



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

1. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Encuesta de satisfacción: CLIENTES

Fecha de realización: 05/02/2008

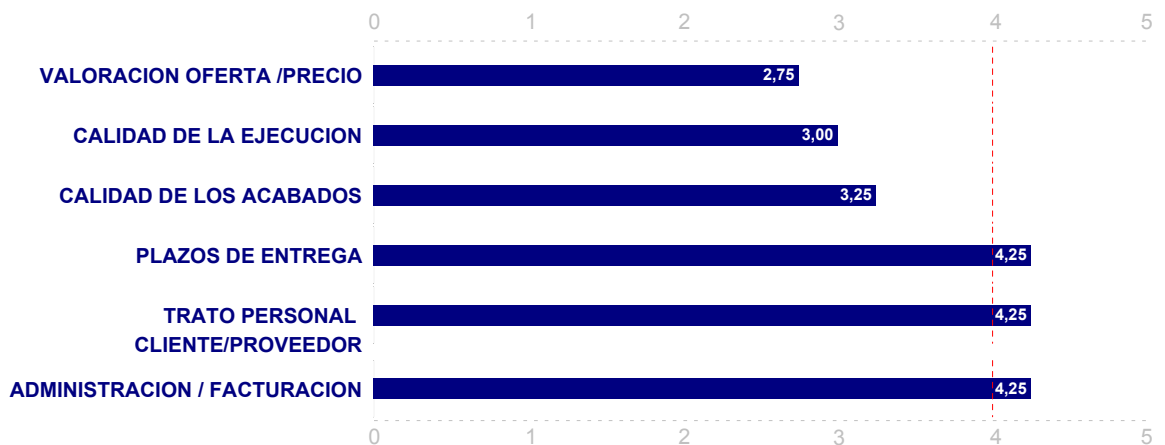
Método de realización de la encuesta

Este año se ha optado por hacer la encuesta por vía telefónica, el responsable de Administración se encargará de realizar dicha encuesta y de comunicar la documentación al responsable para que la documente en el software

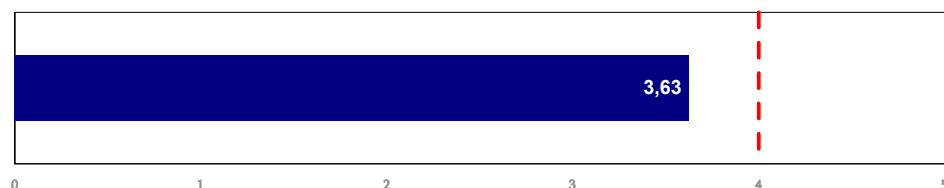
Criterio de selección de encuestados

Este año optamos por realizar las encuestas a los clientes principales de la organización. Son aquellos que representan el 80% de la facturación, pero son el 20% de nuestros clientes

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: **3,63**

Conclusiones

Tras revisar el informe de encuesta de satisfacción y analizar detenidamente sus resultados, 3,63 como media de satisfacción, no estamos contentos con los resultados, ya que solamente uno de nuestros clientes supera el nivel mínimo de calidad que nos hemos impuesto, que es 4.

Esta encuesta nos da pie para realizar acciones de mejora e intentar elevar el grado de satisfacción de nuestros clientes.



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

2. OBJETIVOS

2007 - Aumentar Presupuestos contratados

Conseguido

indicador asociado	inicio	estado	cierre	acciones de mejora
Presupuestos contratados	18/05/06	Cerrado	27/04/07	DESARROLLO DE LA WEB

2007 - Aumentar la facturación mensual

Conseguido

Empeora

indicador asociado	inicio	estado	cierre	acciones de mejora
Facturación Mensual	01/01/06	Cerrado	14/01/09	

2007 - Aumentar la Rentabilidad por Obra

No conseguido

Empeora

indicador asociado	inicio	estado	cierre	acciones de mejora
Rentabilidad por Obra	19/09/06	Abierto		REDUCIR COSTE DE SUBCONTRATA REDUCIR LAS INCIDENCIAS DE LAS SUBCONTRATAS

