



Proyectos Integrales en Ingeniería y Medio Ambiente

# Política de Calidad

## Política de Calidad

I. Objetivo	2
II. Alcance de la Política	2
III. Responsabilidades	2
IV. Dimensiones de la Política	2
V. Grupos de Interés	3
VI. Política de Calidad	3
VII. Procedimiento General de Calidad	5
VIII. Comunicación y monitoreo	6

## **I. Objetivo**

Establecer el marco de referencia de estándares internos de calidad con las pautas, criterios, responsabilidades y procedimientos necesarios para los productos y servicios de PIIMA JV S DE RL DE CV., permitiendo abordar los riesgos y oportunidades a través de un Sistema de Mejora Continua.

## **II. Alcance de la Política**

El presente documento tiene como alcance los productos y servicios brindados a través de los procesos operativos y administrativos a los grupos de interés de PIIMA, así como el personal administrativo, operativo y la alta dirección.

## **III. Responsabilidades**

- Establecer una metodología para la gestión de estrategias sustentables que cumplan con los más altos estándares de calidad para los grupos de interés de PIIMA.
- Adoptar un enfoque integral de calidad a lo largo de las actividades operativas de PIIMA.
- Establecer relaciones de beneficio mutuo con los grupos de interés.
- Generar los canales de comunicación y aplicación de la presente política con los grupos de interés.

## **IV. Dimensiones de la Política**

- Gestión integrada dimensionando la presente política como un complemento al gran engranaje estructural de las operaciones y servicios brindados por PIIMA.
- Consideración de los grupos de interés en procesos que permitan mejorar nuestros productos y servicios.
- Protección al medio natural que es nuestro principal impulsor para poder generar sistemas sostenibles y resilientes,
- Enfoque de Derechos Humanos a lo largo de nuestras operaciones, prohibiendo la discriminación por orientación sexual, género, raza, color, idioma, sexo, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento, o cualquier

otra condición.

## V. Grupos de Interés



## VI. Política de Calidad

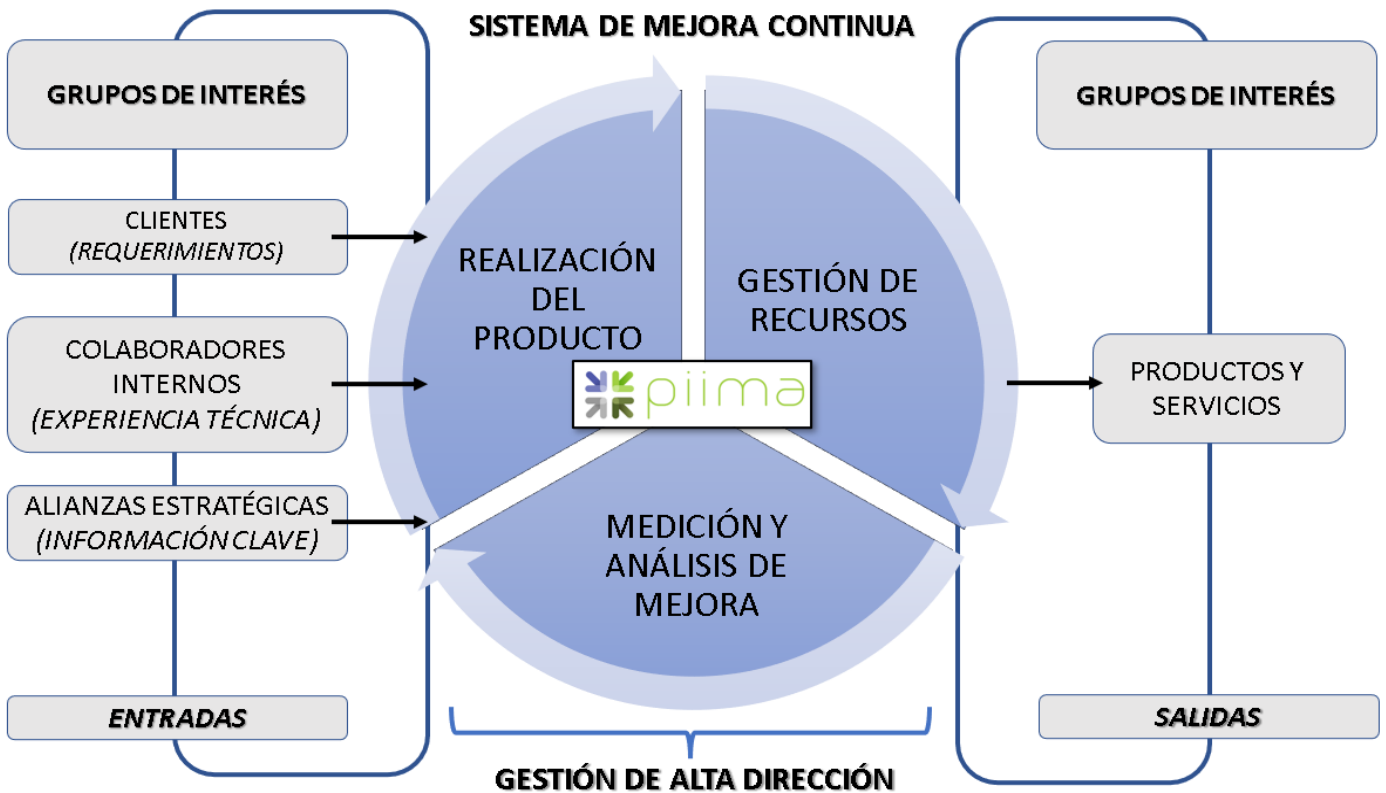
PIIMA, como empresa consultora en ingeniería, riesgo ambiental y sustentabilidad que busca brindar productos y servicios de la más alta calidad a sus clientes, toma un enfoque integral técnico y de sustentabilidad orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes, a través de la generación de herramientas y proyectos que permiten fortalecer sus modelos de negocio frente a cambios y retos globales.

Nuestro enfoque y experiencia en proyectos de altos estándares de calidad nos ha impulsado a la adopción de un modelo de negocio basado en la norma ISO 9001 y la gestión de un marco estructural de calidad que se base en las siguientes premisas:

- Tomar un enfoque basado en nuestro cliente conociendo integralmente su modelo de negocio, necesidades y expectativas.
- Colaborar de manera activa con nuestros grupos de interés basando nuestro marco de trabajo en los derechos humanos, comportamiento ético, así como la protección y privacidad de datos e información.
- Generar canales de comunicación efectivos, anticipados y con un enfoque de derechos humanos y ético con cada uno de los representantes de nuestros grupos de interés.
- Gestionar una perspectiva y estructura de mejora continua en apoyo con nuestros colaboradores internos.

El Sistema de Mejora Continua de PIIMA es realizado y gestionado por la alta

dirección, siendo la principal proveedora de recursos y la encargada de la revisión, medición y análisis de mejora de productos y servicios brindados y generados por su grupo de consultores técnicos, con base en los requerimientos de sus clientes y con el apoyo de altos estándares de información brindada por sus alianzas estratégicas. Lo anterior lo podemos visualizar en el siguiente diagrama.



## VII. Procedimiento General de Calidad

Por lo anterior, a lo largo de nuestro modelo de negocio se aplicarán las siguientes líneas de acción desarrolladas en el Procedimiento General de Calidad para productos y servicios PIIMA:

- Proceso de gestión documental: este proceso busca lograr una organización y/o gestión documental administrativa integral a lo largo de la organización y los productos generados, con el fin de visualizar un mejor reconocimiento y búsqueda de los mismos.
- Proceso de calidad de servicios: con el fin de lograr un mayor impacto a lo largo de nuestros entregables, el presente procedimiento nos permitirá gestionar las herramientas de acercamiento del Modelo de Negocio de nuestros clientes.
  1. Planteamiento de necesidades por parte del cliente.
  2. Investigación del cliente con base en información pública.
  3. Generación de propuesta técnico - económica.
  4. Aceptación del punto anterior por parte del cliente.
  5. Entrevista 1:1 o por medio de una plataforma en línea de las actividades que desempeña la empresa con el fin de conocer sus principales necesidades y su modelo de negocio.
  6. Análisis de información y creación de una carpeta de gestión documental con el "perfil de la empresa".
  7. Generación de preguntas y/o dudas directas para la empresa con base en el análisis documental y la entrevista de la empresa.
  8. Organización de horarios de disponibilidad y canales de comunicación oficiales con el cliente.
- Proceso de mejora continua e innovación: dicho proceso busca generar las líneas de acción sistemáticas para poder aplicar el proceso de mejora continua a lo largo de los productos y servicios de PIIMA, mediante la aplicación de cuestionarios de retroalimentación a nuestros grupos de valor, así como la capacitación continua a nuestros colaboradores internos y la aplicación de tecnología como mejora de nuestros procesos internos.

a) Productos:

- Contar con plantillas ejemplo de documentos críticos para entregables PIIMA.
- Tener en claro los requerimientos necesarios por parte del cliente y los tiempos de entrega.
- Generación del entregable.
- Revisión técnica interna de fondo y forma del entregable.
- Revisión por parte del cliente con el fin de atender sus comentarios.
- Finalización del entregable (proceso de facturación).

b) Servicios:

- Con el fin de generar una estructura robusta de servicios se cuentan con los siguientes elementos:
- Capacitación continua a colaboradores internos de PIIMA.
- Aplicación de cuestionarios de retroalimentación a nuestros grupos de interés.
- Proceso de gestión de comentarios de retroalimentación de nuestros grupos de interés.

## VIII. Comunicación y monitoreo

Como parte de nuestros procesos de mejora continua, la alta dirección comunicará de manera efectiva las líneas de acción descritas en el presente documento, así como la implementación de revisiones periódicas que permitirán detectar áreas de oportunidad a lo largo de los procesos operativos.

### Control de cambios y revisiones

La revisión y/o actualización de esta Política es de forma anual.

Versiones	Fecha	Elaboró	Revisión y aprobación por la Alta Dirección
1. PO-CA-EN23	Enero 2023	- Orlando Arauz	- Jessica Díaz - Vicente

		- Nadia Wilson	Granados
--	--	----------------	----------