

DECÁLOGO DE LA CALIDAD

El Consejo Rector ha adoptado el siguiente acuerdo:

“Implantar en la empresa, y divulgar a todos sus grupos de interés, el siguiente decálogo de principios de actuación, los cuales han de prevalecer en todas las actuaciones que realicen todos los componentes de la organización.

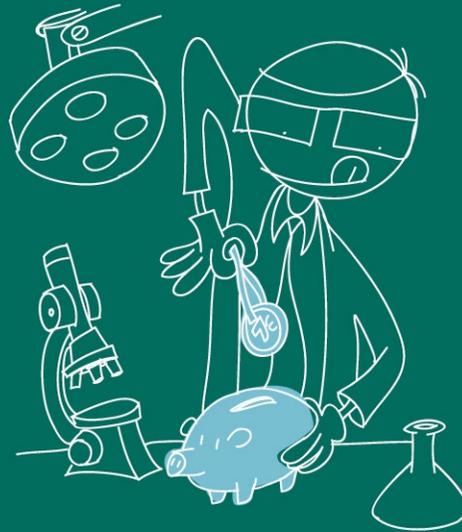
PREÁMBULO:

“Desde una perspectiva estratégica, Caja Rural de Granada entiende la Calidad como el principal soporte sobre el que apoyar el reforzamiento y desarrollo de su posición competitiva y define la Calidad como la búsqueda de la satisfacción de las expectativas del cliente en su contexto más amplio: cliente externo, cliente interno, y grupos de interés con los que interactúa en el desarrollo de su labor: socios, proveedores, grupo cooperativo, administración pública y la sociedad , en su ámbito de actuación.

Por ello, Caja Rural de Granada asume los siguientes principios de actuación:”



www.cajaruraldegranada.es



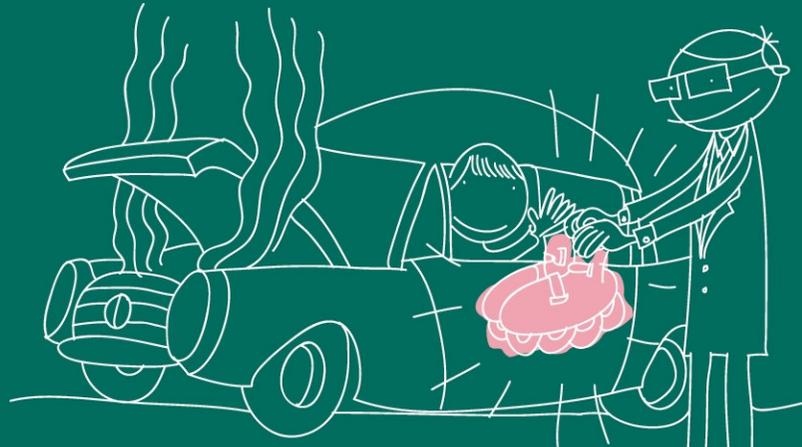
PRINCIPIO

1 LA CALIDAD, NUESTRA FORMA DE TRABAJO

Identifica la Gestión de la Calidad como una línea estratégica de gestión, teniendo como objetivo la diferenciación ante la clientela y frente a la competencia, a través de la misma.

 **CAJA RURAL
DE GRANADA**

www.cajaruraldegranada.es



PRINCIPIO

2 CONOCER AL CLIENTE ES GARANTIZAR SOLUCIONES

Sustenta el modelo de gestión de la Calidad en el conocimiento permanente del cliente y sus expectativas, garantizando la respuesta a sus requerimientos.

 **CAJA RURAL
DE GRANADA**

www.cajaruraldegranada.es



El servicio prestado por las personas de la Caja supone siempre un valor añadido al de los productos y servicios, facilitando un trato amable y cordial así como una labor de asesoramiento.



PRINCIPIO
4 PENSAMOS EN EL CLIENTE
ANTES DE CREAR NUESTROS
PRODUCTOS

Pone a disposición de sus clientes un amplio catálogo de productos y servicios actualizado y adecuado a sus expectativas.



PRINCIPIO

5 USAMOS LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

Promueve el uso de tecnología que asegure operaciones ágiles, eficaces y fiables a sus clientes.

 **CAJA RURAL
DE GRANADA**

www.cajaruraldegranada.es



Pone a disposición de los clientes unas instalaciones funcionales, modernas, cómodas, seguras y accesibles para todos.



Promueve en todo momento y en todos los niveles la identificación y programación de planes de mejora continua de la calidad ofrecida.



PRINCIPIO

8 APOSTAMOS POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Fomenta en su seno y en el de las empresas relacionadas, prácticas respetuosas con los Derechos Humanos, el medio ambiente y las normas sobre protección de la infancia y de las clases desprotegidas.

 **CAJA RURAL
DE GRANADA**

www.cajaruraldegranada.es



PRINCIPIO

9

**CONFIDENCIALIDAD
Y TRANSPARENCIA
EN CADA COMUNICACIÓN**

Utiliza unos canales y contenidos que garantizan la confidencialidad, la puntualidad y la transparencia de la información.

 **CAJA RURAL
DE GRANADA**

www.cajaruraldegranada.es



PRINCIPIO
10 EXPLORAMOS NUEVAS
Y MEJORES FORMAS
DE LLEGAR AL CLIENTE

Mejora continuamente la accesibilidad de los clientes a sus productos y servicios, ofreciendo para ello los canales que mejor se adapten a sus expectativas.