2008 - Disminuir N° de Incidencias con proveedores

Conseguido

Empeora

indicador asociado	inicio	estado	cierre	acciones de mejora
N° de Incidencias con proveedores	19/09/06	Abierto		

2008 - Disminuir los Plazos de entrega de Obra

Conseguido

Empeora

indicador asociado	inicio	estado	cierre	acciones de mejora
Plazos de entrega de Obra	19/09/06	Abierto		

2008 - Disminuir el N° de Incidencias Subcontrati

No conseguido

Se mantiene igual

indicador asociado	inicio	estado	cierre	acciones de mejora



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

Nº de Incidencias con Subcontratistas	19/09/06	Abierto
---------------------------------------	----------	---------

2008 - Disminuir el Nº Reclamaciones de Clientes

Conseguido

Mejora

<u>indicador asociado</u>	<u>inicio</u>	<u>estado</u>	<u>cierre</u>	<u>acciones de mejora</u>
---------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------------------

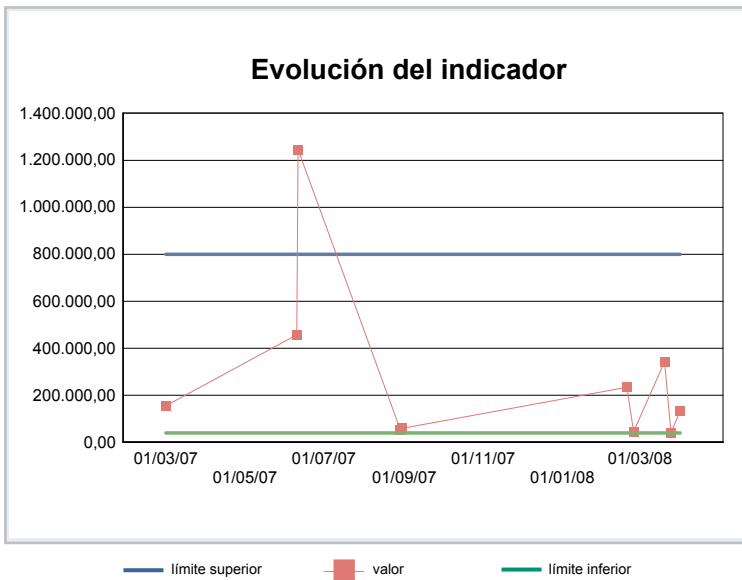
Nº Reclamaciones de Clientes	19/09/06	Abierto
------------------------------	----------	---------



