



MANUAL DE CALIDAD

Tipo de documento: Manual

Código: MAN CAL 001

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ana Laura Hernández Montaño 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: 43

Fecha de emisión: Julio 2006

Revisó: GAD

Aprobó: DGE



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 2 de 36

ÍNDICE

I.	AUTORIZACIONES.....	1
II.	<i>Historial de cambios</i>	4
III.	<i>Abreviaciones y definiciones</i>	5
IV.	<i>Acerca de la organización.....</i>	6
V.	<i>Cultura organizacional.....</i>	9
VI.	<i>Estructura organizacional</i>	10
4.	<i>Contexto de la organización.....</i>	10
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	10
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	10
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	10
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	12
5.	<i>Liderazgo.....</i>	13
	5.1 Liderazgo y compromiso	13
	5.1.1 Generalidades	13
	5.1.2 Enfoque al cliente	14
	5.2 Política	14
	5.2.1 Establecimiento de la política de calidad.....	15
	5.2.2 Comunicación de la política de calidad	15
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	15
6.	<i>Planificación</i>	16
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	16
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	17
	6.3 Planificación de los cambios	17
7.	<i>Apoyo</i>	18
	7.1 Recursos	18
	7.1.1 Generalidades	18
	7.1.2 Personas.....	18
	7.1.3 Infraestructura	18
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	19
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	20



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 3 de 36

7.1.5.1 Generalidades	20
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	20
7.1.6 Conocimientos de la organización	20
7.2 Competencia.....	21
7.3 Toma de conciencia.....	22
7.4 Comunicación.....	22
7.5 Información documentada	23
7.5.1 Generalidades	23
7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada	24
8. Operación.....	24
8.1 Planificación y control operacional.....	24
8.2 Requisitos para los productos y servicios	25
8.2.1 Comunicación con el cliente	25
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	26
8.2.3 y 8.2.4 Revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios.....	27
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	28
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	28
8.4.1 Generalidades	28
8.4.2 Tipo y alcance del control	28
8.4.3 Información de los proveedores externos	28
8.5 Producción y provisión del servicio.....	28
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	28
8.5.2 Identificación y trazabilidad	29
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	30
8.5.4 Preservación	30
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	31
8.5.6 Control de los cambios	31
8.6 Liberación de los productos y servicios	31
8.7 Control de las salidas no conformes.....	31
9. Evaluación del desempeño	32
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	32
9.1.1 Generalidades	32



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 4 de 36

9.1.2 Satisfacción del cliente	33
9.1.3 Análisis y evaluación	33
9.2 Auditoría Interna	33
9.3 Revisión por la dirección	34
9.3.1 Generalidades	34
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	34
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	35
10. Mejora	35
10.1 Generalidades	35
10.2 No conformidad y acción correctiva	36
10.3 Mejora continua	36

II. Historial de cambios

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
32	Se adecuó el apartado 4.3, incluyendo a la sucursal de Tampico que por error no se había incluido, se redactó de una manera más clara el alcance del SGC y se adecuaron los diagramas de tortuga en el apartado 4.4.	CHM	Julio 2016
33	Modificaciones generales en todo el documento, inclusión de los mapas de procesos comunicación, etc.	MAH	Abril 2017
34	Actualización de direcciones de sucursales, organigrama general, se colocó una nota en las excepciones del 8.3, se sustituyó el puesto del Encargado de Calidad por Coordinador del Sistemas de Gestión.	MAH	Enero 2018
35	Corrección en la cláusula 8.5.5 incluyendo todas las actividades que se realizan posteriores a la entrega.	MAH	Marzo 2019
36	Modificación del alcance en el SGC, actualización de sucursales, actualización de organigrama,	MAH	25 de marzo del 2020
37	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones", Organigrama, Política de la Calidad se puntuaron los requisitos de las Partes Interesadas referentes a las Autoridades Regulatorias, así como la retroalimentación de las mismas cuando aplique y se actualizaron los sistemas que se utilizan en la operación.	JCBH	16 de enero del 2021
38	Corrección en el último párrafo del punto 4.3, donde se declara que se tiene procesos de contratación externa para la realización de los procesos y servicios incluidos en el alcance del sistema de gestión. Modificación en el punto 4.4 donde se crea un documento que considera todos los procesos que constituyen al sistema para un correcto funcionamiento. Adecuaciones al punto 7.4 donde se declara la matriz de comunicación para calidad FOR CAL 006. Adecuaciones al punto 9.3 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.	YKT	Mayo 2022



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 5 de 36

	Adecuaciones al punto 5.1.2 y 6.1 se declaran los nuevos documentos para la valoración de riesgos. Adecuaciones al punto 9.1 donde se declara el Tablero de Indicadores FOR CAL 003.		
39	Se realizan adecuaciones en el punto 4.3, a fin de identificar las sucursales que se encuentran dentro del alcance de certificación, se realizan adecuaciones en el punto 6.1 a fin de identificar el abordamiento de riesgos y oportunidades del SGC y se actualiza el diagrama del punto 8.2.2.	SSA	Octubre 2022
40	Se integran en la sección "acerca de la organización" los acontecimientos del 2022 – 2023, se realizan adecuaciones en el punto 4.3, a fin de identificar las sucursales que se encuentran vigentes en el alcance del SGC, se realizan adecuaciones en el punto 7.4 (mecanismo de comunicación), se actualizan los sistemas y se corrigen las claves de los formatos FOR DIR 010, FOR DIR 008 y mapa de procesos MAP COM 001.	GAD	Septiembre 2023
41	Reducción de alcance.	GAD	Febrero 2024
42	Se actualiza información sobre tratamiento de riesgos y oportunidades	CSG	Abril 2024
43	Se integran en la sección "acerca de la organización" los acontecimientos del 2024, se realizan adecuaciones en el punto 4.3,	CSG	Marzo 2025

III. Abreviaciones y definiciones

Abreviaciones:

DGE	Director General / Director General Adjunto
N/A	No aplica
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
RPPyC	Registro Público de la Propiedad y de Comercio
SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
GAD	Gerente Administrativo
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión

Definiciones:

- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Auditoría de calidad: Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados relacionados satisfacen las disposiciones planificadas y si estas disposiciones se han implantado efectivamente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
- Auditoría interna: Es aquella auditoria de calidad que es planeada y realizada por calidad y los auditores internos de CIA.
- Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de los objetivos.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 6 de 36

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Oportunidad de mejora: Posible actividad que no se está realizando, o se realiza de tal modo que podría ser mejorada.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

IV. Acerca de la organización

90's

En medio de una de las crisis recurrentes que afectan la economía nacional y familiar de los mexicanos. Surgió entonces de la propia necesidad y situación económica, de deseo del C.P. Javier Mendoza Lara, de iniciar y emprender su propio negocio y desarrollar en algo que, debido a su experiencia profesional, no le era desconocido: la investigación de crédito. Iniciando operaciones desde casa con un teléfono y una computadora para el banco Banpaís, ahora Banorte S.A.

1993

Derivado del crecimiento constante, se constituye como sociedad bajo el nombre de "Consultores e Investigadores en Administración S.C". La empresa con el transcurso del tiempo se especializó en la verificación de referencias comerciales y bancarias y trámites y verificaciones ante el Registro Público de la Propiedad y Comercio.

1994

La organización siguió en ascenso y para el año de 1994 logra firmar un nuevo contrato con Multibanco Comermex S.A; actualmente Banco Scotiabank.

1997

En los años de 1997 y 1999 consigue firmar dos nuevos contratos de trabajo con dos de los principales bancos: Banco Nacional de México S.A. y Bancomer S.A lo que hoy es BBVA; Bancomer S.A.; es en esos años cuando debido a su rentabilidad la empresa se ve en la necesidad de incrementar el personal y equipo de trabajo.

2005

Inauguración y cambio de domicilio al edificio de Corporativo.

