

INFORME DE REFERENCIAS Y DATOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE EUQUALITY NETWORKS, S.L.U.

ÍNDICE:

1. Objeto del informe
2. Datos de la Organización
3. Anexos



Elaborado por:
(firma y fecha)

Guillermo Campamá
31 de Diciembre de 2010

1. OBJETO DEL INFORME

El presente informe, elaborado por el EuQuality Networks, S.L.U, tiene por objeto presentar datos referentes a la Gestión de los procesos de nuestra Organización, la Satisfacción de nuestros clientes y la gestión de nuestras debilidades.

Los datos aquí presentados muestran una evolución desde el ejercicio 2002 hasta el ejercicio 2010, no disponiéndose de datos en algunos aspectos para todo el plazo de estudio.

También es objeto del presente informe, la presentación de evidencias de implantaciones efectuadas (Anexo I) a título de referencias.

Deseamos remarcar el hecho de que la información presentada en el presente informe ha sido recogida en el momento de confeccionarlo sin la necesidad de realizar ningún esfuerzo para su obtención dado que la filosofía en base a la cual implantamos un Sistema de Gestión en una Organización es la de establecer una herramienta de Control que permita el tratamiento de la información sobre los indicadores críticos de nuestros procesos con el fin de apoyar a la Dirección en la toma de decisiones que contribuyan a la mejora continua de la empresa y a la satisfacción del cliente en todo momento.

2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. NO CONFORMIDADES

En EuQuality, se han registrado de 26 No Conformidades, un 25,71% menos que en 2009, lo que a diferencia de años anteriores, se considera que no existe relajación en el registro de NC, sino que se ha mejorado internamente. Se quiere pensar que la NC nº 1 de 2010 ha dado sus frutos. De estas 26 No Conformidades, el 57,69% son internas, respecto a un 62,86% en 2009, un 26,92% son reclamaciones de clientes en relación con un 28,57% en 2009, y por último, el 15,38% representa incumplimiento de proveedores, frente a 8,57% en 2009. Como análisis vemos que internas y externas se han reducido a favor de proveedores. Los motivos principales de no conformidad según categorización del Manual de Calidad son los siguientes:

- CUMPLIMIENTO SISTEMÁTICAS (23%)
- PROVEEDORES (19%)
- ERRORES ADMINISTRATIVOS (15%)

Respecto a 2009, se repite el cumplimiento de sistemáticas pero con importante caída (pasa del 37% al 23%) mientras que entra en escena proveedores y errores administrativos. Cabe celebrar que el pasado año se destacó Planificación, falta satisfacción y comunicación externa como tipologías más destacadas y este año se han eliminado.

Como datos significativos, observamos los siguientes indicadores:

INDICADOR	2006	2007	2008	2009	2010
Plazo medio de resolución de NC (acumulado en días)	43,85 días	31,37 días	33,13 días	45,34 días	23,36 días

Se ha reducido notablemente el plazo de cierre respecto a 2009, lo que indica el cumplimiento del valor asociado al indicador definido al respecto, que en la anterior revisión se fijo en 30 días.

2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con la exigencia de incrementar el número de clientes y el grado de respuesta a nuestras inquietudes, analizamos su grado de satisfacción, obteniendo las siguientes conclusiones:

El estudio realizado se basa en los cuestionarios recibidos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. La metodología aplicada está detallada en el Manual de Calidad, según el cuál, se remite cuestionario a todos los clientes a los cuales se les ha prestado un servicio y finalizado el mismo.

En la muestra presentada, se obtiene la siguiente información:

	CO	FO	AI	PD	MT	AE
Encuestas enviadas	7	22	4	3	17	39
Encuestas recibidas	3	10	4	3	10	10
% Respuesta Encuestas	42,86%	45,45%	100,00%	100,00%	58,82%	25,64%
Media Satisfacción Clientes	4,21	4,26	4,69	4,68	4,53	4,51

Como lectura de los datos obtenidos, observamos que la muestra recogida este año mejora levemente sin ser una muestra importante. Pasamos de 22 a 40 cuestionarios cumplimentados en todo el año. A partir de esta conclusión, todo análisis realizado debe continuar realizándose con la correspondiente prudencia y nunca como base para la toma de decisiones estratégicas. Se genera la propuesta de mejora nº 1 al respecto con el objeto de disponer de mayor y mejor información sobre satisfacción de clientes que permita incrementar el valor añadido y la retroalimentación. La puntuación media es de 4,48, levemente inferior al 4,52 obtenido en 2009, pero con un total de clientes encuestados un 81,82% superior.