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

3. INDICADORES

Presupuestos contratados



Fecha alta

01/01/2007

Frecuencia

Trimestral

Responsable

CARLOS GÓMEZ

Fórmula cálculo

Euros contratados

Unidades

Euros

Tabla resumen

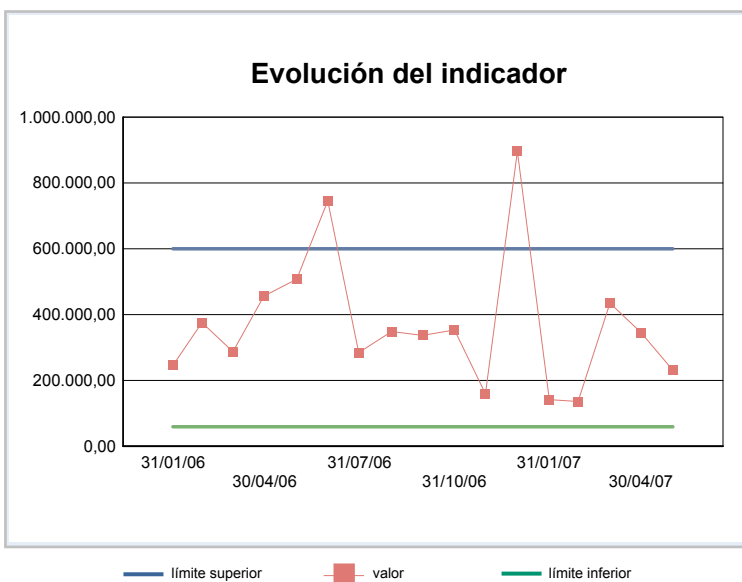
Valor medio

276.929,53

Total

2.769.295,26

Facturación Mensual



Fecha alta

01/01/2006

Frecuencia

Mensual

Responsable

PEDRO GOMEZ GARCÍA

Fórmula cálculo

Euros totales con iva

Unidades

Facturación Mensual con iva

Tabla resumen

Valor medio

370.008,31

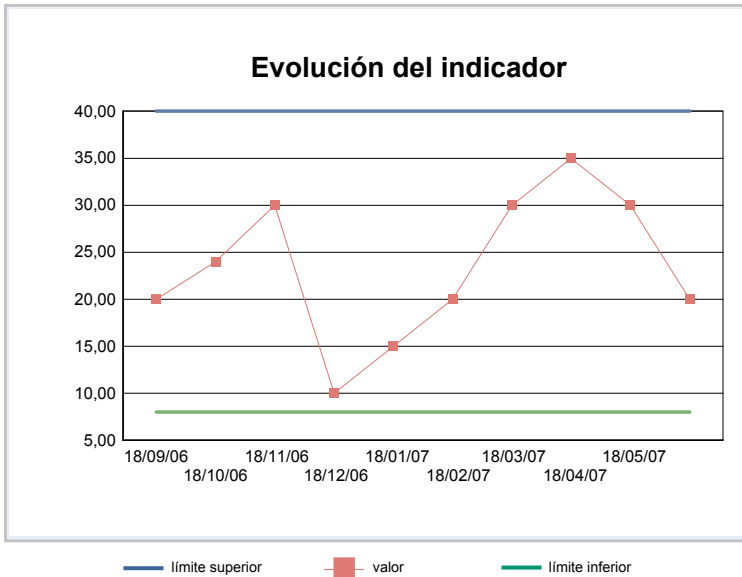
Total

6.290.141,33



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

Rentabilidad por Obra



Fecha alta

18/09/2006

Frecuencia

Mensual

Responsable

PEDRO GOMEZ GARCÍA

Fórmula cálculo

% de Beneficios

Unidades

Porcentaje: facturación - gastos

Tabla resumen

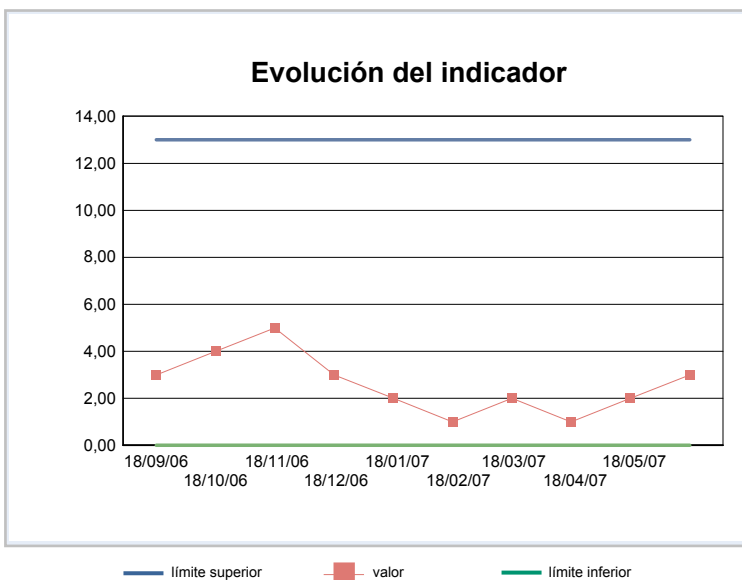
Valor medio

23,40

Total

234,00

Nº de Incidencias con proveedores



Fecha alta

18/09/2006

Frecuencia

Mensual

Responsable

PEDRO GOMEZ GARCÍA

Fórmula cálculo

Nº Absoluto

Unidades

Nº incidencias

Tabla resumen

Valor medio

2,60

Total

26,00



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

Plazos de entrega de Obra



