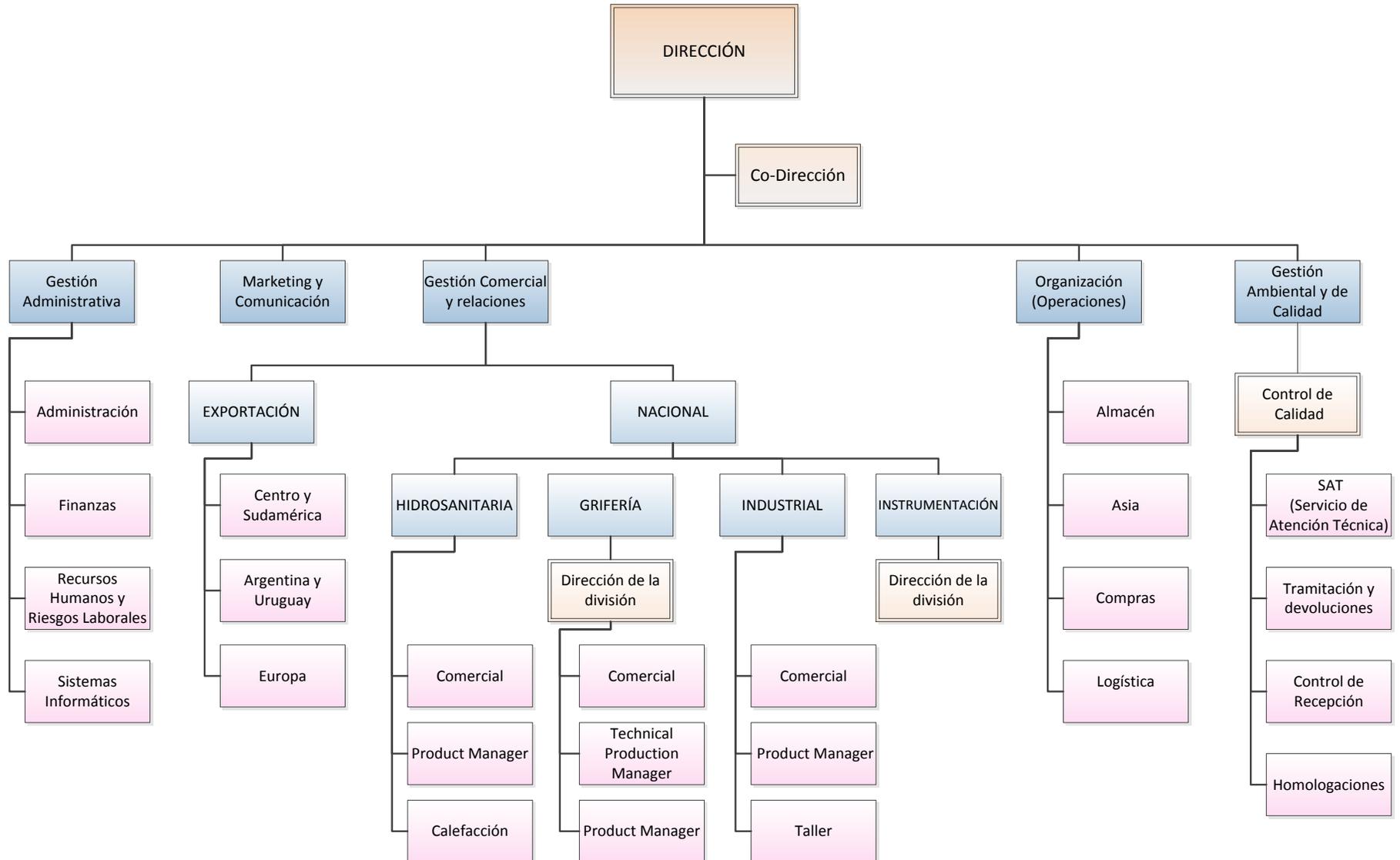


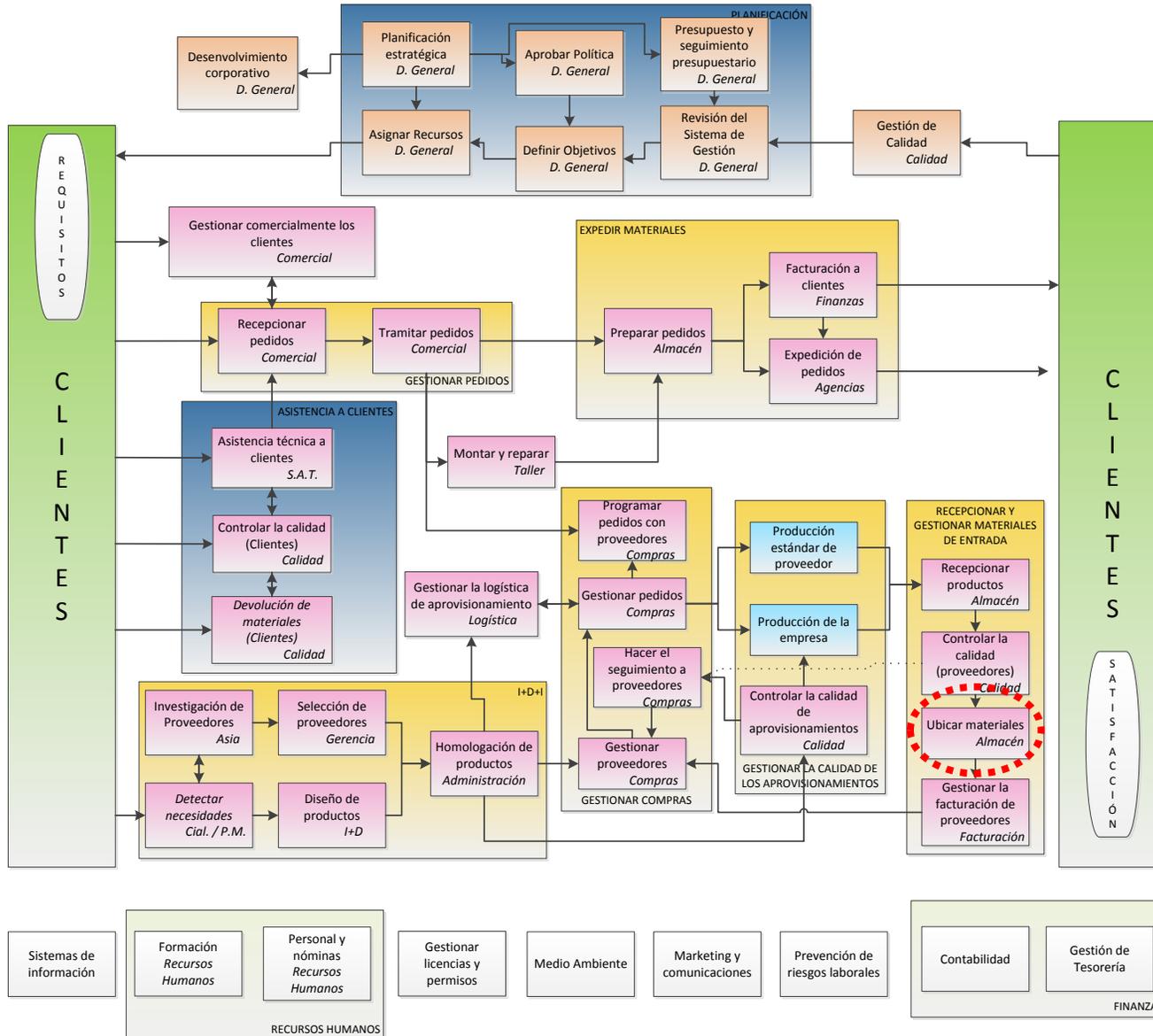
# APÉNDICE A

## ORGANIGRAMA EMPRESARIAL



# APÉNDICE B

## MAPA DE PROCESOS



# APÉNDICE C

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### PROGRAMA DE MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE

GENEBRE considera imprescindible para mejorar, conocer la percepción que de nuestra empresa, productos y servicios tienen nuestros clientes. El campo de identificación de su empresa es voluntario.

Empresa: \_\_\_\_\_

Persona de contacto: \_\_\_\_\_

Los productos que les suministramos habitualmente son:

Linea Hidrosanitaria	<input type="checkbox"/>	Electroválvulas	<input type="checkbox"/>	Válvula Industriales	<input type="checkbox"/>
Racores RAC-GE	<input type="checkbox"/>	Calefacción	<input type="checkbox"/>	Válvulas con actuador	<input type="checkbox"/>
Otros racores	<input type="checkbox"/>	Instrumentación	<input type="checkbox"/>	Fittings inoxidable	<input type="checkbox"/>
Contadores de Agua	<input type="checkbox"/>	La Grifería	<input type="checkbox"/>	Válvulas inox. línea sanitaria	<input type="checkbox"/>

% de participación sobre sus compras de producto GENE BRE \_\_\_\_\_

¿Cree que puede aumentar sus compras a GENE BRE? SI  NO

¿En qué porcentaje? \_\_\_\_\_

La forma de puntuar es muy sencilla: 1 (Muy deficiente) 3-4 (deficiente) 5 (aprobado) 6 (bien) 7 (notable) 9-10 (excelente). En la columna de la derecha etiquetada como "A", por favor, indique los 4 apartados que más valora de las 12 preguntas.

Valoración	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	A
¿Como valora a GENE BRE, S.A.?											
La calidad de nuestros productos es...											
El cumplimiento de nuestros plazos de entrega es...											
Nuestra tarifa de precios es...											
Nuestra capacidad para resolver urgencias es...											
La periodicidad de visitas de nuestros agentes es...											
Nuestro asesoramiento técnico es...											
Nuestro servicio postventa es...											
Nuestros montajes especiales Linea Industrial son...											
La facilidad de contactar con GENE BRE es...											
Nuestra imagen corporativa es...											
Nuestro compromiso ambiental es...											
Su opinión de nuestro catálogo 2011 es...											
Nuestra página web <a href="http://www.genebre.es">www.genebre.es</a> es...											

Según Ud, ¿qué aspectos tenemos que mejorar?

---



---



---



---

En caso de disponer de correo electrónico, y/o de página web, rogamos nos indiquen las mismas para futuras transacciones electrónicas

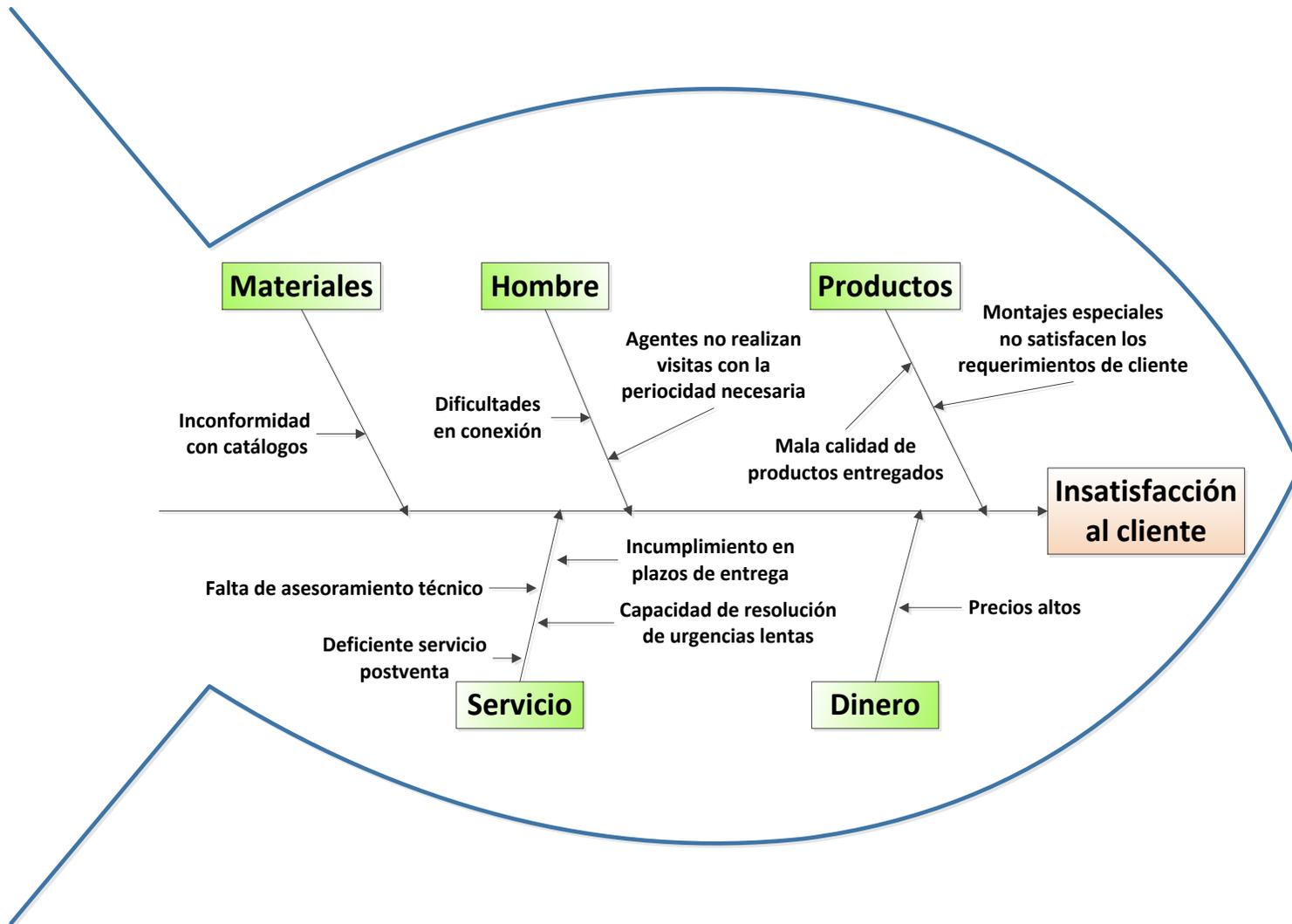
E-mail: \_\_\_\_\_

Web: \_\_\_\_\_

Agredecemos sinceramente su colaboración.  
Dpto. de Calidad  
GENEBRE, S.A.