A continuación, realizamos un estudio comparativo por actividad:

Consultoría y Auditoría (PD)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Media Satisfacción Clientes	4,56	3,86	4,48	4,34	4,56	4,38	4,68
<i>Trato comercial; agilidad ante solicitud de ofertas de servicios, nivel de cobertura de necesidades</i>	5,00	4,00	4,40	4,40	4,50	5,00	4,67
<i>Grado de conocimiento de su sector de actividad por parte del personal designado</i>	4,50	4,00	3,90	4,60	4,50	5,00	4,00
<i>Adecuación en tiempo y forma a los plazos previstos en el desarrollo del servicio</i>	4,50	4,00	4,50	4,40	4,50	5,00	4,67
<i>Capacidad técnica del personal designado (claridad en explicaciones, capacidad de respuesta ante consultas)</i>	4,50	4,00	4,80	4,40	4,50	5,00	4,67
<i>Aptitudes del personal designado</i>	4,50	4,00	4,70	4,60	5,00	5,00	5,00
<i>Valor añadido o valor diferencial respecto a otras empresas de consultoría / auditoría</i>	4,50	3,00	4,50	3,75	4,50	0,00	4,50
<i>Calidad técnica del servicio en líneas generales</i>	4,50	4,00	4,40	4,20	4,50	5,00	5,00
<i>Agilidad en el tratamiento y respuesta ante posibles NC incurridas</i>	4,50		4,60	4,20	4,50	5,00	5,00

Se observa un incremento en la valoración media del servicio dado que en 2009 se valoró con 0 el valor añadido. Esto significa que en realidad, 4 aspectos bajan en 2010 a pesar de que la media sea superior. La caída mas importante es "Grado de conocimiento del sector".

Formación

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Media Satisfacción Alumnos		3,98	3,81	4,56	3,90	4,11	4,26
<i>Organización General del Curso</i>		3,60	4,00	4,50	3,92	4,32	4,40
<i>Material para los alumnos</i>		4,00	4,50	5,00	3,75	4,18	3,90
<i>Facilidad de acceso y navegación web / Estado del aula</i>		3,40	3,00	4,50	4,33	4,63	4,60
<i>Contenido teórico del curso</i>		3,60	4,00	4,50	3,67	3,68	3,90
<i>Ejercicios y casos prácticos del curso</i>		4,80	3,00	4,00	4,00	3,68	4,10
<i>Resolución de preguntas y dudas por parte del tutor</i>		4,60	4,50	5,00	4,08	4,39	4,56
<i>Ritmo del curso</i>		3,40	3,50	4,50	3,33	3,71	4,10
<i>Agilidad en el tratamiento y respuesta ante posibles NC incurridas</i>		4,40	4,00	4,50	4,08	4,29	4,56

En el área de formación, los resultados muestra que existe una leve mejora en los resultados. El elemento menos valorado es el material para los alumnos. Existe una propuesta de mejora abierta que se ha aplazado a 2011 por limitación de recursos económicos para invertir. Se retoma como acción de mejora nº 2.

Auditoría Interna

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Media Satisfacción Clientes	5,00	4,21	4,75	4,38	4,67	4,57	4,88	4,69
<i>Trato comercial; agilidad ante solicitud de ofertas de servicios, nivel de cobertura de necesidades</i>	5,00	4,33	5,00	4,50	5,00	4,60	5,00	4,50
<i>Grado de conocimiento de su sector de actividad por parte del personal designado</i>	5,00	4,33	4,00	4,00	3,67	4,33	4,50	5,00
<i>Adecuación en tiempo y forma a los plazos previstos en el desarrollo del servicio</i>	5,00	4,00	5,00	4,50	5,00	4,53	5,00	5,00
<i>Capacidad técnica del personal designado (claridad en explicaciones, capacidad de respuesta ante consultas)</i>	5,00	4,00	5,00	4,50	4,67	4,80	4,50	5,00
<i>Aptitudes del personal designado</i>	5,00	4,67	5,00	4,50	5,00	4,80	5,00	4,50
<i>Valor añadido o valor diferencial respecto a otras empresas de consultoría / auditoría</i>	5,00	4,00	4,00	4,50	4,67	4,42	5,00	4,50
<i>Calidad técnica del servicio en líneas generales</i>	5,00	4,00	5,00	4,50	4,33	4,47	5,00	4,50
<i>Agilidad en el tratamiento y respuesta ante posibles NC incurridas</i>	5,00	4,33	5,00	4,00	5,00	4,60	5,00	4,50

El análisis de los datos obtenidos en Auditoría Interna, pone de relieve una caída en la valoración de 2010 después de en 2009, un incremento muy importante en el grado de satisfacción de clientes, pasando del 4,88 al 4,69, no obstante, sigue siendo el servicio más valorado. Se genera la propuesta de mejora nº 3 de 2011 en relación con el Informe de Auditoría a partir de la retroalimentación del cliente.