Fecha alta

18/09/2006

Frecuencia

Anual

Responsable

JUAN PEREZ CÁNOVAS

Fórmula cálculo

Días fuera de plazo

Unidades

Días

Tabla resumen

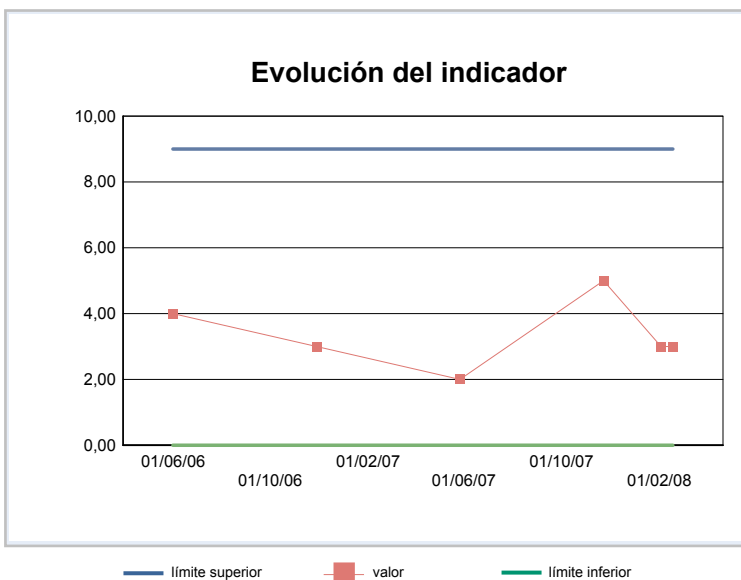
Valor medio

-9,33

Total

-28,00

Nº de Incidencias con Subcontratistas



Fecha alta

01/06/2006

Frecuencia

Semestral

Responsable

PEDRO GOMEZ GARCÍA

Fórmula cálculo

Nº Absoluto

Unidades

Incidencias por Obra

Tabla resumen

Valor medio

3,33

Total

20,00



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

Nº Reclamaciones de Clientes



Fecha alta

18/09/2006

Frecuencia

Anual

Responsable

PEDRO GOMEZ GARCÍA

Fórmula cálculo

Nº Reclamaciones

Unidades

Suma de las Reclamaciones anuales

Tabla resumen

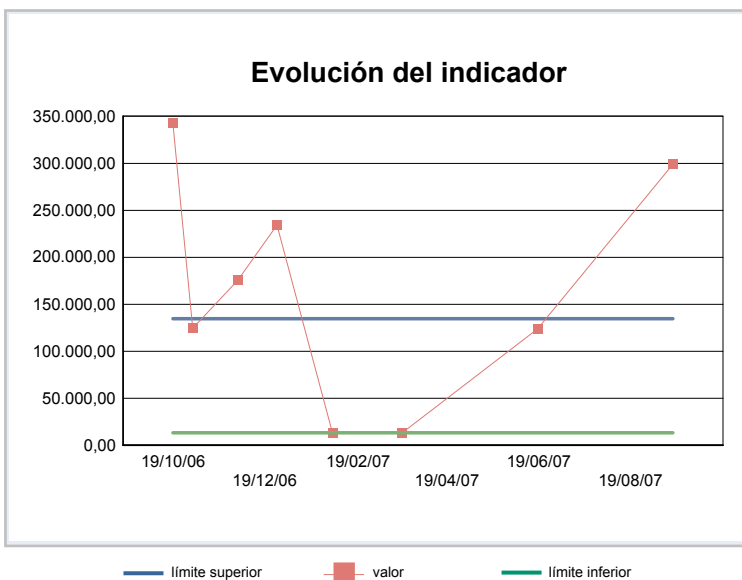
Valor medio

0,67

Total

2,00

Presupuestos no Contratados



Fecha alta

09/10/2006

Frecuencia

Trimestral

Responsable

ROSA LÓPEZ ANDRÉS

Fórmula cálculo

Euros no Contratados

Unidades

Euros

Tabla resumen

Valor medio

165.598,63

Total

1.324.789,00



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

4. AUDITORÍAS

auditorías realizadas

Programa: AUDITORIA 2008

<u>fecha prevista</u>	<u>fecha real</u>	<u>estado</u>	<u>incidencias</u>
20/02/08	18/02/08	Abierta	1



