

DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2.011 DEPARTAMENTO COMERCIAL

En busca constante de las metas definidas por nuestra empresa en la Política de Calidad, debéis conseguir, la satisfacción de los clientes que nos dan su confianza mediante la aplicación del Manual de Calidad, de los Procedimientos e Instrucciones. Los objetivos de Calidad de vuestro Departamento para 2.011 son :

- Una colaboración activa para mantener la Certificación ISO 9001:2008, que esta empresa ostenta.
- Mantener el plan realista y cuantificable puesto en marcha con la instauración de la normativa ISO.

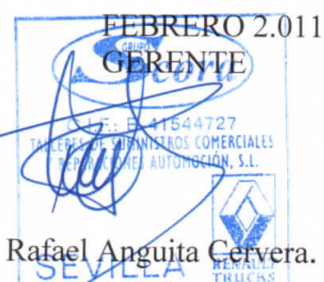
Os pido que tengáis en cuenta todas y cada una de las reclamaciones tanto orales como escritas de nuestros clientes y contestarlas en un plazo que de satisfacción a los mismos. El indicador del número de reclamaciones realizadas por nuestros clientes, mostrará nuestro progreso.

Es vuestra obligación el participar activamente para que nuestra organización sea un claro indicador del buen funcionamiento del sistema de calidad, por ello solicito que pongáis en conocimiento de vuestros superiores o en su caso del Responsable de Calidad, cualquier desviación que detectéis con la correspondientes fichas de no conformidad y con ello colaborar a su corrección, siendo dichas fichas otro de los indicadores que mostrarán nuestra evolución.

Espero de vosotros que mantengáis el orden y la limpieza de vuestro departamento, al igual que en oficinas, salas de reuniones y zonas de uso común, siendo el mejor indicador la percepción de todos.

OBJETIVOS PARTICULARES DEL DEPARTAMENTO

- **CUMPLIMENTAR EL OBJETIVO ESTABLECIDO POR SCORA PARA EL 2.011**
- **CUMPLIMENTAR TODAS Y CADA UNA DE LAS ACCIONES PROMOCIONALES Y CONCURSOS QUE EL FABRICANTE ESTABLEZCA PARA 2.011.**
- **MEJORA EN LOS RESULTADOS DE LA E.C.V.N. IGUALANDO O MEJORANDO LOS RESULTADOS DE LOS DISTRIBUIDORES DE NUESTRO TAMAÑO.**



DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2.011 DEPARTAMENTO RECAMBIOS

En busca constante de las metas definidas por nuestra empresa en la Política de Calidad, debéis conseguir, la satisfacción de los clientes que nos dan su confianza mediante la aplicación del Manual de Calidad, de los Procedimientos e Instrucciones. Los objetivos de Calidad de vuestro Departamento para 2.011 son :

- Una colaboración activa para mantener la Certificación ISO 9001:2008, que esta empresa ostenta.
- Mantener el plan realista y cuantificable puesto en marcha con la instauración de la normativa ISO.

Os pido que tengáis en cuenta todas y cada una de las reclamaciones tanto orales como escritas de nuestros clientes y contestarlas en un plazo que de satisfacción a los mismos. El indicador del número de reclamaciones realizadas por nuestros clientes, mostrará nuestro progreso.

Es vuestra obligación el participar activamente para que nuestra organización sea un claro indicador del buen funcionamiento del sistema de calidad, por ello solicito que pongáis en conocimiento de vuestros superiores o en su caso del Responsable de Calidad, cualquier desviación que detectéis con la correspondientes fichas de no conformidad y con ello colaborar a su corrección, siendo dichas fichas otro de los indicadores que mostrarán nuestra evolución.

Espero de vosotros que mantengáis el orden y la limpieza de vuestro departamento, al igual que en oficinas, salas de reuniones y zonas de uso común, siendo el mejor indicador la percepción de todos.