Mantenimiento

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Media Satisfacción Clientes		4,50	4,38	4,35	4,36	4,60	4,64	4,53
<i>Trato comercial; agilidad ante solicitud de ofertas de servicios, nivel de cobertura de necesidades</i>		4,00	4,25	4,47	4,50	4,33	4,86	4,54
<i>Grado de conocimiento de su sector de actividad por parte del personal designado</i>		4,00	4,00	4,13	3,88	4,53	4,57	4,23
<i>Adecuación en tiempo y forma a los plazos previstos en el desarrollo del servicio</i>		5,00	4,75	4,33	4,38	4,80	4,71	4,62
<i>Capacidad técnica del personal designado (claridad en explicaciones, capacidad de respuesta ante consultas)</i>		5,00	4,75	4,47	4,50	4,80	4,71	4,62
<i>Aptitudes del personal designado</i>		5,00	4,25	4,60	4,63	4,42	4,86	4,77
<i>Valor añadido o valor diferencial respecto a otras empresas de consultoría / auditoría</i>		4,00	4,00	4,07	4,25	4,47	4,57	4,33
<i>Calidad técnica del servicio en líneas generales</i>		4,00	4,50	4,40	4,50	4,60	4,29	4,54
<i>Agilidad en el tratamiento y respuesta ante posibles NC incurridas</i>		5,00	4,50	4,33	4,25	4,60	4,57	4,62

Los valores obtenidos muestran, tras un incremento en la valoración desde 2006, una caída en la puntuación media, A pesar de estar levemente por encima del promedio de satisfacción de todos los servicios, debemos esforzarnos especialmente con este servicio dado que es la base de facturación fija y un elemento de apuesta estratégica a tenor de los datos analizados en apartados anteriores. El elemento que mas retrocede es el “Grado de conocimiento del sector de actividad”.

Consultoria (CA, MA, IN)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Media Satisfacción Clientes	4,35	4,33	4,13	4,65	-	4,13	3,50	4,21
<i>Trato comercial; agilidad ante solicitud de ofertas de servicios, nivel de cobertura de necesidades</i>	4,50	4,67	4,00	4,86	-	4,33	1,00	4,67
<i>Grado de conocimiento de su sector de actividad por parte del personal designado</i>	4,00	3,67	3,25	4,00	-	3,33	4,61	3,33
<i>Adecuación en tiempo y forma a los plazos previstos en el desarrollo del servicio</i>	4,00	4,33	4,25	4,43	-	4,00	4,50	4,33
<i>Capacidad técnica del personal designado (claridad en explicaciones, capacidad de respuesta ante consultas</i>	4,50	4,67	4,25	4,71	-	4,00	4,00	4,67
<i>Aptitudes del personal designado</i>	4,33	4,67	4,25	4,86	-	4,33	5,00	4,67
<i>Valor añadido o valor diferencial respecto a otras empresas de consultoría / auditoría</i>	4,33	3,67	4,25	4,83	-	4,33	5,00	4,00
<i>Calidad técnica del servicio en líneas generales</i>	4,67	4,33	4,25	4,86	-	4,00	5,00	3,67
<i>Agilidad en el tratamiento y respuesta ante posibles NC incurridas</i>	4,50	4,67	4,50	4,71	-	4,67	4,50	4,50

Cabe destacar la mejora significativa en este servicio, dado el especial aumento en la valoración, que vuelve a alcanzar niveles cercanos a la media de satisfacción. El elemento menos valorado vuelve a ser “Grado de conocimiento de su sector de actividad”.

En consecuencia general, se genera la NC nº 2 de 2011 como base para analizar como mejorar este aspecto.

2.3. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

En cuanto a la evolución de la empresa, cabe destacar los siguientes datos respecto al nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para 2010:

