

## ¿A quiénes ves como tu cliente?

A mis compañeros de trabajo que son clientes de mi proceso (clientes internos) y a los que contratan a Sanirent (clientes externos).

## ¿Cuáles son nuestras Responsabilidades?

Realizar las actividades diarias cumpliendo con nuestros estándares de operación, procedimientos llenado de formatos, reportar cualquier queja o comentario a nuestro jefe o supervisor inmediato.



Recuerda que tú eres una pieza muy importante en este enorme rompecabezas que es GRUPO SANIRENT, y que con tu ayuda podremos obtener buenos resultados de calidad, para así lograr muchas oportunidades de ventas que nos beneficien a TODOS.



## ¿Qué es ISO9001:2015?

Es el modelo de calidad más difundido en el mundo, cuyo propósito es proporcionar requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y sus procesos, el cual sirve para controlar sus métodos con la finalidad de:

- ✓ Lograr sus objetivos
- ✓ Mejorar continuamente su desempeño y resultados, incluyendo la satisfacción del cliente
- ✓ El cumplimiento legal y reglamentario de sus productos y servicios



**ISO9001:2015**

## ¿Qué es lo que debo saber acerca del sistema de calidad?

**GRUPO SANIRENT**

**TRIPTICO PARA COLABORADORES**

## Definiciones:

### Indicadores de Desempeño

Es una medida numérica del proceso directamente relacionado con un objetivo fijado previamente, se diseña para mostrar como es el progreso de un proceso.

### Matriz de comunicación interna

Formato donde se describen las responsabilidades y método como se debe manejar la comunicación interna y externa en la empresa.

### Partes interesadas

Toda persona que forma parte e interactúan con los procesos de la empresa: clientes, operadores, ayudantes, empleados, proveedores, accionistas.

### ¿Cuál es la política de Sanirent?

Nuestro compromiso es ser una empresa de clase mundial enfocada en la satisfacción de sus clientes, asegurando mediante nuestros servicios el manejo integral de residuos con los más altos estándares de calidad y profesionalismo, buscando el apego a las normativas ambientales y legislación aplicable, así como con la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Buscamos crear oportunidades de negocio que beneficien tanto a nuestros clientes, como a nuestros colaboradores, accionistas y a la comunidad en las zonas geográficas donde tenemos influencia.

### ¿Cuáles son los objetivos de calidad?

1. Rentabilidad.
2. Satisfacción del Cliente.
3. Efectividad de los procesos del SGC.
4. Cumplir con Requisitos Legales aplicables.
5. Mejora del Sistema de Gestión de Calidad



### Rentabilidad

Planeación de dividendos, información cumplimiento del EBITDA esperado.

Recursos: Presupuesto anual / CAPEX resultantes de revisión de resultados de Comités de Atención al Cliente, Comité de Operaciones.

### Satisfacción del cliente

Diseño adecuado de los servicios en base a los requisitos del cliente. Coordinar acciones para corregir quejas del cliente.

Recursos: Descritos en el proceso de Ventas MPR-VEN-0. Personal de Call Center Sistemas Symphony / IVR

### Efectividad de los procesos del SGC

Asegurar el cumplimiento de especificaciones de servicios(ventas-operaciones), y el cumplimiento de las metas de los indicadores de todos los demás procesos del SGC.

Recursos: Ejecutar los procesos del SGC de SANIRENT conforme a lo planificado en cada uno de los manuales de procesos correspondientes.

### Cumplir con requisitos legales aplicables

Asegurar el cumplimiento de requisitos legales aplicables a los servicios.

Recursos: Ejecutar los procesos de Operaciones del SGC de SANIRENT conforme a lo planificado en cada uno de los manuales de procesos correspondientes. Gestión y tramitación para cumplimiento de normativas aplicables a los servicios de SaniRent.

### Mejora del sistema de gestión de calidad

Coordinar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad: internas y externas. Coordinar Revisiones por la Dirección / Seguimiento a acciones de la revisión por la Dirección.

Recursos: Disponibilidad de recursos para contratación de consultoría externa / Personal SANIRENT para auditorías internas. Proceso Revisión por la Dirección MPR-RPD- 01 / Personal SaniRent para ejecución y seguimiento de las acciones.

### ¿Cómo contribuyes a que se logre o se lleve a cabo la política y objetivos de calidad?

Siguiendo las instrucciones definidas en los procedimientos y formatos; además de tener retroalimentación con tu jefe o supervisor de área.

### ¿Cuál es tu responsabilidad en tu área?

Seguir tus instrucciones de nuestro supervisor, siendo amable con nuestro cliente y solicitando amablemente su firma de recepción de renta y/o servicio.

### ¿Cómo puedes medir que el trabajo de tu departamento se ha estado trabajando con calidad?

Mediante los indicadores de desempeño

### ¿Cuáles son los indicadores de desempeño (medición) de tu proceso?

Nivel de Servicio, Presupuesto

### ¿Cómo contribuyes a que se logren los indicadores de tu área?

Siguiendo de manera correcta los documentos aplicables ejemplo: llenado de Formatos.

Siguiendo los procedimientos y las instrucciones del Supervisor.

### ¿Tienes conocimiento del cómo se vería afectado el cliente si tú no haces bien tu trabajo?

Se puede provocar una queja, insatisfacción y/o pérdida de cliente.

### ¿En caso de que no se cumpla uno o más servicios y se queja el cliente?

Ser siempre muy amable con el cliente y explicar la situación. Compensar, evitando volver a fallar. Invitarlo a que hable con el supervisor o analista administrativo, para clarificar y ver opciones de mejora.