1 incidencias en total

procesos auditados

- COMERCIAL
- PLANIFICACION DE OBRA
- SUBCONTRATACION
- EJECUCION DE OBRA
- FACTURACION
- DIRECCIÓN
- COMPRAS RECEPCION

auditores

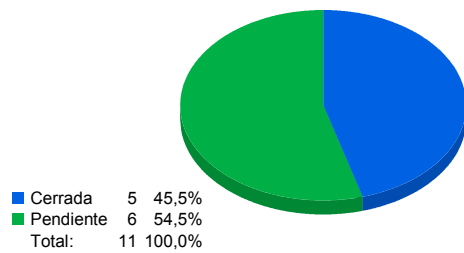
- MARIA SÁNCHEZ



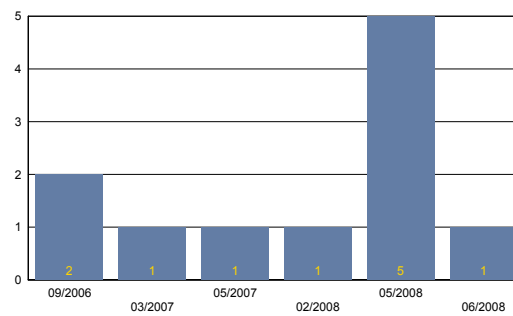
Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