OBJETIVOS PARTICULARES DEL DEPARTAMENTO

- **CUMPLIMENTAR LOS OBJETIVOS COMERCIALES PARA EL 2.011**
- **MANTENIMIENTO NIVEL STOCK.**
- **INDICE ENCUESTA RECAMBIOS POR DEBAJO DE LA MEDIA NACIONAL.**



DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2.011 DEPARTAMENTO POST-VENTA

En busca constante de las metas definidas por nuestra empresa en la Política de Calidad, debéis conseguir, la satisfacción de los clientes que nos dan su confianza mediante la aplicación del Manual de Calidad, de los Procedimientos e Instrucciones. Los objetivos de Calidad de vuestro Departamento para 2.011 son :

- Una colaboración activa para mantener la Certificación ISO 9001:2008, que esta empresa ostenta.
- Mantener el plan realista y cuantificable puesto en marcha con la instauración de la normativa ISO.

Os pido que tengáis en cuenta todas y cada una de las reclamaciones tanto orales como escritas de nuestros clientes y contestarlas en un plazo que de satisfacción a los mismos. El indicador del número de reclamaciones realizadas por nuestros clientes, mostrará nuestro progreso.

Es vuestra obligación el participar activamente para que nuestra organización sea un claro indicador del buen funcionamiento del sistema de calidad, por ello solicito que pongáis en conocimiento de vuestros superiores o en su caso del Responsable de Calidad, cualquier desviación que detectéis con la correspondientes fichas de no conformidad y con ello colaborar a su corrección, siendo dichas fichas otro de los indicadores que mostrarán nuestra evolución.

Espero de vosotros que mantengáis el orden y la limpieza de vuestro departamento, al igual que en oficinas, salas de reuniones y zonas de uso común, siendo el mejor indicador la percepción de todos.

OBJETIVOS PARTICULARES DEL DEPARTAMENTO

Obtener los resultados que Renault Trucks España fije para el 2011 y que serán transmitidos a la organización en los expedientes de objetivos, en las materias que se detallan:

- **I.C.S.T.**
- **TASA DE RETORNO**
- **DISMINUIR EL % DE CLIENTES INSATISFECHOS EN LA ECST**
- **ASISTENCIA EN RUTA.- SERVICIO 24 HORAS EN TODAS SUS ETAPAS**

FEBRERO 2.011
GERENTE
C.I.F.: B-41544727
RENTAS DE SUMINISTROS COMERCIALES
DISTRIBUCIONES AUTOMOCIÓN, S.L.
Rafael Anguita Cervera
SEVILLA
RENAULT
TRUCKS

DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2.011 DEPARTAMENTO ADMINISTRACION

En busca constante de las metas definidas por nuestra empresa en la Política de Calidad, debéis conseguir, la satisfacción de los clientes que nos dan su confianza mediante la aplicación del Manual de Calidad, de los Procedimientos e Instrucciones. Los objetivos de Calidad de vuestro Departamento para 2.011 son :

- Una colaboración activa para mantener la Certificación ISO 9001:2008, que esta empresa ostenta.
- Mantener el plan realista y cuantificable puesto en marcha con la instauración de la normativa ISO.

Os pido que tengáis en cuenta todas y cada una de las reclamaciones tanto orales como escritas de nuestros clientes y contestarlas en un plazo que de satisfacción a los mismos. El indicador del número de reclamaciones realizadas por nuestros clientes, mostrará nuestro progreso.

Es vuestra obligación el participar activamente para que nuestra organización sea un claro indicador del buen funcionamiento del sistema de calidad, por ello solicito que pongáis en conocimiento de vuestros superiores o en su caso del Responsable de Calidad, cualquier desviación que detectéis con la correspondientes fichas de no conformidad y con ello colaborar a su corrección, siendo dichas fichas otro de los indicadores que mostrarán nuestra evolución.

Espero de vosotros que mantengáis el orden y la limpieza de vuestro departamento, al igual que en oficinas, salas de reuniones y zonas de uso común, siendo el mejor indicador la percepción de todos.

OBJETIVOS PARTICULARES DEL DEPARTAMENTO

- COLABORAR ACTIVAMENTE EN EL FUNCIONAMIENTO DE NUESTRO SISTEMA DE CALIDAD.
- TRATAMIENTO Y GESTION DE NUESTROS REGISTROS DE CALIDAD

FEBRERO 2.011
GERENTE
C.I.F.: B-41507727
TALLERES DE SUPLENISTAS COMERCIALES
REPARACIONES AUTOMOCION, S.L.
SEVILLA



Rafael Anguita Cervera.