2006

Asume el reto de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la metodología ISO 9001, meta que, con la participación decidida y entusiasta de todo el personal, se cumple al final del mismo año, obteniendo la certificación en la norma ISO 9001:2000 con alcance al proceso de investigación de crédito (referencias comerciales y bancarias, trámites y verificaciones ante el RPPyC y verificación domiciliaria).

2009

Se logra la recertificación, pero ahora en la versión ISO 9001:2008 recertificándose el mismo alcance.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 7 de 36

2010

Se integra recuperación de cartera vencida por la vía extrajudicial y judicial.
Se formaliza el contrato con Infonavit, al cual se le ofrecen servicios en materia de recuperación de créditos fiscales (fiscalización).
Se abren 11 sucursales en el país a fin de entender los requerimientos de cliente.
Se integra la administración integral con gestión judicial de la cartera hipotecaria vencida por la vía prejurídica y jurídica (cobranza especializada).
Se amplía el alcance de nuestra certificación ISO 9001:2008 a los procesos de recuperación de cartera vencida, cobranza especializada y recuperación de crédito fiscales (fiscalización).

2013

Se integra el servicio de gestión domiciliaria para atender al cliente Banamex
Logrando tener 5 servicios:

Actualmente contamos con 5 servicios:

1.- Gestión y administración de cobranza especializada Infonavit.

2.- Investigación de crédito (referencias comerciales y bancarias, verificación de propiedades y sociedades en el RPPyC).

3.- Recuperación de cartera vencida (extrajudicial y judicial).

4. Cobranza fiscal (recuperación de créditos fiscales).

5.- Gestión domiciliaria (localización de domicilios de personas físicas y morales).

Además de la oficina de corporativo se cuenta con 18 sucursales en el interior de la república.

Contamos con una plantilla de 500 personas.

CIA enfrentando al COVID-19.

Por la alta demanda operativa con nuestro cliente INFONAVIT se inauguran 7 nuevas sucursales en la república mexicana, (Michoacán, Guerrero, Morelos, Tlánepantla, Ecatepec, Coyoacán, Boca del Rio).

2020-2021

Logramos la recertificación de la norma ISO 9001:2015, y la norma ISO/IEC 27001:2013 esta última actualizando a la norma UNE EN ISO/IEC 27001:2013.

Nuestro cliente CitiBanamex nos realizó una auditoría externa basada en el estándar de seguridad la información TPISA la cual fue superada satisfactoriamente por nuestra empresa.

Con el fin de estar a la vanguardia tecnológica la empresa desarrollo una nueva página web la cual trabaja con inteligencia artificial.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 8 de 36

Manteniendo la Mejora Continua.

Nuestro cliente BBVA, en abril 2022, nos realizó una auditoría a fin de verificar el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información, el resultado de dicha auditoria fue positiva para nuestra organización, ya que no se derivaron hallazgos críticos.

2022 – 2023

En septiembre 2022, NYCE, realiza una auditoria de certificación en dos fases a nuestro sistema de gestión de calidad, derivado del resultado obtenido, nos otorgan el nuevo certificado de ISO 9001:2015.

Con el fin de estar a la vanguardia tecnológica, nuestra empresa se encuentra en desarrollo de un sistema ERP a la medida, a fin de homologar todas las operaciones, sin necesidad de depender de software externos.

Con el objetivo de afrontar nuevos retos y mejorar la calidad, en enero 2023 se trabajaron y desarrollaron nuevos indicadores de desempeño, enfocados con los objetivos de cada proceso, metas de la organización y considerando como base los resultados obtenidos en periodos pasados.

Logramos la recertificación de la norma ISO 9001:2015, y la norma ISO/IEC 27001:2022 esta última actualizando a la versión más reciente

Con el fin de generar mayor conciencia en nuestros colaboradores acerca de los sistemas de gestión, se llevó a acabo el primer “Torneo de los sistemas de gestión”, el cual consistió en un reforzamiento dinámico de puntos relevantes de los sistemas

2024

Derivado de los cambios operativos con nuestro cliente INFONAVIT se cierran 6 sucursales en la república mexicana, (Michoacán, Guerrero, Tlalnepantla, Ecatepec, Coyoacán, Boca del Rio).

Se integra dentro de nuestro contexto y análisis de riesgos el cambio climático, derivado de esto, se implementan acciones de concienciación, mitigación y adaptación



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 9 de 36

Nuestras sucursales son:

Corporativo	Lago Xochimilco No. 283-301, Col. Ampliación Vicente Villada, C.P. 57760, Cd. Nezahualcóyotl, Estado de México.
Toluca	Hermenegildo Galeana No. 204, Despacho 2, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.
Valle	Av. Insurgentes Sur No. 686 Piso 9, Col. Del Valle, C.P. 03100, Del. Benito Juárez, CDMX.
Matamoros	Calle Sexta esq. Magallanes No. 1200 2 piso , Local 5, Col. Euzkadi, C.P. 87370, Matamoros, Tamaulipas.
Reynosa	Calle Guanajuato 145 OTE, entre calle Aguascalientes y Heron Ramírez, Col. Rodríguez, C.P. 88630, Reynosa, Tamaulipas.
Yucatán	Calle 13 No. 439, Colonia San Damián, C.P. 97218, Mérida, Yucatán.

V. Cultura organizacional

• Propósito:

En CIA brindamos soluciones construyendo experiencias extraordinarias.

• Visión:

Ser líderes en el mercado para posicionarnos como la mejor opción.

• Valores corporativos:

Integridad: Somos congruentes con lo que decimos y hacemos. Nos mantenemos firmes en nuestras convicciones, de manera correcta, conveniente, buscando siempre las mejoras de nuestra organización, basado en el uso de nuestros métodos, acciones, valores, mediciones, principios, expectativas y resultados.

Equidad y justicia: Buscamos ser imparciales, manteniendo el equilibrio entre las partes, para el buen desarrollo de nuestra organización.

Identidad y responsabilidad: Somos parte del proceso y contribuimos con los éxitos de nuestra organización. Nos comprometemos a hacer bien el trabajo, a cumplir con las funciones, normas y horarios, reflexionamos y evaluamos las consecuencias de nuestras acciones.

Respeto: Respetamos a todas las personas. Reconocemos, comprendemos y somos recíprocos con las buenas prácticas y pertenencias de nuestra empresa, así como con las demás partes interesadas.

Trabajo en equipo: Conjuntamos, coordinamos y armonizamos las habilidades de cada uno de los integrantes, para cumplir con las metas y objetivos de nuestra organización.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

