



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Tipo de documento: Instructivo

Código: INS DIR 001

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

Última revisión: Octubre 2025

No. de versión: 07

Fecha de emisión: Octubre 2016

Revisó: GAD

Aprobó: DGE

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 10

ÍNDICE

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

II. OBJETIVO

Documentar la forma que se ejerce el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Organización.

Este instructivo también incorpora los lineamientos de liderazgo orientado al cliente establecidos en la norma ISO 18295-1:2017, con el propósito de garantizar que la alta dirección impulse una cultura centrada en la experiencia del cliente final, el cumplimiento de acuerdos con clientes contratantes y la mejora continua en la operación de centros de contacto.

III. ALCANCE

Este instructivo aplica a la Alta Dirección llamado Director general / Director General Adjunto, el cual a través de revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad y al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, y prácticas del día a día, se asegura de su correcta implementación y adecuación para garantizar la satisfacción de los Clientes y la Seguridad de la Información, siempre en busca de la mejora continua de todos los procesos definidos en el **Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP) PRO RED 001**.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	MAH	Octubre 2016
2	Inclusión de las responsabilidades del Dirección para con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, sustitución del puesto de Encargado de Calidad por el de Coordinadora de Sistemas de Gestión.	MAH	Enero 2018
3	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones" con los datos del nuevo Coordinador de Sistemas de Gestión y del Gerente Administrativo.	JCBH	Enero 2021

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 10

4	<p>Adecuaciones al punto 5 se declara la separación de calendarios, entre auditoria y revisión por dirección, dejando como calendario de auditoria el FOR CAL 014 y para revisión por dirección el FOR CAL 005.</p> <p>Adecuaciones al punto 1 y 2 se declaran los nuevos documentos para la valoración de riesgos, y la modificación de mapa general de procesos a Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP).</p>	YKT	Mayo 2022
5	<p>Se adecua el punto 2, unificando las matrices de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 016, plan de tratamiento de Riesgos y Oportunidades FOR CAL 017 y Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI PRO CAL 009.</p> <p>Se actualiza en seguimiento a los objetivos de SI en el formato Indicadores de desempeño FOR CAL 003.</p>	CSG	Julio 2023
6	Se actualizó el rubro de “Autorizaciones” con los datos del nuevo Coordinador de Sistemas de Gestión y se revisa de forma general el documento	CSG	Julio 2024
7	Se adecua el instructivo para incluir los requisitos relacionados con liderazgo orientado al cliente, revisión del desempeño de interacciones y cumplimiento con clientes contratantes, conforme a los apartados 5 y 9 de la norma ISO 18295-1:2017.	GAD	Abril 2025

V. REFERENCIAS

- FOR DIR 008 Minuta de revisión al SGC.
- LIS GSI 003 Objetivos de Seguridad de la Información.
- INS CAL 001 Objetivos de Calidad.
- DOC CAL 001 Contexto de la organización.
- FOR CAL 016 Matriz de Riesgos y oportunidades del SGC y SGSI.
- FOR CAL 017 Plan de tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI.
- FOR CAL 003 Indicadores de desempeño.
- FOR CAL 011 Plan de cambios y mejoras.
- PRO CAL 001 Control de información documentada.
- FOR CAL 012 Matriz de Responsabilidades.
- FOR GSI 043 Matriz de Asignación de Roles y Responsabilidades.
- PRO CAL 002 Acciones Correctivas.
- PRO CAL 009 Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI.

VI. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

- DGE Director general / Director general adjunto
- GAD Gerente Administrativo
- CSG Coordinador de Sistemas de Gestión

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 10

- N/A No aplica
- SGC Sistema de Gestión de la Calidad
- SGSI Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- SGCCC Sistema de Gestión de Centro de Contacto

Definiciones:

Página de Sistemas de gestión: Página por medio de la cual difundimos todo lo referente a nuestros sistemas de gestión, desde la documentación hasta la medición, análisis y mejora; cuidando siempre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestra información.

VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Generalidades	
1.1	<p>El director general y director general adjunto demuestran liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y al sistema de gestión de seguridad de la información por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia de los Sistemas de Gestión, de acuerdo con la Matriz de responsabilidades FOR CAL 012 y Matriz de asignación de roles y responsabilidades FOR GSI 043, documentando su seguimiento en las juntas de revisión por Dirección al SGC y de revisar el SGSI, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Todo lo anterior se realizará en intervalos planificados de acuerdo conl Calendario de Revisión por la Dirección FOR CAL 005. b) Asegurar que se establece la Política de la Calidad y la Política de Seguridad de la Información y los objetivos tanto para el SGC y el SGSI (Objetivos de Calidad INS CAL 001 y Objetivos de Seguridad de la Información LIS GSI 003) y que estos sean compatibles con el Contexto de la organización DOC CAL 001 y la dirección estratégica de la organización (ver apartado 3 de este Instructivo). c) Asegurar que se integran los requisitos del SGC y SGSI en los procesos operativos de la organización a través de los mapas de proceso y el Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP) PRO RED 001 referenciados en el Manual de calidad MAN CAL 001 y Manual de Gestión de Seguridad de la Información MAN GSI 001 y demás documentos aplicables. d) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades mediante el Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos del 	DGE / CSG

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 5 de 10

	<p>SGC y SGSI PRO CAL 009, Matriz de Riesgos del SGC y SGSI FOR CAL 016 y Plan de Tratamiento de Riesgos del SGC y SGSI FOR CAL 017 de todos los procesos para el SGC y SGSI.</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Asegurar que los recursos necesarios para el SGC y SGSI estén disponibles. f) Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC y SGSI de acuerdo con los métodos determinados por la organización, los cuales son de manera enunciativa, más no limitativa: reuniones de cada área, pizarrones informativos, juntas de retroalimentación, reuniones para la revisión del SGC y SGSI, página del Sistema de Gestión, correos electrónicos, etc. Así mismo, otorga a todos los dueños de proceso la facultad para crear conciencia en todo el personal que realiza trabajos bajo el control de la organización. g) Asegurar que el SGC y SGSI logran los resultados previstos a través del cumplimiento de los objetivos e indicadores del SGC y SGSI. h) Comprometer, dirigir y apoyar a los Colaboradores, para contribuir a la eficacia del SGC y SGSI. i) Promover la mejora, documentadas en un Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011. j) Apoyar otros roles pertinentes de la Dirección general, para demostrar su liderazgo en la forma en que aplique a sus áreas de responsabilidad, delegando dichas funciones de forma verbal, escrita o cualquier otro medio que considere pertinente para el SGC y SGSI. 	
2	Enfoque al cliente	
2.1	<p>El director general y director general adjunto demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente en el SGC y se asegura de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Determinar, comprender y cumplir regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, a través del establecimiento de controles específicos a cada uno de los mapas de procesos, los cuales están documentados en los procedimientos aplicables. b) Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del Cliente mediante el Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos del SGC y SGSI PRO CAL 009, Matriz de Riesgos del SGC y SGSI FOR CAL 016 y Plan de Tratamiento de Riesgos del SGC y SGSI FOR CAL 017. 	DGE / CSG / Dueños de proceso

