Política de Calidad

Dpto. de Calidad

UCI

Unión de Créditos Inmobiliarios S.A.
Establecimiento Financiero de Crédito

1. Introducción

El marco de gestión del Sistema de gestión de Calidad de UCI España está basado e implementado según los principios establecidos bajo la Norma UNE-EN ISO 9001: 2015, como son:

- ✓ Enfoque al cliente: cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes
- ✓ Liderazgo: la dirección y gestión del sistema permiten a la organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.
- ✓ Enfoque a procesos: a través de las actividades se crean procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. Entender cómo este sistema genera los resultados permite a la organización optimizar el sistema y el desempeño.
- ✓ Alineamiento del sistema de gestión con la estrategia: asegurar que el sistema de gestión, los procesos y sus objetivos están alineados con el contexto y el plan estratégico de la Cía.
- ✓ Adecuada gestión de los riesgos: su propósito es contribuir tanto a la toma de decisiones, como para identificar las oportunidades de mejora. Así como planificar los procesos previniendo los posibles efectos negativos, y conseguir mejores resultados.
- ✓ Gestión de grupos de interés: es necesario establecer vías de relación con las partes interesadas pertinentes para optimizar su influencia en el desempeño de la organización.
- ✓ Mejora continua: el enfoque continuo a la mejora es esencial para que la Cía optimice los niveles de desempeño, reaccione a los cambios internos y externos e identifique nuevas oportunidades.

2. Objeto

El objetivo principal de la presente política es la definición de las directrices que dan soporte al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de UCI, implantado para asegurar, revisar y mantener la gestión de los procesos, así como el seguimiento de su desempeño, con el fin de la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

3. Ámbito aplicación

La Política de calidad y en lo relativo al SGC de UCI España conforme a la certificación según la Norma UNE-EN ISO 9001: 2015 está constituida por las actividades y procesos asociados al alcance de la “Comercialización y gestión de créditos hipotecarios y personales” en el que se incluyen: gestión comercial, montaje, estudio, decisión y tramitación de las operaciones de crédito, formalización, atención al cliente y posventa, gestión de recuperaciones y propiedades transitorias.

4. Referencias

El desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y la Política de Calidad incluida en este documento se basan en la norma: ISO 9001: 2015 - Sistemas de Gestión de Calidad.

5. Definiciones

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

6. Política y principios generales

UCI España apuesta por la excelencia en la gestión, estableciendo su Política de Calidad como marco de referencia en el que se desarrolla la actividad de la compañía.

Dicha Política se sustenta en los siguientes principios:

- Financiación responsable, sostenible y de calidad, basada en el compromiso, la transparencia, la flexibilidad.
- Ofrecer un servicio dinámico y prudente mediante información especializada.
- Rigor en la información hacia nuestros clientes y otros grupos de interés.
- Acompañar al cliente en todo momento, aportando valor más allá del producto o servicio, construyendo relaciones personales y de confianza, proporcionando una experiencia diferencial a nuestros clientes.
- Adecuado cumplimiento normativo, y observancia de las políticas y procedimientos internos de la compañía en un contexto de buenas prácticas.
- Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios sostenibles y adaptados a sus necesidades.

En este marco de referencia, y en base a los objetivos estratégicos de la compañía, sus miembros actuarán bajo los principios de ética profesional, responsabilidad, transparencia y Calidad y con el compromiso de:

- ✓ Velar por la integración de la política de gestión de la calidad en los procesos de la organización.
- ✓ Promover la mejora continua del sistema y su desempeño: prevenir, detectar y corregir posibles fallos, e identificar acciones que faciliten un nivel de excelencia en nuestra actividad.
- ✓ Promover el enfoque a los procesos y a la gestión de riesgos para contribuir tanto a la toma de decisiones, como para identificar las oportunidades de mejora.
- ✓ Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios sostenibles y adaptados a sus necesidades.

La política de Calidad es elaborada por la Dirección de UCI. Esta podrá ser revisada siempre que sea necesario realizar una adaptación y/o modificación debido a cambios normativos, de negocio, u organizativos, y cuyos cambios serán validados por la Dirección.

Con el objetivo de garantizar este compromiso UCI España dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad, que se mantiene documentado mediante el establecimiento de marcos, políticas, procedimientos, y otros documentos técnicos, relativos a los procesos de nuestra actividad.

7. Roles y responsabilidades

A continuación, se describen las principales funciones:

Comité de dirección:

La alta dirección de UCI asume el liderazgo del sistema de gestión, garantizando el establecimiento, la revisión y difusión de los ejes estratégicos de la organización, a fin de cumplir con los requisitos del sistema, y con los objetivos establecidos. Todo ello, siendo coherente con la Política de gestión de calidad en las funciones y niveles pertinentes de la organización.

Dentro del marco de la planificación estratégica de UCI se determinará el despliegue y la alineación de la estrategia en objetivos concretos para las distintas funciones y procesos del sistema de gestión de UCI.

La Dirección General de UCI en el seno del Comité de Calidad efectúa la revisión, teniendo en cuenta la información más relevante del sistema de gestión.

Gestión de Calidad:

La alta dirección tiene la facultad de delegar la coordinación de todas las actuaciones en materia de gestión de Calidad, recayendo dicha función en el área de Calidad de UCI. Sus principales funciones son:

- ✓ Asegurar el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de los procesos de los sistemas. Mantenimiento del Mapa de Procesos/Subprocesos de la compañía.

- ✓ Realizar el análisis de los datos y la revisión del sistema de gestión de la calidad por la Dirección, de forma periódica, con el objeto de demostrar su conformidad con los requisitos de la normativa ISO, así como su adecuación y eficacia de los sistemas y procesos, identificando acciones para la mejora continua de ambos.

- ✓ Informar periódicamente a la Dirección General y al Comité de Calidad sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora.