

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.1/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Calidad es propiedad del Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay, siendo su contenido de uso exclusivo, quedando prohibida su reproducción, total o parcial, sin autorización previa.

El Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay, se compromete a actualizar las copias modificadas de este Manual de Calidad, informando a los poseedores de las copias controladas, mediante procedimientos establecidos de los cambios que se produzcan como consecuencia de las revisiones del mismo. Las revisiones obsoletas se tratarán según procedimiento para control de documentos y registros.

Asimismo, el Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay se reserva el derecho a retirar este Manual cuando entregado éste a un tercero, hiciese uso indebido del mismo o cuando lo considere oportuno. En cualquier caso, este manual dejará de tener vigor al finalizar la causa que motivo su envío.

El Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay podrá iniciar las acciones legales que correspondan en el momento que se compruebe alguna trasgresión a lo expresado en la presente declaración.

Elaborado por: Coordinador SGC	Verificado y Aprobado por: Representante de Dirección
Lic. Deolinda Fleitas	Lic. Carlos Villalba
Fecha de vigencia:	16/08/2017
Descripción de las modificaciones:	Modificaciones por cambio de versión de la Norma ISO 9001:2008 a la 2015 <u>Rev.14</u>

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.2/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

CAPITULO

- R** Registro y Asignación
- I** Índice
- 1** Objeto y campo de aplicación
- 2** Referencias normativas
- 3** Términos y Definiciones
- 4** Contexto de la organización
- 5** Liderazgo
- 6** Planificación
- 7** Apoyo
- 8** Operaciones
- 9** Evaluación de desempeño
- 10** Mejora continua

Anexos

- 1** Organigrama
- 2** Mapa de Proceso
- 3** Política de la Calidad

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.3/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

PRESENTACIÓN

El Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay, fundado el 27 de Julio del año 1925, es una institución civil con personería jurídica sin fines de lucro que agrupa en su seno a los profesionales Despachantes de Aduana; tiene domicilio legal en la ciudad de Asunción y su ámbito de actuación en todo el territorio de la República, pudiendo establecer filiales regionales en cualquier punto de la República, siempre que fueran necesarios por su importancia y número de socios.

El CDAP tiene también a su cargo la administración de fondos para la implementación y mantenimiento del Sistema Informático Sofía. Este sistema informático fue donado por el Gobierno Francés al Gobierno Paraguayo - Ministerio de Hacienda – Dirección General de Aduanas, actualmente denominada Dirección Nacional de Aduanas, que permite automatizar y controlar los procedimientos de la Dirección Nacional de Aduanas del Paraguay, en adelante DNA.

El Sistema Informático SOFIA genera recursos que son administrados por el CDAP, y destinados al cumplimiento de los objetivos del Sistema.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual describe las disposiciones generales tomadas por el Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay para establecer, documentar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que cumpla con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 en su versión vigente.

Con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado por el Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay se pretende demostrar la capacidad de la organización para proporcionar productos que satisfacen los requisitos de nuestros clientes, teniendo como meta la mejora continua del propio sistema y la prevención de las no conformidades en nuestros servicios.

Los capítulos de este Manual se complementan con el manual de procedimientos y otros documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este Manual es de aplicación obligatoria para todo el personal del Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay, directa o indirectamente implicado en el Sistema de Gestión de la Calidad y en cualquiera de sus actividades.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.4/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

Los requisitos de la Norma ISO 9001; en su versión vigente que no son aplicables, se detalla a continuación:

El punto relativo al 8.3. **Diseño y Desarrollo de productos y servicios** no aplica, dado que el alcance del SGC no incluye productos para los cuales el CDAP desarrolle actividades de proyecto (diseño y desarrollo de productos). Por este motivo, este ítem no aplica para el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

El punto relativo al 8.5.1.f) **Control de producción y prestación del servicio** no aplica dado que todas las etapas de los procesos son verificadas, durante su ejecución por esta razón está exenta de aplicar este requisito.

