

coéxito



POLÍTICAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD

Nuevos Lineamientos del Sistema de Gestión



Políticas de Calidad

- Trabajar unidos y en armonía para mejorar el servicio al cliente y aumentar su satisfacción.
- Brindar un acompañamiento integral en la identificación y desarrollo de competencias de los colaboradores.
- Garantizar el control y el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios, cumpliendo con los requisitos de los clientes, legales, contractuales, de norma y otros.
- Identificar, controlar y optimizar de forma permanente los costos y gastos de cada proceso.
- Incentivar, promover y apoyar la generación de ideas innovadoras por parte de los colaboradores, para el mejoramiento continuo de la empresa.



Objetivos de Calidad

- Aumentar el nivel aceptable de calidad.
- Cumplir con la promesa de entrega al cliente.
- Aumentar el índice de satisfacción del cliente.
- Disminuir el gasto por mal manejo o fallas en los productos.
- Disminuir el gasto operacional.



Indicadores de Calidad

- Nivel de Calidad.
- Causales de No Conformes por producto.
- On Time - Tiempo de entrega.
- Nivel de Servicio.
- Causales por No Despacho de Producto.
- Causales de Notas Crédito.
- Quejas y Reclamos.
- Causales Quejas y Reclamos.
- Satisfacción del cliente.
- Baja de producto.
- Inventario de lento movimiento.
- Rotaciones de baterías.
- Daño a vehículos en Centros de Servicio y Estación de Servicio.
- Garantías de producto.
- Gastos Operacionales.

coéxito

