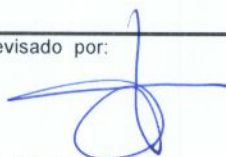


PROCESO	CÓDIGO	INDICADOR	VALOR REF.	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / INFORMACIÓN
GESTIÓN DE RECURSOS	1	GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE FORMACION %	≥85%	CUATRIMESTRAL	Gerencia	Plan de formación
	2	% DE PERSONAL QUE HA RECIBIDO UN CURSO	≥50%	CUATRIMESTRAL	Gerencia	Plan de formación /Ficha personal
GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES	3	PROVEEDORES NUEVOS HOMOLOGADOS / AÑO	≥5	CUATRIMESTRAL	RCMA	Listado de proveedores
	4	PROVEEDORES DESHOMOLOGADOS/AÑO	≤ 2	CUATRIMESTRAL	RCMA	Listado de proveedores
	5	% PROVEEDORES ISO 9001:2008	≥ 25%	CUATRIMESTRAL	RCMA	Listado proveedores
GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	6	% DE PROVEEDORES CON SGMA	≤ 10%	ANUAL	Administración	Listado de proveedores
	7	% PAPEL COMPRADO RECICLADO	≥ 2%	ANUAL	Administración.	Pedido de compra / Albarán
	8	Nº NO CONFORMIDADES AMBIENTALES/AÑO	≤ 2	CUATRIMESTRAL	RCMA	No conformidades
RELACIÓN CLIENTES / ESTUDIOS	9	TOTAL PRESUPUESTOS PRESENT. PARTICULAR	≥ 10	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Presupuestos
	10	RELACION OBRA ADJUDICADAS OBRAS/OBRAS OFERTADAS	≥ 1	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Contrato
EJECUCIÓN DE OBRA	11	Nº DE OBRAS EN LAS QUE SE SUPERA EL PLAZO DE ENTREGA EN 3 MESES	≤ 0	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Contrato / Acta de recepción
	12	Nº NO CONFORMIDADES /AÑO	≤ 15	CUATRIMESTRAL	RCMA	listado no conformidades
REPOSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13	GRADO CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS CALIDAD Y MA %	100%	CUATRIMESTRAL	Gerencia	Objetivos de Calidad y Medio Ambiente
MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	14	NIVEL MEDIO DE SATISFACCION DE CLIENTES	≥ 8	ANUAL	RCMA	Encuestas de satisfacción de cliente
	15	GRADO DE CONTESTACIÓN ENCUESTAS (%)	≥ 90%	ANUAL	RCMA	Encuestas de satisfacción de cliente
	16	Nº ACCIONES CORRECTIVAS PLANTEADAS	≥ 2	CUATRIMESTRAL	RCMA	Listado de AACC / AAPP
	17	Nº ACCIONES PREVENTIVAS PLANTEADAS	≥ 2	CUATRIMESTRAL	RCMA	Listado de AACC / AAPP
POSVENTA	18	Nº INCIDENCIAS	≤ 15	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Informes incidencias
	19	Nº INCIDENCIAS IMPUTABLES A ALMOZARA	≤ 3	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Informes incidencias
	20	DÍAS QUE MEDIAN DESDE LA NOTIFICACIÓN DEL CLIENTE Y LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA-ALMOZARA	≤ 15	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Informes incidencias
	21	DÍAS QUE MEDIAN DESDE LA NOTIFICACIÓN DEL CLIENTE Y LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA-OTRO GREMIO	≤ 25	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Informes incidencias
MANTENIMIENTO	22	COMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (%)	100%	CUATRIMESTRAL	Administración	Plan de mantenimiento preventivo
	23	Nº AVERIAS AÑO	≤ 20	CUATRIMESTRAL	Administración	Ficha maquinaria
DOCUMENTACIÓN	24	Nº DE DOCUMENTOS DEL SGCMA REVISADOS	≥10	CUATRIMESTRAL	RCMA	Listado de documentos y formatos en vigor.
COMUNICACIÓN	25	Nº VISITAS CLIENTES	≥15	CUATRIMESTRAL	Técnicos	Nº Informes visita cliente
COSTES	26	% GASTO PUBLICIDAD RESPECTO AÑO ANTERIOR	≥15%	CUATRIMESTRAL	Administración	Facturas/Albaranes

Elaborado y revisado por:



Resp. Calidad y Medio Ambiente

Aprobado por:



Gerente