Se excluye el punto 7.1.5 relativo al **Control de los dispositivos de seguimiento y medición** debido a que el CDAP no aplica al servicio prestado la utilización de equipos que requieran calibración para la medición y no utiliza instrumentos de medición.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Centro de Despachantes utiliza como referencia las Normas dispuestas por el INTN, la misma tiene como catalogo las normas vigentes.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000 en su versión vigente.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El CDAP en su sistema de gestión de la calidad determina los aspectos internos y externos pertinentes para su propósito y direccionamiento estratégico, y que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad.

A este efecto aplica herramientas para identificar y analizar los factores tanto positivos como negativos del entorno como interno de la organización para su comprensión en términos de cuestiones legales, tecnológico, competencia, mercado, social, económico, valores, conocimientos, entre otros. De esta manera determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad. Y realiza seguimiento sobre los mismos.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.5/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

La frecuencia de revisión del Contexto de la Organización se realizará mínimamente cada 1(un) año.

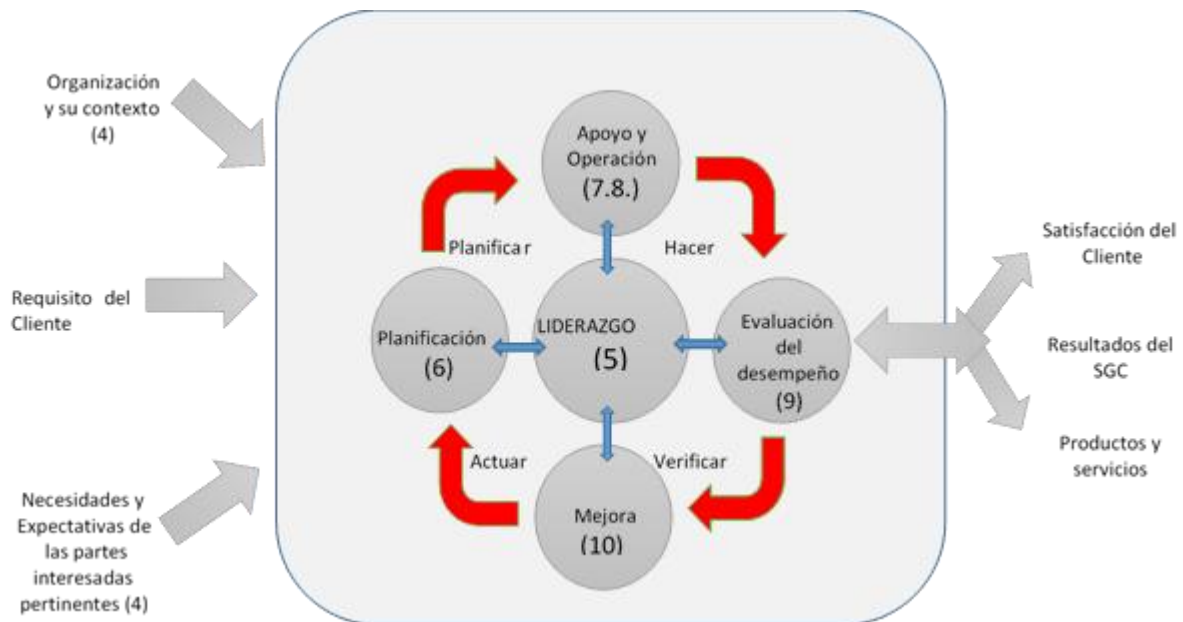
Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

El CDAP determina sus procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene, implementa y conserva la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001 :2015

El Sistema de Gestión de la Calidad, (véase fig. 1) del CDPA, cubre los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001 en su versión vigente, debido a que le permite:

Aumentar la satisfacción del Cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de sus Clientes y los reglamentarios aplicables.

