



3.3. Indicadors de processos

La metodologia per a dur a terme la millora de la qualitat comença amb la detecció i selecció de problemes, trobar-ne la causa, buscar i aplicar les solucions necessàries, controlar els resultats i reconèixer els esforços de l'equip.

En conseqüència cal tenir una sèrie d'indicadors que permetin fer un seguiment de com marxa el projecte, i que són els que es detallen a continuació.

1. Hores per Pàgina
2. Hores per Il·lustració
3. Nombre de Pàgines Reals Vs. Pàgines Previstes
4. Nombre de Il·lustracions Reals Vs. Il·lustracions Previstes
5. Nombre de No Conformitats (en un període de per exemple sis mesos)
6. Descripció de les No Conformitats
7. Acompliment dels terminis d'entrega de lots o projectes

$$\frac{(\text{Interval de Temps Previst} - \text{Interval de Temps Real})}{\text{Interval de Temps Previst}}$$

8. % de benefici en hores per document

$$\frac{100 \times (\text{Hores Previstes} - \text{Hores Reals})}{\text{Hores Previstes}}$$

8.1. Hores Previstes: **Nombre Pàg. Previstes x Hores Previstes per Pàgina**

8.2. Hores Reals: **Nombre Pàg. Reals x Hores Reals**



D'aquests indicadors en podem diferenciar tres tipus:

- Indicadors de càrrega de treball
- Indicadors de qualitat
- Indicadors econòmics

Els primers, ens permetran saber si som capaços de fer la feina encomanada amb els recursos dels que disposem.

Els indicadors de qualitat seran la referència. Seran els que demostraran que som capaços de fer les coses ben fetes i que entenem a la perfecció el que vol el client. Per altra banda, aquests mateixos indicadors ens ajudaran a conèixer aquelles mancances que pugui tenir l'organització.

Donat que tant l'empresa client com VAW Investments es regeixen per la millora contínua de la qualitat, i són companyies que exerceixen sota la certificació ISO 9001:200, caldrà tenir vigilats de ben a prop els indicadors de qualitat.

Per últim, els indicadors econòmics aportaran la informació necessària per saber si estem tenint beneficis i tot marxa bé o, pel contrari, estem tenint pèrdues i cal buscar solucions immediatament.