

ALIDE

EXPERIENCIA DE LA ASOCIACION LATINOAMERICANA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA EL DESARROLLO (ALIDE) CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001

I. Que es ALIDE

ALIDE es un organismo internacional, que representa a las instituciones que financian el desarrollo en América Latina y el Caribe. Las actividades que promueve tienen por finalidad la cohesión y el fortalecimiento de la acción y participación de las instituciones financieras de desarrollo en el proceso económico y social de la región. Entre sus asociados cuenta con bancos, organismos financieros internacionales, bancos centrales y organismos reguladores del sector financiero, entre otros.

ALIDE ha implantado y certificado un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma el ISO-9001:2000, y es el **único organismo internacional en el mundo** que tienen esta certificación en la totalidad de sus procesos. ALIDE logró la certificación por la empresa certificadora SGS - System & Services Certification Inglaterra, de acuerdo al esquema de acreditación de United Kingdom Accreditation Service (UKAS).

A partir de mayo del 2005, las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad se enfocan principalmente al mantenimiento y mejora del sistema, a través de la inclusión de mejores controles para su administración y en la evaluación de la mejora continua de los procesos.

II. RESULTADOS DE LA CERTIFICACIÓN

BENEFICIOS PARA ALIDE

- La certificación en la norma internacional de calidad ISO9001:2000 ha sido un elemento de control muy importante que le ha permitido a ALIDE mantenerse y consolidarse como un organización de clase mundial.
- Proporciona una estructura administrativa que otorga un grado alto de confiabilidad de sus operaciones, procesos y productos ante sus clientes y asociados.
- El mantenimiento del sistema es autogestionable a través de la creación del grupo de trabajo denominado Comités Ejecutivo de Gestión de Calidad (CEG) el mismo que analiza el desempeño de los procesos donde operan y determina las mejoras necesarias para satisfacer las necesidades de clientes internos y externos.
- La Dirección cuenta con información y medios sobre la calidad de sus procesos y productos, lo que le permite tomar decisiones efectivas para la mejora de los mismos.
- Se cuenta con medios para conocer la percepción del cliente final sobre los productos y servicios de la institución. Desde este año se está realizando una encuesta de detección de necesidades y satisfacción de los clientes (asociados). Esta información a su vez, se convierte en entrada para el proceso de mejora continua con un enfoque al aumento de la satisfacción de los clientes.
- Las acciones correctivas, preventivas y mejora de los procesos, productos y servicios se determinan considerando los datos y hechos que los procesos recopilan, analizan y discuten dentro del CEG
- A su vez, se cuentan con puntos de inspección dentro de los procesos donde se verifican los requisitos que deberán cumplir las solicitudes de servicios o productos; lo que garantiza uniformidad en la atención y evita la discrecionalidad, garantizando la transparencia en la asignación de recursos.

- La autogestión y mantenimiento del sistema abarca la capacitación del personal sobre temas relativos al SGC, poniendo énfasis en los aspectos funcionales del sistema, tales como documentación, gestión de la calidad a través del CEG y análisis de datos para la mejora continua.
- El control interno de los procesos es más efectivo a través de la determinación de puntos de inspección relevantes, lo que a su vez, permite detectar productos o servicios que no cumplen con las especificaciones requeridas. Adicional a esto, se cuenta con sistemáticas definidas por cada proceso para la atención de estos productos no conformes.
- Todos los procesos operativos se encuentran documentados dentro de un estándar de documentación y se actualizan y mejoran continuamente de acuerdo a las necesidades y los requerimientos de los clientes y los propios procesos.
- Casi el 100% de los asociados ahora paga su cuota anual. A diferencia de años anteriores ahora no se castigan contablemente cuotas o pagos incobrables.
- Por primera vez se cuenta con un plan de capacitación estructurado conforme a las necesidades del personal y de la institución. Ahora todo el personal asiste por lo menos dos veces al año a capacitarse.
- El 100% de los servicios específicos –los sujetos a una retribución monetaria- tienen como mínimo una rentabilidad del 30%.
- Ahora somos una institución con cero de deuda bancaria y a proveedores, sin pasivos con el personal, y superavitaria.
- Por primera vez se hace un seguimiento sistemático de las tareas asignadas y de los compromisos asumidos. El resultado es que el 100% de ellos se cumplen.

IMPACTO EN LOS CLIENTES

Todo el Sistema de Gestión de la Calidad está diseñado para conocer las necesidades de los clientes, mismas que a través de la realización de los procesos productivos, son transformadas en productos y servicios que atienden esas necesidades. Conforme lo anterior, nuestros clientes han recibido los siguientes beneficios de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Productos y servicios diseñados en función de las necesidades específicas de los bancos de desarrollo. Por ejemplo: como resultado de la encuesta se diseñó un boletín electrónico en inglés y se está direccionando la información acorde a los temas de interés particular de los asociados. Asimismo, se han diseñado el sistema de capacitación vía el E-learning para brindar capacitación vía Internet; y se está desarrollando el proyecto de la biblioteca digital para poner en línea toda la documentación generada por ALIDE y los bancos de desarrollo en sus 38 años de vida.
- Reducción de tiempos de atención, proceso y entrega de recursos a los clientes de la Institución. Por ejemplo, las publicaciones periódicas: boletines electrónicos en inglés y español y una Revista Impresas que antes tenían retrasos de hasta 10 días en promedio, ahora está saliendo puntualmente el 100% de las veces.
- Se tiene un vínculo de comunicación constante con los clientes, lo que permite conocer de primera mano sus necesidades y en consecuencia, poder transformar los procesos de manera eficiente en función de los nuevos requerimientos del cliente.
- El 100% de las solicitudes de servicios de los asociados son atendidas.