



Tribunales Arbitrales de Consumo

POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

PC

01 de 1
Versión Nº 4

POLITICA DE LA CALIDAD

Proporcionar un servicio de Arbitraje de Consumo en altos niveles de excelencia, de forma profesionalizada e imparcial, que resulte valorado por los consumidores, empresas y sociedad en general. El SNAC se compromete a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad promoviendo el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.

La Dirección asume el compromiso de comunicar esta Política a la totalidad del personal del SNAC revisándola para su adecuación frente a los nuevos desafíos del mercado de consumo y las demandas de los usuarios. Esta política será revisada en la instancia denominada Revisión por la Dirección.

Objetivos de la Calidad

La Dirección ha establecido objetivos de la Calidad generales para el SGC, independientemente de los requisitos contemplados en los procedimientos establecidos.

- **Incrementar en un 5% la Oferta Publica De Adhesión Al Sistema Nacional De Arbitraje De Consumo**
- **Difundir el servicio que presta el Sistema Nacional De Arbitraje De Consumo a través de la realización de 10 actividades de capacitación destinadas al público externo: asociaciones de consumidores, organismos de gobierno, público en general a fin de fortalecer el ejercicio del derecho de acceso a la justicia.**
- **Realizar 5 de actividades de capacitación que representen 15 horas/hombre promedio por persona destinadas al personal del S.N.A.C. con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta para satisfacer las expectativas del usuario con respecto a los tiempos de gestión de su reclamo.**

| | | | |
|------------------------------|-----------------|---|--------------|
| Vigente desde: 01-06-2009 | La Coordinación | Responsable de la documentación Dra. Benzrihen | La Dirección |
| | Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |