



## HOJA RESUMEN DE APROBACIONES

<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 01/09/2023		<b>CÓDIGO</b> POL-042-01	<b>VERSIÓN</b> 01
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO NORMATIVO</b> POLÍTICA DE LA CALIDAD			
<b>PRINCIPALES MODIFICACIONES INCLUIDAS EN ESTA VERSIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Versión inicial</li></ul>			
<b>ETAPA</b>			
<b>ELABORACIÓN</b>	División de Procesos, Organización y Métodos		
<b>REVISIÓN Y CONFORMIDAD</b>			
Gerencia de Administración, Operaciones y Finanzas		Oficial de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocios	
Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo		Gerencia General	
<b>APROBACIÓN: DIRECTORIO</b> Sesión N° 585-2023    del    31/08/2023 <b>ACUERDO N° 003-08-2023 (III)</b>			



**POLÍTICA DE LA CALIDAD**

**CODIGO: POL – 042 – 01**

**ELABORACIÓN** : División de Procesos, Organización y Métodos

**REVISIÓN** : Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo  
Gerente de Administración, Operaciones y Finanzas  
Oficial de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocios

**CONFORMIDAD** : Gerencia General

**APROBACIÓN** : Directorio del 31/08/2023  
Sesión N° 585-2023  
Acuerdo N° 003-08-2023 (III)

**VIGENCIA** : 01-09-23

## ÍNDICE

I. OBJETIVO.....	3
II. MARCO LEGAL.....	3
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
IV. CLASIFICACIÓN DEL PROCESO Y DE LA INFORMACIÓN .....	3
V. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA .....	3
VI. RESPONSABILIDADES .....	4
VII. POLÍTICAS.....	6
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS .....	8

## I. OBJETIVO

Establecer las políticas que regirán el Sistema de Gestión de la Calidad de Agrobanco.

## II. MARCO LEGAL

- Decreto Legislativo N°1031, que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Norma Internacional de Sistema de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario, y los Requisitos (ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015 respectivamente).
- NTP-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. 6ª Edición<sup>1</sup>.
- Directiva corporativa de Gestión empresarial de FONAFE.
- Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública – PCM.
- Manual Corporativo FONAFE: “Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 027-2020/DE-FONAFE y modificatorias.

## III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política es de aplicación general y obligatoria para todos los trabajadores del Banco.

## IV. CLASIFICACIÓN DEL PROCESO Y DE LA INFORMACIÓN

<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>		GERENCIA GENERAL	
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	ESTRATÉGICO	<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS DE GESTIÓN
<b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>		PÚBLICA	
		DIVULGADA POR INICIATIVA PROPIA	

## V. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Alta dirección:** Órgano máximo de dirección de Agrobanco, que se encuentra representado por la Gerencia General.

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución Directoral N° 001-2015-INACAL-DN.

	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	Código	POL-042-01
		Página 4 de 9	

- **Calidad<sup>2</sup>**: Está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, incluyendo no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.
- **Eficacia<sup>3</sup>**: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **NTP**: Norma Técnica Peruana.
- **Salida<sup>2</sup>**: Resultado de la ejecución de un proceso (por ejemplo: producto o servicio).
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)<sup>2</sup>**: Comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

El SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

- **Sistema de Gestión<sup>2</sup>**: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que actúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.  
Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.
- **Partes interesadas pertinentes<sup>2</sup>**: Son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

## VI. RESPONSABILIDADES

### 6.1 Gerencia General

- 6.1.1. Asegurar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

<sup>2</sup> Definición de la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.

