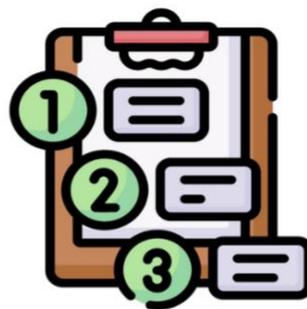




**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

**Manual del Sistema de
Gestión de Calidad**



ISO 9001:2015



[/rfdEcuador](#)



[@rfdEcuador](#)



[/company/rfdEcuador](#)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Prólogo y Derechos de Autor

Este **Manual del Sistema de Gestión de Calidad** es una creación propia de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. La RFD es responsable del buen uso de este documento.

Los propósitos de esta creación responden a la estandarización de la gestión de calidad con base a las Normas internacionales ISO 9001:2015.

Elaborado por:
<p>Econ. Belén Aguirre Consultora de Calidad</p>

Validado por:
<p>Ing. Diego Revelo Líder de Calidad</p>

Aprobado por:
<p>Econ. Valeria Llerena Directora Ejecutiva</p>

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Contenido

1. Introducción.....	6
1.1. Marco Legal.....	6
1.2. Términos y definiciones.....	7
2. Alcance del Sistema de Gestión Calidad	11
2.1.1. Mapa de procesos RFD	12
3. Objetivos, diseño y desarrollo.....	13
3.1. Objetivos de la Calidad.....	13
3.1.1. Objetivo general.....	13
3.1.2. Objetivos específicos.....	13
3.2. Diseño y Desarrollo	13
3.2.1. Administración por Procesos.....	13
3.2.2. Ciclo PHVA.....	15
3.2.3. ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad	16
3.3. Entradas para el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad	16
3.4. Actividades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad	16
3.5. Responsabilidades	16
3.6. Comunicación con el cliente.....	17
3.7. Control de servicio no conforme	17
4. Contexto de la Organización.....	17
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	17
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas.....	17
4.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad	18
4.3.1. Exclusiones.....	18
4.4. Sistema de gestión integrado de calidad y procesos	18
5. Liderazgo.....	21
5.1. Liderazgo y Compromiso	21
5.1.1. Generalidades – ISO 9001:2015.....	21
5.1.2. Enfoque al cliente – ISO 9001:2015	22
5.2. Política	23
5.2.1. ISO 9001:2015 - RFD-GCA-RG-PCA-001 Política de Calidad.pdf	23
5.2.2. Comunicación de la política de calidad.....	25
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	26

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

5.4.	Función de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	27
6.	Planificación	27
6.1.	Acciones para tratar/abordar riesgos y oportunidades	27
6.2.	Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos	28
6.3.	Planificación de los cambios	28
7.	Apoyo	28
7.1.	Recursos.....	29
7.1.1.	Generalidades	29
7.1.2.	Personas.....	29
7.1.3.	Infraestructura.....	29
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.....	30
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	30
7.1.6.	Conocimientos de la organización	31
7.2.	Competencia.....	31
7.2.1.	Generalidades	31
7.2.2.	Proceso de contratación.....	31
7.3.	Toma de Conciencia.....	31
7.4.	Comunicación.....	32
7.5.	Información documentada.....	32
8.	Operación.....	32
	Sistema de Gestión de Calidad	32
8.1.	Planificación y control operacional.....	32
8.2.	Requisitos para los productos y servicios.....	33
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....	33
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	33
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	33
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	33
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	34
8.3.1.	Generalidades	34
8.3.2.	Planificación del Diseño y Desarrollo.....	34
8.3.3.	Entradas para el Diseño y Desarrollo	34
8.3.4.	Controles del Diseño y Desarrollo.....	34
8.3.5.	Salidas del Diseño y Desarrollo	35
8.3.6.	Cambios del Diseño y Desarrollo.....	35

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	35
8.5.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	36
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	36
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	36
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	37
8.5.4.	Preservación.....	37
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega.....	37
8.5.6.	Control de los cambios.....	38
8.6.	Liberación de los productos y servicios	38
8.7.	Control de las salidas no conformes	38
8.8	Planificación y control operacional	38
9.	Evaluación del desempeño.....	38
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	38
9.1.1.	Generalidades	39
9.1.2.	Satisfacción del cliente	39
9.1.3.	Análisis y evaluación	39
9.2.	Auditoría Interna	40
9.3.	Revisión por la dirección	40
9.3.1.	Entradas para la revisión por la dirección SGC.....	40
10.	Mejora	41
10.1.	Generalidades	41
10.2.	No conformidad y acción correctiva	42
10.3.	Mejora continua	42
11.	Control de Cambios.....	43

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

1. Introducción

En junio del año 2000, se toma la decisión de constituir un ente legal que represente al sector de las microfinanzas, 19 instituciones formalizan el acuerdo y se adopta el nombre de Red Financiera Rural.

La Corporación Financiera Nacional (CFN) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), organizan un evento sobre la temática del financiamiento rural. A partir de las conclusiones surgidas en el evento, un grupo de instituciones de diversas características, pero con el interés común sobre el acceso a servicios financieros, se reúnen periódicamente bajo la coordinación institucional de la ONG - ECLOF.

En el año 2016, por disposición del Ministerio de Industrias cambia su personería jurídica a Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD). Su imagen conserva los colores característicos, y sus siglas se modifican de RFR a RFD.

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo –RFD, es una Corporación Civil sin fines de lucro creada en el 2000. La RFD agrupa a 51 instituciones entre bancos, cooperativas y ONG, orientadas hacia las microfinanzas, las finanzas populares y solidarias del país.

Su objetivo principal es la promoción de la Inclusión Financiera en el Ecuador, como un mecanismo eficaz para combatir la pobreza y promover el desarrollo social y económico, para disminuir las brechas que influyen en la exclusión de amplios sectores poblacionales.

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD, representa los intereses de sus miembros y provee productos y servicios para incrementar la inclusión financiera en el Ecuador.

1.1. Marco Legal

Que el artículo 66- Numeral 13 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas: “*El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria*”.

Que la Constitución en su artículo 96, dispone “Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y de control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes, y la rendición de cuentas”.

Que el Estatuto de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD, en su capítulo II, artículo 4, literal f) determina que uno de los objetivos de la institución es: “*Realizar y promover acciones de capacitación, asistencia técnica y otros servicios que permitan el fortalecimiento, la sostenibilidad, la difusión y aplicación de las mejores prácticas aplicables al sector de las Microfinanzas y finanzas Populares y Solidarias*”.

1.2. Términos y definiciones

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo -RFD, adopta los siguientes términos y definiciones dentro de su Sistema de Gestión de Calidad. Cuando no se proporciona ninguna definición, la Corporación suele adoptar las definiciones proporcionadas en ISO 9000:2015 Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

En algunos casos, procedimientos o documentación específicos pueden proporcionar una definición diferente que se utilizará en el contexto de ese documento; en tales casos, la definición sustituirá a las previstas en este Manual.

Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirigen una organización al más alto nivel. (3.1.1 ISO 9000:2015)

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. (3.3.6 ISO 9000:2015)

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. (3.5.5 ISO 9000:2015)

Auditoria: Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. (3.13.1 ISO 9000:2015)

Auditor: Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría. (3.13.15 ISO 9000:2015)

Acción Correctiva: La acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable. (3.12.2 ISO 9000:2015)

Acción Preventiva: La acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. (3.12.1 ISO 9000:2015)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Administración por procesos: Es el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a la estrategia y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios (5.2 AM1573)

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (3.6.2 ISO 9000:2015)

Control de la calidad: Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (3.3.7 ISO 9000:2015)

Cliente: organización o persona que recibe un producto. (3.2.4 ISO 9000:2015)

Certificación: La certificación de un Sistema de Gestión, es una de las formas de asegurar que la organización ha implementado un sistema para la gestión de los aspectos pertinentes de sus actividades, en línea con su política. (ISO 17021:2006)

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para este producto. (3.6.12 ISO 9000:2015)

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades. (3.10.4 ISO 9000:2015)

Cultura de calidad: Es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (3.6.11 ISO 9000:2015)

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría. (3.13.7 ISO 9000:2015)

Documento: Información y su medio de soporte. (3.8.5 ISO 9000:2015).

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (3.7.11 ISO 9000:2015)

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (3.7.10 ISO 9000:2015)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Equipo Auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. (3.13.14 ISO 9000:2015)

Evidencia de la Auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información, que son pertinentes para los criterios de la auditoria y que son verificables. (3.13.8 ISO 9000:2015)

Evidencia Objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. (3.8.3 ISO 9000:2015)

Estándares de Calidad: Los estándares son los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un servicio. En otras palabras, el estándar es la norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación de la calidad.

Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, en lo relativo a la calidad. (3.3.4 ISO 9000:2015)

Hallazgos de la Auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria. (3.13.9 ISO 9000:2015)

Mejora de la calidad: parte de la gestión de la calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. (3.3.8 ISO 9000:2015)

Mejora Continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (3.3.2 ISO 9000:2015)

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. (3.7.2 ISO 9000:2015)

Plan de Auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría. (3.13.6 ISO 9000:2015)

Plan de Calidad: documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato (3.8.9 ISO 9000:2015)

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (3.4.1 ISO 9000:2015)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. (3.4.5 ISO 9000:2015)

Procesos Gobernantes: Son aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución. (5.26, AM 1573)

Procesos Sustantivos: Son aquellos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución. (5.27, AM 1573)

Procesos Adjetivos: Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos. (5.25, AM 1573)

Programa de Auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. (3.13.4 ISO 9000:2015)

Planificación Estratégica: Es el proceso de reflexión aplicado a la actual misión de la organización y a las actuales condiciones del medio en que ésta opera. El cual permite fijar lineamientos de acción que orienten las decisiones y resultados futuros.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. (3.2.5 ISO 9000:2015)

Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos. (3.4.2 ISO 9000:2015)

Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad, tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección. (3.5.9 ISO 9000:2015)

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (3.8.10 ISO 9000:2015)

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (3.6.4 ISO 9000:2015)

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. (3.12.8 ISO 9000:2015)

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (3.9.2 ISO 9000:2015)

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (3.5.1 ISO 9000:2015)

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos. (3.5.3 ISO 9000:2015)

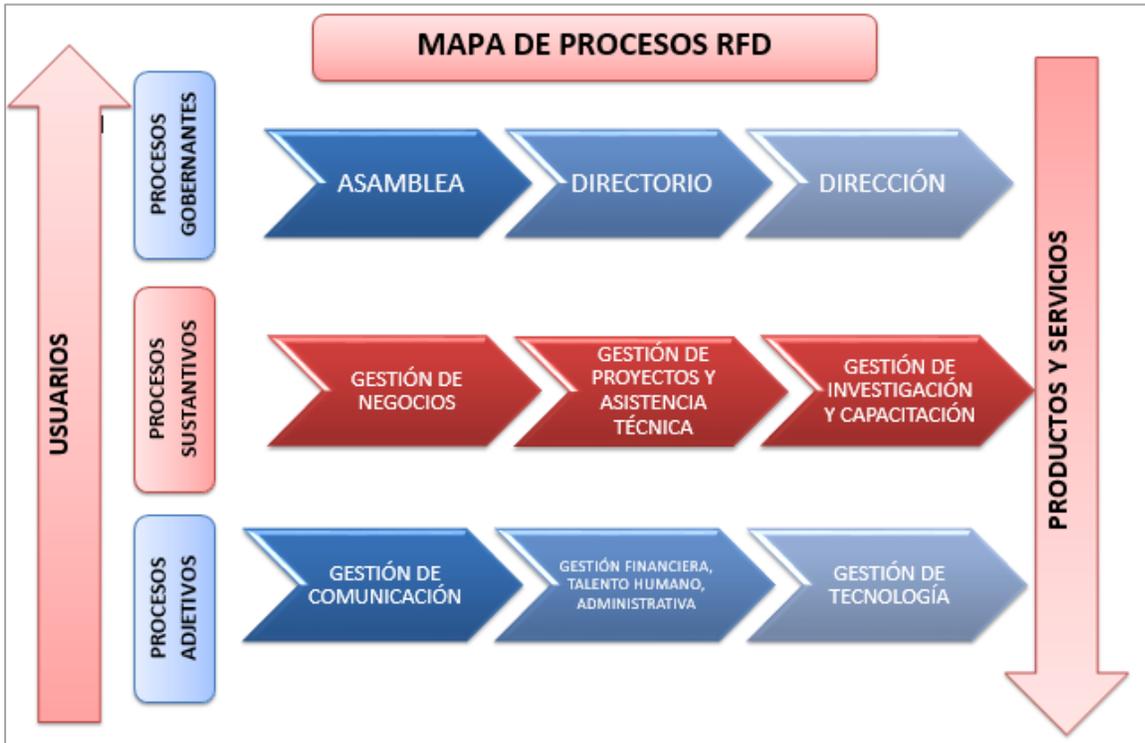
Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (3.5.4 ISO 9000:2015).

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (3.6.13 ISO 9000:2015)

2. Alcance del Sistema de Gestión Calidad

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, abarca todos los procesos Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos de la RFD, así como también a sus actividades y empleados de la empresa.

2.1.1. Mapa de procesos RFD



Elaborado por: Líder de Calidad

Datos de la empresa

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERA DE DESARROLLO

Registro Único de Contribuyentes: 1791764579001

Señora Economista Valeria Llerena

Directora Ejecutiva

Dirección: Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de diciembre. Edificio Century Plaza 1, 8vo. Piso, Oficina 24.

Teléfono: 02 333 3550/ 02 333 3006 extensión 113/ 0999049784.

E-mail: vlllerena@rfd.org.ec

Quito- Ecuador

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

3. Objetivos, diseño y desarrollo

3.1. Objetivos de la Calidad

3.1.1. Objetivo general

Proporcionar un servicio de capacitación y asistencia técnica especializada, confiable y oportuna, a fin de apoyar en el desarrollo de las habilidades y conocimientos en diferentes temáticas del ámbito de microfinanzas e inclusión financiera, sobre una base de ética profesional y compromiso con la calidad.

3.1.2. Objetivos específicos

- 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

3.2. Diseño y Desarrollo

El diseño y desarrollo del Manual del Sistema Integrado de gestión de Calidad tiene como, base la Administración por Procesos, el Ciclo PHVA, el Sistema de Gestión Documental, la Gestión de la Calidad.

3.2.1. Administración por Procesos

La administración por procesos es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la **satisfacción del cliente** sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización. El enfoque a procesos se fundamenta en:

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes.
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica horizontal.
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como facilitadores de los procesos.
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en las actividades repetitivas y reprocesos
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor y reprocesos.

