

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

APROBACIONES

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ


Firmado por:


527AE722BEB6404...

P.A. Teresa Bañales Gómez

Analista del SGC

Firmado por:


63CA62C01D064CD...

Ing. Carlos Rosas Lara

Líder del Sistema de Gestión de Calidad

DocuSigned by:


2859AB3903A948C...

Lic. Antonio Maldonado Hernández

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

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

2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de Quality Assist ISO 9001:2025

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de **Quality Assist México y Centroamérica S.A. de C.V.** está alineado al estándar ISO 9001:2015 y aplica a la **planificación, diseño, operación, prestación, control y mejora continua de los servicios de asistencia y atención al cliente**, así como a los procesos de soporte que aseguran la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

El alcance del SGC comprende los procesos estratégicos, operativos y de apoyo relacionados con:

- **La gestión, coordinación y atención de los servicios de asistencia a través del Centro de Atención de Quality Assist.**
- **Beneficios & Affinity y Alianzas Comerciales.**

El SGC se implementa y controla desde las instalaciones corporativas de Quality Assist ubicadas en Av. Paseo de la Reforma No. 373, piso 17-A, Torre Índigo, Cuauhtémoc, CP 06500, Ciudad de México, desde donde se asegura la gestión, control y seguimiento de los procesos, aun cuando los servicios de asistencia y atención al cliente se prestan de forma remota y con cobertura a nivel nacional, garantizando en todo momento la calidad del servicio otorgado a nuestros clientes.

No se consideran exclusiones a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que afecten la conformidad del servicio o la satisfacción del cliente.

APROBACION

DocuSigned by:

Antonio Maldonado Hernández

2859AB3903A948C...

Lic. Antonio Maldonado Hernández

Director General de Quality Assist



4. Formato de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

OBJETIVO 1 Incrementar la satisfacción del cliente

Mantener un nivel de satisfacción del cliente corporativo y usuarios finales igual o mayor al 98% de manera anual.

OBJETIVO 2. Optimizar el desempeño operativo de los servicios de asistencia

Cumplir el 95% de los tiempos de respuesta establecidos en los SLA de los servicios de asistencia cada trimestre.

OBJETIVO 3. Fortalecer la competencia del personal

Mantener el 98% del personal de Quality Assist cumpla con las competencias requeridas para la prestación del servicio de Asistencia.

Firmado por:
Teresa Bañales Gómez
527AE722BE68404...

Firmado por:
ROSAS LARA CARLOS
83CA82C01D064CD...

DocuSigned by:
Sonia Laura Domínguez López
FB93D34238284F8...

ELABORÓ: TBG

REVISÓ: CRL

AUTORIZÓ: SLDL

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 29/04/2026