

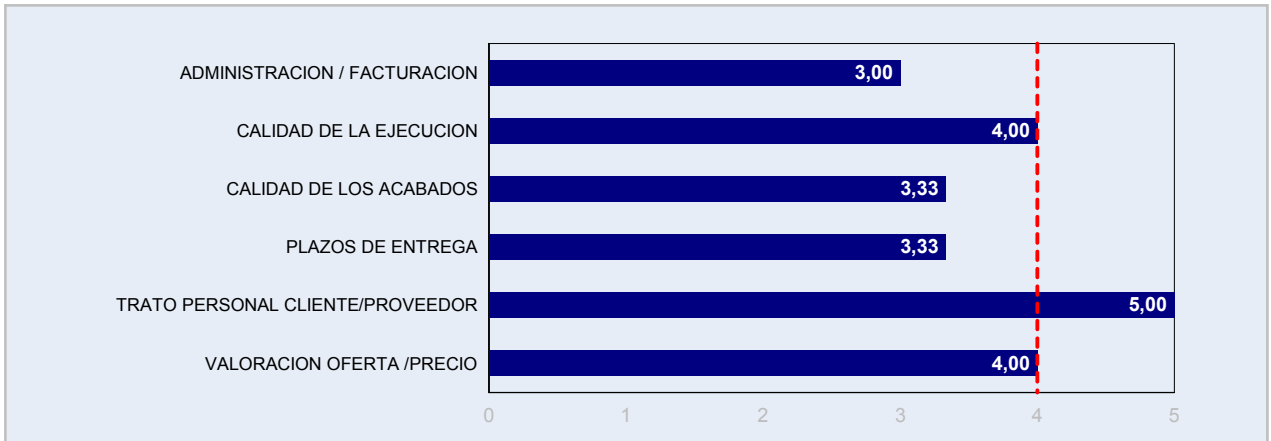


Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

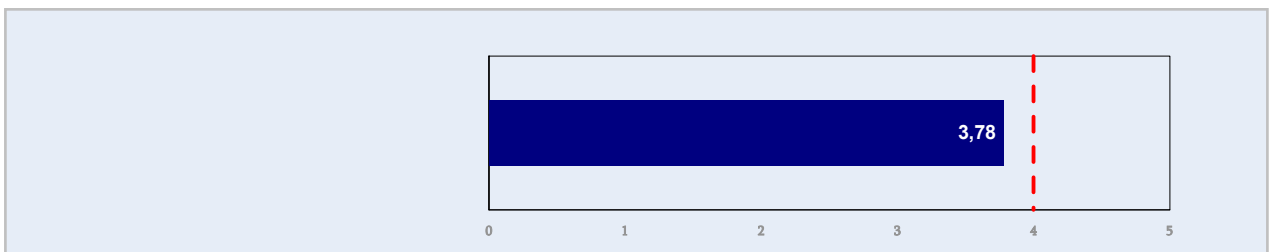
### 1. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Encuesta de satisfacción: CLIENTES  
Fecha de realización: 05/02/2007

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: 3,78

Conclusiones:



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

## 2. OBJETIVOS

### Aumentar Presupuestos contratados

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Presupuestos contratados	18/05/06	Abierto		

### Disminuir Nº Ofertas No ganadas

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Nº Ofertas No Ganadas	19/09/06	Abierto	19/09/06	

### Aumentar la facturación mensual

**No conseguido** Mejora

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Facturación Mensual	01/01/06	Abierto		

### Aumentar la Rentabilidad por Obra

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Rentabilidad por Obra	19/09/06	Abierto		

### Disminuir Nº de Incidencias con proveedores

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Nº de Incidencias con proveedores	19/09/06	Abierto		

### Disminuir los Plazos de entrega de Obra

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Plazos de entrega de Obra	19/09/06	Abierto		

### Disminuir el Nº de Incidencias con Subcontratistas



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Nº de Incidencias con Subcontratistas	19/09/06	Abierto		

**Disminuir el Nº Reclamaciones de Clientes**

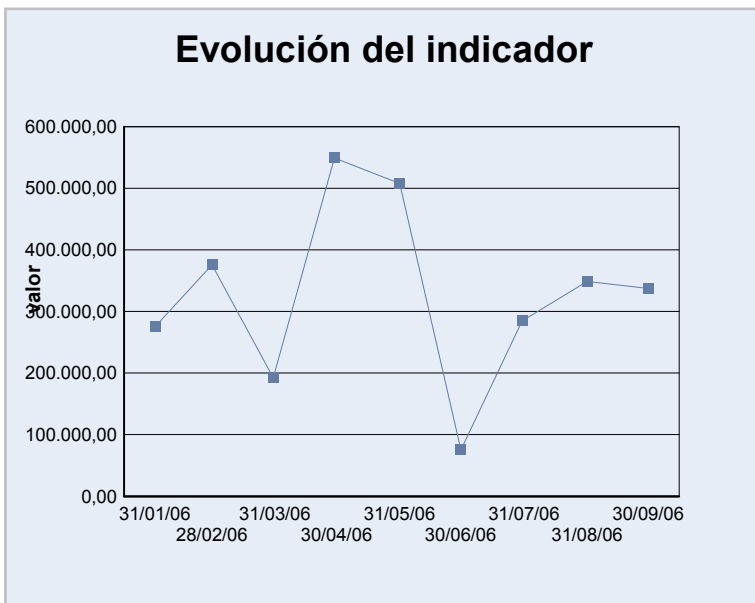
<a href="#">indicador asociado</a>	<a href="#">inicio</a>	<a href="#">estado</a>	<a href="#">cierre</a>	<a href="#">acciones de mejora</a>
Nº Reclamaciones de Clientes	19/09/06	Abierto		