Indicador	2009	2010	OBJ. 2010	OBJ. 2011
nº Ofertas Emitidas al año	97	112	100	120
Nº Ofertas Aceptadas al año	39	36	42	42
% Incidencias Internas (I)	64,71%	57,69%	80,00%	80,00%
% Incidencias Externas (E)	29,41%	26,92%	10,00%	10,00%
% Incidencias Proveedores (P)	5,88%	15,38%	10,00%	10,00%
Promedio Plazo Ejecución Propuestas de Mejora	48.86	125,67	30	45
% propuestas de mejora finalizadas	53,85%	43,48%	60,00%	60,00%
PROCESOS PD				
Desviación Media	0,78	-0,66	0	0
Antelación Media Envío Programa	7,00	7,00	5	7
Plazo medio Envío Informe Lista NC	0,00	0,00	0	0
% Respuesta Encuestas	-	33,00%	75,00%	50,00%
Plazo Media Envío Carta Agradecimiento	-	1,00	5	3
Media Satisfacción Clientes	-	4,68	4,40	4,50
PROCESOS AI				
Antelación Media Envío Programa	8,33	8,80	5	7
Plazo medio Envío Informe Lista NC	0,17	0,17	0	0
% de Clientes que responden al PAC	33,00%	50%	100,00%	100,00%
Media Plazo Recepción PAC	27,00	11,67	15	15
Media Plazo Envío Informe Final / PAC	1,50	4,00	5	5
% Respuesta Encuestas	60,00%	100,00%	75,00%	100,00%
% Clientes encuestados	60,00%	66,67%	100,00%	75,00%
Plazo Media Envío Carta Agradecimiento	0,00	2,50	5	3
Media Satisfacción Clientes	4,88	4,69	4,75	4,75
PROCESOS CONSULTORIA				
Desviación Media CA	-0,20	3,53	0	
Desviación Media MA	1,17		0	
Desviación Media IN	-	2,58	0	
Desviación Media VA	0,00	-0,23	0	
Antelación Media Envío Programa	5,00	7,14	5	
Plazo medio Envío Informe Lista NC	0,00	0,00	0	
% de Clientes que responden al PAC	66,67%	42,86%	100,00%	100,00%
Media Plazo Recepción PAC	16,00	23,00	30	15
Media Plazo Envío Informe Final / PAC	0,00	10,00	5	5
Promedio NC Auditoria Interna	5,33	3,00	3	
% Respuesta Encuestas	0,00%	42,86%	75,00%	50,00%
Plazo Medio Recepción Encuesta	-	0,33		
Plazo Media Envío Carta Agradecimiento	-	0,67	5	3
Media Satisfacción Clientes	-	4,21	4,50	4,25

CONTROL PROCESOS FO				
Media Antelación envío DOCUMENTACION	-17,08	-6,50	7	7
Media Corrección	2,40	1,31	3	3
Media Envío DIPLOMA	5,38	2,20	5	3
% Alumnos que acaban el curso	72,73%	100,00%	75,00%	100,00%
% Respuesta Encuestas	22,22%	45,45%	75,00%	50,00%
Plazo Media Envío Carta Agradecimiento	0,00	1,40	5	3
Media Satisfacción Clientes	4,11	4,26	4,20	4,30
CONTROL PROCESOS MT				
Antelación Media Envío Programa	9,36	7,53	5	
Plazo medio Envío Informe Lista NC	1,36	0,00	0	
% de Clientes que responden al PAC	47,37%	55,00%	100,00%	75,00%
Media Plazo Envío Informe Final / PAC	0,00	12,29	5	3
% Respuesta Encuestas	% Respuesta Encuestas	35,71%	58,82%	75,00%
% Clientes Encuestados	50,00%	60,71%	100,00%	100,00%
Plazo Media Envío Carta Agradecimiento	-3,80	0,08	5	3
Media Satisfacción Clientes	4,93	4,53	4,50	4.60

3. ANEXOS

Anexo I: Referencias

ANEXO I – REFERENCIAS

SECTOR	EMPRESA
TRABAJO TEMPORAL	ALLBECON, E.T.T.
MENSAJERIA	CATALANA DE TREBALL ETT, S.L. GESTIÓN DE ENVIOS, S.L.
ALIMENTACIÓN	TALEX, S.L. LAPASIÓN INTERNACIONAL, S.A. PENEDES DISTRIBUCION ALIMENTARIA, S.L. AHUMADOS ARTE, S.L.
TRANSPORTES	ARAGONÉS TRANSPORTS, S.A. MUDANZAS Y TRANSPORTES A. RAYA
SEGURIDAD	GRUP CATALÀ DE SEGURETAT, S.A. AMIDA SISTEMES DE SEGURETAT, S.A.
INSTALACIONES Y OBRAS	PELMAR, S.A. MAYNOU, S.L. AELECTROL 2000, S.L. FERPI INSTALACIONES, S.L. JOSEP GIRBAU, S.L. C. S. BASIC, S.A. ESCRAM 99, S.L. ALUMINIO Y VIDRIO BENITO, S.L.
TEXTIL	IMECSA GÉNERES DE PUNT SANZ, S.C.P. COMERCIAL BAIX BARCELONÉS, S.A. FORNITURES ACTUALS, S.L.
METALURGICO	QUETEX, S.A. MECANITZATS PARÉS, S.L. AIR-MECON, S.A GEWOSINT HISPANIA, S.L. COMATEC-ISMAR, S.L. METALÚRGICAS IBICENCAS, S.L. ASEI, S.L. PROMOLD, S.L.
MANUFACTURA DEL CORCHO FORMACIÓN	MECANITZATS FRAME, S.L. CONRADO VILAR, S.A. CENDIS CENTRE DE FORMACIÓ ASSOCIACIÓ DE CENTRES DE PERRUQUERIA ICEP

