



KPI

Nº revisión 1
Fecha 12/07/2019

KPI	Proceso asociado	TOTAL	Rango (VR)
% de marcaje Presenzia	Planificación / Producción	63,88	95% de cada mes
Nº de quejas	Producción / Satisfacción del cliente	6	2 mensual global en sistema continuo >6 meses
Nº de NC	Producción / Satisfacción del cliente	25	maximizar
Nº NC clientes	Satisfacción cliente / Producción	2	1 mensual.
Nº NC internas	Satisfacción cliente / Producción	23	maximizar
Nº de inspecciones control	Planificación / Producción	12,75	>20 mensuales
Nº de acciones de mantenimiento correctiv	Mantenimiento	18	<21 anual
% acciones de mantenimiento correctivo	Mantenimiento	0,040816327	<0,2
Nº de presupuestos	Comercial y Ventas	172	>140
Nº de presupuestos firmados	Comercial y Ventas	63	maximizar
% éxito de presupuestos	Comercial y Ventas	36,63	20-100%
% satisfacción cliente	Comercial y Ventas	4,52	>4
% falta asistencia trabajo por nº de servicios	Planificación / Producción /RRHH	0,051504691	2%
% absentismo (bajas laboral, enfermedad y accidente) en numero de servicios Servicio mantenimiento	Planificación / Producción /RRHH	2,336413426	5%