

POLÍTICA DE CALIDAD

La **Alta Dirección** de **AFIECOB** ha aprobado la presente **Política de Calidad** que debe servir de guía para la forma en que nuestra entidad y todas las personas que la formamos desarrollen y dirijan todas sus actividades, responsabilidades y relaciones, basándose en satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes y usuarios, comprometiéndose con la buena práctica profesional y proporcionando servicios que cumplan con su uso previsto teniendo en cuenta la importancia de orientarnos hacia el entendimiento de nuestros grupos de interés y previniendo y dando respuesta rápida y eficaz ante cualquier situación de riesgo, en nuestro propósito de “Convertirnos en aliados estratégicos de nuestros clientes, impulsando su rentabilidad a través de la recuperación oportuna y eficiente de su cartera morosa, mediante prácticas éticas y transparentes, y el uso de tecnología de vanguardia.”, debemos entender la calidad como una estrategia fundamental para su consecución y sostenibilidad.

En **AFIECOB** consideramos como uno de los valores fundamentales la mejora continua de la calidad de servicios y la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, integrando en nuestras estrategias de gobernanza el diálogo y el entendimiento con nuestras partes interesadas, así como la incorporación en nuestros objetivos de sus requisitos y expectativas como pilar fundamental de nuestra misión, visión y valores.

Como parte de compromiso y liderazgo de la **Gerencia General** de **AFIECOB** se han dispuesto los recursos, responsabilidades y mecanismos necesarios para la adecuada implementación, desarrollo y compromiso de una permanente de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad **ISO 9001:2015**.

Nuestro **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** se diseña e implementa a través de acciones concretas que se definen en políticas, procedimientos, controles y medidas definidas, es sometido a evaluaciones y revisiones periódicas, tiene como principales compromisos:

- La Calidad y su mejora son responsabilidad de todos los integrantes de **AFIECOB** empezando desde la Gerencia.
- La Calidad se obtiene planificando, ejecutando, revisando y mejorando el Sistema de Gestión, teniendo presente en todo momento el contexto de la organización, tanto interno como externo.
- La Calidad está orientada hacia la Satisfacción de todas nuestras partes interesadas mediante el compromiso de toda la organización en cumplir con sus necesidades y requisitos, así como los requisitos legales y reglamentarios y los propios de los servicios.
- La Calidad de nuestros servicios se apoya en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el que prevenir los errores son un aspecto fundamental, buscando siempre la mejora continua de nuestro sistema de gestión.

- La Calidad nos dirige a prestar la máxima atención a la evolución tecnológica y a las posibles mejoras que las nuevas tecnologías pusieran a nuestra disposición.
- La Calidad requiere de la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal de **AFIECOB** para su conocimiento y comprensión.

Para la consecución de estos compromisos hemos diseñado y aprobado objetivos específicos que son medidos y evaluados de forma periódica.



Aprobado por:
Jenny Marilú Mamani Zamalloa
GERENTE GENERAL
02/10/2025