



GESTIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Código: CMC-FOR-08

MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD

Versión: 02

Emitido: 03/03/2022

Política de la Calidad	OBJETIVOS	META	INDICADOR	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE	FECHA FIN	CÓMO SE EVALUARAN LOS RESULTADOS	EVIDENCIA
<p>En Carrazos SAS estamos comprometidos con el buen desempeño en la comercialización de vehículos nuevos y servicio posventa.</p> <p>Cumplimos con los requisitos legales aplicables y mediante esfuerzos diferenciadores aseguramos la satisfacción de nuestros clientes y stakeholders.</p> <p>Con una infraestructura adecuada, respaldados por recursos humanos, financieros y técnicos emprendemos con excelencia la mejora continua de nuestros procesos.</p>	Mantener la certificación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 :2015	Certificación ISO 9001:2015	Indicador implementación: actividades realizadas/actividades planeadas x 100	Presupuesto para la implementación: (formación, reingeniería de procesos, etc) Seguimiento, auditorías, revisión por la dirección.	Coordinadora de Sistemas de Gestión	dic-24	Se evaluará el cumplimiento de este objetivo por medio del resultado de Auditoría de renovación ISO 9001:2015	
	Conservar el nivel de satisfacción de los clientes	>95% del promedio de cumplimiento de las marcas	Nivel de satisfacción de clientes posventa mensual >95% Nivel de satisfacción de clientes comercial mensual >95%	Software 3CX, Recurso humano	Call Center Gerentes Comerciales Directores Posventa	dic-24	Resultados obtenidos para satisfacción del cliente en evaluaciones de marca	
	Certificar al personal en competencias laborales de servicio al cliente	Certificación de 20 personas en competencias en servicio al cliente	(# de certificados /total de inscritos)*100	Presupuesto para el desarrollo de la formación. Recurso humano y tecnológico	Jefe Administrativa & Bienestar Laboral Directores Posventa	dic-24	Certificados de competencias laborales en servicio al cliente	
	Implementar la medición de Productividad por medio de SPIGA MOBILE	Alcanzar el 100% de las marcas integradas	(# de marcas integradas/Total de marcas)*100	Software SPIGA Articulación con RRHH para el indicador de ausentismos en tiempo real Capacidad de taller x marca	Jefe de Taller RRHH Directores Posventa	dic-24	Reporte de productividad mensual de SPIGA MOBILE x marca	