

DOCUMENTOS APLICABLES

Procedimiento de elaboración y control de documentos.

Procedimiento de control de registros.

Procedimiento de correcciones, acciones correctivas y preventivas.

Procedimiento de Producto No Conforme.

¿De que manera contribuyes al cumplimiento de la Política de Calidad?

Cada uno de nosotros mediante las actividades que realizamos contribuimos a la satisfacción del cliente; es fundamental cumplir los requisitos del cliente a través de la mejora.



COMITÉ DE CALIDAD

¿QUIÉNES CONFORMAN EL COMITÉ DE CALIDAD?

Director de marca, Customer Experience Coordinator, Gerentes: ventas, servicio, refacciones, seminuevos, administrativo, negocios, hospitalidad, coordinadora de mercadotecnia, jefe de recursos humanos, jefe de sistemas

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME:

Indica la manera de proceder cuando un producto o servicio no cumple con los requisitos del cliente y se detecta en la entrega del producto. Ejemplos: Auto mal reparado en servicio, uno nuevo que se entrega y tiene daños.

PROCEDIMIENTO DE CORRECCIONES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:

Indica la manera de actuar por parte de la agencia para realizar ya sea correcciones, acciones correctivas o acciones preventivas, asimismo menciona que se debe utilizar una herramienta de análisis para llegar a la causa raíz del problema y poder eliminarla.



ELEGANTES DEL VALLE

ISO 9001:2008

**SISTEMA DE
GESTIÓN DE
CALIDAD**

POLÍTICA DE CALIDAD

Autos Elegantes S.A. de C.V., comercializa autos nuevos, seminuevos, refacciones y servicio teniendo como principal compromiso lograr la satisfacción y lealtad de todos nuestros clientes, ofreciendo un mejor servicio y con personal comprometido con la mejora continua de nuestros procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Cumplimiento igual o mayor al 91% mensual del Índice de Satisfacción del Cliente (IS) de PSI en el departamento de autos seminuevos durante el año 2014.

Cumplimiento igual o mayor al 87% mensual del Índice de Propensión a la Lealtad (IPL) de PSI en el departamento de autos seminuevos durante el año 2014.

INDICADORES DE PROCESO

Cumplimiento igual o mayor de la utilidad Neta presupuestada en autos seminuevos.

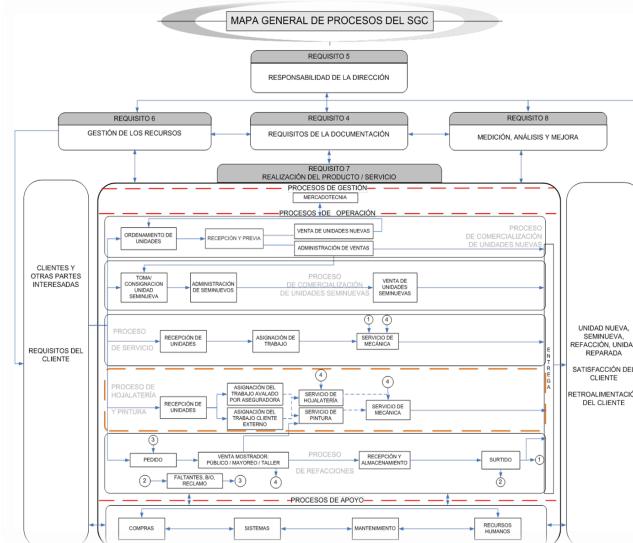
Cumplimiento igual o mayor al 94% mensual del índice de Base Limpia (BL) de PSI en el departamento de autos seminuevos durante el año 2014.

PRODUCTO NO CONFORME

¿QUÉ ES PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME?

El producto no conforme es el resultado de un procesos que no cumple los requisitos y hace referencia al producto/servicio destinado al cliente o solicitado por el.

MAPA GENERAL DE PROCESO



¿Cuál es el proceso al que pertenezco?

PROCESO DE SEMINUEVOS

¿Dónde se encuentra?

En intranet en la sección de Mapas de Proceso

¿Dónde se encuentran registradas las actividades y responsabilidades que realizas?

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

DOCUMENTOS APLICABLES

Instructivo de toma a consignación de unidades seminuevas.

Instructivo de conservación de unidades seminuevas.

Instructivo de atención y seguimiento a quejas.

Instructivo de preparación previa a la visita del cliente.

Instructivo de preservación de propiedad del cliente.

Instructivo de protocolos de atención al cliente.

Instructivo para la carga de fotografías de autos seminuevos al portal Autopista TV.