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

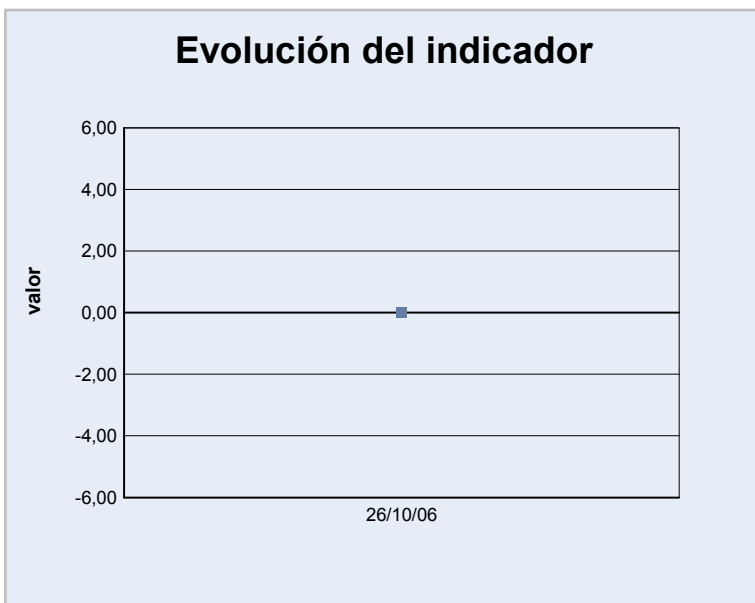
3. INDICADORES

Facturación Mensual



<b>Fecha Alta</b>	01/01/2006	<b>Frecuencia</b>	Mensual
<b>Responsable</b>			
CANDEL SANCHEZ ANA BELEN			
<b>Formula cálculo</b>			
Euros totales con iva			
<b>Unidades</b>			
Facturación Mensual con iva			
<b>Tabla Resumen</b>			
<b>Valor medio</b>	<b>327.344,10</b>	<b>Total</b>	<b>2.946.096,90</b>

Nº de Incidencias con Subcontratistas



<b>Fecha Alta</b>	01/06/2006	<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Responsable</b>			
CHICLANO NARRO ANTONIO JAVIER			
<b>Formula cálculo</b>			
Nº Absoluto			
<b>Unidades</b>			
Incidencias por Obra			
<b>Tabla Resumen</b>			
<b>Valor medio</b>	<b>0,00</b>	<b>Total</b>	<b>0,00</b>



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

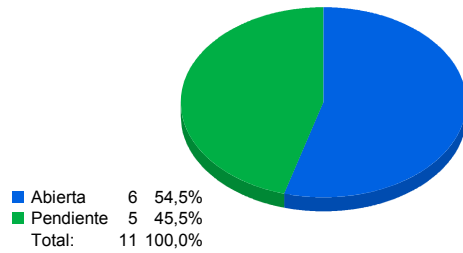
#### **4. AUDITORÍAS**



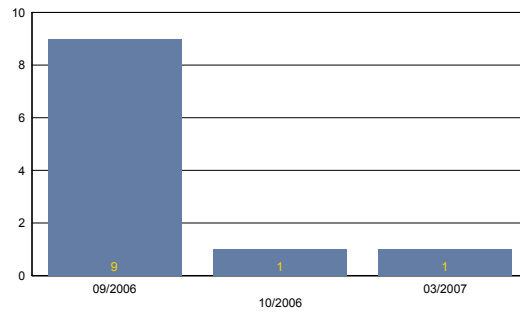
Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

### 5. INCIDENCIAS

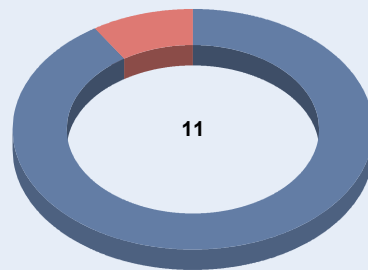
Estado de incidencias



Incidencias por mes



Causas de incidencias



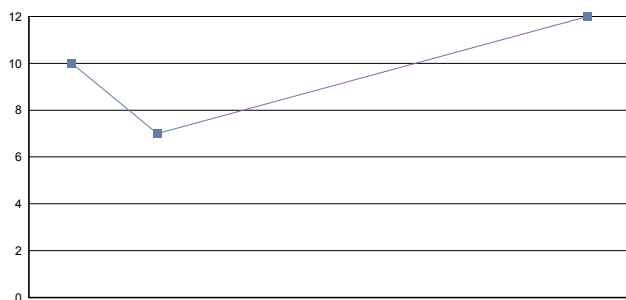
■ FALTA DE IMPLANTACION	10	90,9%
■ SUBCONTRATA	1	9,1%
Total:	11	100,0%



