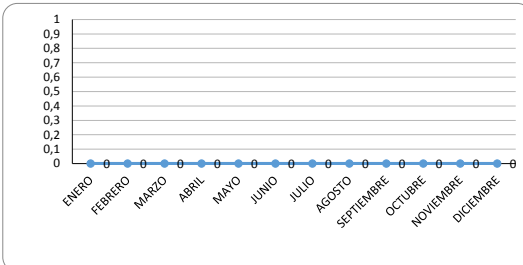
		FICHA TÉCNICA INDICADORES OPERATION & SERVICES		CODIGO VERSION: 01		
INFORMACIÓN GENERAL DEL INDICADOR						
NOMBRE DEL INDICADOR	PRODUCTO NO CONFORME					
DESCRIPCIÓN	Este indicador mide la cantidad de productos no conformes que se entregan a los clientes internos y externos					
OBJETIVO DE LA POLÍTICA INTEGRAL	Medir el porcentaje del producto no conforme que son entregados a los clientes internos y externos por parte del área de logística					
PROCESO	Logística					
FORMULA DE CALCULO	IPNC=(LPNCI/LPTP)*100					
VARIABLES QUE LO CONFORMAN	IPNC	Indicador de Producto No Conforme	LPTP	Lotes de producto total procesado		
	LPNCI	Lotes con producto conforme identificado/Entregado				
CARACTERÍSTICAS DE INDICADOR						
TIPO	EFICIENCIA <input type="checkbox"/>	EFICACIA <input type="checkbox"/>	EFECTIVIDAD <input checked="" type="checkbox"/>			
UNIDAD DE MEDICIÓN			FUENTE	TENDENCIA		
%			Inventario de producto no conforme Inventario de productos entregados	Negativa		
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN Y CÁLCULO			FRECUENCIA DE REVISIÓN Y ANÁLISIS	MÉTODO DE GRAFICACIÓN DE RESULTADOS		
Mensual			Mensual	Diagrama de Tendencias		
GESTIÓN DEL INDICADOR						
NIVEL DE REFERENCIA	ALTO	< 1 %	MEDIO	1-3 %	BAJO	> 3 %
RESPONSABLE DE FORMULAR	Supervisor de logística		RESPONSABLE DE CALCULAR Y ANALIZAR			
			Director de operaciones			
USUARIOS	Comité de Gerencia y Comité de Calidad					
OBSERVACIONES						
Si la meta no se alcanza y se obtiene una tendencia ascendente, se deben verificar los procesos que puedan afectar la calidad del producto. Se debe analizar mensualmente para tomar acciones correctivas necesarias en el menor tiempo posible						
ANÁLISIS DE INDICADORES						
MES	PNCE	PTE	IPNC	GRÁFICO DEL INDICADOR DE PRODUCTO NO CONFORME 		
ENERO	13	2100	0,62%			
FEBRERO	46	5000	0,92%			
MARZO	23	4800	0,48%			
ABRIL	65	5200	1,25%			
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO	Meses de enero -marzo se cumplió la meta, para el mes de Abril fue medio ...					
REVISÓ			APROBÓ			
DIRECTOR DE OPERACIONES			DIRECCIÓN DE CALIDAD			