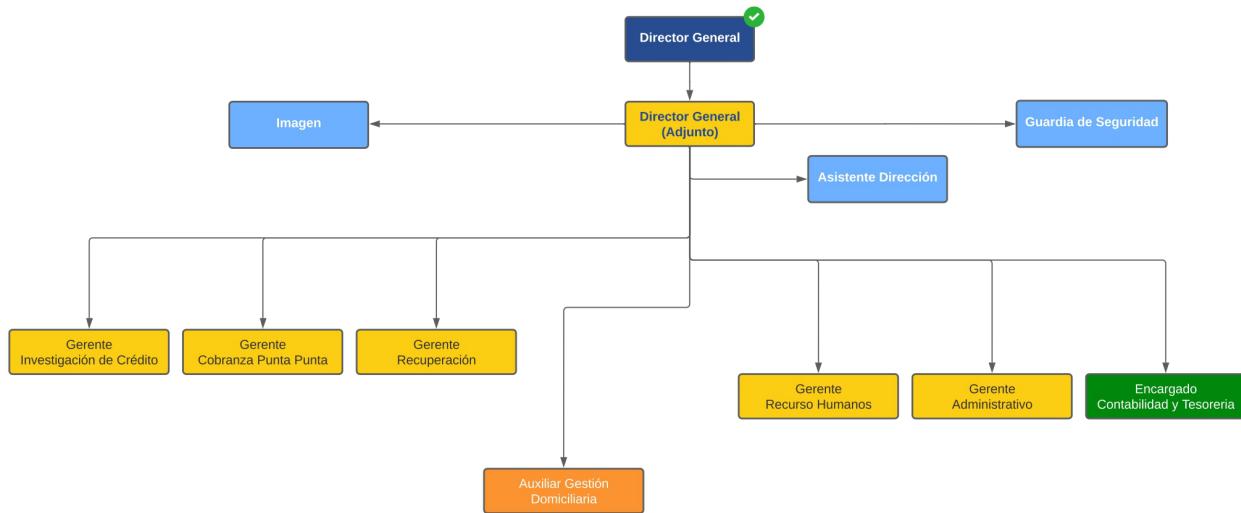
AUTORIZÓ: DGE

Página 10 de 36

VI. Estructura organizacional



ORGANIGRAMA GENERAL



4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Se han determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y dirección estratégica, y que pueden afectar la capacidad para lograr los resultados previstos del SGC. El seguimiento y revisión que se da a la información está reflejada en el documento denominado **Contexto de la organización DOC CAL 001**.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto potencial en nuestra capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los regulatorios aplicables, se han determinado las partes interesadas pertinentes al SGC y sus requisitos, así como el seguimiento y la revisión de esta información en los documentos **Contexto de la organización DOC CAL 001** y **Matriz general de partes interesadas LIS GSI 009**

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Hemos determinado el alcance del SGC, considerando el entorno externo e interno y requisitos de las partes interesadas mencionados en los apartados 4.1 y 4.2 del presente manual:

Para Consultores e investigadores en administración, S.C.:



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 11 de 36

Investigación de Crédito (referencias comerciales, verificación de propiedad y sociedades en el RPPyC), Recuperación de Cartera (Extrajudicial y judicial), Cobranza Punta a Punta y Gestión Domiciliaria.

Para CIA Integración en Admon, S.R.L., de C.V.:

Investigación de Crédito (referencias comerciales, verificación de propiedad y sociedades en el RPPyC) y Gestión Domiciliaria.

Para Aequitas Administradora de Activos, S.R.L. de C. V.:

Recuperación de Cartera (Extrajudicial y judicial), Cobranza Punta – Punta.

Los cuales afectan a los procesos declarados en **Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP) PRO-RED-001**.

Se declara que todos los puestos de los organigramas de las diferentes áreas que conforman a la organización están dentro del alcance del SGC. Asimismo, se excluyen a las personas que tengan menos de 90 días dentro de la organización, lo anterior por motivo del periodo de adaptación a la empresa y de una incorporación a la cultura de calidad en su totalidad.

Cabe resaltar que la alta Dirección ha determinado la creación de dos razones sociales más, por lo que el presente Sistema de Gestión de Calidad contempla dentro de su alcance a las empresas siguientes: Consultores e Investigadores en Administración S.C., CIA Integración de Admon S de RL de CV, Aequitas Administradora de Activos S de RL de CV, que en adelante nos referiremos no a una en específico sino a la organización en general, ya que las tres comparten documentación, formatos y personal.

El alcance mencionado aplica para las siguientes sucursales:

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1. Corporativo | 6. Nuevo Laredo |
| 2. Valle | 7. Reynosa |
| 3. Toluca | 8. Tampico |
| 4. Ciudad Victoria | 9. Yucatán |
| 5. Matamoros | |

Las siguientes sucursales participan dentro del sistema gestión de calidad; sin embargo, aún no son declaradas para estar dentro del alcance de certificación.

1. Buenavista.
2. Morelos.

Donde la siguiente tabla describe los procesos por cada sucursal:

Sucursal	Investigación de crédito	Recuperación de cartera	Cobranza Punta-punta	Gestión Domiciliaria	Procesos de Apoyo
Corporativo	X			X	X
Valle			X		X
Toluca		X	X		X



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 12 de 36

Matamoros			X		
Reynosa			X		
Yucatán			X		

Los procesos que se desempeñan por razón social son los siguientes:

Sucursal	Investigación de crédito	Recuperación de cartera	Cobranza Punta-punta	Gestión Domiciliaria	Procesos de Apoyo
Consultores e investigadores en Administración S.C	x	X	X	X	X
CIA Integración de Admon S de RL de CV	X		X		X
Aequitas administradora de activos S de RL de CV		X		X	X

Se declara que aplican todos los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015, con excepción de los siguientes:

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Lo anterior debido a que los procesos y servicios proporcionados e incluidos dentro del alcance del SGC no implican el diseño y desarrollo de los mismos, ya que se basa en la proporción de servicios ya probados y existentes en la industria de la cobranza y no implican la creación ni desarrollo de nuevos servicios para el mercado. Además, los requisitos establecidos por los clientes no derivan en características ni en especificaciones diferentes a las existentes en el ramo.

Nota: Se llegan a realizar pequeños proyectos de desarrollo, pero son exclusivamente para administración interna, los cuales son debidamente validados y verificados antes de su implementación; dichos proyectos no impactan a la prestación de nuestros servicios.

Se declara que se cuenta con procesos que requieren de contratación externa para la realización de los procesos y servicios incluidos dentro del alcance del SGC. Reflejados en **Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP) PRO-RED-001**.

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Establecemos (a través de reuniones, acuerdos y planificaciones), implementamos (a través de capacitaciones, reuniones, sensibilizaciones, comunicados), mantenemos y mejoramos continuamente (a través de auditorías internas, acciones correctivas, revisiones por la dirección, medición y seguimiento de los procesos cumplimiento de los objetivos y política de calidad) un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Nuestra Organización:



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 13 de 36

- a) Determina las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos por medio del **Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP) PRO-RED-001**, donde se mantiene el enfoque a procesos tanto para nuestros procesos operativos como los de apoyo;
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos de acuerdo con el **Diagrama de Identificación e Interacción de Procesos (DIIP) PRO-RED-001**;
- c) Determina y aplica los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de estos procesos; cumplimiento a los **Objetivos de Calidad INS CAL 001**, acciones correctivas, auditorías internas, revisiones al sistema de gestión de calidad, resultados de las mejoras implementadas;
- d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y se asegura de su disponibilidad (Dirección se asegura de proporcionar los recursos humanos y financieros a la organización);
- e) Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos indicados en las descripciones y perfiles de puestos y en los propios organigramas de cada área y en la **Matriz de responsabilidades FOR CAL 012**;
- f) Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) Evalúa sus procesos por medio de los indicadores de proceso–indicados en el formato de **indicadores de desempeño FOR CAL 003**, de cada área necesarios para asegurarse de la operación eficaz y control de estos procesos; cumplimiento a Objetivos de Calidad INS CAL 001, acciones correctivas, auditorías internas, revisiones al sistema de gestión de calidad, resultados de las mejoras implementadas;
- h) Mejora los procesos y el sistema de gestión de la calidad que se documentan en el **Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011**;

Mantenemos la información documentada para apoyar la operación de sus procesos, y conservamos la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, de acuerdo con los lineamientos del **Control de información documentada PRO CAL 001**.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad; lo cual se lleva a cabo en la revisión por la dirección;
- b) Asegurándose de que se establezca la **Política de calidad POL CAL 001** y los **Objetivos de calidad INS CAL 001** para el sistema de gestión de calidad, y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 14 de 36

- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Los puntos anteriores descritos se encuentran a detalle en el **Instructivo de Responsabilidad por Dirección INS DIR 001**.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, de acuerdo con los requisitos identificados en el apartado 4.2 de este documento, a través de revisiones y negociaciones con el interesado, en el momento en el que los requisitos sufren modificaciones, estos son comunicados a todo el personal involucrado; además los requisitos indicados en los contratos de prestación de servicios son trasladados a la estructura formal del SGC en su parte documental para conocimiento y apego de toda la organización;
- b) Se determinan y se consideran 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**;
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Los puntos anteriores descritos se encuentran a detalle en el **Instructivo de Responsabilidad por Dirección INS DIR 001**.