Los pasos que se deben seguir, de manera general, para llevar a cabo una gestión por procesos, son los siguientes:

- **Compromiso de la dirección.** La dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.
- **Sensibilización y formación.** El Equipo Directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos y son la herramienta de cambio para las personas que dependen de ellos. La gestión por objetivos se basa en conseguir que todos los empleados de la organización se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.
- **Identificación de procesos.** A partir del análisis de todas las interacciones existentes con el personal de la organización y clientes externos se realiza un inventario de los procesos.
- **Clasificación.** Entre los procesos que se han identificado, hay que definir cuáles son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.
- **Relaciones entre procesos.** Se debe establecer una matriz de relaciones ente procesos. Entre los diferentes procesos se pueden compartir instrucciones, información, recursos, equipos, etc.
- **Mapa de procesos.** Visualizar la relación entre los procesos por lo que se emplean diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- **Alinear la actividad a la estrategia.** Los procesos clave permiten implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia.
- **Establecer en los procesos unos indicadores de resultados.** Las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que permitirán analizar la capacidad de los procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y comparar nuestra propia organización con el rendimiento de otras. Para contar con

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

esa información hay que definir qué indicadores (KPIs: key performance indicator) son los más ajustados a nuestras necesidades y han de ser medidos.

Se ha definido en la RFD los siguientes procesos:

- Los **procesos estratégicos o gobernantes** determinan directrices, políticas internas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
- Los **procesos operativos o sustantivos** realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y productos que ofrecen a sus clientes, y se enfocan en cumplir la misión y objetivos de la unidad médica.
- Los **procesos de apoyo o adjetivos** proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.

3.2.2. Ciclo PHVA

El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming. Las fases del ciclo PHVA son:

- **Planificar:** En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.
- **Hacer:** Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.
- **Verificar:** Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.
- **Actuar:** Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. Por otro lado, se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

La RFD, ha establecido un Cuadro de Mando Integral (BSC) mismo, que contiene los indicadores de gestión determinados en el mapa de proceso cuyo cumplimiento favorece a la satisfacción de las partes interesadas. Además, brinda valiosa información para detectar nuevas necesidades y diversificar la provisión de servicios relacionados con la misión de la organización. ***RGCA-RG-TSI-002 Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión***

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

3.2.3. ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

El **sistema de gestión de la calidad** es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas. **Un sistema de gestión de la calidad** puede proporcionar el marco de referencia para la **mejora continua**. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente.

3.3. Entradas para el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Las entradas para el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad son:

- a) Información levantada y documentada por la RFD, respecto al sistema integrado de gestión de calidad, a fin de definir planes de acción y correcciones para mejorar la calidad de los servicios que motiven, entre otras cosas, la inclusión financiera en el Ecuador.
- b) Planes de trabajo de la RFD, mismos que deben estar alineados a los planes, programas y proyectos de calidad establecidos con su respectivo plan operativo anual y plan estratégico institucional.
- c) Información derivada de los hallazgos encontrados en los procesos de auditoría interna o externa de la RFD.
- d) Levantamiento de procesos para determinar el alcance que favorezca al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización

3.4. Actividades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Responsables: Gestión de la Calidad, Auditoría Interna, Dirección Ejecutiva.

Estas Normas Internacionales promueven la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad y la debida diligencia.

3.5. Responsabilidades

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Será responsabilidad del área de calidad y la alta dirección de la RFD, la revisión y toma de decisiones según corresponda. De ser el caso se revisa y autoriza cambios o variaciones al Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

3.6. Comunicación con el cliente

La retroalimentación del cliente se recopila mediante las encuestas de satisfacción aplicada por Departamento de Operaciones de la RFD, posterior al contacto con el cliente, misma que sirven de insumo para la toma de acciones de mejora y cumplimiento de los requisitos de los miembros de la RFD

3.7. Control de servicio no conforme

Se ha establecido la responsabilidad y compromiso de todas las áreas de la RFD para generar planes de acción correctivos y de mejora en base a los resultados de:

- a) Auditorías internas
- b) Auditorías externas
- c) Encuestas de satisfacción
- d) Seguimiento postventa
- e) Reuniones de directorio
- f) Asambleas Generales

4. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La Red de Instituciones Financieras de Desarrollo determina y realiza seguimiento de sus cuestiones internas y externas que intervienen en el SIGC con las siguientes políticas o reglamentos propios

- ✓ **RFD-GCA-PL-EA-001 Estatuto aprobado**
- ✓ **RFD-GCA-PL-PE-001 Plan Estratégico 2030**
- ✓ **RFD-GTH-RG-ORG-001 Organigrama**
- ✓ **RFD-GCA-FL-MP-002 Mapa de Procesos**
- ✓ **RDF-GCA-RG-MRI-002 Matriz de identificación y análisis de Riesgos**

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas

El contexto de la organización será revisado con carácter mínimo anual o cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

- Actividades, nuevas o modificados de forma relevante.
- Cambios en la estructura o en la estrategia de RFD

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- Cambios externos significativos.

La RFD determina las partes interesadas que son pertinentes al Sistema Integrado de Gestión de Calidad, además de los requisitos de estas partes interesadas, identificando a todas las personas u organizaciones que puedan afectar o ser afectadas por el sistema y todos los requisitos legales, normativos, contractuales y de otra índole que corresponda. Esta información se encuentra en los siguientes documentos:

- ✓ **RFD-GE-RG-MPI-001 Matriz de Partes Interesadas**
- ✓ **Matriz encuesta de prospección 2030**

4.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Referirse al punto 2 Alcance del Sistema integrado de Gestión del presente manual

4.3.1. Exclusiones

Se determinó que las siguientes cláusulas de ISO 9001:2015 no son aplicables a RFD:

- *7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación; b) identificarse para determinar su estado; c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.*

Dicha exclusión se presenta, ya que las mediciones en los servicios de capacitación, es decir las evaluaciones o exámenes a los participantes, no es un requisito que forma parte de la agenda del curso y se dan únicamente cuando en la planificación de dicho servicio, así lo requiera el cliente.

Adicionalmente, la RFD no trabaja con equipos y/o patrones de medición para la provisión de sus servicios, por lo cual no se vuelve indispensable en los procesos de la RFD.

4.4. Sistema de gestión integrado de calidad y procesos

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

RFD ha adoptado un enfoque de procesos para el sistema. Al identificar los procesos y administrar cada uno de ellos, se reducen las no conformidades de los servicios descubiertas en los procesos finales o después de la entrega. En su lugar, las no conformidades y los riesgos se identifican en tiempo real, por las acciones tomadas dentro de cada uno de los procesos.

Se han identificado los siguientes macroprocesos y procesos para la RFD:

PROCESOS DE LA RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO - RFD			
ÁREA	CÓDIGO	PROCESOS IDENTIFICADOS	ESTADO
PROCESOS SUSTANTIVOS			
Gestión de Negocios	RFD-GC-MP-CCAF-01	Comercialización servicios de capacitación abierta y foros	Aprobado
	RFD-GO-MP-ATCH-001	Comercialización Servicios Asistencias Técnicas y Capacitación In House	Aprobado
	RFD-GC-MP-GAES-001	Generación de Alianzas Estratégicas de Servicios	Aprobado
	RFD-GC-MP-RMFS-001	Renovación Monitoreo Financiero y Social	Aprobado
	RFD-GC-MP-GM-001	Gestión de membresías	Aprobado
	RFD-GC-MP-SC-001	Gestión de Satisfacción Institucional al Cliente	Aprobado
Gestión de proyectos y Asistencias Técnicas	RFD-GO-MP-SAT-001	Prestación de servicios de asistencias técnicas	Aprobado
	RFD-GO-MP-GAF-001	Gestión de apoyo financiero a instituciones miembros de la RFD	Aprobado
	RFD-GO-MP-GALT-001	Gestión de asesoría legal y tributaria a instituciones miembros de la RFD	Aprobado
	RFD-GO-MP-AHN-001	Administración de la herramienta de cumplimiento normativo de la RFD	Aprobado
Gestión Operaciones – Estadística	RFD-GO-MP-MIFS-001	Monitoreo de información financiera y social	Aprobado
	RFD-GO-MP-GAIE-001	Generación y actualización de productos estadísticos	Aprobado
	RFD-GO-MP-DAPBI-001	Desarrollo y actualización de productos en herramientas BI	Aprobado
PROCESOS ADJETIVOS			
Gestión de Tecnología	RFD-GTI-MP-DAS-001	Desarrollo y actualización de software	Aprobado

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

	RFD-GTI-MP-SAU-001	Soporte a usuarios	Aprobado
	RFD-GTI-MP-CBDD-001	Carga de bases de datos	Aprobado
	RFD-GTI-MP-MITA-001	Monitoreo de infraestructura tecnológica y aplicaciones	Aprobado
Gestión de Comunicación	RFD-GCO-MP-MMI-001	Manejo de marca e imagen de productos y servicios	Aprobado
	RFD-GCO-MP-DIPS-001	Difusión de información de productos y servicios	Aprobado
	RFD-GCO-MP-MII-001	Manejo de imagen institucional	Aprobado
	RFD-GCO-MP-AMC-001	Administración y monitoreo de contenidos en redes sociales y canales digitales	Aprobado
Gestión Financiera	RFD-GF-MP-GPP-001	Gestión de pagos a proveedores	Aprobado
	RFD-GF-MP-FYC-001	Facturación y cobranzas	Aprobado
	RFD-GF-MP-GFC-001	Gestión financiera y contable	Aprobado
	RFD-GF-MP-GDI-001	Gestión de Inversiones	Aprobado
Gestión Administrativa	RFD-GA-MP-GDA-001	Gestión de activos (control y custodia de activos)	Aprobado
	RFD-GA-MP-GCA-001	gestión de compras y adquisiciones	Aprobado
Gestión de Talento Humano	RFD-GTH-MP-SCI-001	Selección, contratación e inducción de personal	Aprobado
	RFD-GTH-MP-DDP-001	Desvinculación de personal	Aprobado
	RFD-GTH-MP-SSO-001	Salud y seguridad ocupacional	Aprobado
	RFD-GTH-MP-GN-002	Gestión de Nómina	Aprobado
Gestión de Calidad	RFD-GCA-MP-AI-001	Auditoría Interna	Aprobado
	RFD-GCA-MP-GRO-001	Gestión de Riesgos y Oportunidades	Aprobado
	RFD-GCA-MP-TNC-001	Tratamiento de no conformidades	Aprobado
	RFD-GCA-MP-SIGC-001	Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Aprobado
	RFD-GCA-MP-RPD-001	Revisión por la Dirección	Aprobado

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

	RFD-GCA-MP-CAIC-001	Creación y Actualización de Información Documentada Controlada	Aprobado
--	---------------------	--	----------

Cada macroproceso puede ser apoyado por procesos o subprocesos. La supervisión y el control de los procesos de nivel superior garantiza la implementación y el control efectivos de todos los procesos o subprocesos subordinados.

Los procesos documentados, revisados y aprobados se encuentran debidamente levantados, documentados, aprobados y cuentan con su flujograma, procedimiento, caracterización e indicadores, del cual se desprende el Balance Score Card o Tablero de Mando Integral, mismo que se encuentra en el documento:

- ✓ **RFD-GCA-RG-TSI-001 Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión**

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.1. Generalidades – ISO 9001:2015

ISO 9001:2015

- ✓ **RFD-GCA-RG-PCA-001 Política de Calidad**
- ✓ **Política de Calidad RFD difusión**
- ✓ **Acta de Directorio**

El Directorio de la RFD cumplirá las tareas del Órgano de Gobierno para la implementación de la gestión de calidad institucional y proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad y mejora continuamente su eficacia aplicando los siguientes requisitos:

- a) Asumiendo la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión;
- b) Asegurando que la Política de calidad y sus los objetivos de calidad, sean establecidos para el sistema integrado de gestión de calidad, siendo estos compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización;
- c) Asegurando la integración de los requisitos del sistema integrado de gestión de calidad en los demás procesos empresariales de la organización, según se considere apropiado;
- d) Promoviendo la concienciación sobre el enfoque del proceso;
- e) Garantizando que se disponga de los recursos necesarios para el sistema integrado de gestión;

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- f) Comunicando la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema integrado de gestión;
- g) Garantizando que el sistema integrado de gestión alcance los resultados previstos;
- h) Involucrando, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) apoyando otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente – ISO 9001:2015

Enfoque al cliente – ISO 9001:2015

La Dirección ejecutiva de la RFD adopta un enfoque basado en el cliente que garantiza que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan, se conviertan en requisitos y se cumplan con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente.

Esto se logra asegurando que:

- a) Los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinan, entienden y se cumplen de manera consistente;
- b) Se determinan y abordan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente;
- c) Se mantiene el enfoque en mejorar la satisfacción del cliente.

✓ **RFD-GC-MP-SPV-001 Manual de Procedimiento de Servicio Posventa.docx**

Alta Dirección – ISO 9001:2015

La alta dirección de RFD desempeña un papel fundamental en la formación e implementación con éxito del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Respecto al Sistema de Gestión la Alta Dirección, se carga de:

- Asegura, la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de calidad en los procesos de la entidad.
- Despliega los recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.
- Comunica interna y externamente lo relacionado con la Política de Calidad institucional.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- Comunica internamente la importancia de la gestión eficaz de procesos y la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Calidad.
- Asegura, que el Sistema de Gestión de Calidad este diseñado adecuadamente para lograr sus objetivos.
- Promueve la mejora continua.
- Apoya a otros roles pertinentes de la organización, para demostrar su liderazgo en la gestión por procesos en la medida en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad.

Lo anterior queda reflejado en el **RFD-GE-RG-LDE-001 Liderazgo y Compromiso de la Dirección Ejecutiva**

5.2. Política

5.2.1. ISO 9001:2015 - RFD-GCA-RG-PCA-001 Política de Calidad.pdf

POLÍTICA DE CALIDAD

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO

1. INTRODUCCIÓN

Se entiende como calidad a al cumplimiento o superación de las expectativas de un determinado producto o servicio por parte de los beneficiarios del mismo.

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

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

El objetivo de la aplicación de la presente política es promover las buenas prácticas en cuanto a calidad para 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 cumplirá a cabalidad la normativa externa que rige para su operación y toda la reglamentación y normativa interna constante en las políticas aprobadas por su cuerpo colegiado, en todas sus actividades.

La corporación se regirá 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

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

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.