<sup>3</sup> Definición del Manual Corporativo: "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos"

	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	Código	POL-042-01
		Página 5 de 9	

- 6.1.2. Liderar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y rendir cuentas sobre su eficacia.
- 6.1.3. Asegurar que se establezca, implemente y mantenga la Política de la Calidad y sus objetivos, y que estos sean compatibles al contexto y dirección estratégica de la organización.
- 6.1.4. Revisar el desempeño e integridad del Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, asegurando su conformidad con los requisitos y que los procesos generen los resultados previstos.
- 6.1.5. Asegurar la integración de los requisitos<sup>4</sup> del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio<sup>5</sup> de la organización.
- 6.1.6. Promover el uso del enfoque a procesos, la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.
- 6.1.7. Asegurar que se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
- 6.1.8. Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- 6.1.9. Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- 6.1.10. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- 6.1.11. Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a su ámbito de responsabilidad.
- 6.1.12. Garantizar que se determinan, comprenden y cumplen los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.
- 6.1.13. Asegurar que se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

---

<sup>4</sup> Los requisitos se encuentran detallados en la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

<sup>5</sup> El término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización.

	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	Código	POL-042-01
		Página 6 de 9	

## 6.2 Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

- 6.2.1. Asegurar que el sistema de gestión de la calidad cumpla con los requisitos de la Norma Técnica Peruana.
- 6.2.2. Informar a la Alta Dirección sobre el avance de la implementación y el desempeño de la gestión de la calidad y sus oportunidades de mejora.
- 6.2.3. Asegurar que los procesos operativos generen y proporcionen las salidas previstas, que promueva el enfoque al cliente y garantice que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios en el sistema de gestión de la calidad.

## VII. POLÍTICAS

- 7.1. El sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Banco adopta los estándares de la Norma técnica Peruana del Sistemas de Gestión de la Calidad y las actualizaciones que sobre ésta se realicen.
- 7.2. La Norma Técnica Peruana de la Gestión de la Calidad emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.
  - En enfoque a procesos permite organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente
  - EL ciclo PHVA permite a una organización asegurar que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.
  - El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.
- 7.3. El sistema de Gestión de la Calidad está conformado por siete (7) principios que permiten conseguir mejoras en los productos o en los servicios brindados. Los principios de la gestión de la calidad son: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Definición de la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.

	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	Código	POL-042-01
		Página 7 de 9	

- **Enfoque al cliente:** la gestión de la calidad está concentrada en responder las necesidades de sus usuarios y en esforzarse en sobrepasar sus expectativas.
- **Liderazgo:** los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se involucren en la consecuencia de los objetivos de la calidad de la organización.
- **Compromiso de las personas:** resulta muy importante para cualquier organización que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.
- **Enfoque a procesos:** el acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma eficaz y eficiente.
- **Mejora:** para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.
- **Gestión de las relaciones:** la gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización.

7.4. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la NTP son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

7.5. Agrobanco, en la ejecución de su misión institucional, busca impulsar el crecimiento del pequeño productor de la agricultura familiar, a través de un modelo de microfinanzas rural innovador e inclusivo, mejorando la experiencia del cliente y reducir los principales costos de la organización.

En ese sentido, Agrobanco se compromete a:

- Cumplir los requisitos aplicables, incluidas las normas legales vigentes y los demás compromisos suscritos por Agrobanco, para satisfacer los requisitos de nuestros clientes en cuanto a experiencia y satisfacción, impulsando la transformación digital y fortaleciendo la imagen institucional.
- Fomentar una cultura de gestión de la calidad, en todos los niveles de la organización y en sus grupos de interés, promoviendo la innovación y mejora continua de los procesos.



 <b>Agrobanco</b>	<b>POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>	<b>Código</b>	<b>POL-042-01</b>
		<b>Página 8 de 9</b>	

## **VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 8.1. La política de la calidad deberá estar disponible, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro del Banco. Así mismo deberá estar disponible para las partes interesadas pertinentes.

**BITÁCORA DE CAMBIOS**

Actualizado Por:	N° de Versión	Área(s) Solicitante(s)	Área(s) Impactada(s)	N° de Página Modificada	Descripción del Cambio
Guiliana Silva	01	División de Procesos, Organización y Métodos	Todo el Banco		Versión inicial