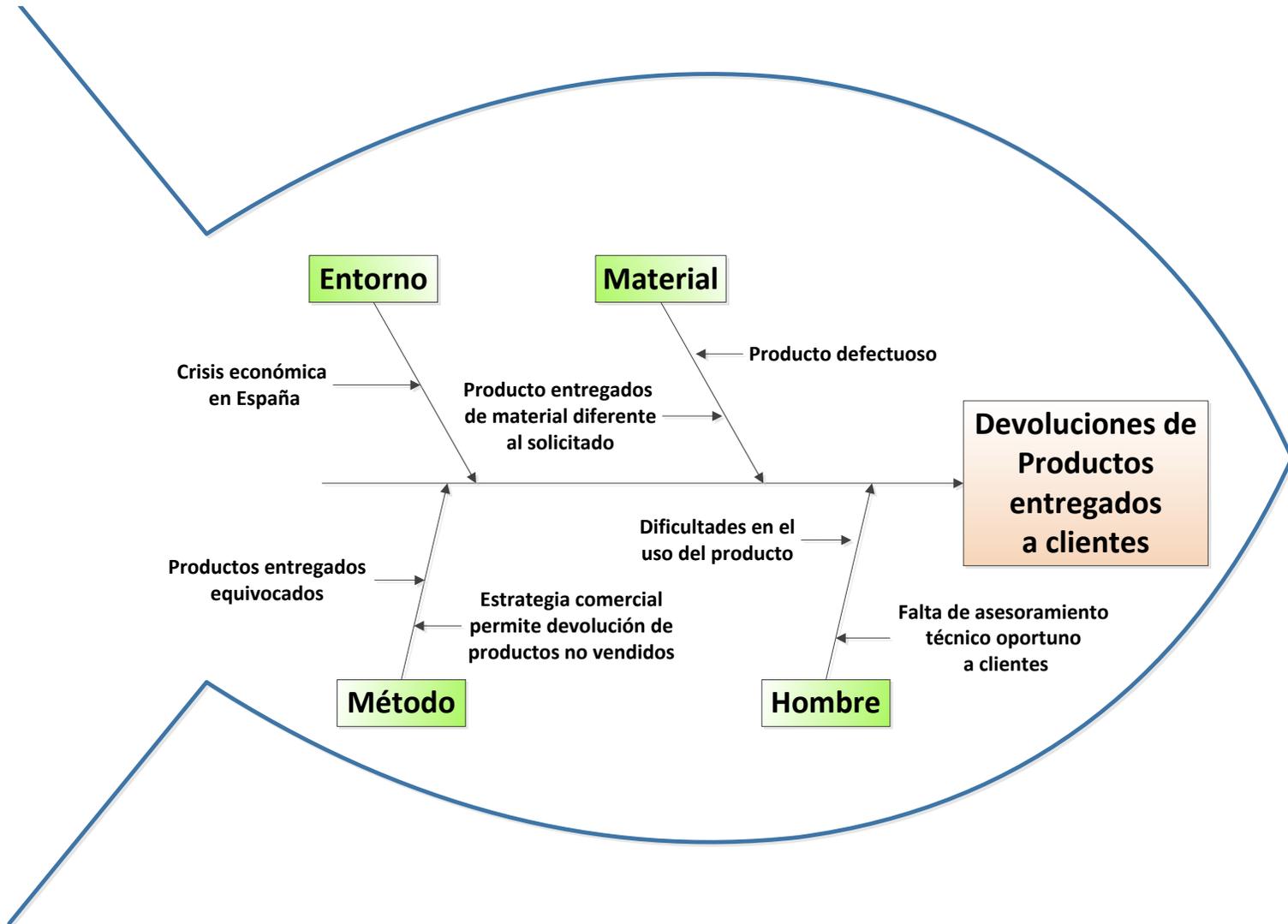
## APÉNDICE D

### DIAGRAMA ISHIKAWA – INSATISFACCIÓN DE CLIENTES



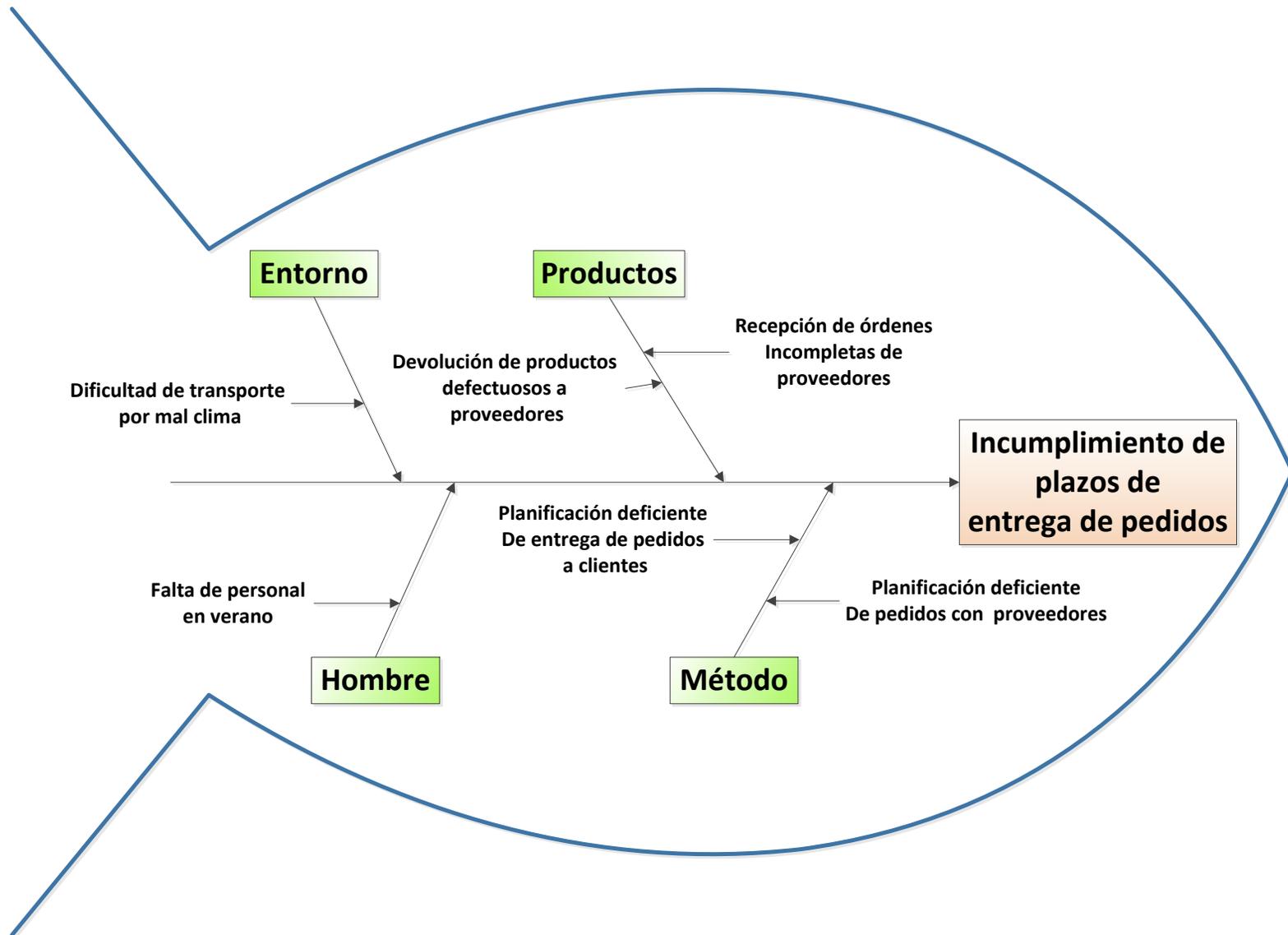
# APÉNDICE E

## DIAGRAMA ISHIKAWA – DEVOLUCIONES



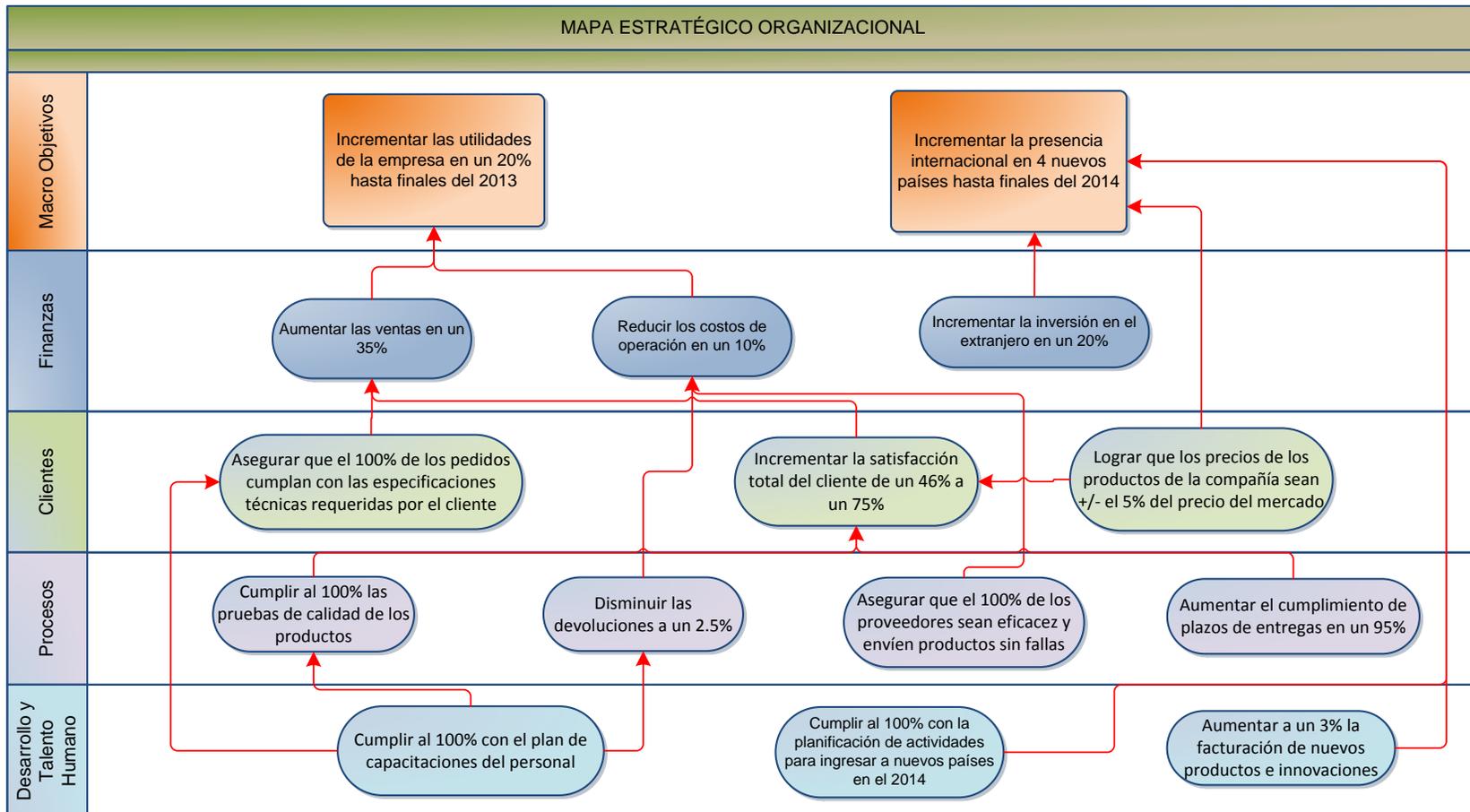
## APÉNDICE F

### DIAGRAMA ISHIKAWA – INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE ENTREGA



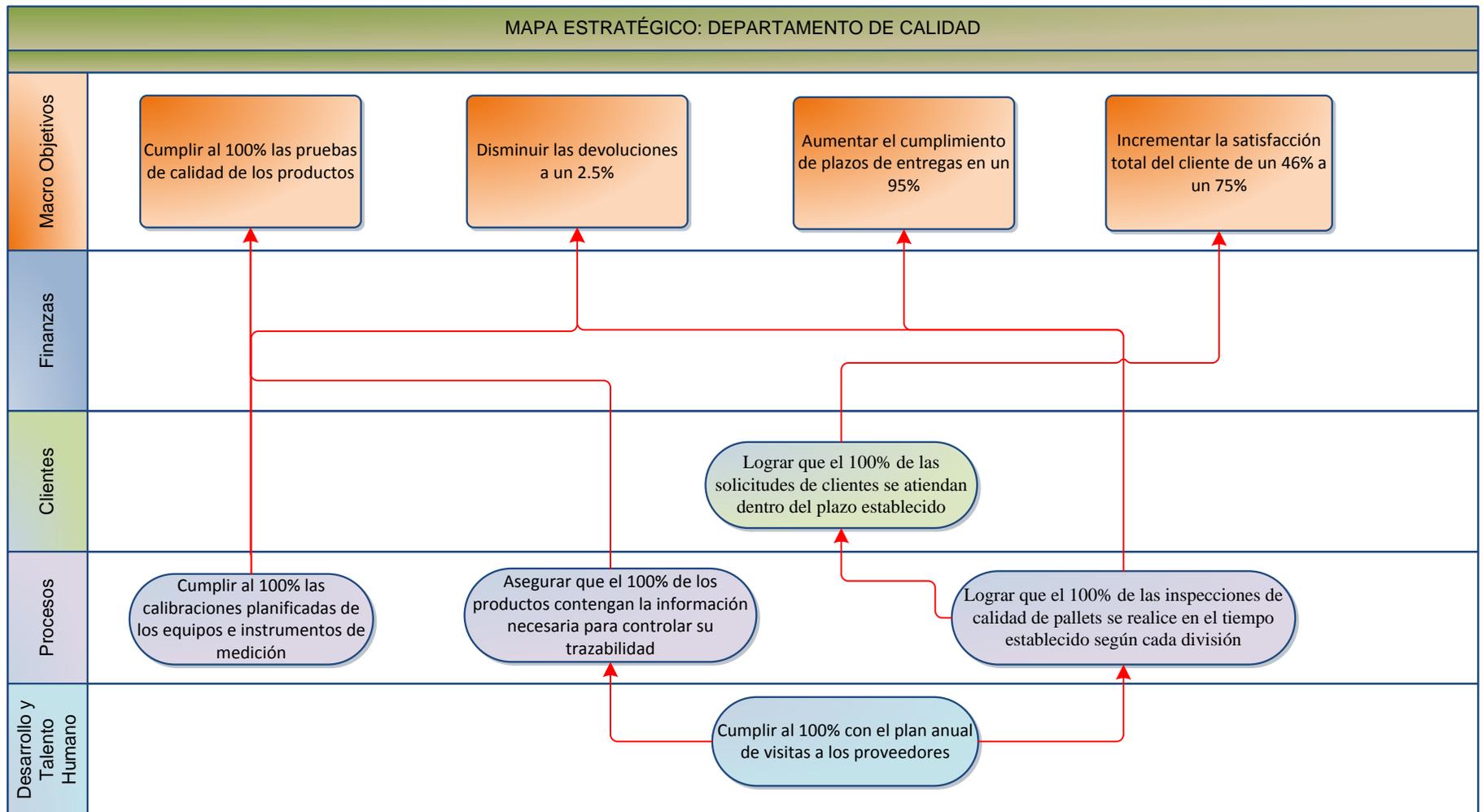
## APÉNDICE G

### MAPA ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL



## APÉNDICE H

### MAPA ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE CALIDAD



## APÉNDICE I

### TABLERO DE CONTROL ORGANIZACIONAL

TABLERO DE CONTROL				
Indicador	Métrica	Meta	Frecuencia	jul-12
