mejora

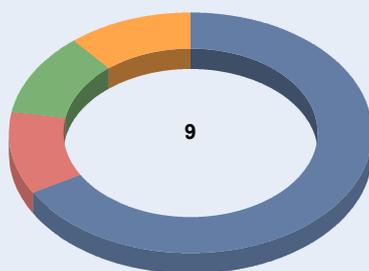


	acciones
dic-04	3
ago-05	1
oct-05	4
dic-05	1
total acciones	9

Estado de acciones de mejora



Acciones de mejora por procesos



Proceso	Cantidad	Porcentaje
COMERCIAL	6	66,7%
COMPRAS	1	11,1%
DISEÑO	1	11,1%
FABRICACIÓN	1	11,1%
Total:	9	100,0%



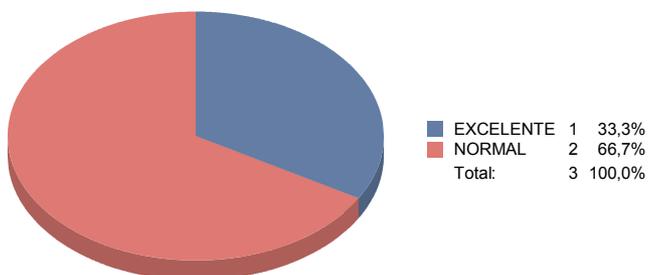
Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

7. PROVEEDORES

Evaluación: 1S 2005

Fecha: 14/01/2005

Clasificación de proveedores

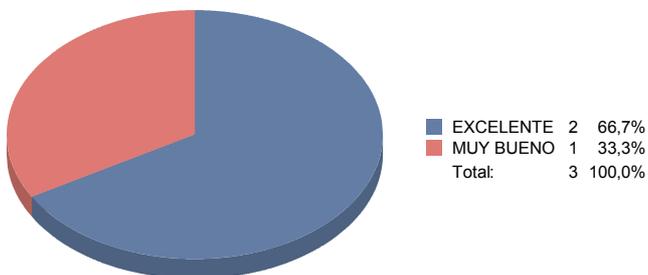


<u>Criterios de evaluación</u>	%
ATENCIÓN A RECLAMACIONES	25,00
CALIDAD DE PRODUCTO	50,00
SERVICIO DE ENTREGA	25,00

Evaluación: 2S 2005

Fecha: 13/07/2005

Clasificación de proveedores



<u>Criterios de evaluación</u>	%
ATENCIÓN A RECLAMACIONES	50,00
CALIDAD DE PRODUCTO	25,00
SERVICIO DE ENTREGA	25,00



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

8. FORMACIÓN

cursos planificados

Plan: Plan 2005

curso

INGLES

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
JUAN VICENTE	23/12/2005		
JUAN JOSÉ GARCIA	23/12/2005		

curso

MARKETING

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
SERGIO HERNÁNDEZ	30/11/2005	✓	✌
JOSE MARIA SERRANO	30/11/2005	✓	✌
JUAN VICENTE	30/11/2005	✓	✌
JUAN JOSÉ GARCIA	30/11/2005		
ARTURO HERNÁNDEZ	30/11/2005	✓	

curso

COMERCIO EXTERIOR

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
JUAN VICENTE	24/11/2005		
JUAN JOSÉ GARCIA	24/11/2005	✓	
ARTURO HERNÁNDEZ	24/11/2005		



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

necesidades de formación

requisito sin cubrir	para las funciones
3 años de experiencia en la empresa	
JUAN VICENTE	Responsable compras
SERGIO HERNÁNDEZ	Responsable compras
Conocimiento de informática	
JOSE MARIA SERRANO	Comercial
JUAN VICENTE	Comercial
Conocimiento del sector	
JUAN VICENTE	Responsable compras
SERGIO HERNÁNDEZ	Responsable compras
Conocimientos de Logística	
SERGIO HERNÁNDEZ	Responsable fabricación
Conocimientos electricidad	
jose	Tecnico instalador
Experiencia de 3 años	
ARTURO HERNÁNDEZ	Comercial
JOSE MARIA SERRANO	Comercial
JUAN VICENTE	Comercial
Informática Usuario	
JUAN VICENTE	Responsable compras



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

necesidades de formación

requisito sin cubrir	para las funciones
Informática Usuario	
SERGIO HERNÁNDEZ	Auxiliar Compras Responsable compras
Inglés avanzado	
JUAN JOSÉ GARCIA	Responsable Comercial
Inglés comercial	
JUAN VICENTE	Comercial
Master en Marketing	
JOSE MARIA SERRANO	Responsable Comercial
JUAN JOSÉ GARCIA	Responsable Comercial
Técnicas de negociación	
JOSE MARIA SERRANO	Responsable compras
JUAN VICENTE	Responsable compras
SERGIO HERNÁNDEZ	Responsable compras



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Continúa siendo vigente.

10. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cambio de instalaciones a las oficinas nuevas.

11. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA

Mejorar el Software de gestión

Comprar Q-bo.org



Revisión por la dirección: Año 2004
Período entre el 01/01/2004 y el 31/12/2005

12. CONCLUSIONES

En 2004 mejoramos en algunos puntos pero todavía nos queda camino por andar.

13. ACCIONES DE MEJORA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<u>asunto</u>	<u>responsable</u>	<u>estado</u>	<u>fecha</u>	<u>relacionada con</u>
Compra Qbo	JUAN JOSÉ GARCIA	Cerrada	31/12/04	Necesidad de recursos
Mejora proceso comercial	JUAN JOSÉ GARCIA	Cerrada	31/12/04	Proceso
Cambio de material	JUAN VICENTE	Cerrada	31/12/04	Producto