Fig. 1 Modelo de Gestión de la Calidad basado en Procesos



<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.6/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta Dirección de la Agencia Delmás Frescura asume el compromiso de implantar el Sistema de Gestión de Calidad y proporciona evidencia de su cumplimiento con el Sistema y la mejora continua, a través de:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Comunicando la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario como los legales y reglamentarios a todo el personal de la empresa, conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- c) El establecimiento de la política y los objetivos de la calidad.
- d) Promueve el uso del enfoque a proceso y el pensamiento basado en riesgos, y la mejora.
- e) Asegurando la integridad de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- f) La disponibilidad de los recursos necesarios.

5.1.2 Enfoque al cliente

Todas las personas que trabajan en el CDAP deben estar permanentemente atentas a las necesidades y requerimientos de los clientes, con objeto de mejorar la calidad y dar valor agregado a los servicios que ofrece la empresa.

La Dirección del CDAP establece la cultura de satisfacción del Cliente para lo cual debe analizar permanentemente las necesidades del cliente. Los Gerentes y Jefes de todos los departamentos son responsables de asegurar que su personal sea consciente de la importancia de comprender y satisfacer los requisitos de todos los clientes, tanto internos como externos. Para esto aplica el Procedimiento de medición de Satisfacción del cliente.

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización y dirección estratégica. Así mismo constituye la base para establecer los objetivos de la calidad.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.7/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

El CDAP mantiene disponible, comunica, asegura el entendimiento y aplicación de la política de la calidad a nivel de los colaboradores. También difunde para las partes interesadas pertinentes.

En el anexo 3 se encuentra establecida la Política de la Calidad.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La autoridad y responsabilidades de las distintas personas y áreas del Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay, se desprenden de:

El Organigrama de la Organización, que figura en el Anexo 1 del presente Manual.

La relación de atribuciones y responsabilidades que se desprende de lo indicado en algunos capítulos de este Manual y en los distintos procedimientos que lo desarrollan y que se describen en la “Fichas de perfil de Puesto” y el Manual de Funciones.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, el CDAP considera los resultados del análisis del contexto organizacional, y las necesidades y expectativas de las partes interesadas para determinar los riesgos y oportunidades que debe abordar con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, prevenir o mitigar los efectos no deseados y lograr la mejora. Esto implica evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades de acuerdo al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

El Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay cumple con este punto manteniendo la documentación tales como matriz de riesgos y lineamientos estratégicos, el seguimiento se realiza con una frecuencia anual.

6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

El objetivo fundamental del CDAP, por lo que se refiere a la Calidad, se centra en el mantenimiento de la más alta calidad en todos servicios ofrecidos al cliente, mejorando continuamente los mismos.

La Dirección del CDAP, establece y documenta para los diferentes procesos, una serie de objetivos de calidad medible y coherente con la Política de la Calidad establecida, los objetivos se encuentran documentados en la tabla de objetivos de la calidad pertinentes para la conformidad de los productos y servicios.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.8/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

6.3 Planificación de los cambios

Ante la necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad se realiza de manera planificada, asegurando la disponibilidad de los recursos, teniendo en cuenta el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, y consignando la responsabilidad de las acciones a tomar.

7. APOYO

7.1 Recursos

El CDAP asigna los recursos adecuados para implementar, mantener y mejorar los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la satisfacción del cliente, para:

- Mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 Personas

El CDAP considera que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas. Por este motivo el CDAP tiene establecida un sistema para determinar las necesidades de formación de su personal, y en base a ello proporcionar la capacitación adecuada.

Todo el personal del CDAP conoce las líneas de actuación de la organización con respecto a la Calidad.

El personal que realiza actividades relacionadas con la calidad del servicio o que afectan al mismo, posee los conocimientos, las aptitudes y la capacidad necesaria para llevarlos a cabo convenientemente. Para ello se les forma en dichas actividades y se les facilitan las normas, los procedimientos y cualquier otra documentación que deban cumplir y aplicar.

Asimismo, con el fin de difundir el contenido del Sistema de Gestión de la Calidad y procurar la sensibilización de todo el personal que realiza tareas afectadas por dicho Sistema, se realizan sesiones formativas cada vez que se introducen cambios significativos en el mismo, así como para el personal de nuevo ingreso.

