



OBJETIVOS DE CALIDAD

Tipo de documento: Instructivo

Código: INS CAL 001

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ana Laura Hernández Montaña Coordinador de Sistemas de Gestión	Ing. Salvador Santiago Araujo Gerente Administrativo	C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez Director General / Director General Adjunto

Última revisión: Octubre 2025

No. de versión: 08

Fecha de emisión: Julio 2006

Revisó: GAD

Aprobó: DGE

	OBJETIVOS DE CALIDAD		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS CAL 001
			VERSIÓN: 08
REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 6

ÍNDICE

I.	AUTORIZACIONES	1
II.	OBJETIVO	2
III.	ALCANCE	2
IV.	HISTORIAL DE CAMBIOS	2
V.	REFERENCIAS	2
VI.	ABREVIACIONES Y DEFINICIONES	3
VII.	RESPONSABILIDADES	3
VIII.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	4

II. OBJETIVO

Documentar y establecer la metodología para la implementación y seguimiento a los objetivos de calidad además de la eficacia de los procesos de la organización de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2015.

III. ALCANCE


Aplica a todas las áreas de la Organización involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial	MBS	Julio 2006
2	Cambio en los responsables, eliminación de apartados no aplicables.	MAH	Enero 2017
3	Cambio de responsables, adaptación a la manera generalizada de hablar de nuestras 3 razones sociales	MAH	Enero 2018
4	Actualización de objetivos del SGC para el 2020, se incluyen también las condiciones para actualización, eliminación y nueva inclusión de indicadores y objetivos.	MAH	Marzo 2020
5	Revisión de los objetivos del SGC 2021 y actualización del rubro de "Autorizaciones" con los datos del Coordinador de Sistemas de Gestión y del Gerente Administrativo.	JCBH	Enero 2021
6	Revisión de los objetivos del SGC para el 2022 y actualización del rubro de "Autorizaciones". Adecuaciones al punto 2.4 donde se declara el Tablero de Indicadores FOR CAL 003.	YKT	Mayo 2022
7	Elementos de indicadores y la elaboración del plan de acción y acciones correctivas.	CSG	Julio 2023
8	Revisión de los objetivos del SGC y actualización del rubro de "Autorizaciones" con los datos de la Coordinadora de Sistemas de Gestión	CSG	Diciembre 2024

V. REFERENCIAS

- MAN CAL 001 Manual de Gestión de la Calidad
- PRO CAL 004 Control de salidas no conformes
- PRO CAL 002 Acciones correctivas

	OBJETIVOS DE CALIDAD		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS CAL 001
			VERSIÓN: 08
REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 6

- FOR CAL 003 Tablero de indicadores
- S/C Norma ISO 9001:2015

VI. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

DGE	Director General / Director General Adjunto
GAD	Gerente Administrativo
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión
N/A	No Aplica
SGC	Sistema de Gestión de Calidad

Definiciones:

Calidad:	Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Satisfacción al cliente:	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
Política de calidad:	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Objetivo de calidad:	Algo ambicionado o pretendido, referente al Sistema de Gestión de Calidad
Alta dirección:	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
Acción correctiva:	Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada, u otra situación indeseable.
Indicadores de calidad:	Instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos y servicios.

VII. RESPONSABILIDADES

Responsable:	Actividad:
Coordinador de Sistemas de Gestión:	Solicitar y actualizar las matrices de indicadores de todas las áreas. Verificar la eficacia de las acciones correctivas para el cumplimiento de las metas. Notificar a la Alta dirección cualquier anomalía sobre los resultados fuera de meta.
Gerente administrativo	Subir a la intranet del SGC las matrices de indicadores de todas las áreas
Director General / Director General Adjunto:	Verificar el cumplimiento de las metas de todas las áreas. Autorizar las metas de indicadores de todas las áreas de la organización.

	OBJETIVOS DE CALIDAD		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS CAL 001
			VERSIÓN: 08
REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 6

Dueños de proceso: Proporcionar los resultados de indicadores de acuerdo con la periodicidad de los mismos, proponer acciones correctivas en conjunto con la Coordinadora de Sistemas de Gestión para el cumplimiento de los objetivos.

VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
No.	Descripción	Responsable(s)
1	Objetivos de calidad	
1.1	<p>Para establecer los objetivos de calidad es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> La planeación estratégica que tienen la organización, la cual refleja todas las necesidades actuales y futuras. El desempeño actual de los productos y procesos. Los niveles de satisfacción de las partes interesadas. Los resultados de las autoevaluaciones. Estudios comparativos, análisis de los competidores, oportunidades de mejora. Recursos necesarios para cumplir objetivos. 	Director General / Director General Adjunto
1.2	<p>Los objetivos de calidad tienen que cumplir las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Que sean claros. Que sean medibles. Que sean alcanzables. Que sean retadores. 	Director General / Director General Adjunto
1.3	<p>La Alta Dirección ha determinado que los objetivos de calidad son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mejorar la rentabilidad de la organización, mediante el cumplimiento de los requisitos e indicadores del cliente. Eficientizar nuestros procesos para realizar nuestros servicios con la mejor calidad y de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Generar una cultura de servicio en donde se genere una experiencia que conlleve a su satisfacción. Desarrollar nuestro talento mediante la capacitación y la evaluación de desempeño para mejorar sus competencias técnicas y especializadas. 	Director General / Director General Adjunto



OBJETIVOS DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Instructivo

CÓDIGO:
INS CAL 001

VERSIÓN:
08

REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 5 de 6

VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1.4	Con base en los objetivos de calidad establecidos por la alta dirección, se determinan las matrices de indicadores de los procesos.	Dueños de proceso / Director General / Director General Adjunto
2	Indicadores	
2.1	<p>Los dueños de proceso de la Organización en conjunto con el área de calidad deberán proponer las matrices de indicadores correspondientes. Para el establecimiento de los indicadores se deben considerar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sean trazables con los objetivos de calidad.• Estén asociados al cumplimiento de los requisitos solicitados por los clientes.• Sean medibles.• Sean claros.• Sean alcanzables.	Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso
2.2	<p>De acuerdo a la naturaleza de los indicadores pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• De eficacia operativa: Mide el nivel de cumplimiento con el proceso o requisitos de los clientes.• De satisfacción al cliente: Mide la percepción que tienen los clientes (internos o externos) sobre el servicio proporcionado.• De valor agregado: Son aquellos que proporcionan un valor adicional al proceso o servicio.	Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso
2.3	<p>Los indicadores deberán contener los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre indicador (Lo que se quiere medir).• Fuente de datos o de medición (de donde se extraen los datos, encuestas, informes, reportes, no conformidades, etc.).• Metas (expectativas deseadas).• Frecuencia de medición (periodicidad con que se reportan las mediciones).• Responsable (puesto del encargado de dar seguimiento).• Orientación (si el valor debe maximizarse o minimizarse).• Fórmula.• Unidad de medida (que estamos analizando).• Escala (Excelente, Bueno y Malo).	Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso



OBJETIVOS DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Instructivo

CÓDIGO:
INS CAL 001

VERSIÓN:
08

REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 6 de 6

VIII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
	<ul style="list-style-type: none">Datos (resultados obtenidos para indicador).Promedio o suma anual.Representación gráfica (gráfica de resultado vs meta).Cuando aplique, plan de contención (las acciones que se planean para cumplir con la meta).	
2.4	La alta dirección ha autorizado los indicadores que se encuentran disponibles en el formato Indicadores de Desempeño FOR CAL 003 y que son conocidos por los dueños de proceso.	Director General / Director General Adjunto
3	Seguimiento y análisis de los indicadores	
3.1	De acuerdo con la periodicidad de los indicadores, los responsables y dueños de proceso deberán reportarlos al área de calidad, los primeros 10 días del mes siguiente, a excepción de los procesos de Cobranza Punta a Punta y Recuperación de cartera.	Dueños de proceso
3.2	Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas de Gestión solicitarlos en tiempo y forma.	Coordinador de Sistemas de Gestión
3.3	Cuando un objetivo de calidad y/o indicador sale por debajo de lo mínimo esperado por tres periodos consecutivos, se debe buscar la causa y crea un plan de acción en el formato Indicadores de Desempeño FOR CAL 003 . Cuando el plan de acción no ayude a mejorar el desempeño del proceso, los dueños de proceso y el coordinador de sistemas de gestión deberán realizar el análisis de la causa raíz, el cual se dejará documentado en el formato antes mencionado.	Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso
3.4	<p>Para efectuar actualizaciones, cambios o eliminación de los indicadores y objetivos se puede realizar bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">Cada año el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad revisa con los dueños de proceso y Dirección si se tiene alguna necesidad de modificación o eliminación.Si el dueño de proceso lo estima conveniente o por cambios en el proceso es necesario, la modificación o inclusión de un nuevo indicador podrá realizarse en cualquier momento.	Director General / Director General Adjunto / Coordinador de Sistemas de Gestión / Dueños de proceso