

1. Objetivo

Establecer la Política de Calidad de Coguasimales Service S.A.S. como marco de referencia para la definición de los objetivos de calidad, en coherencia con el propósito, el contexto y la dirección estratégica de la organización, orientada al cumplimiento de los requisitos aplicables, la satisfacción del cliente y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

Esta política aplica al Sistema de Gestión de Calidad de Coguasimales Service S.A.S. y a los procesos comprendidos dentro de su alcance definido, relacionados con la prestación de servicios de BPO, gestión de cobranzas, contact center, visitas y alianzas transaccionales para recaudo y pagos de servicios públicos y privados, así como demás actividades que la organización determine dentro de dicho alcance.

3. Normativa aplicable

Norma Técnica NTC-ISO Colombiana 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad”.

4. Desarrollo

En Coguasimales Service S.A.S. estamos comprometidos con la prestación de servicios de BPO, gestión de cobranzas, contact center, visitas y alianzas transaccionales para recaudo y pagos de servicios públicos y privados, mediante un enfoque basado en procesos, pensamiento basado en riesgos y orientación al cliente. Nuestro propósito es asegurar la conformidad del servicio, fortalecer la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas pertinentes, y alinear nuestro desempeño con la dirección estratégica institucional para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Para dar cumplimiento a esta política, la Alta Dirección establece los siguientes compromisos, los cuales constituyen el marco de referencia para definir, revisar y hacer seguimiento a los Objetivos de Calidad, los cuales corresponden a los Objetivos Estratégicos de la organización:

- **Liderazgo, cultura organizacional y bienestar del talento humano:** fortalecer una cultura organizacional orientada a la calidad mediante un liderazgo activo, el desarrollo de competencias, la participación del personal y el bienestar del talento humano, asegurando su contribución al logro de los resultados del Sistema de Gestión de Calidad
- **Rentabilidad y eficiencia operativa sostenible:** maximizar la rentabilidad mediante la estandarización, control y mejora continua de los procesos, promoviendo una operación eficiente, sostenible y orientada al uso óptimo de los recursos, sin comprometer la calidad del servicio ni el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- **Transformación digital, analítica avanzada y gestión basada en resultados:** impulsar la transformación digital de los procesos mediante el uso de información confiable, analítica avanzada, seguimiento de indicadores y toma de decisiones basada en datos, para mejorar el desempeño, la capacidad de respuesta y el logro de los resultados previstos.

- **Crecimiento y sostenibilidad del negocio:** impulsar el fortalecimiento y expansión del negocio mediante relaciones estratégicas, innovación y optimización de capacidades organizacionales, priorizando la eficiencia operativa y la generación de valor.
- **Mejora continua y sostenibilidad del desempeño:** mejorar continuamente la eficacia, conveniencia, adecuación y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el seguimiento, la medición, el análisis, la evaluación y la implementación de acciones que aseguren la sostenibilidad de los resultados y la alineación con la dirección estratégica de la organización.

La organización promueve la identificación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad, así como la definición e implementación de controles y acciones para su tratamiento, de acuerdo con la naturaleza de sus procesos y servicios, garantizando la gestión basada en resultados. De manera complementaria, la organización promueve prácticas responsables en sus operaciones, en la medida en que contribuyan a la eficiencia de los procesos, al uso adecuado de los recursos y al fortalecimiento de la confianza de clientes y demás partes interesadas pertinentes.

La Alta Dirección asume la responsabilidad de implementar, mantener y comunicar esta política, asegurar su comprensión y aplicación dentro de la organización, ponerla a disposición de las partes interesadas pertinentes cuando corresponda, y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Esta política será revisada periódicamente para asegurar su conveniencia, adecuación y alineación con el contexto de la organización y su dirección estratégica.

5. Vigencia y Aprobación

Esta Política entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la Alta Dirección y será de obligatorio cumplimiento; será revisada y actualizada cada vez que se requiera o mínimo una vez al año para asegurar su actualización y vigencia.

La presente política entra en vigor y rige a partir de la fecha en la cual es aprobada y firmada.

Se firma en San José de Cúcuta, el 5 de marzo del 2026.



Paula Sánchez
Líder SGC



Naila Martínez
Subgerente