



OBJETIVO N°:

3

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO

DESCRIPCIÓN: *Mejorar la distribución de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad desarrollando el soporte informático (además del soporte papel)*

FECHA LÍMITE DE CONSECUCIÓN: *Febrero 2005*

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: *Responsable de Calidad y Responsable de Sistemas*

INDICADOR: *Lista de documentación en vigor y muestreos periódicos*

FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO: *Semestral*

CRONOGRAMA DE CONSECUCIÓN DEL OBJETIVO:

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA
Realización de la Lista de documentación en vigor	Responsable de Calidad	Enero 2005
Distribución de la documentación mediante red Intranet a los departamentos correspondientes	Responsable de Sistemas y Responsable de Calidad	Febrero 2005
Asignación de equipos informáticos a las unidades que no los posean	Dirección Técnica y Económico - Financiera	Febrero 2005

OBSERVACIONES:

Además de la distribución clásica en papel, COMCAL se propone distribuir toda la documentación de Calidad a través de la red interna de la empresa, de manera que así se facilita la consulta de la misma y los cambios que sea necesario realizar quedan automáticamente actualizados, por lo que no se corre el riesgo de mantener documentación obsoleta.

Revisión n°: 00

Fecha de aprobación:

comCal	OBJETIVO Nº:	2
---------------	--------------	----------

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO		
DESCRIPCIÓN: <i>Reducir el nº de reclamaciones de los clientes en un 10% con respecto a la temporada anterior</i>		
FECHA LÍMITE DE CONSECUCCIÓN: <i>Diciembre 2005</i>		
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: <i>Responsable de Calidad y Responsable de Admisiones</i>		
INDICADOR: <i>Hojas de quejas / reclamaciones</i>		
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO: <i>Mensual</i>		
CRONOGRAMA DE CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO:		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA
Seguimiento del cumplimiento de los indicadores de los procesos.	Responsable de Calidad	Mensual
Puesta en marcha del plan de soluciones alternativas ante reclamaciones	Responsable de Admisiones	Continuo
OBSERVACIONES:		
<i>El plan de soluciones alternativas ante reclamaciones consiste en dialogar con el cliente para intentar evitar que curse la reclamación y que conste como sugerencia, mediante el ofrecimiento de alguna compensación en visitas posteriores al establecimiento (vales de comida, descuentos...)</i>		

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	OBJETIVO Nº:	1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------	---

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO		
DESCRIPCIÓN: <i>Mejorar la puntuación global del índice de satisfacción de los visitantes en un 5 %</i>		
FECHA LÍMITE DE CONSECUCCIÓN: <i>Diciembre 2005</i>		
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: <i>Responsable de Calidad</i>		
INDICADOR: <i>Informe del Seguimiento de Satisfacción</i>		
FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO: <i>Cuatrimestral</i>		
CRONOGRAMA DE CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO:		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA
Realización de encuestas de entrada y salida a los clientes.	Empresa externa / Dirección Comercial	Abril, Agosto y Diciembre de 2005
Seguimiento del cumplimiento de los indicadores de los procesos.	Responsable de Calidad	Mensual
OBSERVACIONES:		
<p><i>Para medir la satisfacción de sus clientes, COMCAL contrata a una consultora externa que cada 4 meses realiza encuestas a los clientes, relativas a distintos aspectos del servicio que reciben, y elabora un informe que entrega a la Dirección de la empresa con los resultados de dicha medición.</i></p>		

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:



OBJETIVOS DE CALIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable de Calidad	Director General	Director General