



OBJETIVOS DE CALIDAD - GH TRANSPORTES Y SERVICIOS E.I.R.L.

Código: GH-SGC-OB-01
 Versión: 5
 Páginas: 1 de 1
 Fecha: 28/01/2025

COMPROMISO DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR (FORMULA)	META	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
· Cumplir con los requisitos aplicables, así como respetar los acuerdos y compromisos voluntarios adoptados y otros requisitos considerados pertinentes provenientes de nuestros clientes y de las partes interesadas.	Incrementar la satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Promedio de resultados de encuestas de Satisfacción del cliente y/o Conformidad del cliente	97%	Semestral	Administrador
	Cumplir los requisitos y compromisos del cliente	Entregas a tiempo de servicios	Servios entregados en tiempo /total servicios realizados	97%	Mensual	Jefe de Operaciones
		Compras de repuestos entregadas a tiempo	Requerimientos de repuestos atendidos en plazo / Requerimientos de repuestos realizados	100%	Mensual	Responsable de Logistica / Administrador
		Facturación de Servicios	Facturas emitidas / Servicios realizados	97%	Mensual	Contabilidad
		Evaluación de Proveedores	Nro. Proveedores APTOS / Nro. Proveedores Evaluados	97%	Anual	Responsable de Logistica / Administrador
		Atención oportuna de quejas y reclamos del cliente	Reclamos o Quejas del cliente cerradas en plazo / Reclamos o Quejas del cliente registradas	100%	Mensual	Jefe de Operaciones / Gerencia General
		Cotizaciones ejecutadas	Nro de cotización recepcionadas/Nro Cotizaciones atendidas	70%	Mensual	Jefe de Operaciones / Gerencia General
· Promover la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo y revisando objetivos y metas que nos permitan cumplir con los compromisos establecidos.	Mantener continuamente el Sistema Integrado de Gestión implementado proporcionando recursos de acuerdo a los requisitos recomendados.	Cumplir el numero de Auditorias Internas programadas	Nro. Auditorias internas ejecutadas / Nro. Auditorias programadas	100%	Anual	Responsable de SGI
		Realizar Revisión por la Dirección	Nro. De Acuerdos ejecutados en plazo / Nro. De Acuerdos programados	100%	Anual	Responsable de SGI
		Cumplir con el cierre de Acciones Correctivas	Nro. De Acciones Correctivas cerradas oportunamente / Nro. De Acciones Correctivas abiertas	100%	Mensual	Responsable de SGI
· Brindar los servicios de transporte de maquinaria pesada y equipos varios contando con un personal calificado y la mejor flota vehicular.	Fortalecer las competencias laborales y el desarrollo integral del talento humano.	Cumplimiento del Programa de Capacitación Anual	N° de Capacitaciones desarrolladas/N° de Capacitaciones Programadas	99%	Mensual	Administrador
		Evaluación de clima laboral	Nro de trabajadores evaluados / total trabajadores	86%	Anual	Administrador
		Participación de trabajadores en las Capacitaciones	Número de trabajadores asistentes / Total de trabajadores objetivo	97%	Mensual	Administrador
	Disponer de la mejor flota vehicular	Cumplimiento al programa de mantenimiento	Mantenimiento de unidades ejecutados / mantenimiento de unidades programados	99%	Mensual	Jefe Operaciones

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
		
MARGOTH AGUILAR	ALEXZANDER TUNY	JAIME GOMEZ
ADMINISTRADOR	JEFE DE OPERACIONES	GERENTE GENERAL
Fecha: 28/01/2025	Fecha: 28/01/2025	Fecha: 28/01/2025