CLEANING SERVICE Co.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CLEANING	Código: FO-SGCL-PLA-04
	FORMATO	Versión: 00
	OBJETIVOS DEL SGC	Fecha Ap.: 18/01/2022
		Nº de Página: 1 de 1

Aprobado: **20/02/2023**

POLITICA DEL SIG	SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	META	Meta	> <	FÓRMULA
CLEANING SERVICE COMPANY S.A.C., es una empresa peruana dedicada a brindar Servicios de Saneamiento Ambiental tales como Control Integral de Plagas (desinfección, desinsectación y desratización), Limpieza y Desinfección de Reservorios de Agua y Tanques Sépticos a establecimientos industriales, comerciales y residenciales, mediante la incorporación de personal calificado en todas nuestras operaciones de negocio y el seguimiento continuo de los requisitos de los clientes. Comprometidos con el crecimiento, desarrollo y la satisfacción de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y partes interesas pertinentes, asi como dirigir una organización orientada al cumplimiento de los más altos estándares de calidad del sector, la empresa decide optar por la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, Por ello, desarrolla su gestión basada en los siguientes compromisos: 1. Cumplir con los requisitos de los clientes, buscando la satisfacción constante de sus necesidades y expectativas, realizando los servicios de manera oportuna, segura, con eficacia, responsabilidad y de calidad. 2. Satisfacer las necesidades y requisitos de sus clientes y partes interesadas pertinentes, mediante la evaluación continua de todos nuestros procesos de negocio. 3. Promover el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. 4. Cumplir con la legislación peruana y marco legal aplicable al entorno de la actividad, así como las políticas y lineamientos internos de la empresa. 5. Fomentar la mejora continua del desempeño del Sistema Gestión de Calidad. De esta manera asegurará la mejora continua de sus servicios, cumplimiento legal y contractual.	**Calidad**	Cumplir con los requisitos de los clientes, buscando la satisfacción constante de sus necesidades y expectativas, realizando los servicios de manera oportuna, segura, con eficacia, responsabilidad y de calidad	Garantizar un alto índice de satisfacción de nuestros clientes contratantes acorde a sus exigencias	% De Satisfaccion de nuestros clientes	**≥ 82%**	**82%**	1	(Clientes Satisfechos (respuestas entre 4 y 5) / Total Clientes encuestados) *100
			Gestionar la atención de los reclamos de nuestros clientes contratantes según los plazos establecidos	% Puntualidad en la Respuesta del Reclamo	**>92%**	**92%**	1	Total de Reclamos atendidos < 3 dias
		Satisfacer las necesidades y requisitos de sus clientes y partes interesadas pertinentes, mediante la evaluación continua de todos nuestros procesos de negocio.	% de Incremento de Ventas anuales en un 6%	% de ventas del año en cierre	**≥ 6%**	**6%**	1	Total de ventas del año / total de ventas del año anterior
		Promover el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.	Incrementar el conocimiento de la organización en materia del sector y servicio	% De Comprensión Formativa	**>=76%**	**76%**	1	Nº Examenes con nota aprobatoria / Nº Examenes Rendidos*100
				% Cumplimiento del Plan de Capacitación	**>=76%**	**76%**	1	Nº Capacitaciones realizadas/ Nº Capacitaciones programadas*100
		Mejorar continuamente el SGC y sus procesos	Mejorar continuamente el SGC y los procesos definidos en su alcance	% Cumplimiento de Indicadores de Procesos	**≥ 66%**	**66%**	1	Nº Indicadores de procesos que cumplen objetivo * 100 / Total Indicadores de procesos

Actividad a Realizar	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Asegurar el cumplimiento de las encuestas de satisfacción	Semestral	Jefe Comercial
Analizar las quejas y/o reclamos recurrentes	Mensual	Jefe Comercial
Monitorear las ventas de servicios	Anual	Jefe de Administración, Finanzas y RRHH
Incorporar al programa anual del SGC , actividades de formación especifica	Según plan de capacitacion	Analista de RRHH
Monitorear la ejecucion de las capacitaciones programadas.	Anual	Analista de RRHH
Resultados de Kpis por proceso	Anual	Jefe/Analista del SIGC