5. IINCIDENCIAS

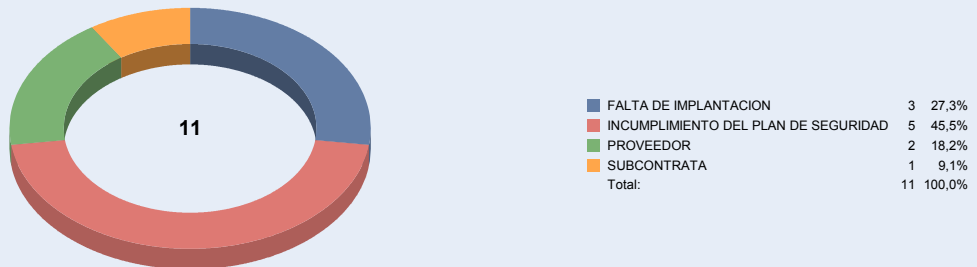
Estado de incidencias



Incidencias por mes



Causas de incidencias

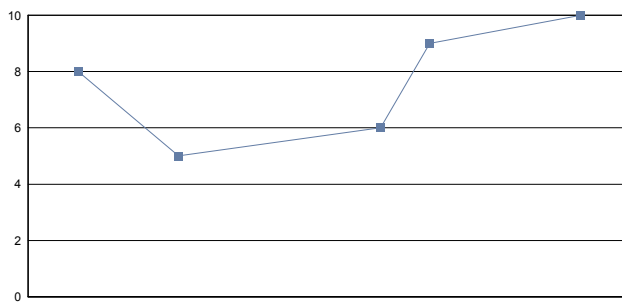




Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

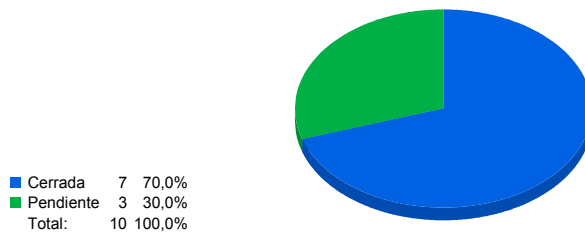
6. ACCIONES DE MEJORA

Evolución de acciones de mejora

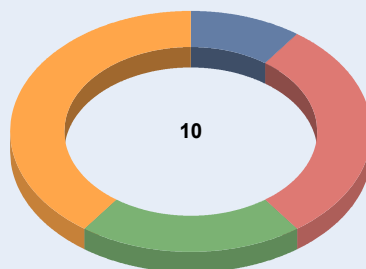


	acciones
mar-08	3
may-08	1
sep-08	2
oct-08	2
ene-09	2
total acciones	10

Estado de acciones de mejora



Acciones de mejora por procesos



Proceso	Cantidad	Porcentaje
CALIDAD	1	10,0%
COMERCIAL	3	30,0%
COMPRAS RECEPCION	2	20,0%
EJECUCION DE OBRA	4	40,0%
Total	10	100,0%



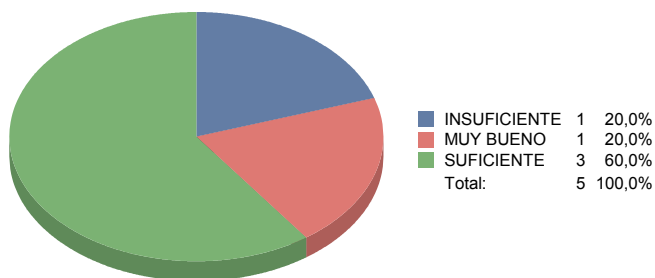
Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

7. PROVEEDORES

Evaluación: EVALUACIÓN 2008

Fecha: 14/01/2009

Clasificación de proveedores



Criterios de evaluación	%
FORMA DE PAGO	40,00
PLAZOS DE ENTREGA	10,00
PRECIO/CALIDAD	30,00
RECEPCION DEL MATERIAL	20,00



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

8. FORMACIÓN**cursos planificados****Plan: PLAN 2008****curso****APLICACIONES INFORMATICAS**

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
PEDRO GOMEZ GARCÍA	01/01/2008	✓	✌
ROSA LÓPEZ ANDRÉS	01/01/2008	✓	✌
ROSA LÓPEZ ANDRÉS	09/10/2008	✓	✌
JUAN PEREZ CÁNOVAS	01/01/2008	✓	✌
JUAN PEREZ CÁNOVAS	09/10/2008	✓	✌
CARLOS GÓMEZ	01/01/2008	✓	✌
CARLOS GÓMEZ	09/10/2008	✓	✌
PEDRO LÓPEZ	01/01/2008	✓	✌
ANTONIO SAURA	01/01/2008	✓	✌
MARIA SÁNCHEZ	01/01/2008	✓	✌

curso**IMPLANTACION ISO 9001**

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
PEDRO GOMEZ GARCÍA	02/12/2008	✓	✌
ROSA LÓPEZ ANDRÉS	02/12/2008	✓	✌
JUAN PEREZ CÁNOVAS	02/12/2008	✓	✌
CARLOS GÓMEZ	02/12/2008	✓	✌
PEDRO LÓPEZ	02/12/2008	✓	✌
ANTONIO SAURA	02/12/2008	✓	✌



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

FICTIZIA S.A.

21/01/2009

Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

curso

IMPLANTACION ISO 9001

<u>asistentes</u>	<u>fecha</u>	<u>realizado</u>	<u>eficaz</u>
MARIA SÁNCHEZ	02/12/2008	✓	✌

necesidades de formación

requisito sin cubrir	para los puestos
CONOCIMIENTOS EN INFORMATICA	
ROSA LÓPEZ ANDRÉS	RESPONSABLE DE ADMINISTRACION
CURSO DE AUDITOR INTERNO	
MARIA SÁNCHEZ	AUDITOR INTERNO
CURSO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ANUAL	
PEDRO LÓPEZ	OPERARIOS



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

9. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

LA DIRECCIÓN CREE QUE LA POLITICA ES CORRECTA CON LAS ASPIRACIONES Y ESTA EN CONSONANCIA CON LAS EXPECTATIVAS DEL MOMENTO.

