



# Política de la Calidad y la Sustentabilidad

---

Última actualización:  
16.07.2015

**El Banco de la Provincia de Buenos Aires, como institución autárquica de derecho público, orienta su gestión hacia un modelo de excelencia sobre la base de estándares nacionales e internacionales, con el propósito de promover el fortalecimiento institucional mediante la implementación de herramientas de gestión innovadoras, la mejora de los procesos internos, la seguridad, la profesionalización de sus empleados y la incorporación de nuevas tecnologías, construyendo una relación ética y transparente entre sus clientes, empleados, la comunidad y el medio ambiente.**

**Para ello, se han establecido los siguientes compromisos:**

### **Enfoque en el cliente, los mercados y la comunidad**

Focalizar el negocio en lograr la plena satisfacción de las necesidades actuales y futuras de los clientes, lo que repercutirá en las personas, la comunidad y en los mercados en donde se operan.

### **La dimensión social del Banco**

Renovar el compromiso que el Banco Provincia tiene –por vocación y siempre ha ejercido– de apoyar el desarrollo bonaerense considerando que cada acción, producto o servicio que genere, repercute directa o indirectamente tanto en los clientes, como en las comunidades, el medio ambiente y el mercado.

### **El liderazgo transformador de su conducción**

Desarrollar desde la Dirección una visión de futuro, marcando el rumbo institucional mediante la integración de la Gestión de la Calidad y de la Sustentabilidad, sobre la base del planeamiento estratégico, la comunicación de sus programas y la provisión de los recursos necesarios para el logro del éxito.

### **La Gestión de la Calidad**

Enfocar los esfuerzos de todo el Banco en dotar de la más alta calidad a sus procesos, productos y servicios, a través del diseño, desarrollo e implantación de Programas, todo ello conforme a los requisitos legales y reglamentarios.

### **La Administración de los procesos**

Establecer e implementar directrices para el desarrollo de objetivos e indicadores asociados para los procesos, con la finalidad de orientarlos hacia la satisfacción del cliente a través de un ciclo de mejora continua.

### **La creatividad y la innovación**

Promover la creatividad e innovación para anticipar los cambios vertiginosos que nos plantea un mayor uso de la tecnología, fomentando la actualización de conocimientos y el uso de nuevas herramientas.

### **El desarrollo y compromiso de las personas**

Comprometer y capacitar al personal a trabajar en un clima de confianza y respeto mutuo, promoviendo el desarrollo, crecimiento y participación con la premisa de “hacer las cosas bien y desde la primera vez”.

### **Las relaciones con los proveedores y prestadores**

Seleccionar proveedores y cadenas de proveedores alineados a los objetivos de la calidad y la sustentabilidad establecidos por la Institución para conformar una cadena de valor que genere beneficios mutuos e individuales.

### **La orientación hacia los resultados**

Asegurar un accionar sostenible en el tiempo, a través del incremento en la calidad, la mejora continua de los procesos y el compromiso con la sociedad y el medio ambiente, para obtener más y mejores resultados para el Banco y los grupos de interés.

### **La transparencia de la política**

Establecer procedimientos formales de información interna y de acceso público sobre el cumplimiento de los compromisos y acciones que se lleven adelante, generando mecanismos de diálogo abierto con clientes, empleados y la comunidad.

### **La transversalidad de los compromisos**

Implementar transversalmente en todo el Banco el compromiso de gestionar la Calidad y la Sustentabilidad, siendo este el objetivo primario de cada persona que integra la Institución.

### **El cuidado del medio ambiente**

Establecer una gestión sustentable de los procesos basada en un equilibrio de las dimensiones económica, social y ambiental, aplicando las mejores prácticas de conservación ambiental minimizando y compensando el impacto de nuestras acciones.

---