5.2 Política



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 15 de 36

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya la dirección estratégica;
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Los puntos anteriores descritos se encuentran a detalle en el **Instructivo de Responsabilidad por Dirección INS DIR 001**.

Esta política será analizada anualmente o antes si Dirección lo considera conveniente, en caso de existir una propuesta de cambio se comunicará.

Nuestra política de calidad es la siguiente:

Nosotros estamos comprometidos en cumplir nuestros objetivos y superar las expectativas de nuestras partes interesadas al proporcionar servicios desde la Gestión y administración de cobranza punta-punta, Investigación de crédito, Recuperación de cartera, y Gestión domiciliaria mediante un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y una gestión de riesgos de acuerdo con nuestro contexto para mejorar continuamente y fortalecer nuestros procesos conforme a la normatividad legal aplicable.

Ver. **Política de Calidad POL CAL 001**.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad está:

- a) Disponible tanto en la página de Sistemas de Gestión cuadros corporativos y en la página web de la organización y se mantiene como información documentada;
- b) Se comunica y se entiende a través de capacitaciones, comunicados y el boletín mensual, además de aplicarse dentro de la organización;
- c) Está disponible para su consulta por las partes interesadas: colaboradores, directivos y socios; a través de cuadros corporativos y en la página de intranet de los sistemas de gestión y para las partes interesadas externas (clientes, proveedores, terceros y sociedad) en las páginas web de la Organización.

Los puntos anteriores descritos se encuentran a detalle en el **Instructivo de Responsabilidad por Dirección INS DIR 001**.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 16 de 36

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización mediante el organigrama definido en el apartado VI de este manual, y los publicados en el SGC, en la **Matriz de responsabilidades FOR CAL 012**, también mediante las descripciones y perfiles de puestos documentadas, así como en manuales, procedimientos, entre otra información documentada y que se encuentran referenciadas en la **lista de información documentada LIS CAL 001**.

Mediante dicha asignación de responsabilidades y autoridades, la alta dirección se asegura:

- a) De que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015;
- b) De que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) De que el personal informa sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora y especialmente para notificar a la alta dirección;
- d) De que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) De que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad.

Los puntos anteriores descritos se encuentran a detalle en el **Instructivo de Responsabilidad por Dirección INS DIR 001**.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En la planificación del sistema de gestión de calidad, se ha considerado el contexto interno y externo, los requisitos de las partes interesadas, así como el alcance del SGC, con todo ello se determinaron los riesgos y oportunidades en la **Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 016** y **Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017**, la cual se basó en lo que se estipula en el **Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI PRO CAL 009** y en el **Contexto de la organización DOC CAL 001** con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora.

Planificamos:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades mediante la **Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 016** y **Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017**.
- b) La manera de:



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 17 de 36

- 1) Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad;
- 2) Evaluar la eficacia de estas acciones mediante el **Plan de Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI FOR CAL 017.**

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La alta dirección, en conjunto con los responsables de las áreas, han definido, aprobado y establecido en las funciones y niveles pertinentes los **Objetivos de calidad INS CAL 001**, así como los indicadores de desempeño de los procesos.

Los objetivos de calidad:

- a) Son coherentes con la política de calidad;
- b) Son medibles;
- c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) Son objeto de seguimiento periódicamente;
- f) Son comunicados en la página de intranet del SGC disponible para toda la organización, además de comunicados emitidos por correo electrónico.;
- g) Se actualizan en su medición respecto a la periodicidad acordada y se revisan anualmente para determinar nuevos objetivos e indicadores.

Se mantiene la información documentada sobre los **Objetivos de la calidad INS CAL 001**.

Al planificar cómo lograr los **Objetivos de calidad INS CAL 001**, la alta dirección y los responsables de las áreas han determinado:

- a) Qué se va a medir;
- b) Qué recursos se requieren;
- c) Quién es el responsable de la medición;
- d) Cómo se evaluarán los resultados.

La planificación para el logro de los **Objetivos de calidad INS CAL 001** se realiza con base en el resultado de los indicadores del SGC, donde mes con mes se realizan los planes de acción pertinentes para asegurar el logro de los resultados previstos.

6.3 Planificación de los cambios



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 18 de 36

Cuando se determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada de acuerdo con:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) La disponibilidad de los recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los puntos anteriores descritos se encuentran a detalle en el **Instructivo de Responsabilidad por Dirección INS DIR 001**.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Determinamos y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Los recursos necesarios son, entre otros:

- La capacitación que se proporciona en forma continua al personal sobre el SGC y calidad;
- La realización de auditorías internas de calidad en forma periódica;
- La realización de la revisión por la dirección de forma periódica;
- El personal competente para la implementación, desarrollo y mejora del SGC, entre otros.

7.1.2 Personas

La dirección determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

Se ha establecido e implementado un proceso que asegura que el personal que realiza trabajos que pudieran afectar la conformidad de los requisitos del servicio, es competente. Con el fin de administrar eficientemente los recursos humanos, dicho proceso se encuentra documentado en el **Mapa de Proceso de Recursos Humanos MAP REH 001**. Se declara que el personal que afecta la calidad corresponde a todos los puestos indicados en la estructura organizacional del apartado IV de este manual, además de los organigramas publicados en la página de intranet del SGC.

7.1.3 Infraestructura



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 19 de 36

La dirección determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios; la infraestructura incluye:

- 1) Oficinas ubicadas en las direcciones mencionadas en el apartado IV de este manual, espacios de trabajo y servicios asociados (mantenimiento a los equipos de telefonía, reparación de periféricos de equipos de cómputo, mantenimiento a las instalaciones, entre otros);
- 2) Equipo para los procesos tanto hardware como software; el mantenimiento y optimización de los mismos se describe en el **Mapa de Proceso de Sistemas MAP SIS 001**, y en los procedimientos del SGSI;
- 3) Servicios de apoyo, se declara que se cuenta con algunos automóviles para la realización de los servicios proporcionados, la asignación de estos vehículos los realiza el personal de vigilancia al personal operativo y se debe realizar una entrega formal por medio de la **Entrega y Recepción de Auto Utilitario FOR DIR 010**.

El mantenimiento a la infraestructura comprende las siguientes actividades:

- Aseo, limpieza, mantenimiento, reparaciones y/o reposiciones a las oficinas y mobiliario de la empresa;
- Limpieza y mantenimiento al equipo de cómputo, impresoras, fax, copiadoras, redes, telefonía, así como de los sistemas informáticos;
- Reparación o reposición de periféricos de equipo de cómputo;
- Logística e instalación de equipo nuevo;
- Distribución de espacios de trabajo;
- Mantenimiento del aire acondicionado y calefacción;
- Mantenimiento de cámaras y alarmas;
- Pintura, instalaciones eléctricas, herrería, plomería y mantenimiento en general.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Determinamos, proporcionamos y mantenemos el ambiente de trabajo necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios de acuerdo con lo siguiente:

- **Proceso de Recuperación de Cartera, Cobranza punta-punta, Investigación de crédito** y para todo el personal de oficina en las partes que aplique: Diadema, manos libres o teléfono, teclado ergonómico, pantalla plana, luz natural para el periodo diurno, luz incandescente para el turno nocturno, asientos con respaldo para posición lumbar, vestimenta casual/formal, para los gestores de RPPyC casual (opcionalmente formal), zapatos cómodos, formatos de visita o datos para investigación, folders, bolígrafos.
- **Proceso de cobranza punta-punta (Jurídico)**: vestimenta formal para hombres y mujeres, leyes y reglamentos aplicables, escritos, bolígrafos, folders.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 20 de 36

- **Proceso de Gestión Domiciliaria:** casual (opcionalmente formal), zapatos cómodos, verificaciones domiciliarias, folders, bolígrafos, equipó móvil.

Como complemento de algunas condiciones están indicadas en el **Código de convivencia**, en los códigos de ética de cobranza y de Infonavit el cual es transmitido a todo el personal.