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

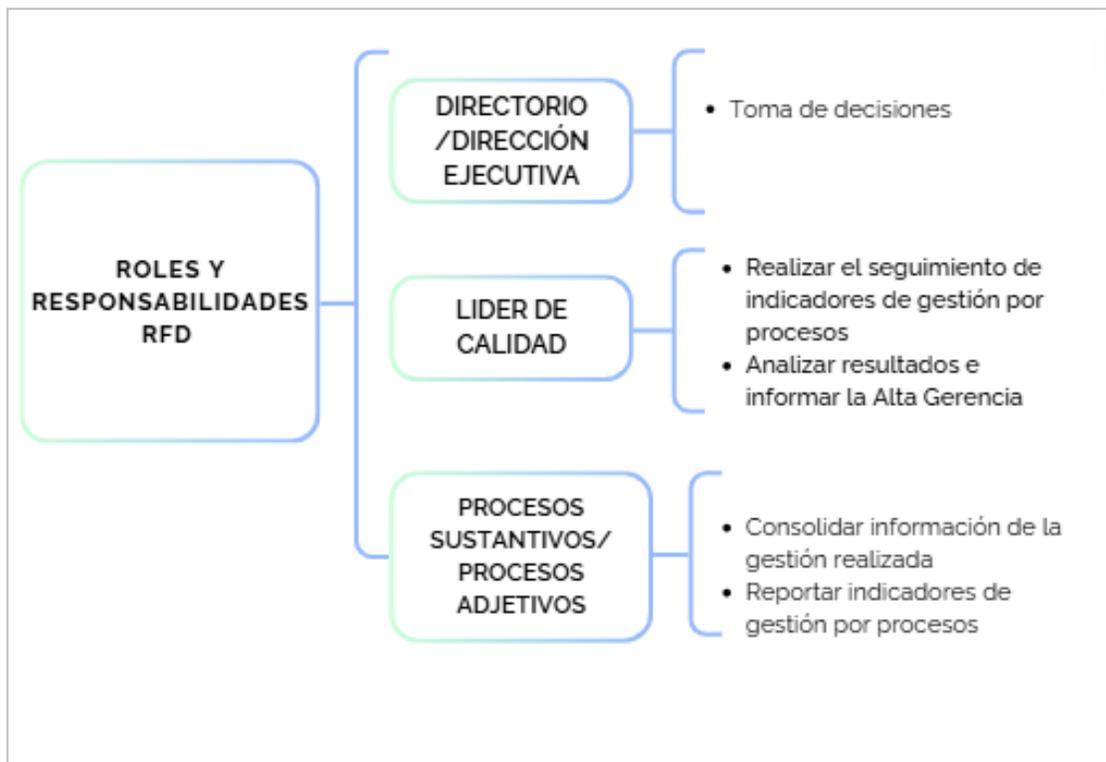
	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

El responsable del SIGC juntamente con la alta dirección, se encargan permanentemente de la comunicación de la política de calidad, a través de difusión por correo electrónico, cartelera informática, redes sociales, entre otros.

Además, se realizan encuestas de calidad con la finalidad de determinar el nivel de conocimiento y compromiso que se genera en los funcionarios de la RFD a partir de la política de calidad. **RFD-GCA-RG-ECA-001 Encuesta de Calidad**

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La RFD ha asignado responsabilidades y autoridades para todos los papeles relevantes en la empresa.



Elaborado por: Líder de Calidad

- ✓ **RFD-GCA- RFD-GCA-RG-TSI-001 Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión**
- ✓ **RFD-GTH-RG-DPC-001 Descripción Perfiles del Cargo**
- ✓ **RFD-GTH-RG-IND-001 Seguimiento a la Inducción del personal**
- ✓ **RFD-GTH-RG-ORG-001 Organigrama**
- ✓ **RFD-GTH-RG-RIT-001 Reglamento Interno de Trabajo**

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

5.4. Función de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

La Dirección Ejecutiva de la RFD ha asignado como función de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad al Ing. Diego Revelo, Líder del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, quien:

- A) supervisa el diseño e implementación del sistema de gestión por parte de la organización;
- B) proporciona asesoramiento y orientación al personal sobre el sistema de gestión y las cuestiones relacionadas con la gestión por procesos;
- C) asegura que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de este manual;
- D) informa sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad a la alta dirección y otras funciones de cumplimiento, según corresponda.

6. Planificación

Para la planificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se considera el contexto y las expectativas de las partes interesadas de la organización, continuamente.

6.1. Acciones para tratar/abordar riesgos y oportunidades

RFD considera importante identificar los posibles riesgos relacionados a las actividades que realizamos, los cuales deben ser analizados, evaluados y se elabora una estrategia adecuada que nos permita conocer el estado del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y adoptar las medidas necesarias para tratar estos riesgos que pudieran derivarse.

Adicionalmente, planificamos las acciones para tratar estos riesgos y la manera de integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y evaluar la eficacia de estas acciones.

Para ello, disponemos de los formatos:

- ✓ **RDF-GCA-RG-MRI-002 Matriz de identificación y análisis de Riesgos**
- ✓ **RFD-GCA-RG-MRC-001 Listado de Partes Interesadas Matriz de Riesgos.xlsx**
- ✓ **RFD-GCA-RG-MRC-002 Registro de cuestiones de interés Matriz de Riesgos**
- ✓ **RFD-GCA-RG-MRC-003 Matriz de Riesgos Sistema de Gestión de Calidad**

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- ✓ **RFD-GCA-RG-MRC-004 Matriz de Identificación, Análisis y Evaluación de Riesgos (Plan de Mitigación de Riesgos)**
- ✓ **RDF-GCA-RG-MRI-005 Identificación de Riesgos y Oportunidades del Negocio**

6.2. Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

Como parte de la adopción del enfoque de procesos, la RFD utiliza objetivos relacionados con calidad, como se analizó en el punto 3 del presente documento.

Los objetivos por procesos se han desarrollado teniendo en cuenta que:

- a) sean coherentes con la política de calidad ;
- b) sean mensurables;
- c) tomen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) sean relevantes para la conformidad de productos y servicios y para mejorar la satisfacción del cliente;
- e) tener en cuenta los factores aplicables referidos en 4.1, los requisitos
- f) referidos en 4.2 ;
- g) sean supervisados;
- h) sean comunicados;
- i) se actualicen según proceda.

- ✓ **RFD-GCA-RG-POC-001 Plan de Acciones para objetivos de la Calidad**
- ✓ **RFD-GF-PL-POA-002 POA COMUNICACIÓN**
- ✓ **RFD-GF-PL-POA-003 POA OPERACIONES**
- ✓ **RFD-GF-PL-POA-004 POA COMERCIAL**

6.3. Planificación de los cambios

Para cumplir con los objetivos de calidad, la RFD cuenta con recursos establecidos en Plan Operativo Anual POA donde se establece:

- a) qué se va a hacer
- b) qué recursos se requerirán
- c) quién será responsable
- d) cuando se alcanzarán los objetivos

- ✓ **RFD-GO-POL-PAC-001 Política de adquisiciones y compras**
- ✓ **RFD-GO-POL-PCF-001 Política de Capacitación y Formación Externa**

7. Apoyo

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

RFD proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

En relación con los recursos humanos, la competencia del personal, los controles específicos realizados a los primeros, su formación y sensibilización en función del Sistema de Gestión de Calidad

- ✓ RFD-GE-PL-PAE-001 Plan Estratégico 2024-2028.pdf
- ✓ RFD-GF-PL-POA-001 POA DE.xlsx
- ✓ RFD-GF-PL-POA-002 POA COMUNICACION.xlsx
- ✓ RFD-GF-PL-POA-003 POA OPERACIONES.xlsx
- ✓ RFD-GF-PL-POA-004 POA COMERCIAL.xlsx
- ✓ RFD-GF-PL-POA-005 POA ADMINISTRATIVO.xlsx

7.1.2. Personas

La alta dirección se asegura de proporcionar el personal suficiente para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad, así como los procesos identificados.

