



DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Política:

CALIDAD

Código: DELTADMAPRO-POL-CAL-01

Revisión: 01

HISTORIAL DE VERSIONES				
VERSIÓN	APROBADO POR	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ
1.1	Óscar Davalos Carranza Dirección General	Agosto 2020	Propuesta de política	(*) Coordinador de Calidad
1.1	Óscar Davalos Carranza Dirección General	Octubre 2020	Validación y autorización	(*) Coordinador de Calidad
1.1	Óscar Davalos Carranza Dirección General	Noviembre 2020	Política de calidad	(*) Coordinador de Calidad
1.2	Óscar Davalos Carranza Dirección General	Abril 2025	Revisión 1	(*) Coordinador de Calidad
1.2	Óscar Davalos Carranza Dirección General	Julio 2025	Validación y autorización	(*) Coordinador de Calidad
1.2	Óscar Davalos Carranza Dirección General	Noviembre 2025	Política de calidad	(*) Coordinador de Calidad



Política:

CALIDAD

Código: DELTADMAPRO-
POL-CAL-01

Revisión: 01

Fecha: 04-noviembre-2025

PRESENTACIÓN

En **Delta Mantenimientos y Proyectos**, empresa perteneciente a **Grupo Demapro**, nos comprometemos a ofrecer **servicios integrales de construcción, mantenimiento y proyectos especializados** que cumplan con los más altos estándares de **calidad, seguridad, sustentabilidad y eficiencia**.

Nuestra política de calidad se fundamenta en los siguientes principios:

A. Satisfacción del cliente:

Comprender y cumplir los requisitos de nuestros clientes, superando sus expectativas mediante soluciones confiables, oportunas y de alto valor técnico.

B. Cumplimiento normativo y contractual:

Asegurar el estricto cumplimiento de la legislación aplicable, las normas técnicas, los compromisos contractuales y los lineamientos internos de Grupo Demapro.

C. Mejora continua:

Mantener un enfoque permanente de mejora continua en nuestros procesos, servicios y desempeño, fortaleciendo la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

D. Seguridad, salud y medio ambiente:

Promover un entorno de trabajo seguro y saludable, así como la protección del medio ambiente, minimizando riesgos, desperdicios y afectaciones ambientales.

E. Desarrollo del personal:

Fomentar la capacitación, competencia técnica y compromiso del personal, reconociendo que la calidad es responsabilidad de todos.

F. Innovación y eficiencia operativa:

Impulsar la adopción de tecnologías, materiales y métodos constructivos que optimicen recursos, reduzcan costos y eleven la calidad del servicio.

Esta política es revisada periódicamente para asegurar su pertinencia, adecuación y eficacia en relación con los objetivos estratégicos de **Delta Mantenimientos y Proyectos** y con la visión de excelencia de **Grupo Demapro**.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) DE **DELTA MANTENIMIENTOS Y PROYECTOS, S.A. DE C.V.**, EMPRESA PERTENECIENTE A **GRUPO DEMAPRO**, ABARCA LA **PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS INTEGRALES DE CONSTRUCCIÓN, MANTENIMIENTO Y PROYECTOS ESPECIALIZADOS**, TANTO EN INSTALACIONES PROPIAS COMO EN LAS DE LOS CLIENTES.

EL ALCANCE COMPRENDE TODAS LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON:

- OBRAS CIVILES, ELÉCTRICAS, HIDRÁULICAS Y DE INFRAESTRUCTURA.
- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL, INSTITUCIONAL Y COMERCIAL.
- DESARROLLO DE PROYECTOS EJECUTIVOS Y CONSTRUCTIVOS.
- ADMINISTRACIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN OBRA.
- EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.
- ATENCIÓN Y SERVICIO POSTVENTA AL CLIENTE.



Política:

CALIDAD

Código: DELTADMAPRO-POL-CAL-01

Revisión: 01

Fecha: 04-noviembre-2025

EL SGC APLICA A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y OPERATIVOS NECESARIOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES, ASÍ COMO LOS ESTÁNDARES INTERNOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR GRUPO DEMAPRO.

2. PROCESOS Y ÁREAS INCLUIDAS

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INCLUYE LOS SIGUIENTES PROCESOS:

TIPO DE PROCESO	PROCESOS INCLUIDOS	ÁREAS RESPONSABLES
ESTRATÉGICOS	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, LIDERAZGO, REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	DIRECCIÓN GENERAL, GERENCIA DE CALIDAD
OPERATIVOS	PLANEACIÓN Y CONTROL DE OBRA, ADQUISICIONES, CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, EJECUCIÓN, SUPERVISIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y ENTREGA	GERENCIA DE OPERACIONES, SUPERVISIÓN, RESIDENTES DE OBRA
SOPORTE	RECURSOS HUMANOS, CAPACITACIÓN, MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, CONTROL DOCUMENTAL, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE, SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRACIÓN, CAPITAL HUMANO, SEGURIDAD E HIGIENE, CONTROL DE CALIDAD

3. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

DE ACUERDO CON EL NUMERAL **8.3 DE LA NORMA ISO 9001:2015 (DISEÑO Y DESARROLLO)**, DELTA **MANTENIMIENTOS Y PROYECTOS** EXCLUYE DE SU ALCANCE EL PROCESO DE **DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS**, YA QUE LA EMPRESA **NO FABRICA BIENES NI DESARROLLA PRODUCTOS PROPIOS**, SINO QUE **EJECUTA PROYECTOS CONFORME A PLANOS Y ESPECIFICACIONES PROPORCIONADOS POR EL CLIENTE O POR LAS ÁREAS TÉCNICAS DE GRUPO DEMAPRO**.

