



# **POLÍTICA DE CALIDAD**

**Tipo de documento:** Política

**Código:** POL CAL 001

<b>I. AUTORIZACIONES</b>		
<i>Elaboró:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Autorizó:</i>
<i>Ing. Salvador Santiago Araujo</i> Gerente Administrativo	<i>Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> Director General Adjunto	<i>C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara / Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> Director General / Director General Adjunto

**Última revisión:** [octubre 2025](#)

**No. de versión:** [11](#)

**Fecha de emisión:** Julio 2006

**Revisó:** DGE

**Aprobó:** DGE



# POLÍTICA DE CALIDAD

TIPO DOCUMENTO:  
Política

CÓDIGO:  
POL CAL 001

VERSIÓN:  
11

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 2 de 3

## ÍNDICE

I.	AUTORIZACIONES.....	1
II.	OBJETIVO.....	2
III.	ALCANCE.....	2
IV.	HISTORIAL DE CAMBIOS .....	2
V.	POLÍTICA .....	3

## II. OBJETIVO

Describir y transmitir las intenciones y orientación que tiene la alta Dirección a todo el personal en cuanto al Sistema de Gestión de la calidad.

## III. ALCANCE

Aplica a todas las áreas y personal incluido en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

## IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	DGE	Julio 2006
2	Adecuación de la política de la calidad por cambio de la misión de la organización.	DGE	Marzo 2008
3	Adecuación de la política de la calidad por cambio de la misión de la organización. Se generaron nuevos procesos.	DGE	Febrero 2010
4	Adecuación de la política de la calidad por generación de nuevo proceso de cobranza especializada Infonavit.	DGE	Mazo 2011
5	Se quitan la explicación de partes interesadas, se incluye las palabras “alineados a nuestros objetivos”, aumenta “Atentamente la Dirección General”.	DGE	Febrero 2012
6	Adecuación por cambio de puesto responsable de autorizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Gerente General en vez de Director General.)	MBS	Enero 2013
7	Actualización por integración del proceso de Gestión Domiciliaria a los procesos críticos.	DGE	Agosto 2013
8	Revisión y actualización de la política de calidad. Dicha revisión se llevó a cabo en la reunión del comité de calidad del 5 de marzo de 2014 y validada por la Dirección en esa misma reunión.	Comité de calidad	Marzo 2014
9	Adecuaciones generales por cambio de versión en la Norma ISO 9001 a versión 2015.	DGE	Febrero 2016
10	Modificación en el recuadro de autorizaciones.	DGE	Enero 2017
11	Revisión de la Política del SGC para el 2022 y actualización del rubro de “Autorizaciones”.	YKT	Mayo 2022



## **POLÍTICA DE CALIDAD**

**TIPO DOCUMENTO:**  
Política

**CÓDIGO:**  
POL CAL 001

**VERSIÓN:**  
11

ÚLTIMA REVISIÓN: [octubre 2025](#)

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 3 de 3

### **V. POLÍTICA**

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 a nuestro contexto para mejorar continuamente y fortalecer nuestros procesos conforme a la normatividad legal aplicable.

Partes interesadas: Clientes, Asociación de Profesionales en Cobranza, y Servicios Jurídicos A.C., terceras personas, autoridades regulatorias, colaboradores, socios, accionistas, proveedores, y sociedad.