- ✓ RFD-GTH-RG-DPC-001 Descripción Perfiles del Cargo.xlsx
- ✓ RFD-GTH-RG-IND-001 Seguimiento a la Inducción del personal.xlsx
- ✓ RFD-GTH-RGL-RIT-001 Reglamento Interno de Trabajo.pdf

7.1.3. Infraestructura

LA RFD determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, según corresponda:

- a) los edificios, el espacio de trabajo y las instalaciones asociadas;
- b) equipo de proceso, hardware y software;
- c) servicios de apoyo como el transporte;
- d) tecnología de la información y la comunicación.

- ✓ Control Vehículos RFD 2.pdf
- ✓ Control de mantenimientos y chequeos vehículos.pdf
- ✓ Escrituras de propiedad aulas RFD.pdf
- ✓ Escrituras de propiedad oficinas RFD.pdf

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- ✓ **FORMATO CUADERNILLO VEHICULOS.xlsx**
- ✓ **Informe de mantenimiento equipos.pdf**
- ✓ **Respaldos toma física.pdf**

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La RFD proporciona un entorno de trabajo limpio, seguro y bien iluminado. El departamento de talento humano de la RFD administra el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Los requisitos ambientales específicos para los servicios se determinan durante la planificación de la calidad y se documentan en procedimientos subordinados, instrucciones de trabajo o documentación del trabajo.

Los factores humanos se consideran en la medida en que afectan directamente a la calidad de los productos y servicios.

- ✓ **CODIGO DE ETICA RFD 2018.pdf**
- ✓ **Informe final encuesta clima sentido de pertenencia y taller de plan de acción**
- ✓ **RFD-GTH-RGL-RIT-001 Reglamento Interno de Trabajo.pdf**

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

La RFD a fin de garantizar seguimiento y medición de su gestión, realiza encuestas de satisfacción de todos los servicios ofrecidos en el proceso capacitación y formación, incluyendo todas las modalidades.

Estas encuestas constituyen un insumo para realizar la medición de los objetivos estratégicos propuestos por la RFD, a través del Cuadro de Mando Integral

- ✓ **Encuestas de satisfacción 2.pdf**
- ✓ **Encuestas de satisfacción**
- ✓ **RFD-GCA-RG-TSI-001 Tabla de Seguimiento de Indicadores de Gestión.xlsx**
- ✓ **RFD-GC-MP-SPV-001 Manual de Procedimiento de Servicio Posventa.docx**

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

No aplica para la RFD

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

7.1.6. Conocimientos de la organización

A fin de garantizar la innovación de los servicios ofrecidos por la RFD, se ha considerado la propuesta de automatización de procesos que permitirá mejorar la calidad de los servicios de capacitación y garantizar la satisfacción de nuestros clientes, Dicha automatización se implementarán progresivamente desde el presente año.

Adicionalmente, se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño al personal de la RFD para determinar los conocimientos de la organización y entregar servicios conforme a los requisitos de los clientes.

✓ Propuesta automatización de procesos

7.2. Competencia

7.2.1. Generalidades

RFD en relación con los colaboradores de las unidades de Operaciones, Comercial. Financiero logística, contabilidad, recursos humanos, contrataciones.

- Determina la competencia necesaria de los colaboradores que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la gestión por procesos.
- Asegura que dichas personas sean competentes, basándose en una educación, formación o experiencias adecuadas.
- Toma las acciones necesarias para adquirir y desarrollar la competencia necesaria del personal y evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Procura acciones de toma de conciencia para los colaboradores, con la intención de sensibilizarlos en materia de gestión por procesos y asegura que comprendan sus responsabilidades con respecto a nuestro enfoque basado en el sistema de gestión de calidad.

7.2.2. Proceso de contratación

Respecto a contratación del personal, se ha definido el **RFD-GTH-IT-CP-001 Contratación de personal**, además debe quedar el siguiente registro **RFD-GTH-RG-IND-001 Seguimiento a la Inducción del personal**, por cada persona que ingrese a RFD

7.3. Toma de Conciencia

La capacitación y la posterior comunicación aseguran que el personal esté al tanto de:

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- a) la política de calidad y procesos internos;
- b) objetivos de calidad ;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de un mejor desempeño;
- d) las implicaciones al ocurrir no conformidades con los requisitos del sistema de gestión.

- ✓ **RFD-GCA-RG-ECA-001 Encuesta de Calidad.docx**
- ✓ **Designación equipo auditor.pdf**
- ✓ **Ejercicio Grupal.docx**
- ✓ **Política de Calidad RFD difusión .msg (la política de c calidad está incluida en el documento**
- ✓ **RFD-GCA-RG-ECA-001 Encuesta de Calidad.docx**

7.4. Comunicación

RFD determina la comunicación interna y externas pertinentes, las cuales se llevarán a través de los canales de Comunicación establecidos por la organización según plan de comunicación.

RFD-GC-IT-COM-001 Comunicación del SIGC

7.5. Información documentada

La información documentada necesaria para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad comprende la requerida por la ISO 9001 y la considerada como necesaria por RFD en relación con sus unidades de logística y contabilidad para asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, quedando definidos los criterios y lineamientos a seguir en el documento **RFD-GCA-MP-CID-001 Control de Información Documentada.docx**; y en el formato **RFD-GCA-RG-LMD-001 Lista Maestra de Documentos y Registros**

8. Operación

Sistema de Gestión de Calidad

8.1. Planificación y control operacional

La RFD ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de su portafolio de servicios, a través de documentos estratégicos como:

- ✓ **Documento "Detección de necesidades"**

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- ✓ **Manuales de Procesos levantados y aprobados**
- ✓ **Tabulación encuestas de satisfacción**
- ✓ **POA**

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente incluye:

- ✓ **Contratos con clientes**
- ✓ **Facturas de servicios**
- ✓ **Servicios Post Venta**
- ✓ **Marketing y gestión comercial, atención de requerimiento de clientes**

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos legales y reglamentarios para los servicios que se ofrece la RFD incluye:

- ✓ **Licencia Metropolitana Única para el ejercicio de las Actividades Económicas (LUAE)**
- ✓ **Registro Único de Contribuyentes (RUC)**
- ✓ **RFD-GCA-RG-EA-001 Estatuto aprobado**

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La RFD de desarrollo tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios que se van a ofrecer a sus clientes, mismos que se reflejan a través de los siguientes documentos:

- ✓ **POA**
- ✓ **Base de datos de facilitadores**
- ✓ **Contratos de facilitadores**
- ✓ **Contratos de logística**
- ✓ **Expedientes de cursos de capacitación**
- ✓ **Envío de contenido o información de cursos a clientes previo a inscripciones (mailing)**
- ✓ **Tabulación encuestas de satisfacción**

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La RFD consciente de la necesidad de innovar y mejorar los servicios prestados a sus clientes, ha desarrollado una propuesta de automatización de procesos, que incluyen los cambios de los requisitos de las partes interesadas tanto internas como externas, con la

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

finalidad de garantizar estándares de calidad de manera permanente. El documento que contiene dicha información es: “**Propuesta de automatización de procesos**”

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

A través de la estandarización de procesos operacionales, la RFD establece, implementa y mantiene el diseño y desarrollo de sus servicios, mismos que son documentados y garantizan la ejecución de todos los procedimientos para brindar cursos de capacitación y asistencia técnica.

Los procesos documentados, revisados y aprobados son:

- ✓ **RFD-GO-MP-CAP-001 Manual de Procedimiento Cursos Abiertos Presenciales**
- ✓ **RFD-GO-MP-CCC-001 Manual de Procedimiento Convocatoria y calificación de Capacitadores**

8.3.2. Planificación del Diseño y Desarrollo

La planificación para diseñar y desarrollar los servicios ofertados por la RFD, parten del estudio técnico de detección de necesidades de nuestros colectivos, mismo que se realiza cada año y posteriormente se traducen en un Plan de Capacitación Anual. Documentos:

- ✓ **Documento "Detección de necesidades"**
- ✓ **Plan de Capacitación 2024**

8.3.3. Entradas para el Diseño y Desarrollo

Se constituye en entradas para el diseño y desarrollo de los servicios de capacitación, los siguientes:

- ✓ **Estatuto (legales)**
- ✓ **Informe de gestión (como base de diseño del año siguiente)**
- ✓ **Política de Capacitación y Formación externa**
- ✓ **Matriz de riesgos de Calidad**

8.3.4. Controles del Diseño y Desarrollo

El control del diseño y desarrollo de los servicios de capacitación, se ejecutan a través de las siguientes herramientas:

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- ✓ **Seguimiento del Plan de Capacitación**
- ✓ **Seguimiento de Balance Score Card**

8.3.5. Salidas del Diseño y Desarrollo

Las salidas del diseño y desarrollo para la provisión de servicios de capacitación en la RFD, se realizan a través de encuesta de satisfacción al cliente, aplicadas después de la entrega de los servicios, a todos nuestros usuarios.

Dichas encuestas son tabuladas y se obtiene un informe periódico, donde se incluye a la alta dirección de la RFD, para la medición de los requisitos establecidos en las entradas y para asegurar la mejora continua de nuestros procesos.

Documento:

- ✓ **Informe de análisis de encuestas**

8.3.6. Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se fundamentan en las necesidades de nuestros clientes y en los cambios exógenos que se presentan en el mercado a fin de mantener una ventaja competitiva.

Uno de los procesos más importantes que exigen innovación continua, se enfoca en la automatización de los procesos operacionales, con la finalidad de simplificar la interacción con nuestros clientes y garantizar sus necesidades, expectativas y requisitos.

Documentos:

- ✓ **Política de Capacitación y Formación externa**
- ✓ **Propuesta automatización de procesos**

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La RFD garantiza que los servicios adquiridos se ajustan a los requisitos de compra especificados por los clientes.

Además, evalúa y selecciona proveedores en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos de la organización y de sus colectivos. Se establecen los criterios de selección, evaluación y reevaluación, haciendo hincapié en los facilitadores y consultores.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

Las compras o contrataciones se hacen a través de órdenes de compra formales y / o contratos que describen claramente lo que se está comprando. Los productos o servicios recibidos se verifican entonces contra los requisitos para garantizar la satisfacción de los requisitos. Se puede solicitar a los proveedores que no proporcionen productos o servicios conformes que realicen acciones correctivas formales.

Estas actividades se definen más a fondo en los siguientes documentos:

- ✓ **Contratos Facilitadores**
- ✓ **Contratos logística**

8.5. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Para controlar su provisión de sus servicios, la RFD considera, según corresponda, lo siguiente:

- a) la disponibilidad de documentos o registros que definan las características de los productos y servicios, así como los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y uso de recursos adecuados de monitoreo y medición;
- c) la realización de actividades de seguimiento y medición;
- d) el uso de infraestructuras y medio ambiente adecuados;
- e) el nombramiento de personas competentes, incluidas las cualificaciones requeridas;

Lo cual se evidencia en los siguientes documentos:

- ✓ **Manuales de Procedimientos Operaciones**
- ✓ **Plan de Capacitación**
- ✓ **Detección de necesidades**
- ✓ **POA**
- ✓ **Informe de Gestión**
- ✓ **Informe de análisis de encuestas**
- ✓ **Matriz de riesgos SGC**
- ✓ **Manual de Proceso Seguimiento Post venta**

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Donde corresponda, la RFD identifica sus servicios u otras salidas críticas de los procesos por los medios adecuados. Dicha identificación incluye el estado del servicio con respecto

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

a los requisitos de monitoreo y medición. A menos que se indique otra cosa, como no conforme, pendiente de inspección, definir disposición, o algún otro identificador similar, se considerará que todos los servicios son conformes y adecuados para su uso.

Dicha trazabilidad, se ejecuta y conserva en los expedientes después de la provisión de cada servicio.

- **Expediente de cursos de capacitación**

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La RFD, ejerce el cuidado con la propiedad del cliente o del proveedor mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la organización. Al recibirlo, dicha propiedad se identifica, verifica, conserva y protege. Si alguna de estas propiedades se pierde, daña o se encuentra que no es adecuada para su uso, se informa al cliente o proveedor y se mantienen registros.

Para la propiedad intelectual del cliente, incluidos los datos suministrados por el cliente utilizados para el diseño, la producción y / o la inspección, este se identifica por el cliente y se mantiene y se conserva para evitar la pérdida accidental, daño o uso inapropiado.

8.5.4. Preservación

Se preserva la conformidad de los servicios u otras salidas del proceso durante el procesamiento interno y la entrega, para asegurar la satisfacción de los clientes y los requisitos en los servicios de capacitación ofertados por la RFD.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega se llevan a cabo de conformidad con el sistema de gestión de calidad definido en el presente documento. Dichas actividades se encuentran descritas en el proceso:

- **Seguimiento Post Venta**

Dicho procedimiento incluye:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las posibles consecuencias no deseadas asociadas con sus productos o servicios;
- c) la naturaleza, uso y duración prevista de sus productos o servicios;

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- d) requisitos del cliente;
- e) comentarios de los clientes.

8.5.6. Control de los cambios

La RFD revisa y controla tanto los cambios planificados como los no planificados de los procesos en la medida necesaria para asegurar la conformidad permanente con todos los requisitos.

Los cambios en el sistema de gestión de la calidad y sus procesos se llevan a cabo de manera planificada según el procedimiento ***“RFD-GCA-MP-CID-001 Manual de Procedimientos de Información documentada”***

8.6. Liberación de los productos y servicios

Las revisiones, inspecciones y pruebas se llevan a cabo en las etapas apropiadas para verificar que se han cumplido los requisitos. Esto se hace posterior a la entrega de servicios de capacitación, a través de las encuestas de satisfacción a los clientes y el Proceso de Seguimiento Post Venta

8.7. Control de las salidas no conformes

Se procura que los servicios u otras salidas de los procesos de la RFD, se controlen conforme a la necesidad y requisitos de los miembros y clientes de la RFD, para lo cual, los departamentos de operaciones y comercial realizan encuestas y entrevistas que garanticen la calidad de los servicios prestados.

8.8 Planificación y control operacional

RFD ha establecido criterios para implementar, mantener y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de la ISO 9001 con el objetivo de asegurar la correcta implementación de los controles/acciones/decisiones.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

9.1.1. Generalidades

LA RFD ha determinado qué aspectos de su sistema integrado de gestión de calidad, que deben ser monitoreados y medidos, así como los métodos a utilizar y los registros a mantener, dentro de este documento.

El seguimiento y la medición de los procesos, tal como se definen en el punto 5.3 anterior, garantizan que la alta dirección y los líderes de los procesos evalúan el rendimiento y la eficacia del propio sistema de gestión de calidad.

