



POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

APROBACIONES

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Firmado por:

Teresa Bañales Gómez
527AE722BEB6404...

P.A. Teresa Bañales Gómez

Firmado por:

ROSAS LARA CARLOS
63CA62C01D064CD...

Ing. Carlos Rosas Lara

DocuSigned by:

Antonio Maldonado Hernández
2859AB3903A948C...

Lic. Antonio Maldonado Hernández

Analista del SGC

Líder del Sistema de Gestión de Calidad

Director General

Esta información es para uso exclusivo de **QUALITY ASSIST MEXICO Y CENTROAMERICA, SA DE CV** y forma parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada copia impresa se considera **COPIA NO CONTROLADA** y es responsabilidad del usuario cerciorarse que utiliza la versión vigente.

A partir de la fecha de inicio de vigencia quedan sin validez las versiones anteriores, lineamientos, circulares y cualquier otro comunicado, formal o informal, que se haya emitido al respecto

0. ÍNDICE

Sección	Concepto
0	Índice
1	Objetivo
2	Alcance
3	Documentos de referencia
4	Responsabilidades y autoridades
5	Política de Calidad
6	Control de cambios

1. Objetivo

Establecer los principios, compromisos y lineamientos que orientan a Quality Assist México y Centroamérica, S.A. de C.V. en la prestación de servicios de asistencia de alta calidad, asegurando el enfoque al cliente, la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables, así como la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, como base para el logro de los objetivos de calidad y la satisfacción de las partes interesadas.

2. Alcance

La presente Política de Calidad aplica a todos los procesos, actividades y colaboradores involucrados en la planificación, coordinación, gestión y prestación de los servicios de asistencia brindados por Quality Assist México y Centroamérica, S.A. de C.V., incluyendo el Centro de Atención y las áreas de soporte relacionadas, tales como Recursos Humanos, Tecnologías de la Información, Gestión de Proveedores, Administración y Finanzas.

Asimismo, esta política es de observancia obligatoria para todo el personal de la organización y es comunicada a las partes interesadas relevantes, incluyendo clientes corporativos y proveedores de servicios que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Firmado por:
Teresa Bañales Gómez
527AE722BEB6404

ELABORÓ: TBG

Firmado por:
ROSAS LARA CARLOS
63CA62C01D064CD

REVISÓ: CRL

DocuSigned by:
Antonio Maldonado Hernández
2B59AB3903A94BC

AUTORIZÓ: AMH

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 27/01/2026

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
MA-QUAM-SGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Quality Assist R0
ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Cláusula 5.2: Política
ISO 9000:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO/TR 10013 - Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad
DC-QUAM-SGC-01 Documento de Términos, Definiciones, Abreviaturas DEL SGC
FO-QUAM-SGC-09 Mapa de Procesos del SGC (Alto Nivel) R0

4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	
Rol	Responsabilidad
Alta Dirección	Proveer los recursos necesarios para la implementación, operación y mejora del SGC. Asegurar que el SGC esté alineado con la dirección estratégica de la organización.
Directora de Operaciones	Dar seguimiento al desempeño operativo e indicadores del área. Asegurar la correcta operación de los procesos del Centro de Atención y de la prestación de los servicios de asistencia.
Líder del SGC	Coordinar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC conforme a ISO 9001:2015. Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos e indicadores de calidad.
Analista del SGC	Apoyar en la elaboración, revisión y control de la documentación del SGC, Apoyar al Líder del SGC en la implementación y seguimiento del SGC
Líder de Operaciones	Coordinar y supervisar la operación diaria del Centro de Atención y la prestación de los servicios de asistencia. Asegurar que los procesos operativos se ejecuten conforme a los procedimientos establecidos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Responsables de área / comité del SGC	Apoyar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC. Proponer acciones de mejora y dar seguimiento a las mismas
Colaboradores de Quality Assist	Conocer y cumplir la Política de Calidad y los procedimientos aplicables. Ejecutar sus actividades conforme a los procesos definidos.
Proveedores y clientes	Cumplir con los requisitos contractuales, legales y de calidad establecidos. Proporcionar servicios conforme a los estándares acordados.

Firmado por:
Teresa Bañales Gómez
527AE7228EB6404...

ELABORÓ: TBG

Firmado por:
ROSAS LARA CARLOS
63CAB2C01D064CD...

REVISÓ: CRL

DocuSigned by:
Antonio Maldonado Hernández
2856AB3903A94BC...

AUTORIZÓ: AMH

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 27/01/2026

5. Política de Calidad de Quality Assist México y Centroamérica, S.A. de C.V.

En Quality Assist México y Centroamérica, S.A. de C.V., trabajamos con pasión, profesionalismo y enfoque al cliente para ofrecer a nuestros clientes corporativos servicios de asistencia de la más alta calidad, contribuyendo a que sus consumidores finales tengan la mejor percepción de sus marcas.

Estamos comprometidos a satisfacer de manera constante las necesidades y expectativas de nuestros clientes y demás partes interesadas, mediante la entrega, coordinación y gestión eficiente de nuestros servicios, bajo principios de excelencia operativa y mejora continua.

Con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestros clientes, hemos implementado y mantenemos un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y aplicables a nuestras operaciones.

Nuestro compromiso se fundamenta en:

- Cumplir rigurosamente con los requisitos legales, reglamentarios y con los establecidos en la Norma ISO 9001:2015.
- Mejorar de manera continua la eficacia de nuestros procesos y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Impulsar la capacitación constante de nuestro personal para garantizar servicios confiables, de calidad y con altos estándares de desempeño.

Esta Política de Calidad constituye la base para el establecimiento de los objetivos de calidad y define los principios que deben ser asumidos y cumplidos por todos los colaboradores de Quality Assist, así como por los clientes y proveedores de servicios que se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

APROBADO POR:

DocuSigned by:

Antonio Maldonado Hernández

2859AB3903A948C...

Lic. Antonio Maldonado Hernández

DIRECTOR GENERAL

ELABORÓ: TBG

REVISÓ: CRL

AUTORIZÓ: AMH

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 27/01/2026

6. Control de Cambios

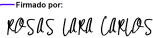
CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	ELABORÓ
14/01/2026	R0	Documento de Nueva Creación	TBG

Firmado por:


527AE722BEB6404...

ELABORÓ: TBG

Firmado por:


63CA62C01D064CD...

REVISÓ: CRL

DocuSigned by:


2859AB3903A948C...

AUTORIZÓ: AMH

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 27/01/2026