



## OBJETIVOS DE CALIDAD

MCA-04-D-04 / VERSION 2 / VIGENCIA 2 DE ENERO 2017

COPIA ORIGINAL FIRMADA



### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO	FIRMA	FECHA
2	Dirección General		
2	Coordinador – CALIDAD		



# OBJETIVOS DE CALIDAD

MCA-04-D-04 / VERSION 2 / VIGENCIA 2 DE ENERO 2017

VERSION No.	FECHA DE ACTUALIZACION	RAZON DEL CAMBIO
01	10/07/2014	Edición Inicial
02	2/01/2017	<p>Revisados los objetivos de la calidad se estableció la necesidad de actualizarlos, ya que éstos deben estar alineados con la política de la calidad enfocada en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la capacidad de RTM EC</li> <li>• Disminuir el número de quejas por deficiencia de la información</li> <li>• Incrementar la participación en el mercado</li> <li>• Mejorar la competencia del personal</li> <li>• Mejorar los procesos</li> <li>• Mejorar la satisfacción del cliente</li> </ul>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



## OBJETIVOS DE CALIDAD

MCA-04-D-04 / VERSION 2 / VIGENCIA 2 DE ENERO 2017

- Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, por medio de la entrega oportuna de sus vehículos, que cumpla los requisitos de calidad establecidos, dentro el tiempo especificado.

Responsable: jefe de planta - mercadeo  
Indicador: Nivel de satisfacción del usuario  
Tabulación de encuesta

Meta: Mayor o igual al 90%  
Frecuencia: semestral

- Mejorar la eficiencia y la productividad de nuestros procesos por medio de la normalización y tecnificación de las operaciones, la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Responsable: Coordinador de SGC  
Indicador: Acciones de mejora implementadas

Efectividad: Eficiencia + Eficacia  
Productividad: Rendimiento

Meta: Mayor o igual al 75%  
Frecuencia: anual

- Desarrollar y mantener las competencias de los trabajadores.

Responsable: jefe de planta  
Indicador: Competencias del personal

$$\frac{\text{Total de trabajadores que cumplen con el perfil}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$$

Meta: Mayor o igual al 95%  
Frecuencia: anual

- Promover una cultura de mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización

Responsable: Coordinador de SGC  
Indicador: Acciones de mejora implementadas

$$\frac{\text{N. de acciones implementadas}}{\text{N. de acciones propuestas}} \times 100$$



## OBJETIVOS DE CALIDAD

**MCA-04-D-04 / VERSION 2 / VIGENCIA 2 DE ENERO 2017**

Meta: Mayor o igual a 80%  
Frecuencia: anual

- Mejorar continuamente el desempeño ambiental de la empresa en todas sus actividades y servicio, con el fin de promover el desarrollo sustentable y la producción limpia en sus operaciones.

Responsable: coordinador de calidad

Indicador: Actividades ambientales realizadas

$$\frac{\text{N. de actividades realizadas}}{\text{N. de actividades programadas}} \times 100$$

Meta: Mayor o igual al 85%  
Frecuencia: anual

---

CARLOS HERNANDO RICO RUEDA  
Gerente