Presencia Internacional	No. de países nuevos donde está presente la empresa en los últimos dos años	↑ 4	Bianual	2
Ventas	$\frac{\text{Ventas en el mes del año actual} - \text{Ventas en el mes del año anterior}}{\text{Ventas en el mes del año anterior}} \times 100$	↑ 35%	Mensual	11%
Productos vendidos	$\frac{\text{Unidades vendidas en el mes del año actual} - \text{Unidades vendidas en el mes del año anterior}}{\text{Unidades vendidas en el mes del año anterior}} \times 100$	↑ 25%	Mensual	39%
Ventas de nuevos productos	$\frac{\text{Facturación de nuevos productos (<2años)}}{\text{Facturación total de la empresa}} \times 100$	↑ 3%	Annual	1,4%
Devoluciones	$\frac{\text{No. de devoluciones}}{\text{Total de pedidos}} \times 100$	2,5%	Mensual	4%
Cumplimiento de plazos de entrega	$\frac{\text{No. de líneas servidas a tiempo}}{\text{Total de líneas}} \times 100$	95%	Mensual	86%
Satisfacción del cliente	$\frac{\text{No. de clientes encuestados totalmente satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} \times 100$	75%	Semestral	37%
Calibraciones	$\frac{\text{No. de productos calibrados en la fecha prevista}}{\text{Total d eproductos programados a calibrar}} \times 100$	100%	Mensual	83%
Material defectuoso	$\frac{\text{Unidades defectuosas}}{\text{Total unidades vendidas}} \times 1000000$	100 ppm	Trimestral	103,43 ppm