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

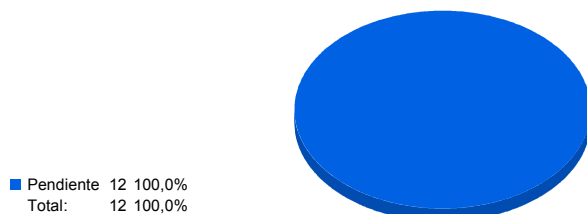
### 6. ACCIONES DE MEJORA

Evolución de acciones de mejora

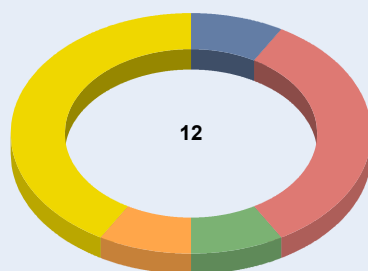


	acciones
sep-06	6
oct-06	1
mar-07	5
<b>total acciones</b>	<b>12</b>

Estado de acciones de mejora



Acciones de mejora por procesos



CALIDAD	1	8,3%
COMERCIAL	4	33,3%
COMPRAS RECEPCION	1	8,3%
DIRECCIÓN	1	8,3%
EJECUCION DE OBRA	5	41,7%
<b>Total:</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



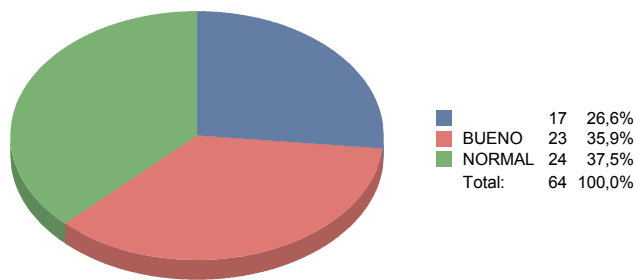
Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

## 7. PROVEEDORES

**Evaluación: 2006**

**Fecha: 21/07/2006**

### Clasificación de proveedores



<u>Criterios de evaluación</u>	%
PLAZOS DE ENTREGA	40,00
PRECIO/CALIDAD	30,00
RECEPCION DEL MATERIAL	20,00
TRATO	10,00



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

## 8. FORMACIÓN

### cursos planificados

#### Plan: PLAN 2006

##### curso

#### IMPLANTACION ISO 9001

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
CANDEL SANCHEZ ANA BELEN	31/10/2006		
LOPEZ GIL PEDRO JOSE	31/10/2006		

##### curso

#### GRUA TORRE

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
CHICLANO LOPEZ JOSE ALBERTO	28/02/2007		

##### curso

#### AUDITOR INTERNO

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
LOPEZ GIL PEDRO JOSE	07/02/2007	✓	✌
LOPEZ GIL PEDRO JOSE	07/03/2007		



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

**necesidades de formación**

<b>requisito sin cubrir</b>	<b>para las funciones</b>
<b>CURSO DE AUDITOR INTERNO</b>	
CANDEL SANCHEZ ANA BELEN	RESPONSABLE DE CALIDAD
<b>ESTUDIOS BASICOS</b>	
AYALA POYATOS ANTONIO	RESPONSABLE DE OBRA
MOLINA PONS ANTONIO	RESPONSABLE DE OBRA
<b>EXPERIENCIA COMO JEFE DE OBRA 2 AÑOS</b>	
AYALA POYATOS ANTONIO	RESPONSABLE DE OBRA
MOLINA PONS ANTONIO	RESPONSABLE DE OBRA
<b>EXPERIENCIA EN DIRECCION DE EMPRESA 5 AÑOS</b>	
CHICLANO ORTEGA ANTONIO	GERENTE
<b>EXPERIENCIA EN EL SECTOR 20 AÑOS</b>	
CHICLANO ORTEGA ANTONIO	GERENTE
<b>EXPERIENCIA EN LA CONSTRUCCION 15 AÑOS</b>	
AYALA POYATOS ANTONIO	RESPONSABLE DE OBRA
MOLINA PONS ANTONIO	RESPONSABLE DE OBRA
<b>HABER PASADO EL PERIODO DE PRUEBA DE 3 MESES</b>	
MARIN MARIN JOSE ANTONIO	OPERARIOS
YEPES MOLINA, FRANCISCO JVIER	OPERARIOS
<b>IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN UNA EMPRESA</b>	
CANDEL SANCHEZ ANA BELEN	RESPONSABLE DE CALIDAD



Revisión por la dirección: 2007  
Período entre el 01/01/2006 y el 27/03/2007

**9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

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

**11. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA**