

| OBJETIVO | PLANIFICACION | METODO DE MEDICIÓN | CONTROL | RESPONSABLE |
|---|--|---|--|--------------------------------|
| 1. Llegar anualmente al 80 % Satisfacción del cliente. | Anualmente Gerencia enviará la encuesta de satisfacción de clientes a las Sucursales de Conauto a nivel nacional y a los clientes donde tienen personal. | Suma del puntaje de todas las respuestas / Número de preguntas contestadas = % de satisfacción del cliente. | Se controla por medio de la encuesta de satisfacción del cliente RE-OM-TC03, en el resumen del SIG RE-OM-TC09 y en el Acta de revisión por la Dirección. | Gerente de Div. Llantas |
| 2. Cumplir anualmente con el 90% del Plan de Capacitación en el área de Planta. | Anualmente la Jefe de Recursos Humanos revisará el plan de capacitación y verificará su ejecución. | (Total capacitaciones planificadas / Total de capacitaciones ejecutadas)x100 | Se controla por medio del Plan Anual de Capacitación RE-RH-TA 05, en el resumen del SIG RE-OM-TC09 y en el Acta de revisión por la Dirección. | Jefe de Recursos Humanos. |
| 3. Levantar 2 proyectos de mejora al año. | Durante el año el Representante de la Dirección motivará, gestionará y evidenciará el éxito de proyectos de mejora. | Total proyectos de mejora realizados | Se controla por medio de los Proyectos de Mejora RE-OM-TC04, en el resumen del SIG RE-OM-TC09 y en el Acta de revisión por la Dirección. | Representante de la Dirección. |
| 4. Garantizar el 98% de confiabilidad en el producto . | Anualmente la Franquicia Michelin notificará Recamic los resultados de la evaluación de confiabilidad en los productos terminados. | En base a estandar Michelin. | Se controla en base a reporte CAFT-REFILL-2P(PRODUCTO, PROCESO) y en el Acta de revisión por la Dirección. | Jefe de Planta |



| | | | | | |
|---------------|--|-----------------|---------------------------|----------------|------------|
| Título | PLANIFICACIÓN PARA EL CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD | Doc ID. | RE-GG-EA02 | | |
| | | Versión | 2 | | |
| | | Proceso: | GG | | |
| Autor: | Analista O&M | Revisó: | Jefe Seguridad Industrial | Aprobó: | Gerencia |
| Fecha: | 12/11/2014 | Fecha: | 12/11/2014 | Fecha: | 12/11/2014 |