



**Active Learning Chile**

## OBJETIVOS DE LA CALIDAD

| Vinculo con la Política | INDICADORES  | OBJETIVOS DE LA CALIDAD   | POLITICA DE LA CALIDAD  |
|-------------------------|--|---|---|
| 1 (a)                   | $\frac{(\text{Total participantes} - \text{rep: quejas, reclamos}) * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de participantes}}$  | Mantener una tasa de reclamos de clientes y alumnos inferiores al 20% durante el año  | Brindar servicios de capacitación orientados a satisfacer las necesidades y demandas de nuestros clientes   |
| 1 (b)                   | $\frac{(\text{Total de actividades} - \text{rep NC del cliente}) * 100}{\text{Total actividades realizadas}}$  | Evaluar cada requerimiento de capacitación para obtener una aprobación superior al 90% del cliente  |   |
| 2 (a)                   | Después de completar la planilla de evaluación, la nota promedio debe ser superior a 5,0 (escala 1 a 7)  | Evaluar el desempeño de los relatores y proveedores durante el año para mantener un estándar de calidad adecuado  | Proporcionar recursos adecuados materializados en equipamiento pertinente, relatores idóneos, infraestructura acorde con las necesidades solicitadas por los clientes y evaluación permanente de nuestros proveedores |
| 4 (a)                   | $\left( \frac{\text{Total sugerencias o reclamos de clientes} - \text{Sugerencia o reclamos analizados y resueltos}}{\text{Total sugerencias o reclamos de clientes}} \right) * 100$ | Determinar la satisfacción de nuestros clientes y mejorarla continuamente respecto de la ejecución del servicio prestado, con un mínimo de 80% de acciones analizadas y resueltas | Compromiso permanente con la mejora continua de nuestra organización para sustentar la calidad del servicio de capacitación mediante la eficacia del SGC  |