

**CUADRO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO POR PROCESOS**

**PE1D4**

Rev.: 10

Fecha: 15/01/2018

PROCESO	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO	FRECUENCIA REVISIÓN	PROPIETARIO	NIVEL DE REFERENCIA	MÁX/ MÍN
PE1	Rentabilidad del negocio	Porcentaje de beneficio antes de impuestos del periodo sobre la facturación	EFICACIA	TRIMESTRAL	Miguel A. de la Torre	15%	MIN
PE1	Tendencia en la evolución del resultado económico	Porcentaje de las amortizaciones sobre el total de ventas del periodo	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Miguel A. de la Torre	17%	MAX
PE1	Personal sobre ventas	Total de remuneración trabajadores frente a total de ventas del periodo analizado	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Miguel A. de la Torre	43%	MAX
PE2	Nº de sugerencias presentadas	Nº de sugerencias presentadas del periodo en valor absoluto	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Javier Gonzalez	2	MIN
PE2	Porcentaje de sugerencias implantadas frente a presentadas	Porcentaje de las acciones que se han implantado con éxito frente a las presentadas en el periodo analizado	EFICIENCIA	ANUAL	Javier Gonzalez	30	MIN
PE2	Reducción costes en mejoras	Porcentaje de reducción de costes como consecuencia de la implantación eficaz de mejoras	EFICACIA	TRIMESTRAL	Javier Gonzalez	10	MIN
PC1	Crecimiento de ventas	Incremento porcentual de ventas sobre el periodo n-1	EFICACIA	ANUAL	Miguel A. de la Torre	2%	MIN
PC1	Diversificación de la cartera clientes	Porcentaje de la facturación del cliente principal sobre facturación total del periodo	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Miguel A. de la Torre	85%	MAX
PC2	Planificado frente a producido	Porcentaje de las piezas planificadas en línea de pintura frente a las realmente producidas en el periodo	EFICIENCIA	MENSUAL	Natanael López	90	MIN
PC2	Horas perdidas en planificación por recuperaciones	Nº de horas invertidas en la línea de producción en recuperaciones sobre el total de lo planificado	EFICACIA	MENSUAL	Natanael López	10	MAX
PC3	Facturación media por operario (MOD)	Total de ventas frente a días laborables de Mano de Obra Directa (MOD)	EFICIENCIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	450	MIN
PC3	Mejora del presupuesto para la producción	Porcentaje de (suministros+M. primas+Coste de mano de obra) sobre el total de ventas del periodo	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Jesús Colmenero	55	MAX
PC3	Rendimiento por sección (línea pintura)	Rendimiento ponderado de la línea de pintura	EFICIENCIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	85	MIN
PC3	Rendimiento por operario (O.C.)	Rendimiento ponderado de la sección de operaciones complementarias	EFICIENCIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	100	MIN
PC3	Horas improductivas	Nº de horas invertidas en realizar tareas no productivas	EFICACIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	225	MAX
PC4	Control de entregas urgentes	Porcentaje del total de referencias urgentes pedidas por el cliente frente a las entregadas	EFICIENCIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	100	MIN
PC4	Suplementos de flete	Nº de transportes urgentes realizados en el periodo por incumplimiento de las entregas	EFICACIA	TRIMESTRAL	Jesús Colmenero	0	MAX
PC4	Nivel de entrega o Tasa de servicio GESTAMP	Envíos correctos entre el total de envíos	EFICACIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	90	MIN

**CUADRO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO POR PROCESOS**

**PE1D4**

Rev.: 10

Fecha: 15/01/2018

PROCESO	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO	FRECUENCIA REVISIÓN	PROPIETARIO	NIVEL DE REFERENCIA	MÁX/ MÍN
PC4	Nivel de entrega o Tasa de servicio , resto de clientes	Envíos correctos entre el total de envíos	EFICACIA	MENSUAL	Jesús Colmenero	90	MIN
PC5	Nº de facturas no aceptadas por clientes	Nº de facturas en valor absoluto no aceptadas por los clientes debido a errores en estas	EFICIENCIA	MENSUAL	Rafael Soriano	0	MAX
PC5	Cumplimiento plazos de facturación	Retraso en más de dos días laborables mensuales 15/30	EFICACIA	MENSUAL	Rafael Soriano	2	MAX
PC6	Satisfacción global del cliente	Puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción	EFICACIA	ANUAL	Juan A. Anguita	6	MIN
PC6	Nº de atributos insatisfactorios en encuesta de satisfacción clientes	Porcentaje de respuestas con puntuación inferior al objetivo obtenidas en las encuestas de satisfacción cliente	EFICIENCIA	ANUAL	Juan A. Anguita	6	MAX
PA1	Cumplimiento plan de auditorías	Auditorías planificadas frente a auditorías realizadas en fecha	EFICIENCIA	ANUAL	Javier Navarro	100	MIN
PA1	% acciones fuera de plazo	Acciones correctivas fuera de plazo	EFICACIA	TRIMESTRAL	Javier Navarro	0%	MAX
PA2	Evaluación periódica proveedores (calidad)	Porcentaje de proveedores tipo A sobre el total de proveedores evaluados	EFICACIA	MENSUAL	Rafael Soriano	85%	MIN
PA2	Evaluación periódica proveedores (entregas)	Porcentaje de proveedores con puntuación mayor de 75 sobre el total de proveedores aprobados	EFICACIA	MENSUAL	Rafael Soriano	85%	MIN
PA2	Mantenimiento costes de las compras	Porcentaje que suponen las compras de suministros y materia prima sobre el total facturado	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Rafael Soriano	35%	MAX
PA3	Personal de Estructura	Personal estructura / Total mano de obra	EFICACIA	MENSUAL	Rafael Soriano	15%	MAX
PA3	Personal indefinido	Personal indefinido/ Total mano de obra	EFICACIA	TRIMESTRAL	Rafael Soriano	60%	MAX
PA3	Accidentes leves con baja medica	Nº Accidentes del periodo / Total mano de obra	EFICACIA	MENSUAL	Rafael Soriano	4%	MAX
PA3	Accidentes graves	Total del periodo en valor absoluto	EFICACIA	MENSUAL	Rafael Soriano	0%	MAX
PA3	Nivel de absentismo	Porcentaje sobre el total de horas trabajadas	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Rafael Soriano	6%	MAX
PA3	Satisfaccion laboral	Fórmula del PA3R8	EFICACIA	ANUAL	Rafael Soriano	0,5	MIN
PA3	Aumento/disminucion satisfacción personal	Comparación entre años consecutivos	EFICACIA	ANUAL	Rafael Soriano	1	MAX
PA4	% Máquinas con mayor Nº de Ord.Mant. Correctivas	Número de máquina con un valor superior a 5 O.M.Correc. mensuales	EFICIENCIA	MENSUAL	Javier Navarro	1%	MAX

**CUADRO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO POR PROCESOS**

**PE1D4**

Rev.: 10

Fecha: 15/01/2018

PROCESO	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO	FRECUENCIA REVISIÓN	PROPIETARIO	NIVEL DE REFERENCIA	MÁX/ MÍN
PA4	%Ord. Mant.Preventivo planificadas frente a ejecutadas en plazo	Ordenes de O.M.Preventivo, ejecutadas en plazo (4 días) .	EFICIENCIA	MENSUAL	Javier Navarro	70%	MIN
PA4	Nº Máquinas con paradas productivas (Tiempo de reparación)	Número de "Paradas de máquina" cuya reparación sea superior a 8 horas.	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	2	MAX
PA4	Nº Máquinas con paradas productivas (Tiempo de reacción)	Número de "Paradas de máquina" cuya reparación se inicie después de 1h de la incidencia	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	4	MAX
PA5	Nº de incidentes internos	Nº de incidentes internos declarados	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	200	MAX
PA5	PPM's internas	Piezas rechazadas por millon de piezas fabricadas.	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	7000	MAX
PA5	Nº de incidentes clientes GESTAMP	Nº de incidentes recibidos - Acumulado anual	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	8	MAX
PA5	PPM's cliente GESTAMP	Piezas rechazadas técnicas por millon de piezas entregadas	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	20	MAX
PA5	Nº de incidentes cliente T. Corral	Nº de incidentes recibidos - Acumulado anual	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	10	MAX
PA5	PPM's cliente T. Corral	Piezas rechazadas técnicas por millon de piezas entregadas	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	20	MAX
PA5	Nº de incidentes cliente KNORR-BREMSE	Nº de incidentes recibidos - Acumulado anual	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	10	MAX
PA5	PPM's cliente KNORR-BREMSE	Piezas rechazadas técnicas por millon de piezas entregadas	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	20	MAX
PA5	Nº de incidentes cliente COMPIN	Nº de incidentes recibidos - Acumulado anual	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	10	MAX
PA5	PPM's cliente COMPIN	Piezas rechazadas técnicas por millon de piezas entregadas	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	20	MAX
PA5	Costes de no calidad internos	% costes de fallos internos / facturación	EFICIENCIA	MENSUAL	Javier Navarro	2%	MAX
PA5	Costes de no calidad externos	% costes de fallos externos/ facturacion	EFICIENCIA	MENSUAL	Javier Navarro	0,25%	MAX
PA5	Contestación incidentes en fecha	% de contestaciones en fecha	EFICIENCIA	MENSUAL	Javier Navarro	100	MIN
PA6	Tasa de cumplimiento de calibraciones	% equipos dentro del plazo de calibración	EFICACIA	ANUAL	Javier Navarro	100	MIN
PA6	% de realización de verificaciones internas	% verificaciones realizadas/planificadas	EFICIENCIA	ANUAL	Javier Navarro	100	MIN

**CUADRO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO POR PROCESOS**

**PE1D4**

Rev.: 10

Fecha: 15/01/2018

PROCESO	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO	FRECUENCIA REVISIÓN	PROPIETARIO	NIVEL DE REFERENCIA	MÁX/ MÍN
PA7	Copias de seguridad realizadas en fecha	Nº de copias de seguridad planificadas en fecha planificadas	EFICACIA	MENSUAL	Javier Navarro	100	MIN
PA7	Nº de documentos no controlados	Nº de documentos encontrados que no estén reflejados en el sistema de gestión de calidad	EFICIENCIA	ANUAL	Javier Navarro	0	MAX

Aprobado por: Gerencia