- ✓ **Seguimiento del Plan de Capacitación**
- ✓ **Seguimiento de Balance Score Card**

9.1.2. Satisfacción del cliente

Como una de las mediciones del desempeño del sistema de gestión de calidad, la RFD supervisa la información relacionada con la satisfacción del cliente en cuanto a si la organización ha cumplido con los requisitos del cliente.

Los métodos para obtener y usar esta información incluyen:

- ✓ registrar las quejas de los clientes;
- ✓ rechazos o devoluciones de servicios;
- ✓ presentación de encuestas de satisfacción del cliente.

El sistema de acción correctiva se utilizará para desarrollar e implementar planes de mejora de la satisfacción del cliente que aborden las deficiencias identificadas por estas evaluaciones y evaluar la efectividad de los resultados.

- ✓ **Informe de análisis de encuestas**
- ✓ **Encuestas de satisfacción**

9.1.3. Análisis y evaluación

RFD y evalúa los datos y la información que surgen del monitoreo y medición para evaluar:

- a. conformidad de los servicios;
- b. el grado de satisfacción del cliente;
- c. el rendimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d. si la planificación ha sido implementada efectivamente;

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- e. la eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f. el desempeño de los proveedores externos;
- g. la necesidad de mejorar el sistema de gestión de calidad.

Las técnicas estadísticas utilizadas pueden definirse en procedimientos documentados apropiados; en todos los casos, los métodos se basan en normas establecidas o se determinan de otro modo que son estadísticamente válidos.

- ✓ **Informe de análisis de encuestas**
- ✓ **Informe de Gestión**

9.2. Auditoría Interna

La RFD planifica auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema integrado de gestión de calidad, cumple con los requisitos legales y reglamentarios, con los requisitos de ISO 9001:2015 y con los requisitos del sistema integrado de gestión de calidad y determinados por la RFD. Las auditorías también buscan asegurar que el sistema de gestión se ha implementado y se mantiene de manera efectiva.

Estas actividades se definen en el documento:

- ✓ **RFD-GCA-MP-AI-001 Manual de Procedimientos de Auditoría Interna**
- ✓ **RFD-GCA-RG-PAI-001 Plan Auditoría Interna**
- ✓ **RFD-GCA-RG-PGA-001 Programa de Auditoría Interna**

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Entradas para la revisión por la dirección SGC

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección crea un ambiente, el cual involucra de manera integral a todo el personal, y en el cual un sistema integrado de Gestión de Calidad y puede operar eficazmente.

Los principios de la Gestión de Calidad, pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

- a) Revisiones de las acciones que fomenten el SGC, se verifica a través de: **RFD-GCA-FOR-RPD-001 Acta de Revisión por la Dirección**
- b) Los cambios respecto a las cuestiones externas e internas, se verifica en **RFD-GCA-FOR-RPD-001 Acta de Revisión por la Dirección.**
- c) La revisión del desempeño del SGC que incluye:
 - La satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas, a través del documento: **Informe análisis de encuestas Dirección Ejecutiva 2023.**

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- El cumplimiento de los objetivos de calidad descritos en el 3.1 del presente documento, a través de la revisión descrito en **RFD-GCA-FOR-RPD-001 Acta de Revisión por la Dirección**
- El desempeño de los procesos respecto a los servicios de capacitación, descritos en **RFD-GCA-FOR-RPD-001 Acta de Revisión por la Dirección**
- No conformidades y resultados de auditoría, descritos en **RFD-GCA-RG-IAI-001 Informe de Auditoría Interna**
- Los resultados de seguimiento y medición, que se realizan a través del **Tablero de Seguimiento de Indicadores**, y se revisan en **RFD-GCA-FOR-RPD-001 Acta de Revisión por la Dirección**

Descripción de Actividades de Revisión por la Dirección

Descripción de la Actividad	Responsable
Apertura de la reunión de Revisión	Dirección Ejecutiva
Presentar la información de entrada para la revisión	Líder de Calidad
Presentación de resultados	Jefaturas de área
Salidas de la Revisión	Dirección Ejecutiva, Líder de Función de cumplimiento, órgano de gobierno

10. Mejora

10.1. Generalidades

RFD utiliza el sistema de gestión de calidad para mejorar sus procesos, productos y servicios. Dichas mejoras tienen por objeto atender, en la medida de lo posible, las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

Los resultados del análisis se utilizarán para evaluar:

- a) la conformidad de productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el rendimiento y la eficacia del sistema de gestión;
- d) la eficacia de la planificación;
- e) la eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) otras mejoras del sistema de gestión.
- h) Reaccionar inmediatamente ante no conformidades.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- i) Evaluar la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas que han ocasionado la no conformidad.
- j) Implementar acciones que sean precisas.
- k) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Las acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad para prevenir la recurrencia. Asimismo, la empresa toma medidas preventivas para eliminar las causas de posibles no conformidades para prevenir su ocurrencia.

10.3. Mejora continua

Mediante las revisiones de la eficacia del proceso, realizadas como parte de la revisión de la gestión, la RFD trabaja para mejorar continuamente la idoneidad, la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye buscar oportunidades de mejora.

Dirección Ejecutiva: tiene las siguientes responsabilidades frente a la estrategia de gestión por procesos:

- Establecer las políticas y poner en marcha este manual lo cual incluye las instrucciones que deban impartirse respecto de la estructuración, ejecución y supervisión de las acciones dirigidas a la prevención efectiva administración por procesos.
- Revisar y recomendar mejoras a procedimientos internos que fortalezcan las acciones para la mejora de procesos institucionales.
- Brindar apoyo y dirección respecto de la implementación del Manual de Sistema de Gestión de Calidad, en sus áreas de responsabilidad.
- Asegurar la adecuada identificación de los riesgos en procesos, a fin de crear estrategias de mitigación.

Responsable SGC/ Función de Cumplimiento

El Líder de Calidad, es el responsable directo de velar por el cumplimiento del presente Manual y tendrá las siguientes funciones:

- Servir como asesor confiable de niveles directivos sobre los resultados de gestión institucional
- Recomendar a la Alta Dirección medidas preventivas y/o acciones para fortalecer la gestión por procesos
- Se encarga de la adecuada articulación de las políticas del programa de cumplimiento.
- Presentar a los altos directivos, al menos cada tres meses, informes de su gestión como Oficial de Cumplimiento.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: RFD-GCA-MP-SGC-001
		Versión: 3.0
		Elaborado: 27/05/2024
		Vigencia: 27/05/2026

- Informar a los administradores de la RFD acerca de las infracciones que haya cometido cualquier empleado respecto del Programa de Cumplimiento, para que se adelanten los correspondientes procedimientos sancionatorios conforme lo establezca el Reglamento Interno de Trabajo.

Comité de Calidad

- Promover la Política de Calidad con todas las partes interesadas de la organización.
- Deberá evaluar las acciones de mejora de procesos agregadores de valor
- Evalúa los resultados de las encuestas de percepción de los usuarios
- Identifica nudos críticos en los procesos clave y plantea posibles acciones de mejora

Empleados

- Conocer, comprender y aplicar el Manual de Gestión de Calidad

11. Control de Cambios

Versión	Fecha	Detalle
01	24/10/2019	Creación del Documento
02	25/08/2021	Actualización del Documento
03	27/05/2024	Actualización de documento, actualización del Mapa de procesos, inclusión de estructura de roles.