



POLÍTICA DE CALIDAD

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los artículos 3 y 4 del Estatuto de la Corporación, es deber de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), la oferta de productos y servicios integrales, justos y de calidad, con el fin de potenciar la inclusión financiera y el desarrollo de los clientes y socios del sector de las microfinanzas y las finanzas populares y solidarias

Bajo esa línea, la RFD, en su misión de fortalecer a sus miembros y proveerles productos y servicios para fomentar la inclusión financiera en el Ecuador, ha desarrollado la presente Política de Calidad, con el fin de definir los principios y lineamientos que guíen la actuación de sus colaboradores, para fortalecer la calidad de sus procesos, productos y servicios que se ofrecen a terceros.

2. OBJETIVO

El objetivo de la aplicación de la presente política es asegurar la satisfacción máxima buscando ofrecer un valor agregado a nuestros miembros, clientes y aliados en la entrega de productos y servicios.

3. ALCANCE

La presente política será de cumplimiento obligatorio de todo el personal de la RFD.

4. VALORES DE CALIDAD

INTEGRIDAD: La organización mostrará disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo en todas sus actividades.

CREATIVIDAD: Todas las áreas de la RFD se comprometen a investigar permanentemente, con el fin de introducir la innovación como parte de un reto diario para el mejoramiento continuo.

RESPONSABILIDAD: La organización se compromete a trabajar con excelencia, velando por la efectividad del equipo en el logro final de resultados.

COMPROMISO: La RFD demostrará un compromiso permanente con el desarrollo de productos y servicios que satisfagan las necesidades de miembros y clientes, en apego a los objetivos estratégicos.



OPORTUNIDAD: La RFD se compromete en cumplir cabalmente los plazos de entrega en sus productos y servicios, de forma que los mismos generen valor agregado en sus miembros y cliente.

EFICIENCIA: La RFD buscará el empleo adecuado de recursos que le permita cumplir con sus objetivos y ser sostenible en el tiempo.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

La Corporación se registrará por una planificación estratégica aprobada por su máximo órgano de gobierno. Asimismo, se compromete en realizar un seguimiento trimestral de su planificación estratégica, con el fin de garantizar que se estén cumpliendo los objetivos planteados, y aplicará, de ser el caso, los correctivos necesarios para alcanzar las metas trazadas.

La RFD, con base en sus objetivos estratégicos plasmados en su Estatuto, se compromete a brindar productos y servicios de calidad, en forma ágil y oportuna, otorgando a los miembros y clientes un trato igualitario, justo y con respeto.

La RFD estará enfocada en dar una atención efectiva y eficiente, centrada en sus miembros y clientes, para lo cual se compromete a mantener una adecuada comunicación interna y externa.

La RFD garantizará que los productos y servicios que ofrece a terceros cumplan con los estándares de mercado y las exigencias de los miembros y clientes, lo cual va atado a la gran capacidad técnica de la organización, así como al compromiso y entrega con sus miembros.

La institución trabajará bajo un enfoque de procesos, debiendo contar con uno que garantice la evaluación y mejora permanente de los productos y servicios que se ofrecen a terceros, así como áreas de mejora al interior de la organización.

La RFD contará con un proceso de selección adecuada de capacitadores, consultores y otros aliados externos que apoyen en la ejecución y entrega de productos y servicios a miembros y clientes, con el fin de garantizar la calidad en la oferta de los mismos. Asimismo, hará una evaluación y seguimiento permanente de dichos profesionales, con el fin de garantizar que el servicio ofrecido sea el adecuado.

La RFD se enfocará en buscar mantener un alto grado de satisfacción por parte de miembros y clientes en los productos y servicios que ofrece, para el efecto, (i) aplicará al menos dos encuestas de satisfacción en el año, con el fin de determinar una línea base y los parámetros de acción o mejora; y, (ii) implementará un proceso de postventa con el fin de validar si los productos y servicios entregados se encuentran a entera satisfacción de los socios o clientes.

La RFD contará con un Comité de Calidad, el cual se encargará de realizar acciones integradas que faciliten el cumplimiento de los planes, programas y proyectos para la mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

La RFD, buscando siempre la mejora continua, ha impulsado la adopción de un modelo de gestión, basado en la norma ISO 9001, y la implementación de una política de calidad que se sustente en las siguientes premisas:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- Conocer y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.
- Comunicar al cliente u otras partes interesadas relevantes, con la mayor antelación posible, las incidencias que se puedan producir en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.
- Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión que nos permita ser competitivos por nuestra relación Calidad - Precio.
- Involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua.

Como consecuencia de este planteamiento, nuestros esfuerzos se orientan en distintos ámbitos de actuación:

- La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- La mejora e innovación tecnológica constante para conseguir optimizar a su vez todos nuestros procesos.
- La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas del mismo que garantizan su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y un entorno en constante evolución.