



OfiCalidad

El programa especializado en el control y calidad de su negocio

En las Empresas, no se hace lo que se dice,
SE HACE LO QUE SE CONTROLA

Sólo se puede mejorar lo que
SE PUEDE MEDIR

¿Solución?
Check-list y Encuestas

• **PERCEPCIÓN**
Lo importante no es (cómo creemos que) somos... lo importante es cómo nos ven nuestros clientes, cómo nos perciben... y saberlo para poder actuar

Ofimática

25 aniversario

¿QUÉ SON LAS CHECK-LIST?

En su Empresa (Hotel, Restaurante, Agencia, Comercio, Almacén... qué más da) le gustaría que el luminoso estuviera limpio y con todas las luces funcionando, que en Recepción estuviera el personal uniformado, los folletos ordenados y a la mano, las sillas colocadas, no hubiera cajas en medio, funcionando los ordenadores, teléfonos, fax, alarmas... que los productos estén etiquetados, el inventario realizado cada cierto tiempo prefijado, con una variación objetiva, que tengamos el día "n" de cada mes la información contable, de ventas o producción acordada, que haya hecho.....

Todos sabemos, o hemos pensado muchas veces (incluso diseñado listas), aquellas áreas ("cosas") que deberíamos controlar más porque deberían ser o estar de una forma determinada.... nos gustaría controlar e ir mejorando...

Pero nos falta la herramienta para "normalizar" el proceso, tanto el formulario como la periodicidad... y poder medirlo: la foto actual y su tendencia.

Las check-list de **OFICALIDAD** nos van a permitir:

- Establecer Departamentos, Áreas, Zonas... a controlar
- Controlar Actividades/Acciones
- Dar Pesos específicos a cada línea de control / acción
- Medir Resultados periódicamente
- Ver la Evolución temporal en general y por áreas



CHECK-LIST CONTROL GENERAL MENSUAL					
Controlador: _____		Fecha: _____			
ÁREAS DE CONTROL SOMÁTICAS A EVALUACIÓN					
	1 Muy Mal	2 Mal	3 Bien	4 Muy Bien	
	5 Excelente				
Activación	Pond.	Eval.	Puntos	Medidas a tomar	
IMAGEN EXTERNA					
Señales luminosas a controlar	1				
Estado de limpieza	1				
Funcionamiento de equipos	1				
Disponibilidad de folletos	1				
Orden de recepción	1				
Presencia de personal	1				
Presencia de equipos	1				
Total					
Muy Mal	0 - 10				
Mal	11 - 21				
Bien	22 - 31				
Muy Bien	32 - 41				
Excelente	42 - 51				
IMAGEN INTERNA					
Estado y funcionamiento de equipos	1				
Mantenimiento preventivo y correctivo	1				
Seguridad	1				
Decoración interna	1				
Mantenimiento de las instalaciones	1				
Orden y limpieza de áreas	1				
Equipos y consumibles	1				
Seguridad	1				
Total					
Muy Mal	0 - 9				
Mal	10 - 18				
Bien	19 - 28				
Muy Bien	29 - 38				
Excelente	39 - 51				

CHECK-LIST CONTROL GENERAL MENSUAL					
Controlador: _____		Fecha: _____			
ÁREAS DE CONTROL SOMÁTICAS A EVALUACIÓN					
	1 Muy Mal	2 Mal	3 Bien	4 Muy Bien	
	5 Excelente				
Activación	Pond.	Eval.	Puntos	Medidas a tomar	
IMAGEN EXTERNA					
Señales luminosas a controlar	1				
Estado de limpieza	1				
Funcionamiento de equipos	1				
Disponibilidad de folletos	1				
Orden de recepción	1				
Presencia de personal	1				
Presencia de equipos	1				
Total					
Muy Mal	0 - 1				
Mal	2 - 4				
Bien	5 - 11				
Muy Bien	12 - 18				
Excelente	19 - 21				

ENCUESTAS

A menudo hemos deseado (soñado) con saber lo que piensan de nosotros nuestros clientes, incluso a veces nos hemos atrevido a diseñar iii y enviar !!! alguna encuesta... pero, como en el apartado anterior, si no tenemos la herramienta que convierta esto en costumbre, que registre los datos, los evalúe y nos muestre la evolución de cada área.... no nos sirve y no seguiremos más.

Con el módulo **Encuestas** de **OFICALIDAD** podrá:

- Establecer Apartados/Preguntas
- Ponderarlas
- Diseñar Campañas
- Encuestas Anónimas
- Encuestas personalizadas y/o sectoriales
- Fichero Encuestados, integrado o no con su programa de gestión
- Envío y Registro de Datos
- Medición Resultados
- Ver la Evolución



Vienes TU AGENCIA

Controlador: _____ Fecha: _____

VERANO 2006
PAQUETES VACACIONALES

ATENCIÓN PERSONAL (Ponderación: 100%)

Atención personal: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Disponibilidad de personal: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Disponibilidad de Agencia: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Atención al cliente: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

BOLETO/OTRO (Ponderación: 100%)

Boleto/otro: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Clasificación: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Clasificación de Agencia: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

VALOR (Ponderación: 100%)

Valor: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

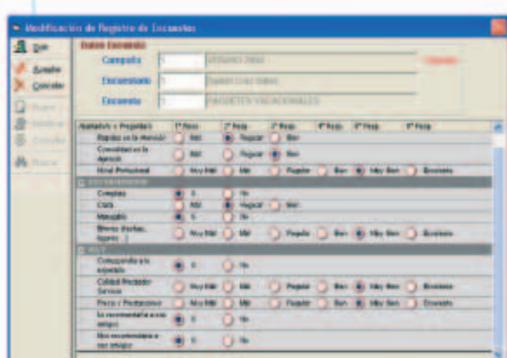
Clasificación de Agencia: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Clasificación de Agencia: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

Clasificación de Agencia: (Muy Mal) (Mal) (Bien) (Muy Bien) (Excelente)

EVALUACIÓN Y EVOLUCIÓN

Vienes TU AGENCIA					
Controlador: _____		Fecha: _____			
ÁREAS DE CONTROL SOMÁTICAS A EVALUACIÓN					
	1 Muy Mal	2 Mal	3 Bien	4 Muy Bien	
	5 Excelente				
Activación	Pond.	Eval.	Puntos	Medidas a tomar	
IMAGEN EXTERNA					
Señales luminosas a controlar	1				
Estado de limpieza	1				
Funcionamiento de equipos	1				
Disponibilidad de folletos	1				
Orden de recepción	1				
Presencia de personal	1				
Presencia de equipos	1				
Total					
Muy Mal	0 - 10				
Mal	11 - 21				
Bien	22 - 31				
Muy Bien	32 - 41				
Excelente	42 - 51				
IMAGEN INTERNA					
Estado y funcionamiento de equipos	1				
Mantenimiento preventivo y correctivo	1				
Seguridad	1				
Decoración interna	1				
Mantenimiento de las instalaciones	1				
Orden y limpieza de áreas	1				
Equipos y consumibles	1				
Seguridad	1				
Total					
Muy Mal	0 - 9				
Mal	10 - 18				
Bien	19 - 28				
Muy Bien	29 - 38				
Excelente	39 - 51				



[Central] JAÉN Ortega Nieto, 20 • 23009 • ☎ 902 250 144 • pcrusz@ofi.es
 [Delegación] NORTE ☎ 942 361 783 • ofinorte@ofi.es
 [Delegación] CENTRO ☎ 639 218 935 • madrid@ofi.es

www.ofi.es