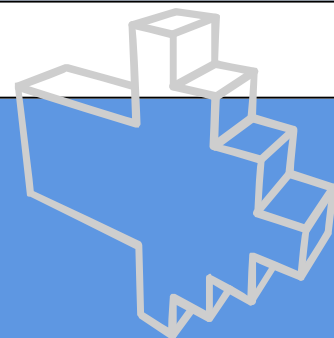




Anexos

I.A4 Ejemplo de despliegue de objetivos de calidad



CETMOTRANS, S.A.

OBJETIVO Nº1	No sobrepasar el 2% el número de incidencias y reclamaciones.		
Origen:	Las incidencias y reclamaciones de clientes reflejan una insatisfacción respecto a los servicios prestados y a la larga pueden suponer la pérdida del cliente. Por tanto consideramos que es necesario controlar el número y tipo de incidencias y reclamaciones que se producen para poder actuar en consecuencia.		
Detección:	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el desarrollo del servicio a través del departamento de tráfico • Anotaciones en los albaranes • Comunicaciones con el cliente 		
Causas:	Múltiples		
Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los procedimientos del Sistema de Calidad y el Manual del Conductor. • Seguimiento y supervisión de las actividades por parte de los conductores y del Jefe de tráfico. • Solucionar las reclamaciones puntuales de clientes • Evaluar, a partir del resumen mensual de incidencias y reclamaciones, la necesidad de abrir acciones de mejora 		
Recursos:	No se precisan recursos extraordinarios		
Indicador:	nº incidencias y reclamaciones de clientes / nº de servicios		
Fuente:	Resumen mensual de incidencias y reclamaciones		
Frecuencia revisión:	Mensual		
Plazo:	12 meses		
Responsable ejecución:	Rble. de Calidad / Rble. Administración / Jefe de Tráfico		
Responsable seguimiento:	Rble de Calidad		
	Vº Bº Gerente	Director	Rble. ejecución: Rble. seguimiento:

SEGUIMIENTO

Nº	Revisión	Responsable	Fecha	OK?	Observaciones
1.	Cumplimiento procedimientos y Manual				
2.	Seguimiento y supervisión				
3.	Solución reclamaciones clientes				
4.	Análisis incidencias / reclamaciones				
5.	Apertura acciones de mejora				

VALORACIÓN

Resultado final:	
Fecha de evaluación:	Vº Bº Director Gerente: