



POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

APROBACIONES

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Firmado por:

527AE722BEB6404...

P.A. Teresa Bañales Gómez

Firmado por:

63CA62C01D064CD...

Ing. Carlos Rosas Lara

DocuSigned by:

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

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
27/01/2026	R0	Documento de Nueva Creación	TBG



ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

APROBACIONES

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Firmado por:

Teresa Bañales Gómez

527AE722BEB6404...

P.A. Teresa Bañales Gómez

Firmado por:

Carlos Rosas Lara

63CA62C01D064CD...

Ing. Carlos Rosas Lara

DocuSigned by:

Antonio Maldonado Hernández

2859AB3903A948C...

Lic. Antonio Maldonado Hernández

Analista del Sistema de Gestión de Calidad

Líder del Sistema de Gestión de Calidad

Director General de Quality Assist

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

ELABORÓ: TBG

REVISÓ: CRL

AUTORIZÓ: AMH

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 15/01/2026

Información de Uso: PUBLICO

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 Aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015

Con fundamento en el apartado 4.3 de la Norma ISO 9001:2015, Quality Assist determina como no aplicables los siguientes requisitos:

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, incluyendo:

- 8.3.1 Generalidades.
- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.
- 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.

Lo anterior debido a que, por la naturaleza de sus operaciones, Quality Assist no realiza actividades de diseño y desarrollo de productos, software o servicios dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, sino que presta servicios de asistencia conforme a requisitos previamente establecidos por sus clientes y acuerdos contractuales, sin afectar la capacidad de Quality Assist para proporcionar de manera consistente servicios que cumplan los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Asimismo, se determina como no aplicable el requisito 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, incluyendo los apartados 7.1.5.1 Generalidades y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, debido a que la conformidad de los servicios se verifica mediante indicadores de desempeño, controles operativos, monitoreo de procesos y evaluación de la satisfacción del cliente, sin utilizar equipos de medición sujetos a calibración o trazabilidad meterológica, sin afectar la capacidad de Quality Assist para proporcionar de manera consistente servicios que cumplan los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

APROBACION

DocuSigned by:

Antonio Maldonado Hernández

2859AB3903A948C...

Lic. Antonio Maldonado Hernández
Director General de Quality Assist México



4. CONTROL

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	ELABORÓ
15/01/2026	R0	Documento de Nueva Creación	TBG

Firmado por:
Teresa Bañales Gómez
-5374E7228E8B6A94-
ELABORÓ: TBG

Firmado por:
Carlos Fomonte Lora
-B3CA62C01D064CD-
REVISÓ: CRL

DocuSigned by:
Antonio Maldonado Hernández
-2859AB39D3A948C-
AUTORIZÓ: AMH

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 15/01/2026



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
527AE722BE6404...

Firmado por:
ROSAS LARA CARLOS
63CA82C01D064CD...

DocuSigned by:
Sonia Laura Domínguez López
FB93D34238284F8...

ELABORÓ: TBG

REVISÓ: CRL

AUTORIZÓ: SLDL

FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 29/04/2026