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 6 de 10

	c) Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del Cliente por medio del análisis de las encuestas de satisfacción, las cuales se aplican anualmente, pero todo el tiempo se mantiene en contacto para asegurarnos del cumplimiento a sus requisitos.	
3	Establecimiento de la política de Calidad y de Seguridad de la Información	
3.1	<p>La Dirección General, en conjunto con sus Dueños de proceso, establecen, implementan y mantienen una Política de Calidad y una Política de Seguridad de la Información que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sean apropiadas al propósito de la organización y, apoye su dirección estratégica, por medio de un análisis del contexto de la organización realizado por los Dueños de proceso y revisado por la DGE. b) Proporcionen un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de calidad INS CAL 001 para el SGC y SGSI, los cuales deben ser coherentes con la Política de calidad y Política de Seguridad de la Información respectivamente, ser medibles, tener en cuenta los requisitos aplicables, ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del Cliente (para el SGC) y los resultados de la apreciación y del tratamiento de los riesgos (para el SGSI), ser objeto de seguimiento; deben ser comunicados, actualizados (según corresponda) y mantenidos como información documentada. <p>Al planificar los Objetivos del SGC y SGSI, se debe determinar qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.</p>	Dueños de proceso
3.2	<p>Comunicación de la Política de Calidad y de Seguridad de la Información</p> <p>La Coordinadora de Sistemas de Gestión debe garantizar que la Política de Calidad y Política de Seguridad de la Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se encuentre disponible y se mantenga como información documentada, de acuerdo con lo establecido en el Control de información documentada PRO CAL 001. b) Sea comunicada, entendida y aplicada en toda la Organización a través la página de Sistemas de Gestión, en la página web de la organización (www.ciasc.mx) acrílicos, cuadros, juntas departamentales, Matriz de comunicación, etc. c) Se encuentre disponible para las Partes Interesadas, colaboradores, directivos y socios; a través de cuadros corporativos y en la página de intranet del SGC y para las partes interesadas externas (clientes, proveedores, terceros y sociedad) en las páginas web de la Organización. 	CSG / Dueños de proceso

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 10

4	Roles, responsabilidades y autoridades en nuestra organización.	
4.1	<p>La Dirección General se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignadas, comunicadas y entendidas en toda la Organización mediante la Descripción de puesto FOR REH 001, Matriz de Responsabilidades FOR CAL 012 y FOR GSI 0043 Matriz de Asignación de Roles y Responsabilidades cuando aplique (para el SGSI), Organigramas vigentes o cualquier otro medio que considere pertinente.</p> <p>La Dirección General asigna responsabilidad y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y que el Sistema de Seguridad de la Información es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 27001:2013. b) Informar a la Dirección General sobre el comportamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. c) Asegurar que los procesos operativos, de gestión y apoyo estén generando y proporcionando las salidas previstas. d) Asegurar que se promueve el enfoque al Cliente en toda la Organización. e) Asegurar que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo, dichos cambios deben estar como información documentada en un Plan de Cambios y Mejoras FOR CAL 011. 	DGE / CSG / Dueños de proceso
4.2	<p>La Dirección General deberá asegurar que se implementen, mantengan y mejoren continuamente mecanismos de atención centrados en el cliente, incluyendo la homologación del trato, la protección de datos personales durante las interacciones, el cumplimiento del discurso institucional y la respuesta oportuna a las desviaciones detectadas en el servicio.</p>	DGE
5	Revisión por la Dirección.	
5.1	<p>El director general y director general adjunto revisan el SGC y SGSI de la Organización de acuerdo con el Calendario de Revisión por la Dirección FOR CAL 005 para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la Planeación estratégica.</p>	DGE
5.2	Entradas de la Revisión por la Dirección:	DGE / CSG / Dueños de proceso



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

TIPO DOCUMENTO:
Instructivo

CÓDIGO:
INS DIR 001

VERSIÓN:
07

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 8 de 10

El director general y director general adjunto lleva a cabo la revisión al SGC, SGSI Y SGCCC pudiéndose realizar la misma fecha, pero en diferentes horarios, considerando lo siguiente:

1. El estado de las acciones de las revisiones por dirección, previas.
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC y SGSI.
3. Para el **Sistema de Gestión de Calidad** deberá tratarse la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema, incluidas las tendencias relativas a:
 - a) La satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (nivel de satisfacción, lealtad, felicitaciones y quejas). Dichos resultados deben incluir un concentrado que permita conocer la tendencia de todos los canales por los que retroalimenta el Cliente y Partes Interesadas.
 - b) El grado en que se han logrado los **Objetivos de calidad INS CAL 001** declarados.
 - c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d) El estado de las no conformidades y acciones correctivas de acuerdo conl **Plan de acción PRO CAL 002**.
 - e) Resultados de seguimiento y medición.
 - f) Resultados de las auditorías internas.
 - g) El desempeño de los proveedores externos.
4. Para el **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** se deberá tratar información sobre el comportamiento de la seguridad de la información que incluya las tendencias relativas a:
 - a) No conformidades y acciones correctivas de acuerdo conl **Plan de acción PRO CAL 002**.
 - b) Seguimiento y resultados de las mediciones.
 - c) Resultados de auditoría y el cumplimiento de los Objetivos de Seguridad de la Información **en el formato de Indicadores de Desempeño FOR CAL 003**.
 - d) Comentarios provenientes de las partes interesadas (si los hay).

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 9 de 10

	<p>5. Para el Sistema de Gestión de Centro de Contacto deberá tratarse la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los resultados de la experiencia del cliente final (indicadores de satisfacción, quejas, NPS si aplica). b) Resultados de cumplimiento con los clientes contratantes (SLA, reuniones, no conformidades operativas). c) Incidentes críticos que hayan afectado al cliente (fallas en BONSAIF, SICOB, errores de atención, etc.) d) Propuestas de mejora en procesos relacionados con el contacto directo con el cliente. e) Evaluaciones de competencias actitudinales del personal operativo. <p>6. La adecuación de los recursos (aplica solo para el SGC).</p> <p>7. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades por medio de los Indicadores de Desempeño FOR CAL 003 para el SGC y SGSI / Resultados de la apreciación del riesgo y el estado del plan de tratamiento de riesgos para el SGSI.</p> <p>8. Las oportunidades de mejora como información documentada en un Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 tanto para el SGC y SGSI.</p> <p>9. La revisión de las Políticas generales de seguridad de la información POL GSI 001.</p>	
5.2.1	<p>Salidas de la Revisión por la Dirección.</p> <p>La Dirección General, con ayuda de los dueños de proceso, generarán y registrarán en la Minuta de revisión por Dirección FOR DIR 008 los resultados de la revisión, así como las decisiones y acciones referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Las oportunidades de mejora. 2) Cualquier necesidad de cambio en los Sistemas de Gestión. 3) Las necesidades de recursos (SGC). <p>Derivado de la revisión por la Dirección, el director general y director general adjunto solicita a los dueños de proceso el seguimiento a las conclusiones y/o acuerdos pactados en la Minuta de Revisión por Dirección FOR DIR 008 vigente.</p>	DGE / CSG / Dueños de proceso
6	Planificación de los cambios.	
6.1		CSG / Dueños de proceso

	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		TIPO DOCUMENTO: Instructivo
			CÓDIGO: INS DIR 001
			VERSIÓN: 07
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: GAD	AUTORIZÓ: DGE	Página 10 de 10

Cuando el director general y director general adjunto determine la necesidad de cambios en el SGC o SGSI, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y deben considerarse los siguientes puntos:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del SGC o SGSI según sea el caso.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cuando se estime necesario, esta planificación se realiza por medio de **Planes de cambios y mejoras FOR CAL 011**. Los planes de cambios y mejoras se pueden documentar cuando exista alguno de los siguientes casos:

- 1) Cambio tecnológico.
- 2) Cambios en un proceso.
- 3) Modificación en reglamentaciones o requisitos.
- 4) Implementación de nuevos procesos operativos o de inspección.
- 5) Incorporación de nuevos procesos al SGC.

Cada responsable de las áreas que integran los procesos del SGC en conjunto con el área de calidad, mantiene el control de los planes y dichos documentos se conservarán como información documentada.

Dichos cambios deben ser registrados en **Plan de Cambios y Mejoras FOR CAL 011** y dar seguimiento en las Revisiones por Dirección.