



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Versión : 02
 Código : F-GG-06
 Fecha : 11/04/2018
 Revisión: 09
 Fecha: 07/04/2026
 Página 1 de 1

OBJETIVOS DE CALIDAD

PERIODO: 2026

OBJETIVOS DE CALIDAD	IOV ¹	METAS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
1. Mejorar la calidad de la Atención al Beneficiario.	Encuestas de Satisfacción del Beneficiario.	Lograr un índice de satisfacción superior o igual a 85% entre muy bueno y excelente (máximo 60% muy bueno – mínimo 40% excelente).	Gerencia General, Gerencia Comercial y Jefatura de Atención al Beneficiario	31/12/2026
2. Fidelización de la cartera de beneficiarios.	Porcentaje de renovación de la cartera.	Lograr una renovación de la cartera deseable y regularizada en un 93% anual (89% anual de la cartera total).	Gerencia Comercial y Jefatura de Atención al Beneficiario	31/12/2026
3. Aumento de la cartera de beneficiarios nuevos.	Número de Beneficiarios nuevos Incorporados.	Lograr un ingreso anual de Gs 300.000.000 IVA incluido. Mantener las bajas anticipadas a 12 grupos en el año.	Gerencia Comercial y Jefatura de Ventas	31/12/2026
4. Satisfacción de la cartera de Prestadores.	Encuesta de Satisfacción de Prestadores.	Mantener un índice de satisfacción de 90% entre calificación muy bueno y excelente (máximo 45% muy bueno - mínimo 55% excelente).	Gerencia de Operaciones y Encargada de Prestadores	31/12/2026
	Porcentaje de Cumplimiento de Calendario de Liquidaciones	Cumplir con el calendario de liquidaciones en un 100%.	Gerencia de Operaciones y Jefatura de Liquidaciones	31/12/2026
5. Mantener un Alto Grado de Personal competente	Resultados Evaluación de Desempeño.	Mantener un índice de desempeño igual o superior al 85% (Muy bueno a excelente)	Gerencia de RR. HH y Jefaturas de Áreas.	31/12/2026
6. Reducir la cartera morosa.	Inventario de Cuotas a Cobrar.	Mantener en un 11% mensual y 0.91% anual el índice de morosidad.	Gerencia Administrativa Financiera	31/12/2026
7. Mejorar el proceso de emisión de Presupuestos de Internación.	Cantidad de horas para procesar presupuesto de internación.	Procesos normales: emitir presupuesto en no más de 48 horas (días hábiles).	Gerencia de Operaciones y Jefatura de Visaciones	31/12/2026

APROBADO POR: _____

Lic. Martín Muñoz
Gerencia General