Como parte de las actividades de medición y control de este apartado, el área de recursos humanos promueve en todos los niveles de la organización, la aplicación de la encuesta anual de clima laboral; a fin de atender las posibles áreas de oportunidad en este rubro, es responsabilidad de esta área planificar, realizar y procesar dicha encuesta para presentar los resultados a la dirección, así como su seguimiento y cierre de áreas de oportunidad.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Determinamos y proporcionamos los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Nuestra Organización determina como equipos de seguimiento para sus diferentes procesos los siguientes softwares:

- **SICOB** para los procesos de recuperación de cartera y cobranza punta-punta.
- **BLUMESSAGING** para los procesos de recuperación de cartera y cobranza punta-punta.
- **BONSAIF** para la parte de recuperación de cartera y cobranza punta-punta.
- **OPTI-RISK** para el proceso de investigación de crédito.
- **ERP** para los procesos de investigación de crédito, cobranza punta-punta y gestión domiciliaria.
- **NOI, COI y SAE** para contabilidad y tesorería.
- **FileMaker** para los procesos de Recursos humanos y Contabilidad.
- **PsicoTest** para el proceso de Recursos Humanos.
- **SIAL** para el proceso de cobranza Punta a Punta.

Dichos softwares son utilizados por las personas pertinentes y son administrados y mantenidos de acuerdo con lo que indica el área de Sistemas y los diferentes procedimientos de operación.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La organización no cuenta con equipos de medición que necesiten de alguna calibración o verificación, sin embargo, se puede llegar a utilizar algún software para la trazabilidad de nuestros procesos y se realizan las actualizaciones correspondientes.

7.1.6 Conocimientos de la organización



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 21 de 36

Hemos determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos que el personal requiere para ser competente en diversos ámbitos, se trasladan a las descripciones y perfiles de puestos definidos y son base para la selección de personal.

Debido a la dinámica del negocio y las necesidades cambiantes (requerimientos legales, reglamentarios y contractuales, nueva tecnología, nuevos procesos o actualizaciones, entre otros) el conocimiento también debe de actualizarse. Los mecanismos para obtener conocimiento en la organización son:

- Acceso a la información de la empresa: a través de la página de intranet de los sistemas de gestión y que contiene los documentos de la organización (procedimientos, manuales, formatos, registros, instructivos, perfiles, cultura organizacional, diagramas, entre otros).
- El menú desarrollo del personal de la página de intranet del SGC con acceso al material de los cursos y talleres que la organización ha determinado como necesarios.
- Realización programada de cursos de acuerdo con el **programa anual de capacitación** a fin de obtener el conocimiento y las habilidades para el mejor desempeño de su trabajo.
- Reuniones informativas al personal sobre nuevas disposiciones de los clientes o el producto o nuevas regulaciones legales.
- Talleres de inducción y al trabajo en sitio.
- Monitoreos y retroalimentación al personal operativo.
- Evaluaciones del desempeño, cumplimiento de metas y su retroalimentación, así como planteamiento de planes de trabajo.

Contamos con la plataforma UNIVERCIA la cual ayuda al reforzamiento del conocimiento de los colaboradores y también aplica como herramienta de consulta de los temas relacionados con la organización, en un modelo online que optimiza el tiempo de capacitación.

7.2 Competencia

Nuestra Organización:

- a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos exigidos por los clientes, o en su defecto por la organización y se evidencia en la carpeta de **Descripciones de puestos FOR REH 001**.
- b) Se asegura a través de entrevistas, evaluaciones y pruebas psicométricas que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada de acuerdo con cada **Descripción de puestos FOR REH 001**.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 22 de 36

- c) Toma acciones (cursos de capacitación internos y externos) para adquirir la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. El área de recursos humanos y compras es responsable de conservar dicha información documentada que se menciona en él, **Mapa de proceso de Recursos Humanos MAP REH 001**.

7.3 Toma de conciencia

Aseguramos a través de capacitaciones, cuadros corporativos, comunicados, y boletín mensual, que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:

- a) La Política de calidad;
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Para ello, se llevan a cabo reuniones de trabajo y seguimiento de resultados, sensibilizaciones, cursos y talleres a efecto de que el personal dimensione y conozca la relevancia de sus funciones, los documentos que integran el SGC (la política, sus procedimientos, los objetivos y sus indicadores, entre otros), así como las implicaciones negativas de no cumplir con el SGC.

7.4 Comunicación

Tenemos establecido el proceso de las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad a través del siguiente diagrama, siendo orientativo, más no limitativo, y una **Matriz de comunicación FOR CAL 006**, donde se muestran los elementos de mayor importancia del SGC que requieren de una difusión, así como los mecanismos mediante los cuales serán comunicados:



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

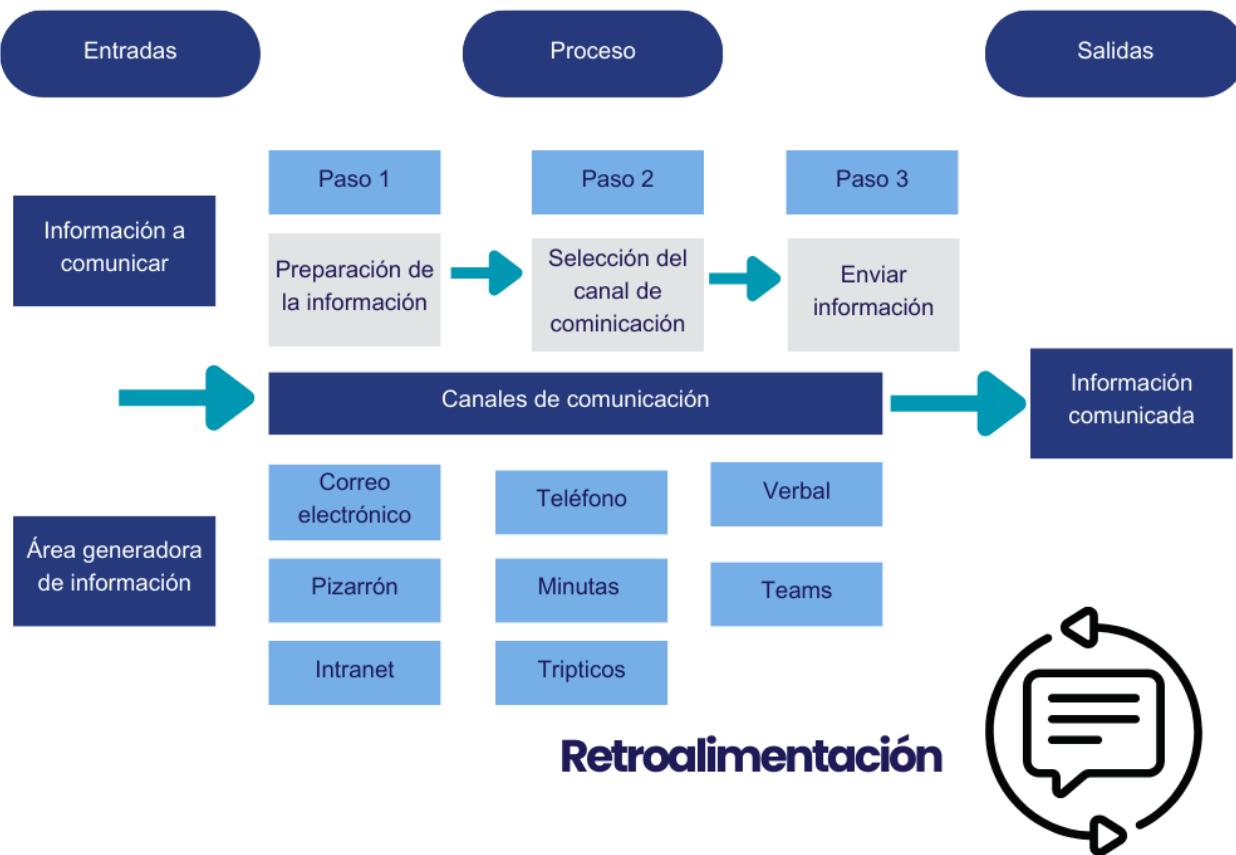
ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 23 de 36

Mecanismo de comunicación



7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Nuestro sistema de gestión de calidad incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad de este manual y de los **Objetivos de calidad LIS CAL 003**. Ambos son emitidos por la dirección general de nuestra organización, tanto la política como los objetivos son revisados periódicamente y en caso de que se considere necesario, son adecuados por la misma dirección en conjunto con los gerentes y/o encargados de las áreas.
- Un **Manual de gestión de la calidad MAN CAL 001**. Este manual se establece siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y constituye la cúpula rectora del SGC.
- La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015 y que se encuentran disponibles para su consulta en la página de intranet del SGC, los cuales se hacen referencia en los procedimientos correspondientes y en la **lista de información documentada controlada LIS CAL 001**.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 24 de 36

- La información documentada (políticas, procedimientos, Mapas de proceso, instructivos, manuales, listados, formatos y registros) necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, desarrollo y control de nuestros procesos, en los cuales se soporta la implementación del SGC.
- Los documentos externos pertinentes para el funcionamiento de la organización.