LIMPIEZA	AULA DE FORMACIÓ PROFESSIONAL – USSOC FUNDACIÓ PRIVADA MONTSIÀ GRUP CHAPLINS AMBIMANTE, S.A. CENTER OPERATION, S.L. ECYSMUR, S.L. COORD-EQUIP, S.L. GICA, S.L.
ARTES GRÁFICAS	IBÉRICA GRÁFICA, S.A. GRAF-93, S.L.
INGENIERIA	TRADING DE AUTOMATISMOS Y CONSTRUCCIONES VÉRTICE – EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN MUT-SONIC, S.L. ARTCO, S.L.
PROGRAMACIÓN E INFORMÁTICA	PISTA CERO, S.L. GRUPO MRI, S.L.
ELECTRICA Y ELECTRÓNICA	ALFAMAP, S.L. INTERTRONIC MC CABLEADOS, S.A. ROBOTEC SYSTEMS, S.L. GESTIÓ INTEGRAL DE TECNOLOGÍA Y LOGÍSTICA, S.L.
FABRICACIÓN MOBILIARIO	MOBILIARIO DE OFICINA POLINYÀ 2000, S.A. MORENILLA 4, S.L.
MANTENIMIENTOS URBANOS	URBE SBD, S.L. TERRA APLICACIONES DE PINTURA, S.L. KLOTTER, S.L.
INGENIERIA Y DOMÓTICA SANITARIO	CONTROLLI IBERICA I, S.A. BIOMETRIA MÈDICA I SOCIAL, S.A. CENTRE MEDIC I REHABILITACIÓ, S.L. EUROGINE
EXTINTORES	STAR-FOC SEGURETAT, S.A. FIRE STOCK, S.L. PROICSA, S.L.
PROMOCIÓ DE OBRAS	FERCON SMA 2000, S.L. PROMOCIONES Y CONTRATAS MEDITERRANEAS, SL CONSTRUCCIONES CASTELL-GAVA, S.L. CONSTRUCGRAMA 2000, S.L. CONSPROMA, S.L.
COMERCIALIZACIÓ	IBERSOLAR ENERGIA, S.A. B2B, S.L. ESMELUX, S.L.

OTROS SERVICIOS

INTERBERG, S.L.
COMHER, S.L.
ESMELUX, S.L.
CONSORCI PROMOCIÓ DEL MOIANÉS
MARCK-PACK, S.L.
MAIL-MARK, S.L.
KS MORROS CARROSERIES, S.L.
GESTICOM, S.L.
RADIO ASISTENCIA, S.L.
CONS-TE CONCESIONES, S.L.
ASSOCIACIÓ SANT TOMAS PARMO
GEC DE LA FAMILIA – SOM JOVES
SVA SOFTWARE ESPAÑA, S.L.

BUFETES DE ABOGADOS

VOLSEURE L'AUXILIAR DE L'ESPECTACLE
BUFETE MESTRE
MAGENTA S. XXI, S.L.

SERVICIOS ASISTENCIALES

BUFETE LOPEZ-MALLO
GERIÁTRICO LLUNA GRAN
RESIDENCIA GERIÁTRICA FRONT BLAU
RESIDENCIA COLONIAS EXTRANJERAS DE
BARCELONA
RESIDENCIA FUENTES CARRIONAS
RESIDENCIA EL RECER
RESIDENCIA SOL MAR
GRUP DE RESIDENCIES STA. RITA
RESIDENCIA M^a DE LA SALUD
RESIDENCIA CASA LES MONGES

GUARDERIAS Y LUDOTECAS

LLAR D'INFANTS VILADOMAT
LLAR D'INFANTS BABAR
LLAR D'INFANTS BAMBI
LLAR D'INFANTS IRIS
LLAR D'INFANTS ELS GEGANTS

LABORATORIOS

INELTEC, S.A.
LEC, S.L.

EQUIPOS DE MEDIDA Y OTROS

HT INSTRUMENTS, S.A.
TESMED, S.L.

AUTOMOCIÓN

COMPONENTES METALICOS DEL
MEDITERRANEO, S.L.