

ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad

Documentación Base – Sistemas YUSA

Empresa: Sistemas YUSA / ABCNegocios

Giro: Seguridad electrónica, control de acceso y desarrollo de software

1. Política de Calidad

En Sistemas YUSA desarrollamos e integramos soluciones de software, seguridad electrónica y control de acceso, garantizando confiabilidad, cumplimiento legal, seguridad de la información y mejora continua, con el objetivo de asegurar la satisfacción de nuestros clientes.

2. Objetivos de Calidad

Objetivo	Indicador (KPI)	Meta 2025
Entregar proyectos en tiempo	% de proyectos entregados en fecha	≥ 95%
Soporte técnico eficiente	% de incidencias resueltas en <24h	≥ 90%
Satisfacción del cliente	Encuestas positivas	≥ 85%
Capacitación continua	Horas de capacitación anual por técnico	≥ 20 horas

3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El SGC de Sistemas YUSA aplica al desarrollo de software empresarial, instalación de equipos de seguridad (CCTV, alarmas, control de acceso) y servicios de soporte técnico preventivo y correctivo. No aplica a la fabricación de hardware propio.

4. Mapa de Procesos

Los procesos se dividen en tres niveles: - Estratégicos: Planeación, revisión por la dirección. - Operativos: Ventas, desarrollo de software, instalación, soporte técnico. - De apoyo: Compras, recursos humanos, TI, capacitación.

5. Procedimientos

- Control de documentos y registros
- Instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad
- Desarrollo y entrega de software
- Soporte técnico y atención a clientes
- Evaluación de proveedores
- Gestión de riesgos
- Respaldo y recuperación de datos

6. Registros y Formatos

- Checklist de instalación
- Bitácoras de servicio
- Encuestas de satisfacción
- Registro de capacitaciones
- Plan de acciones correctivas y preventivas
- Formato de auditoría interna
- Minutas de revisión por la dirección

7. Políticas Complementarias

- Política de seguridad de la información
- Política de respaldo y recuperación de datos

Este documento es la base del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 de Sistemas YUSA.