SIN EMBARGO, **SÍ SE INCLUYEN ACTIVIDADES DE INGENIERÍA DE DETALLE, ADAPTACIÓN TÉCNICA Y CONTROL DE CAMBIOS EN OBRA**, LAS CUALES SE CONSIDERAN PARTE DEL PROCESO OPERATIVO DE EJECUCIÓN.

4. SITIOS O PROYECTOS DONDE APLICA

EL SGC APLICA A LAS OPERACIONES REALIZADAS EN:

- **OFICINAS CORPORATIVAS:** UBICADAS EN [DIRECCIÓN DE DELTA].
- **SITIOS DE OBRA Y PROYECTOS ACTIVOS**, EN LOS CUALES DELTA MANTENIMIENTOS Y PROYECTOS TENGA PRESENCIA OPERATIVA, ADMINISTRATIVA O TÉCNICA.
- **PROVEDORES Y CONTRATISTAS**, EN LA MEDIDA EN QUE SUS ACTIVIDADES AFECTEN LA CALIDAD DEL SERVICIO FINAL ENTREGADO AL CLIENTE.

CADA PROYECTO O CONTRATO SE GESTIONA CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS VIGENTES.



Política:

CALIDAD

Código: DELTADMAPRO-

POL-CAL-01

Revisión: 01

Fecha: 04-noviembre-2025

ÍNDICE

Contexto de la organización

Identificación del entorno interno y externo que afecta la calidad

Determinación de las partes interesadas

◆ 5. LIDERAZGO

- COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.
- ESTABLECER UNA **POLÍTICA DE CALIDAD** CLARA Y COMUNICADA.
- **ASIGNAR ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.**

◆ 6. PLANIFICACIÓN

- **ACCIONES PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**
- **OBJETIVOS DE CALIDAD** MEDIBLES Y COHERENTES CON LA POLÍTICA.
- **PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL SGC CUANDO SEA NECESARIO.**

◆ 7. APOYO

- **RECURSOS** (HUMANOS, INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE DE TRABAJO, MONITOREO).



Política:

CALIDAD

Código: DELTADMAPRO-
POL-CAL-01

Revisión: 01

Fecha: 04-noviembre-2025

- **COMPETENCIA DEL PERSONAL (FORMACIÓN Y EVALUACIÓN).**
- **TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL SOBRE LA CALIDAD.**
- **COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.**
- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA: CREACIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.**

◆ 8. OPERACIÓN

- **PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL: CÓMO SE EJECUTAN LOS PROCESOS PARA CUMPLIR REQUISITOS.**
- **REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS: COMUNICACIÓN CON CLIENTES, CONTRATOS, CAMBIOS.**
- **DISEÑO Y DESARROLLO (CUANDO APLIQUE).**
- **CONTROL DE PROVEEDORES EXTERNOS.**
- **PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO: CONDICIONES DE CONTROL, VALIDACIÓN DE PROCESOS.**
- **LIBERACIÓN DE PRODUCTOS/SERVICIOS: VERIFICACIÓN ANTES DE LA ENTREGA.**
- **CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES: QUÉ HACER CUANDO ALGO NO CUMPLE CON LO ESPECIFICADO.**

◆ 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- **SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS.**
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**
- **AUDITORÍAS INTERNAS.**
- **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (ANÁLISIS PERIÓDICO DEL SGC POR LA ALTA DIRECCIÓN).**

◆ 10. MEJORA

- **NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.**
- **MEJORA CONTINUA DEL SGC.**

RESUMEN RÁPIDO

EN POCAS PALABRAS, **ISO 9001 PIDE A LA EMPRESA:**

1. CONOCER SU CONTEXTO Y CLIENTES.
2. TENER LIDERAZGO Y UNA POLÍTICA DE CALIDAD.
3. PLANEAR CON BASE EN RIESGOS Y OBJETIVOS.
4. CONTAR CON RECURSOS, COMPETENCIAS Y DOCUMENTACIÓN.
5. CONTROLAR LAS OPERACIONES Y PROVEEDORES.
6. MEDIR RESULTADOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
7. CORREGIR ERRORES Y MEJORAR CONTINUAMENTE.



Política:

CALIDAD

**Código: DELTADMAPRO-
POL-CAL-01**

Revisión: 01

Fecha: 04-noviembre-2025