Indicadores Organizacionales

Indicadores de Calidad





## APÉNDICE L

### INFORME DE MONITOREO

INFORME DE MONITOREO						
Monitoreo No.	2	Fecha:	30-ene-13			
Indicador	Resultado	Estado	Hallazgo	Plan de Acción	Responsable	Plazo máximo
Plan de visitas a proveedores	78%	Inaceptable	No se está cumpliendo con el cronograma de visitas a proveedores por falta de presupuesto	Revisar mensualmente el cronograma de visitas a proveedores y gestionar	Gerente de Calidad	27-feb-13
Ventas	25%	Inaceptable	Aún no se llega la meta propuesta	Incrementar el precio de los productos de mayor demanda	Jefe de Ventas	25-ene-13
Productos vendidos	125%	Excepcional	No se ha lanzado el plan de marketing para los nuevos productos. Se propone nueva fecha	Plantear un programa junto con Marketing para lanzar al mercado los nuevos productos que ofrece la empresa	Jefes de Divisiones	02-feb-13

\_\_\_\_\_  
Elaborado Por

\_\_\_\_\_  
Representante de Dirección

## APÉNDICE M

### ACTA DE REUNIONES

<b>FECHA</b>	30 de Enero de 2013
<b>HORA</b>	15h00- 18h00
<b>AREA QUE CONVOCA</b>	DIRECCIÓN GENERAL
<b>ASUNTO</b>	COMITÉ DE MONITOREO MENSUAL DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD
<b>LUGAR</b>	SALA DE REUNIONES

#### 1. AGENDA DE REUNIÓN:

#	TEMAS
1	Revisión de planes de acción establecidos en la última reunión
2	Revisión de estado de indicadores de gestión

#### 2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

--

#### 3. CONCLUSIONES:

--

#### 4. COMPROMISOS:

#	Responsable	Detalle	Fecha de cumplimiento	Estado
	Xavier Carzola	Revisar mensualmente el cronograma de visitas a proveedores y gestionar oportunamente los recursos para su cumplimiento.	27/Febrero/2013	Abierto

#### 5. ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO
Xavier Carzola	Gerente de Calidad
Paola Malave	Gerente de Marketing
Angel Proaño	Gerente General

#### 6. APÉNDICE

##### REGISTROS:

- CONTROL DE ASISTENCIA – REUNIONES
- CONTROL DE PLANES DE ACCIÓN
- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES EXCEPCIONALES
- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE INDICADORES INACEPTABLES
- INFORME DE MONITOREO

## BIBLIOGRAFÍA

1. 66175, N. E. (2009). *Guía para la Implementación de Sistemas de Indicadores*.
2. AENOR. (30 de Junio de 2001). Procedimientos de muestreo para la inspección por atributos. Parte 1: Planes de muestreo para las inspecciones lote por lote, tabulados según el nivel de calidad aceptable (NCA). *UNE 66020-1:2001*. AEN/CTN 66 - GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD.
3. Antioquía, U. d. (2010). Control de Calidad. *Inspección*. UDEA.
4. BALLOU, R. (1991). *Logística Empresarial*. España: Ed. Diaz de Santos.
5. BUREAU VERITAS, Gestión de la Calidad Total
6. BESTERFIELD, D. H. (s.f.). *Control de Calidad, 4ta edición*. Prentice Hall Hispano América S.A.
7. BLANCO, L. Y. (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: ECOE ediciones.
8. CABERO M., G. M. (2007). *Aplicación didáctica por ordenador en el control estadístico de calidad en procesos administrativos y/o industriales: plan de muestreo simple*. Valladolid.
9. CABERO, M. (2007). El ordenador como herramienta didáctica para el plan de muestreo simple con distribución hipergewométrica en control estadístico de calidad en procesos administrativos y/o industriales. Santiago de Compostela.

10. CABERO, M. T., GARCÍA, M., & MECOLETA, S. Y. (2009). *Simulación Didáctica por ordenador del plan simple de futuro de la inspección mediante las Normas Militares Estándar*. Murcia, España.
11. CALIDAD, L. (Mayo de 2011). *Labcalidad.files.wordpress.com*. Recuperado el Noviembre de 2012, de <http://labcalidad.files.wordpress.com/2011/05/inspeccion3b3n-atributos.pdf>
12. CASTRO, C. (s.f.). *Administración de la Cadena de Suministro*. Honduras. p 113: UNITEC.
13. CELSA. (2010). *Procedimiento de control de calidad*. Barcelona.
14. CERTO, S., & PETTER, P. (1996). *Dirección Estratégica*. Madrid: Mosby-Doyma IRWIN.
15. CHARBONNEAU, H. C. (1983). *Control de Calidad*. México: Interamericana, México.
16. CHRISTOPHER, M. (2002). *Logística, Aspectos Estratégicos*. México: LIMUSA S.A.
17. COCHRAN G, W. (1965). *Sampling Techniques*. New York, EEUU: John Wiley & Sons.
18. CRESPÓN, C. R. (2005). *Administración de la Cadena de Suministro*. Honduras: UNITEC. PP 102-118.
19. DAVID, F. R. (2004). *La Gerencia Estratégica*. Bogotá: Fondo Editorial Legis.
20. DEL RIO, C. (2002). *Adquisiciones y Abastecimientos*. ECAFSA Thomson Learning.

