



Centro de Despachantes de  
Aduana del Paraguay

## OBJETIVOS DE LA CALIDAD AÑO 2017

REG\_OB\_CAL  
Revisión: 07  
Vigencia: 30/05/2017

OBJETIVO DE LA CALIDAD	ACTIVIDADES	RECURSOS	METAS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Mantener la satisfacción de los clientes	Aplicar la encuesta a los clientes activos	Medio de comunicación, persona. Tiempo	Encuestar al 50% de los clientes activos	Recepcionista Coordinador del SGC	Anual o cuando el caso requiera
	Analizar las respuestas obtenidas y clasificar las causas que la motivan una calificación baja (si ocurre) Tomar acciones correctivas, según los resultados	Persona, tiempo, computadora	Obtener un 75% de satisfacción de los clientes encuestados	Coordinador de Calidad Gerente Administrativo	
	Realizar el seguimiento para verificar la eficacia de las acciones tomadas	Persona, tiempo, medio de comunicación	Lograr un 90% de acciones eficaces para acciones generadas por desvíos en la medición de satisfacción de Clientes	Coordinador de Calidad Gerente Administrativo Responsables de áreas afectadas	
Controlar los procesos de compras y los pagos conforme a los procedimientos establecidos	Contar con indicadores para medir los estados de los diferentes tipos de pedidos: pendientes, concursados; adjudicados; y atendidos Tomar acciones, si el caso lo requiere	Persona	Cumplimiento igual o mayor a 80%	Responsable de Compras Gerente Administrativo	Mensualmente
Cumplir los requisitos aplicables	Mantener registros y controlar los tiempos de cumplimiento de los requisitos aplicables a la organización	Persona	100% de cumplimiento	Gerente Administrativo Coordinador de Calidad	Semestralmente
Mantener la competencia de nuestros colaboradores	Aplicar la encuesta de clima laboral	Persona, tiempo	Encuestar al 90% de los colaboradores del CDAP	Jefe de RRHH Supervisor RRHH Administrativo	Anual o cuando el caso requiera
	1. Analizar las encuestas y preparar el informe 2. Presentar el informe al Gerente Administrativo	Persona, tiempo, computadora	Obtener un 85% de satisfacción de los colaboradores encuestados	Jefe de RRHH Supervisor RRHH	
	Elaborar un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos Presentar al Gerente Administrativo para su	Persona, tiempo computadora, monetarios	Lograr un 80% de acciones eficaces para acciones generadas por desvíos en la medición de satisfacción de los	Supervisor RRHH Gerente Administrativo	



Centro de Despachantes de  
Aduana del Paraguay

## OBJETIVOS DE LA CALIDAD AÑO 2017

REG\_OB\_CAL  
Revisión: 07  
Vigencia: 30/05/2017

	aprobación cada vez que sea necesario Realizar el seguimiento para verificar la eficacia de las acciones tomadas		colaboradores		
--	--	--	---------------	--	--

<b>Elaborado por:</b> Coordinación General SGC	<b>Verificado y Aprobado por:</b> Rpte. de Dirección
CP Deolinda Fleitas	Lic. Carlos Villalba
<b>Fecha de vigencia:</b>	15/07/2017
<b>Descripción de las modificaciones:</b>	<b><u>Modificación de la Política, Misión y Visión de la Calidad</u></b>

COPIA CONTROLADA