7.1.3 Infraestructura

La Dirección del CDAP establece, anualmente en las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea preciso, los recursos con los que la organización debería dotarse para

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.9/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	---

poder desarrollar las distintas actividades de forma adecuada y lograr la conformidad con los requisitos de la realización del producto.

Estas dotaciones incluirán tanto las edificaciones y espacios de trabajo, como los equipos y herramientas que se precisen.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Dirección del CDAP, a través de los responsables de cada departamento, gestiona aquellos factores, tales como condiciones ambientales (luz, ruido, temperatura, etc.), cargas de trabajo, comunicación y todos aquellos factores que incidan directamente en la calidad de los servicios prestados.

Las acciones derivadas de las necesidades detectadas serán tratadas en las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El CDAP determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento para verificar la conformidad de los servicios.

Conserva la información documentada para evidenciar que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para el propósito

7.1.6 Conocimiento de la organización

En CDAP determina y gestiona los conocimientos necesarios para alcanzar la conformidad de los servicios de manera a no perder los conocimientos ya sea por rotación de funcionarios. A este efecto cuenta con cuadro de reemplazo y fomenta que el condimento adquirido por los miembros con competencia sea compartido. Así mismo se contrata asesores para las transferencias de conocimientos y experiencias.

7.2 Competencia y Formación

La Dirección del CDAP tiene la responsabilidad de definir los requisitos mínimos de formación, experiencia y competencia de los puestos de trabajo asignados a la organización, los cuales se documentan en las "Fichas de perfil de Puesto" que se encuentran en el Manual de Funciones. El CDAP gestiona las acciones a través del Procedimiento Gestión de Recursos Humanos

Todo el personal del CDAP deberá cumplir con los requisitos mínimos necesarios para su puesto de trabajo.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.10/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

El Jefe de RRHH analiza las necesidades de formación, capacitación actual y futura comparando con la competencia actual del funcionario y se establece el Plan de Capacitación.

La elaboración, ejecución y control del Plan de Capacitación es responsabilidad del Jefe de RRHH y la aprobación lo realiza la alta Dirección, así mismo, periódicamente evalúa la eficacia de las capacitaciones.

Para asegurar que todos los funcionarios son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades para cumplir con los requisitos del cliente, se contempla la aplicación de un programa de inducción al incorporar un nuevo funcionario. Se mantiene todos los registros para evidenciar la competencia requerida por el funcionario que realiza las actividades con influencia en la gestión de calidad.

7.3 Toma de conciencia

El CDAP para asegurar la toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al resultado, programa y realiza acciones para sensibilización, inducción o re inducción.

7.4 Comunicación

La Alta Dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación internas y externas del CDAP, y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para ello aplica el "Plan de comunicación interna y externa".

7.5 Información documentada

Para asegurar que todas las personas pueden desarrollar su trabajo de una forma eficaz y disponen de toda la documentación necesaria se ha establecido el Procedimiento de control de los documentos y los registros que componen el Sistema de Gestión de la Calidad y que describen la forma de realizar las distintas actividades, así como la documentación externa.

Dicho sistema de control permite asegurar que:

- Todo el personal cuyas actividades estén relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad del CDAP dispone de las revisiones vigentes de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que le sea aplicable, y de la documentación externa a utilizar.
- Los documentos obsoletos se destruyen o identifican como tales y se retiran de los lugares de uso.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.11/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

Cuando se producen modificaciones en la sistemática de trabajo como consecuencia de la mejora continua o de los cambios relativos a la organización, estos son revisados por la/s personas/s responsable/s de la revisión inicial, para asegurar que dichos cambios se realizan de una forma controlada y que se mantiene la integridad del Sistema.

La sistemática empleada para el control de la documentación queda establecida en el procedimiento "Control de documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad".

La importancia que los registros adquieren dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es debida a dos aspectos fundamentales:

El mantenimiento de los registros permite demostrar que las actividades se han realizado de acuerdo a las pautas establecidas.

El análisis de los registros permite verificar el funcionamiento real del Sistema y detectar posibles acciones correctivas que permita su mejora.

