

## POLÍTICA DE CALIDAD

En Alesso ofrecemos soluciones a través de la distribución y servicio de productos Cummins y Cummins Power Generation, cumpliendo con los requisitos tanto de la norma internacional ISO 9001:2015[1] como los de las partes interesadas, por medio de la mejora continua del SGC[2], comprometiéndonos a lograr la lealtad y satisfacción de nuestros clientes superando sus expectativas en cada servicio[3].

Objetivo	Indicador	Meta	Periodo	Actividades para el logro de los objetivos	Recursos	Responsable	Requisito normativo
<b>1. Cumplir con los requisitos establecidos en el estándar ISO 9001:2015</b>	Resultados de auditorías internas	90% de NC cerradas en tiempo	Por evento	- Revisar periódicamente el SGC	- Auditores capacitados - Informes de resultados de auditorías internas	Director de Sistemas de Gestión	9.2 ISO 9001:2015
<b>2. Detectar e implementar mejoras en las actividades para incrementar la eficacia del SGC de la organización</b>	Acciones de mejora	2 mínimo	Anual	-Analizar resultados de indicadores NPS, reportes de revisión por la dirección, auditorías. -Seguimiento a PNC	- Reporte final de auditoría - Gráficos de indicadores NPS - Reportes de revisión por la dirección	Director de Sistemas de Gestión	10 ISO 9001:2015
<b>3. Mantener un grado elevado en la satisfacción de nuestros clientes</b>	Tasa de respuesta	21% mínimo	Mensual	-Seguimiento a quejas en Qualtrics -Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos	- Encuestas enviadas a clientes en Qualtrics - Reportes de OT's mensuales	Coordinador de Calidad	9.1.2 ISO 9001:2015
	% NPS servicio	66% mínimo	Mensual				
	% NPS Ventas	60% mínimo	Mensual				
	Curva de madurez	80 Puntos mínimo	Trimestral				