

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.	$(\text{Total capacitaciones planificadas} / \text{Total de capacitaciones ejecutadas}) \times 100$	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