El Sistema de actuación utilizado por el CDAP para identificar, agrupar, archivar y conservar todos los registros de la calidad en forma que resulte posible en todo momento demostrar que se ha conseguido la calidad requerida y que el Sistema de Gestión de la Calidad es efectivo, contempla esencialmente:

- La definición de todos los registros de la calidad, indicando para cada uno de ellos las personas o áreas responsables de complementar los mismos, así como su archivo.
- La forma de archivo de estos registros de la calidad, de manera que sean legibles y recuperables durante el tiempo de conservación definido.

8. OPERACIONES

8.1 Planificación y control operacional

El CDAP planifica y desarrolla los procesos necesarios para la ejecución de las actividades y son coherente con los requisitos del sistema de gestión de la calidad , donde se establecen todos los documentos de calidad aplicable al proceso de gestión administrativa y técnica del CDAP, así mismo, dispone de los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de gestión resultante cumplen con los requisitos.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.12/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

El CDAP determina e implementa disposiciones necesarias para lograr un sistema eficaz de comunicación con la ciudadanía, relativas a:

- Información sobre los servicios, incluyendo disposiciones legales.
- Consultas y trámites para los servicios, incluyendo las modificaciones.
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas.

La información sobre los servicios se realiza según se considere conveniente, como soporte.

En caso de queja, reclamo y/o sugerencia se canaliza a las áreas correspondientes para su tratamiento, buscando dar respuesta y satisfacción al cliente.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados para los productos y servicios

El CDAP determina los requisitos relacionados con el servicio de acuerdo al tipo de proceso solicitado.

- a. Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - aquellos considerados necesarios para el CDAP.
- b. El CDAP puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios
 - Cualquier requisito adicional para el proceso/servicio, determinado por el CDAP.

Estos requisitos se encuentran especificados en la documentación del sistema de gestión de la calidad, en los procedimientos y en la normativa legal.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El CDAP revisa los requisitos iniciales del servicio solicitado por los clientes. La revisión de estos requisitos permite asegurar que:

El CDPA, previa a asumir acuerdo con el cliente, procede a revisar los requisitos relacionados con los servicios, para asegurar que tiene la capacidad para cumplir con los mismos.

Cuando se efectúan cambios de los requisitos, se asegura que la documentación pertinente se modifica y que el funcionario es consciente de los requisitos modificados.

Se mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Es responsabilidad de la jefatura del Dpto. de Secretaria General clarificar, documentar, acordar y comunicar todas las diferencias entre el cliente y el CDPA.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Ver en el punto 1 – su no aplicabilidad

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.13/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El CDAP únicamente realiza compras de productos o subcontrata los servicios a proveedores previamente evaluados y considerados aptos. De forma previa a la compra se asegura que el proveedor recibe una información suficiente para garantizar el suministro (productos/servicios) estén conforme a los requisitos del CDAP.

Con posterioridad a la compra, el CDAP, establece las actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple con los requisitos establecidos.

En caso de no conformidad con los requisitos se documentará y procederá según el procedimiento para no conformidades.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión de servicio

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado por el CDAP, garantiza el control de los sus productos/servicios, asegurando que los mismos se realizan en las condiciones adecuadas.

Para ello aplica los procedimientos: identificados y documentados para cumplir con la misión del CDAP.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad se obtiene a través de diversos datos que son asociados a cada cliente.

Son datos estándares de trazabilidad los siguientes:

- La configuración y especificaciones técnicas emitidas por los clientes
- La nota y hoja de remisión en la cual se determina la conformidad del cliente por el servicio y/o producto solicitado - Caso Sistema Sofía la Nota (CCS) Conformidad Comisión de Seguimiento.

Otros datos se graban conforme a lo acordado con cada cliente, e incluyen, por ejemplo

- Identificación del número de PCS (Pedido Comisión de Seguimiento)
- Identificación del número de Adjudicación, así como factura y Orden de pago.