7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada

La dirección general establece un procedimiento documentado denominado **Control de Información Documentada PRO CAL 001**, en el cual se define los lineamientos necesarios para asegurar que la información documentada donde:

- Se identifica y describe;
- Indica el formato y el medio de soporte;
- Indica la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación;
- Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad);
- Controle su distribución, acceso, recuperación y uso;
- Defina mecanismos de almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- se indica el control de cambios;
- Se indique lo referente a la conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, se identifica y controla de acuerdo con los requerimientos del **Control de información documentada PRO CAL 001** y en la lista de información documentada externa controlada **LIS CAL 002**.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Planificamos, implementamos y controlamos los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- La determinación de los requisitos para los productos y servicios y que se indican en el apartado 4.
- El establecimiento de criterios para:
 - a) los procesos que se indican en el apartado 4 y en los diferentes procedimientos documentados;



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 25 de 36

- b) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1. Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes incluye:

- a) la información relativa a los productos y servicios; los cuales se asientan en los contratos de prestación de servicios y que son revisados y resguardados por la dirección;
- b) las consultas, contratos, incluyendo los cambios; se establecen mecanismos de comunicación con el cliente (correos electrónicos, reuniones) a efecto mantener informado al cliente o el cliente a la organización sobre las actualizaciones de los contratos y sus cláusulas o en su caso nuevas disposiciones (políticas de descuento, reestructuras, entre otros);
- c) obtener los puntos de vista y las percepciones de los clientes, incluyendo las quejas de los clientes; mediante las reuniones de seguimiento con el cliente y el intercambio de información por correo electrónico, se mantiene una continua comunicación con el cliente. Adicionalmente, se cuenta con canales de comunicación para recibir sus quejas y darles seguimiento;
- d) la manipulación o el tratamiento de las propiedades del cliente, se manejan datos personales de terceros, que son proporcionados por el cliente y que se utilizan para hacer las gestiones pertinentes de recuperación. La organización se apega a los requerimientos legales y cuenta con aviso de privacidad para el tratamiento de dicha información;
- e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. En caso de alguna contingencia (paro de actividades por algún siniestro) se informa al cliente mediante los canales de comunicación establecidos.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

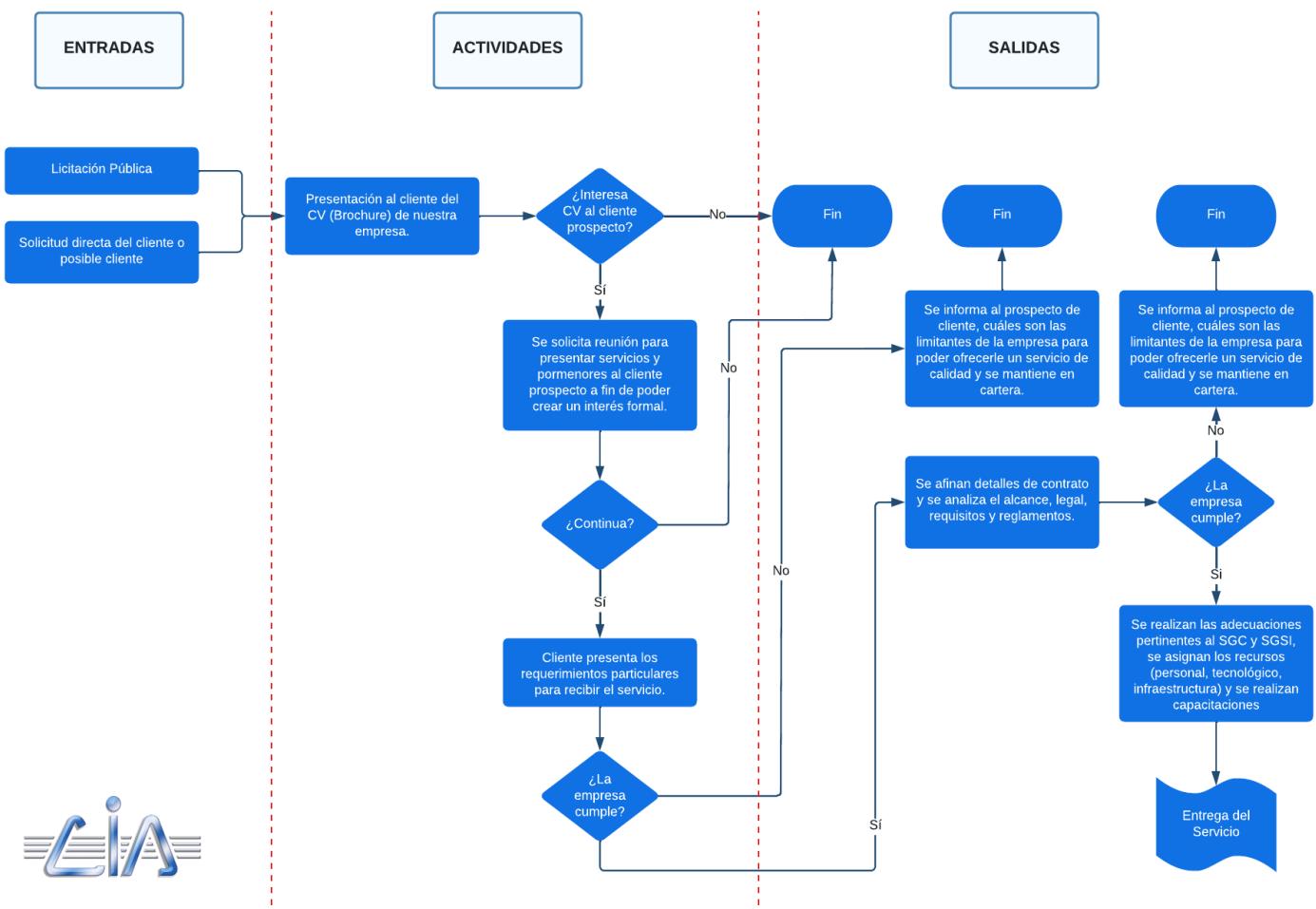
REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 26 de 36

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Establecemos, implementamos y mantenemos un proceso para determinar los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes potenciales de acuerdo con el siguiente diagrama:



Con esto se asegura de que:

- los requisitos de los productos y servicios (incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización, siendo entre otros la fijación de aranceles y honorarios, los datos de facturación, la entrega de la información para las gestiones (bases de datos o expedientes) y los requisitos legales y reglamentarios aplicables) se definen;
- tiene la capacidad de cumplir los requisitos definidos de los servicios que ofrece.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 27 de 36

8.2.3 y 8.2.4 Revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios

Nos aseguramos de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, a fin de incluir:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y, cuando aplique, las actividades posteriores a la misma, se establecen a través de convenios o contratos de prestación de servicios, así como manuales, procedimientos o políticas proporcionados por los clientes, los cuales se traducen a procedimientos de operación, y que son de conocimiento uso y aplicación por el personal de operaciones, (a través de capacitaciones, juntas, retroalimentaciones, entre otras), formatos (ver menú de formatos de las diferentes áreas), indicadores, instrucciones y registros de la calidad del área de operaciones.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la realización del servicio, (Norma ISO-9001:2015) mismos que sirven de base para la elaboración de procedimientos documentados y del presente Manual de gestión de la calidad, (**acciones correctivas PRO CAL 002, auditorías internas PRO CAL 003, control de salidas no conformes PRO CAL 004, Control de información documentada PRO CAL 001**, entre otros, formatos, registros e indicadores del área de la calidad y de las áreas de apoyo).
- Se declara como parte de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio a la Ley General de Títulos y Operaciones de crédito, el Código civil de la CDMX, Estado de México, Tamaulipas y Yucatán, Código de Procedimientos Civiles, Ley de Instituciones de Crédito, el Código de Ética de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C., Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, entre los más importantes y que se encuentran referenciados en la **Lista de Documentos Externos Controlados LIS CAL 002**.
- Los requisitos adicionales determinados por la Organización se reflejan en el contrato individual de trabajo y en el código de convivencia de la organización.
- Las diferencias que puede haber entre el cliente y la organización sobre las cláusulas, se resuelven antes de la firma del contrato.

La dirección general revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente y se asegura de:

- Confirmar los requisitos antes de la aceptación;
- Resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente y que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen, en su caso, registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, confirmamos los requisitos del cliente antes de la aceptación.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 28 de 36

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la Dirección se asegura que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados. Los registros que evidencian las revisiones de los requisitos y las acciones originadas por las mismas son responsabilidad de las áreas de los procesos críticos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este apartado no aplica para el SGC de la organización, los motivos están declarados en el punto 4.3 del presente manual.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Nos aseguramos de que los productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos (respecto a los procesos, se declara que no se cuenta con procesos contratados externamente para la realización del servicio).

En el **Mapa de proceso de Compras MAP COM 001** se establecen los requisitos, metodología y controles necesarios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados.

Conservamos la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

El **Mapa de proceso de Compras MAP COM 001**, establece, implementa y documenta la inspección u otras actividades de verificación necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio comprado cumple los requisitos de compra específicos. Dichas actividades son realizadas por el área de Compras y el área de Sistemas para el caso de los proveedores de software y hardware y, cuando así se determine, por el responsable del departamento solicitante.

8.4.3 Información de los proveedores externos

Comunicamos a los proveedores externos los requisitos aplicables la adquisición de los insumos (mediante el levantamiento de un pedido o el borrador de contrato de prestación del servicio). Debido a que el servicio proporcionado es intangible y no se incorporan productos o servicios, la información para los proveedores externos y que es relevante, se establece mediante los contratos de prestación del servicio o producto para proveedores en los cuales se estipulan las regulaciones para la entrega del insumo o servicio. Por lo tanto, solo se lleva a cabo la verificación física del producto adquirido y el cumplimiento de especificaciones (cuando se trata de productos), o el cumplimiento de los requisitos indicados en contrato (cuando se trata de servicios).

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Hemos implementado condiciones controladas para la producción y prestación del servicio, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la entrega.

Las condiciones controladas incluyen:



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 29 de 36

- a) La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos y servicios, las cuales se encuentran documentadas en los contratos de prestación de servicios con los clientes, en las políticas y manuales proporcionados por los clientes, así como en las capacitaciones y reuniones de aclaraciones con los clientes. Esta información se encuentra disponible como evidencia y también al alcance de las áreas operativas. Los resultados a alcanzar, se encuentra en los diferentes procedimientos de las diferentes áreas de operación (cobranza punta-punta, gestión domiciliaria, investigación de crédito y recuperación de cartera).
- b) Las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos y los elementos de salida de los procesos, y los criterios de aceptación para los productos y servicios, la cual se encuentra en los diferentes procedimientos de las diferentes áreas de operación (cobranza punta-punta, gestión domiciliaria, investigación de crédito y recuperación de cartera) y en la que se indican actividades de monitoreo y verificación para asegurar el cumplimiento de las diversas etapas de realización del servicio, así como de medición para alcanzar los resultados esperados.
- c) El uso y el control de la infraestructura adecuada y el ambiente del proceso, los cuales se definen dentro de este mismo documento (ver apartado 7.1.4).
- d) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición, los cuales corresponden a los softwares para la gestión, medición y seguimientos (SICOB, BLUEMESSAGING, BONSAIF, PRESENCE, ERP, OPTI-RISK, NOI, COI, SAE y File Maker, ERP) y SIAL.
- e) La competencia del personal para llevar a cabo los diferentes procesos. En este caso, el personal pasa por un proceso de reclutamiento y selección de acuerdo con lo que indica el **Mapa de proceso de Recursos Humanos MAP REH 001** y las descripciones y perfiles de puestos. Posteriormente, durante su estadía en la empresa se llevan a cabo cursos a efecto lograr o mantener la competencia necesaria.
- f) Respecto a la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos para la prestación del servicio, se declara que los diferentes procesos identificados para la realización del servicio, no requieren de una validación o revalidación, ya que en sus diferentes etapas llevan un seguimiento y medición (monitoreos, registros de la gestión de la recuperación, etapas procesales legales para los procesos judicial, así como mediciones de las metas por cumplir y acordadas previamente con el cliente).
- g) La implementación de acciones para prevenir errores humanos mediante la realización de monitoreos a la operación, la realización de capacitaciones, así como la realización de retroalimentaciones y sensibilizaciones al personal.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Identificamos las salidas resultantes de los procesos; para los informes de investigación de crédito es a través de un número denominado "folio". Para la gestión domiciliaria es a través de un número de folio visita. Para la recuperación de cartera a través del número de cuenta y/o nombre del deudor, para los asuntos jurídicos a través del número de caso o cuenta o nombre del deudor o consecutivo de expediente. Para la recuperación judicial con el número de expediente asignado por el juzgado donde se radicó la demanda. Para el caso de cobranza punta-punta a través del número de crédito o nombre del acreditado. Estas identificaciones son únicas y se realizan en medios electrónicos y físico a través de toda la realización del servicio, permitiendo así identificar en cualquier momento el estado en el que se encuentra cada Informe de investigación, cuenta vencida y situación del acreditado.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 30 de 36

Otro medio para la identificación y seguimiento del servicio es el software denominado Opti-Risks y ERP, en el que se registra etapa por etapa los avances del servicio de investigación de crédito. En el caso de recuperación de cartera extrajudicial a través del SICOB y BONSAIF. En cuanto a cobranza punta-punta es a través de SICOB, BONSAIF, SIAL, ERP y BLUEMESSAGING. Y por lo que respecta a gestión domiciliaria, a través del Número de cuenta y/o nombre y del software ERP.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Cuidamos la información de terceras personas (contenida en bases de datos) que es propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

Identificamos, verificamos, protegemos y salvaguardamos la información declarada como propiedad de los clientes o de los proveedores externos y que es suministrada para su utilización o incorporación de los productos y servicios. Dicha información se trata con confidencialidad; hecho que está sustentado por una carta de confidencialidad y que es firmada por todo el personal (ver expedientes de personal). En caso de que se llegara a realizar un mal manejo de la información propiedad del cliente o de proveedores externos; la dirección aplicará las sanciones correspondientes.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, se informa inmediatamente al cliente o proveedor externo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido (**minuta de reunión FOR CAL 001**). Adicionalmente, en caso de robo de información o cualquier pérdida de información electrónica o de información impresa, se deberá levantarse un acta ante la agencia del ministerio público correspondiente y notificarle al mismo cliente para su seguimiento de acuerdo con lo que indica el **Plan de contingencias PRO CAL 006**.

