POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DATOS DE LA VERSIÓN

Documento que sustenta el cambio	Versión	Aprobado por acuerdo de	Nro.	Fecha de Aprobación	Fecha de Vigencia
MEMO N°16876-2024-G-CMACHYO (26/08/2024)	03	Directorio	447-2024	22/08/2024	30/08/2024
		Nota de la Versión: • Se ha modificado el numeral 2, 2.1.3 y 3.3. • Otras precisiones y cambios de forma. La propuesta en referencia surge con la finalidad de dar atención a las recomendaciones vertidas en la auditoría interna de la ISO 9001:2015.			
RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	Jefe de Gestión de Procesos				
RESPONSABLE DE REVISIÓN	Dpto. de Gestión de Procesos				

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de acciones y compromisos en materia de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015 para la CMAC-HUANCAYO S.A, en adelante Caja Huancayo.

1.2. FINALIDAD

Establecer los compromisos para el cumplimiento a nivel institucional del Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015.

1.3. ALCANCE

La presente Política es de cumplimiento obligatorio por todos los colaboradores de la Caja.

1.4. BASE LEGAL

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad — Fundamentos y vocabulario.

1.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Hallazgo:** Cualquier situación, evento o condición que se detecte en el entorno de trabajo que, afecte el Sistema de Gestión de Calidad o que podría mejorarse para cumplir con los estándares de calidad y satisfacción del cliente.

2. POLITICA DE CALIDAD

Caja Huancayo, con más de 35 años de vida institucional, es una institución de intermediación financiera, que proporciona productos y servicios en diferentes modalidades a personas naturales, a micro y a pequeñas empresas lo que ha permitido posicionarse como una de las principales empresas en su segmento y como líder en la zona central del país con visión global de la inclusión financiera. Cuenta con más de 230 oficinas distribuidas a nivel nacional;

2.1. LINEAMIENTOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En nuestra organización, desde la Alta Dirección, nos comprometemos a alcanzar los más altos estándares de calidad en todo lo que hacemos; nuestra política de calidad refleja nuestro firme compromiso con la excelencia y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas**.**

2.1.1. Satisfacción del Cliente:

Entendemos que la satisfacción del cliente es fundamental para nuestro éxito. Nos esforzamos por comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes para diseñar planes, estrategias y objetivos que cumplan sus expectativas.

2.1.2. Mejora Continua:

Cultivamos una cultura de mejora continua en todos los aspectos de nuestra organización. Buscamos constantemente oportunidades para mejorar nuestros procesos, productos y servicios en beneficio de nuestros clientes y partes interesadas.

2.1.3. Ética y Cumplimiento:
Operamos de manera ética y cumplimos con los requisitos aplicables y compromisos asumidos voluntariamente. Nos esforzamos por mantener la integridad y ser diligentes en todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

2.1.4. Recursos Adecuados:
Proporcionamos los recursos necesarios para garantizar que nuestro sistema de gestión de calidad cumpla con sus objetivos y propósitos establecidos.

2.1.5. Desarrollo del Personal:
Fomentamos el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de nuestro personal a través de una capacitación continua y planificada. Creamos un ambiente de trabajo satisfactorio basado en la responsabilidad, el respeto y la confianza.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. DE LA GERENCIA MANCOMUNADA:

- ✓ Participar en la formulación y aprobación de la Política de Gestión de Calidad.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la Política de Gestión de Calidad.
- ✓ Ser el facilitador para el cumplimiento de la Política de Gestión de Calidad.

3.2. DEL DPTO. DE GESTIÓN DE PROCESOS:

- ✓ Difundir la Política de Gestión de Calidad a todos los colaboradores.
- ✓ Dar seguimiento al cumplimiento de la Política de Gestión de Calidad en coordinación con los líderes de procesos.

3.3. DE LOS JEFES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS (LIDERES DE LOS PROCESOS).

- ✓ Difundir y concientizar la Política de Gestión de Calidad al personal bajo su dependencia.
- ✓ Dar seguimiento al cumplimiento de la Política de Gestión de Calidad, en el ámbito de su competencia.
- ✓ Buscar constantemente oportunidades para mejorar los procesos, productos y servicios, según corresponda.

3.4. DE LOS COLABORADORES:

- ✓ Reportar hallazgos que puedan afectar la Política de Gestión de Calidad.
- ✓ Conocer y mantenerse informado sobre lo establecido en la Política de Gestión de Calidad.
- ✓ Cumplir con los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de Calidad.

4. CONTROL DE VERSIONES

Documento que sustenta el cambio	Versión	Aprobado por acuerdo de	Nro.	Fecha de Aprobación	Fecha de Vigencia
MEMO N° 21194-2023 -G-CMACHYO (03/11/2023)	01	Directorio	634-2023	30/10/2023	04/11/2023
		Nota de la Versión: • Primera versión			
MEMO N° 22687-2023-G-CMACHYO (30/11/2023)	02	Directorio	678-2023	27/11/2023	01/12/2023
		Nota de la Versión: • Se ha modificado el numeral 3.3 y 3.4. • Otras precisiones y cambios de forma. La propuesta en referencia surge a solicitud del jefe de gestión de procesos en atención a las recomendaciones vertidas en la auditoría externa de la ISO 9001:2015.			