El CDAP determina el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.14/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se puede entender como propiedad del cliente, el logotipo de su empresa, y los datos personales del cliente.

Estos datos, deben ser cuidados por la organización, son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados.

Los datos proporcionados por el cliente son utilizados por el personal responsable de los servicios correspondientes. Estos datos son confidenciales y no podrán ser proporcionados a nadie que previamente no haya sido autorizado por el propio usuario.

El control de estos registros se lleva a cabo según viene descrito en el procedimiento “*Control de documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad*”.

8.5.4 Preservación

Con relación a los productos/servicios, el CDAP ha establecido mecanismos especiales para el almacenamiento, distribución y entrega de los mismos, para asegurar la preservación de los mismos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El CDAP realiza la medición de satisfacción del cliente, para tomar las acciones correspondientes en caso de que el cliente presente alguna insatisfacción.

8.5.6 Control de los cambios

El CDAP revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, para asegurar la conformidad con los requisitos y conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

La Alta Dirección con su personal a cargo realiza el proceso de Desarrollo de la Enseñanza y lleva a la práctica el Programa establecido en el Planeamiento del Curso, gestionando las actividades didácticas, registrando y evaluando sistemáticamente la provisión del Servicio de acuerdo con los requisitos establecidos.

Para poder asegurar la calidad del producto brindado por el CDAP, es necesario llevar a cabo un seguimiento del mismo y comprobar que finalmente se cumplen con las especificaciones.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.15/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

En este sentido, el CDAP realiza un seguimiento que se basa fundamentalmente en la competencia del personal cuyas actividades están relacionadas al servicio, basado en la formación y experiencia de dicho personal para la realización de su trabajo.

Este seguimiento, y medición cuando proceda, permitirá detectar cualquier incidencia que se produzca a lo largo del proceso, y tener información que permita un posterior análisis para la toma de decisiones.

Este seguimiento se describe con mayor detalle en los diferentes procedimientos específicos, establecidos por el CDAP.

A fin de poder validar dicho proceso, el personal docente y no docente involucrado está calificado para la ejecución de las mismas, llevando adelante su tarea según las instrucciones de trabajo y los requisitos establecidos en el proceso de Gestión del Personal.

8.7 Control de las salidas no conformes

Todo el personal del CDAP debe ser consciente de la necesidad de realizar el máximo esfuerzo en la identificación de posibles y reales incidencias y no conformidades, con el fin de poder buscar su solución y evitar que el cliente se vea afectado.

Cualquier personal del CDAP podrá detectar incidencias o no conformidades, y cuando se detecte se tratará de solucionarlas para evitar que algún cliente se vea afectado por la misma. Para la resolución de las no conformidades, el personal contará con el apoyo de los responsables de cada Departamento y del Responsable de Calidad,

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionados con el tratamiento del producto no conforme están especificadas en el “Procedimiento de No Conformidades, de las Reclamaciones y Acciones Correctivas” Así mismo define, quién tiene poder para tomar la decisión final sobre las mismas, comprobar que las acciones tomadas se han puesto en práctica, comunicar al Cliente para tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b- Autorizando reiniciar el servicio
- c- Se mantiene registros de las no conformidades detectadas y las acciones tomadas.

En caso de tomar acciones para corregir las no conformidades, se verifica nuevamente para demostrar su conformidad con los requisitos.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.16/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Dirección del CDAP y el Responsable de Calidad designado por la misma son responsables de la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto con los requisitos del cliente
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad en forma de:
 - Auditoria Internas
 - Seguimiento de los procesos
 - Control de los productos no conformes
 - Análisis de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

La Dirección del CDAP mantiene reuniones periódicas con los responsables de cada departamento. A través de estas reuniones se conoce las expectativas y las necesidades de sus clientes. En base a ellas, se pueden establecer indicadores que, en determinados casos, pueden llegar a convertirse en objetivos de calidad.

En las reuniones de seguimiento del Sistema de Calidad, se analizan estos indicadores y objetivos para conocer el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. En caso de ser necesario, se establecen las acciones oportunas para mejorar el resultado de dichos indicadores y/o objetivos.

9.1.3 Análisis y evaluación

El CDAP ha implantado un sistema, con el fin de recopilar y analizar aquellos datos que considere oportunos, para seguir y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y con ello lograr la mejora continua del mismo.

Estos datos están basados en los informes realizados a lo largo de los diferentes procesos:

- Evaluación, seguimiento y revisión de los objetivos de calidad.
- Informe de auditorías internas
- Informe de quejas y reclamaciones
- Informe de no conformidad

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.17/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

- Informe de acciones correctivas
- Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad
- Revisión por la Dirección

El análisis de los datos se lleva a cabo por los responsables de cada departamento, los cuales analizan la información junto con el Responsable de Calidad, y establecen o proponen acciones derivadas del análisis.

En la Revisión del Sistema por la Dirección también se analiza la información de mayor relevancia, en especial la información que afecte a los distintos productos del CDAP.

9.2 Auditorías internas

Las Auditorías Internas se llevarán a cabo con una periodicidad semestral hasta que la organización del CDAP establezca el ciclo de las mismas de acuerdo a sus necesidades, con la salvedad que, como mínimo, se realicen una vez al año.

La finalidad de las Auditorías internas es determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

Está conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001 en su versión vigente y con los establecidos por el CDAP especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Verificar, en el marco de la actividad, que está correctamente implantado y es eficaz.

En el procedimiento “Realización de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad”, se determina la metodología a seguir en la planificación, programación y ejecución de las auditorías internas de calidad.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección se debe realizar, como mínimo, una vez al año, y tiene por objeto comprobar que éste mantiene su eficacia, asegurar su óptimo funcionamiento, y en caso de ser necesario, iniciar las acciones correspondientes para su mejora.

El Sistema de Gestión de la Calidad del CDAP es revisado, al menos con una periodicidad anual, mediante una Reunión de Revisión del Sistema.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

En las Reuniones de Revisión del Sistema, dicha revisión se realiza según el Procedimiento de Planificación y revisión por la Dirección.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.18/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

Se conservan como registro las actas de las reuniones celebradas, que son archivadas por el Responsable de Calidad.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones acordadas en relación con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente
- Las estimaciones de las necesidades de los recursos, y
- Las responsabilidades para el seguimiento de las acciones necesarias.

10. MEJORA

10.2 No conformidad y Acción Correctiva

Por no Conformidad se entiende el incumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad pudiendo afectar a la calidad del producto/servicio brindado a los clientes.

El CDAP adopta de forma sistemática acciones correctivas para eliminar las causas reales de no conformidad con objeto de prevenir su reaparición para eliminar las causas potenciales y prevenir su aparición.

En ocasiones, cuando se detecta una No Conformidad, no será suficiente con tomar medidas inmediatas para solucionarla, sino que también será necesario analizar las causas que la han originado para evitar que pueda volver a repetirse. Las acciones que se tomen para eliminar dichas causas son las llamadas “acciones correctivas”.

Una acción correctiva se iniciará a consecuencia de:

- No Conformidades críticas
- No Conformidades sistemáticas (repetitivas)
- Resultados de auditorias
- Reclamaciones de Clientes

En el procedimiento “*Acciones correctivas*”, se describe como se establecerán y gestionarán las mismas.

<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 14 Pág.19/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

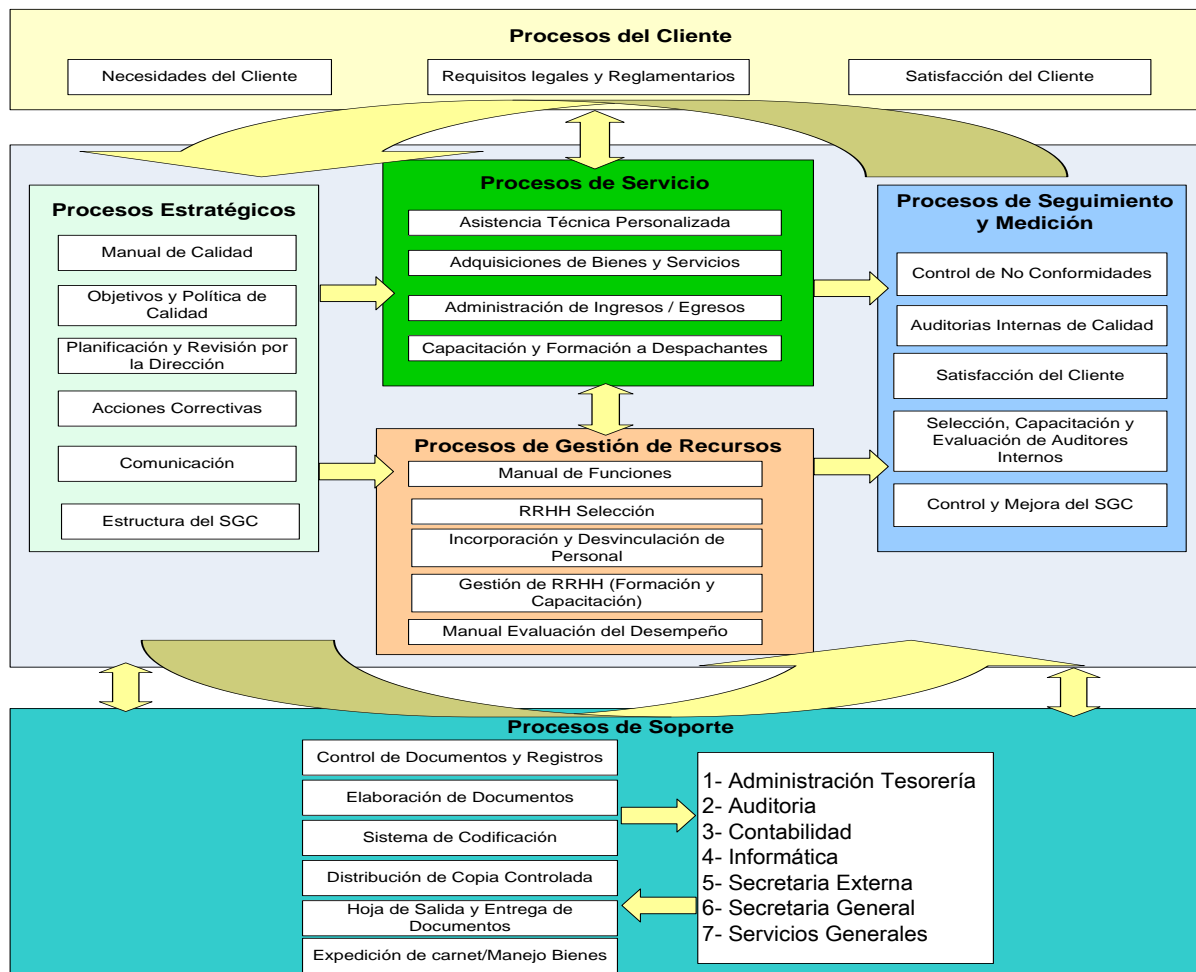
10.3 Mejora Continua

Para llevar a cabo la mejora continua de su Organización, el CDAP analiza toda la información generada por el Sistema de Gestión de Calidad, y lleva a cabo las acciones de mejora oportunas.



MANUAL DE CALIDAD

Anexo 2: Mapa de Proceso



<p>Documento confidencial exclusivo del</p>  <p>Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<p>MA-CAL Revisión N° 12 Pág.22/22 Fecha Inicio: 18/06/08</p>
--	----------------------------	--

Anexo 3: Política de la Calidad

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Centro de Despachantes de Aduana del Paraguay establece como Política de la Calidad lograr la satisfacción de los clientes mejorando continuamente sus procesos cumpliendo los requisitos aplicables y fomentando la actitud proactiva, el trabajo en equipo y la capacitación de los integrantes de la organización.

Coordinación General SGC

Gerencia Administrativa.