21. Emprendedores. (2004). Obtenido de <http://www2.esmas.com/emprendedor/herramientas-y-apoyos/evalua-tus-recursos/080796/foda-fortalezas-debilidades-oportunidades-amenazas/>
22. EMPRESAS, A. E. (2007). *Cuadro de mando integral*. Obtenido de <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/12/tablero-de-control-estrategico.html>
23. ESTERKIN, J. (2008). *Qué es y cómo se hace un reporte de estado del proyecto*. IAAP.
24. FALCÓ, A. (Febrero de 2006). Muestreos de Aceptación. *Apuntes de Clases*. Madrid, España: U.P. Comillas.
25. FERNÁNDEZ, A. Y. (Diciembre 2007). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento. *Ciencias Holguín, Cuba*, No. 4.
26. FUSTÉ DUHARTE, J. (2011). *Reducción de costos de aprovisionamientos, Logística Aplicada*. Habana: La Habana.
27. GARCÍA, A. (s.f.). Tamaño de muestras para el control de calidad. En *Control de Calidad, Semillas de papa* (pág. Fascículo 5.4).
28. GARCÍA, Ingrid (2010). Explicación de Método de Brow & Gibson
29. Genebre. (2007). *GENEBRE*. Barcelona: Euskalit.
30. GOMEZ SANCHEZ, S. R. (2007). *Necesidad de lograr proyectos exitosos*. IAAP.
31. GRANT, E. L. (2004). *Control Estadístico de Calidad*. México: CECSA, 2da edición.
32. GUTIERREZ PULIDO, H., & DE LA VARA SALAZAR, R. (1999). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma*. MCGRAW-HILL.

33. HUMPHREY, W. S. (1999). *Introduction to the Team Software Process*. Addison-Wesley.
34. ITCH. (s.f.). *Academic Industrial*. Obtenido en Agosto de 2012, de [http://www.itch.edu.mx/academic/industrial/sabaticorita/\\_private/01UNIDAD%20IV.htm](http://www.itch.edu.mx/academic/industrial/sabaticorita/_private/01UNIDAD%20IV.htm)
35. Kevln, J. G. (s.f.). *Dirección Estratégica 5ta edición*. Prentice Hall.
36. LLORENS FABREGAS, J. (2005). *Gerencia de Proyectos de tecnología de información: Como organizar, planificar, estimar, evaluar y controlar exitosamente*.
37. Logística, C. E. (1993). *Diccionario de términos y definiciones logísticas*. España: CEL.
38. MENDOZA, M. T. (2010). *TABLERO DE CONTROL, Cuadro de Mando Integral*.
39. Military Standard 105 MIL-STD-105 (1989)
40. MONTGOMERY, D. C. (1985). *Introduction to Statistical Quality Control*. Wiley.
41. MONTGOMERY, D. C. (1991). *Control Estadístico de la Calidad*. México: Ed. Iberoamericana México.
42. MONTGOMERY, D., & RUNGER, C. (2003). *Applied Statistics and Probability for Engineers*. John Wiley and Sons, Inc.
43. *Objetivos Organizacionales*. (s.f.). Obtenido de <http://www.emagister.com/curso-las-organizaciones/objetivos-organizacionales-vision-mision>
44. PÉREZ LÓPEZ, C. (2001). *Control Estadístico de la Calidad*. México D.F.: Ed. Alfa Omega y RA-MA.

45. Planeta, C. (s.f.). *Club Planeta*. Obtenido de Misión de una Empresa: [http://www.trabajo.com.mx/mision\\_de\\_una\\_empresa.htm](http://www.trabajo.com.mx/mision_de_una_empresa.htm)
46. RODRIGUEZ, A. (1984). *Control de Calidad*. La Habana: Ed. ISPJAE.
47. RODRIGUEZ, L. (1997). Planeación Estratégica en la Gestión Empresarial. *Ponencia presentada en el Primer Seminario Regional Interamericano de Contabilidad*. El Salvador.
48. RODRÍGUEZ, P. (2008). Postgrado de Logística Empresarial. Holguín, Cuba: Universidad Oscar Lucero Moya.
49. Salamanca, U. de. (2010). *ocw.usual.es*. Obtenido de [http://ocw.usal.es/eduCommons/ciencias-sociales-1/control-estadistico-de-la-calidad/contenido/ocw\\_cabero/01\\_asignaturaCC/Temario/Tema5.pdf](http://ocw.usal.es/eduCommons/ciencias-sociales-1/control-estadistico-de-la-calidad/contenido/ocw_cabero/01_asignaturaCC/Temario/Tema5.pdf)
50. SUNIL, C., & MEINDL, P. (2001). *Supply Chain Management Strategy, PLanning and Operation*. Prentice Hall.
51. TORRES, G. M. (2007). *Fundamentos Generales de la logística*. Ciudad de la Habana y Berlín: La Habana.
52. TRUJILLO, J. M. (s.f.). *Métodos Económicos Matemáticos. Tomo 1*, . La Habana: Ediciones ENSPES.
53. VELAZQUEZ, J. L. (2001). *Reocities.com*. Recuperado el Octubre de 2012, de <http://www.reocities.com/Eureka/Office/4595/muestreo.html>
54. YAMANE, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. London, Reino Unido: Prentice Hall International Inc.

**55.** YATES, F. (1960). *Sampling Methods for Censures and Surveys*. London, Reino Unido: Charles Griffin & Company Limited.