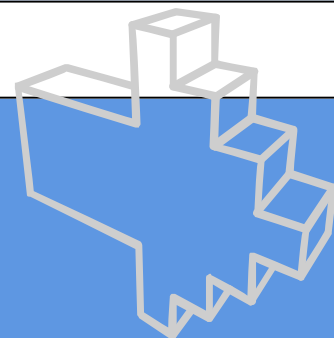




## **Anexos**

### **I.A4 Ejemplo de despliegue de objetivos de calidad**



**CETMOTRANS, S.A.**

<b>OBJETIVO Nº1</b>	<b>No sobrepasar el 2% el número de incidencias y reclamaciones.</b>		
<b>Origen:</b>	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.		
<b>Detección:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el desarrollo del servicio a través del departamento de tráfico</li> <li>• Anotaciones en los albaranes</li> <li>• Comunicaciones con el cliente</li> </ul>		
<b>Causas:</b>	Múltiples		
<b>Acciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los procedimientos del Sistema de Calidad y el Manual del Conductor.</li> <li>• Seguimiento y supervisión de las actividades por parte de los conductores y del Jefe de tráfico.</li> <li>• Solucionar las reclamaciones puntuales de clientes</li> <li>• Evaluar, a partir del resumen mensual de incidencias y reclamaciones, la necesidad de abrir acciones de mejora</li> </ul>		
<b>Recursos:</b>	No se precisan recursos extraordinarios		
<b>Indicador:</b>	nº incidencias y reclamaciones de clientes / nº de servicios		
<b>Fuente:</b>	Resumen mensual de incidencias y reclamaciones		
<b>Frecuencia revisión:</b>	Mensual		
<b>Plazo:</b>	12 meses		
<b>Responsable ejecución:</b>	Rble. de Calidad / Rble. Administración / Jefe de Tráfico		
<b>Responsable seguimiento:</b>	Rble de Calidad		
	Vº Bº Gerente	Director	Rble. ejecución: Rble. seguimiento:

**SEGUIMIENTO**

<b>Nº</b>	<b>Revisión</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>OK?</b>	<b>Observaciones</b>
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: