



Política de Calidad Global del GCC

Diciembre de 2015
Grupo Cooperativo Cajamar



El Consejo de Administración del Banco de Crédito Cooperativo, cabecera del Grupo Cooperativo Cajamar (GCC), ratifica e impulsa su compromiso con la calidad global como fuente de ventaja competitiva, de diferenciación y de creación de valor compartido a través de la implantación de la presente Política de Calidad.

La Política de Calidad Global es el marco de referencia del GCC para fijar los objetivos de calidad, correspondiendo al Consejo de Administración garantizar su cumplimiento, así como su revisión y actualización periódica.

El Grupo concibe la calidad como la gestión adecuada encaminada a dar una respuesta equilibrada a las demandas y expectativas de todos sus grupos de interés, cumpliendo, igualmente, con todos los requisitos normativo-reglamentarios y propiciando relaciones estables y duraderas basadas en la ética, la fiabilidad, la cooperación, la lealtad, el beneficio mutuo y el desarrollo sostenible.

Para ello, se fomentará la mejora continua, la innovación y la eficacia del sistema de gestión de calidad para avanzar en el camino hacia la excelencia, compartiendo los principios del modelo EFQM e integrándolos en su Sistema Ético de Gestión como fundamento para desarrollar su modelo de negocio.

El GCC potenciará su comunicación con los grupos de interés mediante procesos flexibles que permitan evaluar de forma eficiente las oportunidades y amenazas e identificar sus demandas para responder de forma ágil a las mismas. Del mismo modo, en su vocación por añadir valor a sus servicios, la organización trabajará permanentemente para mejorar la percepción de la experiencia de todos los grupos de interés con los que se relaciona, teniendo como especial referencia la mejora de la experiencia de cliente.

La aplicación y del desarrollo de la política de Calidad Global del GCC corresponde al Comité de Calidad y precisa de la implicación activa de todo el equipo humano a través del trabajo coordinado. En este sentido, el GCC se compromete a crear el entorno óptimo para el desarrollo personal y profesional de todos sus empleados, permitiéndoles desarrollar su actividad con transparencia, integridad y responsabilidad, e integrando la diversidad como una forma de comprender que cualquier diferencia es una oportunidad, así como un estímulo para la promoción de la motivación y de la creatividad.

La comunicación de la Política de Calidad Global estará coordinada en cuanto a contenidos, formatos y canales, dejando claros de forma unívoca sus objetivos y sus principios. El BCC, como cabecera del GCC la difundirá internamente por toda la Organización, velando para que todos los empleados de la Entidad conozcan, comprendan y apliquen la Política de Calidad Global. Sus líneas generales se publicarán en los mismos términos para todos los grupos de interés.

Almería, 22 de diciembre de 2015.