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

EN EL CASO DE ASUMIR MAS OBRA NECESITARIAMOS CONTRATAR MAS PERSONAL DE CARA A PRINCIPIOS DEL AÑO 2008, ADEMAS SE HA METIDO UNA PERSONA EN ADMINISTRACION QUE SE LE VA A PREPARAR PARA QUE AYUDE AL RESPONSABLE DE CALIDAD CON LO QUE SE ESTARÁ MAS ENCIMA DEL SEGUMIENTO Y MEDICION DEL SISTEMA.

11. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA

ES URGENTE PARA LA ORGANIZACIÓN TERMINAR LA PAGINA WEB PARA AFIANZAR MAS LA IMAGEN DE LA EMPRESA



Revisión por la dirección: 2007
Período entre el 01/01/2006 y el 14/01/2009

12. CONCLUSIONES

SATISFACCION DEL CLIENTE:

LA ENCUESTA HA SALIDO PARA SER LA PRIMERA EN GENRAL MUY BIEN PERO NOS HEMOS PUESTO COMO OBJETIVO LLEGAR DURANTE ESTE AÑO AL 4 DE PUNTACION MEDIA DE SATISFACCION.

EL CLIENTE INDEPRO NOS HA PUNTUADO BAJO, PERO ESTO FUE POR UNA RECLAMACION QUE TUVIMOS Y ADEMAS NO ES REPRESENTATIVO YA QUE ESTE CLIENTE ES AMIGO Y SE TOMO LA ENCUESTA UN POCO A BROMA SEGUN COMENTA GERENCIA.

OBJETIVOS:

ESTAN PLANTEADOS LOS OBJETIVOS DEL 2008 PERO TODAVIA NO PODEMOS SACAR GRANDES CONCLUSIONES YA QUE LLEVAN POCO TIEMPO Y LOS ANALIZAREMOS A PRIMEROS DE AÑO CUANDO VOLVAMOS A REALIZAR LA REVISION POR LA DIRECCION, GERENCIA QUIERE QUE SE ABRA UN OBJETIVO NUEVO PARA AUMENTAR EL N° DE OBRAS EN ALTA TENSION.

INDICADORES: EL INDICADOR DE FACTURACION DEL 2008 NO SE LE HA REALIZADO EL SEGUIMIENTO CON LO QUE FALTA PONERLO AL DIA LOS DEMAS TODAVIA NO SE VE LA EVOLUCION A FECHA DE HOY PORQUE MUCHOS SON TRIMESTRALES.

AUDITORIA INTERNA:

SE HA REALIZADO Y ESTA CERRADA ADEMAS DE SUBSANADA LA INCIDENCIA DETECTADA.

INCIDENCIAS:

LAS ACUSAS DE LAS INCIDENCIAS ALGUNAS QUEDAN UN POCO GENERALIZADAS CON LO QUE EL RBLE DE CALIDAD AJUSTARA MAS ESTAS, PARA PODER EN LA SIGUIENTE REVISION DE LA DIRECCION DETALLAR Y ANALIZAR CON MAYOR GRADO LAS CAUSAS CON TODOS LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS.

ACCIONES DE MEJORA:

SE HAN REALIZADO UN MAYOR NUMERO DE ACCIONES EN LOS DPTO: ING, MNTO Y COMPRAS/ALMACEN CON LO QUE EL RBL DE LAS INSTALACIONES (ENCARGADO DE BAJA T) AÑADE MEJORAS EN ESTA REVISION.

EN CUANTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA SE ESTABLECEN AQUELLAS QUE VAMOS A EMPRENDER.

COMO ES UNA EMPRESA TODAVIA JOVEN Y EN PLENO CRECIMIENTO, CREEMOS QUE EL SISTMA DE CALIDAD VA APORTAR MAS SEGURIDAD Y CONFIANZA EN NUESTROS CLIENTES.

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>
SEGURIDAD	CARLOS GÓMEZ	Cerrada	27/03/08	Necesidad de recurso
FURGONETA	CARLOS GÓMEZ	Cerrada	27/03/08	Necesidad de recurso