

## Eficiencia Operativa

En octubre de 2007, el Banco se convirtió en la primera entidad del Estado que recibió la certificación ISO 9001:2000 para su proceso de compras. Con dicha certificación se implantó un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) orientado a la satisfacción de los usuarios, a la prevención de riesgos y a la mejora continua. Entre los instrumentos que usa están la planificación, encuestas y entrevistas directas con los usuarios, la habilitación de una Mesa de Ayuda, acceso a información actualizada de los procesos, indicadores de desempeño, así como la realización y seguimiento de acciones correctivas al sistema.

Esta certificación de calidad obtenida en los procesos de compra es consistente con el plan estratégico del banco, entre cuyos objetivos está el contar con procesos internos modernos y con una organización y cultura de excelencia.

Asimismo, se debe resaltar que la Casa Nacional de Moneda obtuvo la Certificación ISO 9001:2000 en el proceso de producción de monedas formando parte del SGC anteriormente descrito.