Toda la información crítica (bases de datos con información personal de terceras personas) que nos proporcionan los clientes o que se obtienen por las gestiones, también están sujetas a los controles establecidos en el SGSI.

Respecto a los bienes propiedad de los proveedores, solo se maneja para nuestro proveedor de impresoras, multifuncionales, se declara que el propio proveedor realiza los mantenimientos en nuestras instalaciones y en caso de algún problema menor (atasco de hojas, cambio de tóner, etc.) solo el área de sistemas está facultada para solucionar dichos percances.

8.5.4 Preservación

Preservamos las salidas durante la producción y prestación del servicio (informes de investigación, cuentas recuperadas, verificaciones y casos judiciales) en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos:

- Para las bases de datos gestionadas mediante las claves, controles criptográficos o de transmisión pertinentes (FTP o VPN) que aseguren la confidencialidad e integridad en el intercambio de información.
- Para el manejo de expedientes, cuando por alguna razón deban de salir del archivo de resguardo, se garantiza las medidas de protección adecuadas para evitar deterioro (folders, carpetas, portafolios).

Después de concluido el periodo de preservación, se someten a lo indicado en el documento de **Control de información documentada PRO CAL 001**.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 31 de 36

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Nuestras actividades posteriores a la entrega asociadas a nuestros servicios han contemplado los requisitos legales en el apartado 4.2, así como a todos los manuales, reglamentos y códigos de nuestra **Lista de control de documentos externos LIS CAL 0002**, las consecuencias potenciales no deseadas asociadas que han sido contemplados en nuestros riesgos, y documentación interna, así como la naturaleza de nuestro servicio, los requisitos contractuales del cliente y los manifestados en el apartado 4.2 y su retroalimentación por medio de encuestas de satisfacción.

8.5.6 Control de los cambios

Revisamos y controlamos los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la confidencialidad con los requisitos. De acuerdo con el formato **Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011**.

Conservamos la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios a través de planes de trabajo, se declara que se llevan de forma planificada como se establece en el apartado 6.3 del presente manual.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Llevamos a cabo las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Estas disposiciones están indicadas en los diferentes procedimientos de las diferentes áreas de operación.

La liberación de los servicios al cliente se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Las evidencias de las disposiciones planificadas se ven reflejadas en los softwares de seguimiento.

8.7 Control de las salidas no conformes

La dirección en conjunto con las diferentes gerencias y encargados de área se aseguran de que las salidas que sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Nos aseguramos que los elementos de salida del servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. Tratamos las salidas no conformes de las siguientes maneras:

- a) Corrección;
- b) Separación, contención o suspensión de provisión de servicios;
- c) Información al cliente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidas en un procedimiento documentado denominado **Control de salidas no conformes PRO CAL 004**. En este procedimiento se detalla la forma de cómo se identifican y registran en el Sistema de Gestión de la Calidad las salidas no conformes detectadas en el servicio. Se



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 32 de 36

determina la responsabilidad y autoridad para tomar las decisiones para la corrección de las no conformidades y como, una vez corregidas, se inspeccionan de acuerdo con los procedimientos documentados; el cual nos indica que se debe de conservar la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa las concesiones obtenidas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Para cualquier salida no conforme se conserva información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la verificación de la corrección de la salida no conforme y en su caso, la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Hemos determinado:

- a) Que es necesario dar seguimiento y medición a:
 - Las referencias comerciales y bancarias, verificación de propiedades y sociedades en el RPPyC;
 - La recuperación de cartera por la vía extrajudicial;
 - La administración integral con gestión judicial de la cartera hipotecaria vencida por la vía prejurídica y jurídica;
 - Las notificaciones, requerimientos, confirmaciones de domicilio y/o acreditación;
 - Monitoreo y retroalimentación de las partes interesadas;
 - El cumplimiento del programa de capacitación;
 - El desempeño y la eficacia del SGC;
 - Los riesgos y su tratamiento;
 - El desempeño de los proveedores externos.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación se realizan a través del **formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003** derivados de lo que nos indica el instructivo de **Objetivos de calidad INS CAL 001**,



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN CAL 001

VERSIÓN:

43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 33 de 36

monitoreos, gráficas, reportes, informes, tablas de Excel, indicadores, así como de los softwares para la operación (Opti-Risks, ERP, SICOB, BONSAIF, ERP, Bluemessaging, SIAL) y de apoyo (FileMaker, NOI, COI SAE).

- c) La periodicidad para llevar a cabo el seguimiento y medición;
- d) La periodicidad de analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.

La Dirección General evalúa el desempeño y eficacia del SGC y se asegura de conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados mediante las revisiones por la dirección.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, la alta dirección realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Anualmente, se aplica a los clientes una encuesta de satisfacción de servicios, para conocer el grado en que cumplimos con el servicio comprometido. La retroalimentación del cliente es evaluada cuantitativamente a fin de analizar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Estas entradas pueden originar planes de calidad, cuyas acciones se ejecutan para la mejora del Sistema de Gestión.

Adicionalmente, también se consideran los ingresos obtenidos por la organización, así como la captación de clientes como una forma de medir la satisfacción del cliente.

9.1.3 Análisis y evaluación

Analizamos y evaluamos los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) La necesidad de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.2 Auditoría Interna

Llevamos a cabo auditorías internas periódicamente para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad:



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 34 de 36

- a) Es conforme con:
 - 1) Los requisitos propios de la organización para su SGC;
 - 2) Los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

Nuestra organización:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene los programas de auditoría a través del **Calendario de auditorías FOR CAL 014**, los cuales incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de la planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten la organización y los resultados de auditorías previas (ver el documento de **Auditoría internas PRO CAL 003**); dichos calendarios deben ser autorizados y firmados por la dirección general;
- b) Define los criterios de auditoría y alcance para cada auditoría mediante el plan de auditoría Plan de auditoría FOR CAL 013;
- c) Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría mediante la **Evaluación de Auditores Internos** configurada en Microsoft Forms;
- d) Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección en las reuniones de cierre de auditoría;
- e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada (ver el documento de **Acciones correctivas PRO CAL 002**);
- f) Conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica de acuerdo con el **Calendario de Revisión por Dirección FOR CAL 005** y se lleva a cabo considerando:

1. Estado de las acciones de la anterior revisión por la Dirección;
2. Cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC;
3. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC.



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 35 de 36

- a) La satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (nivel de satisfacción, lealtad, felicitaciones y quejas);
 - b) El grado en que se han logrado los Objetivos de calidad;
 - c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - d) El estado de las no conformidades y acciones correctivas;
 - e) Resultados de seguimiento y medición;
 - f) Resultados de las auditorías internas y externas;
 - g) Desempeño de los Proveedores externos.
4. La adecuación de los recursos;
 5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
 6. Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad;
- c) Las necesidades de recursos.

Conservamos la información documentada en el formato de **Minuta de revisión por dirección FOR CAL 008** como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. Mejora

10.1 Generalidades

Determinamos y seleccionamos las oportunidades de mejora e implementamos conforme al **Procedimiento para el Tratamiento de Riesgos y Oportunidades del SGC y SGSI PRO CAL 009** cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, las cuales incluyen:

- a) La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, además de considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corrige, previene o reduce los efectos no deseados;



MANUAL DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN CAL 001

VERSIÓN:
43

ÚLTIMA REVISIÓN: Marzo 2025

REVISÓ: GAD

AUTORIZÓ: DGE

Página 36 de 36

- c) Mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, lo atendemos de la siguiente manera:

- a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable:
 - 1) Toma acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) Hace frente a las consecuencias;
- b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra, en otra parte, mediante:
 - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) La determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementa cualquier acción necesaria;
- d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) Si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación, y
- f) Si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Establecemos el proceso de **Acciones correctivas PRO CAL 002** y conserva la información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

Mejoramos continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de las revisiones por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Lo anterior, cuando sea pertinente, se documenta en el **Plan de Cambios y Mejoras FOR CAL 011**, o en el **Plan de acción FOR CAL 002**.