

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

1. PROPÓSITO

Presentar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa **GECASER S.A.S.**, así como el desarrollo organizacional de sus procesos.

2. RESEÑA HISTÓRICA GECASER S.A.S.

Gecaser S.A.S., fue creada en el año 2016, como respuesta a la necesidad que tienen las empresas del sector financiero y real de contar con un acompañamiento efectivo en la gestión integral de su proceso de recuperación de cartera en sus distintas etapas (administrativa, prejurídica y jurídica). Nuestro equipo de trabajo se encuentra conformado por personal con alto nivel de experiencia, honesto, responsable, disciplinado y comprometido con brindar un excelente servicio que escucha al cliente y construye conjuntamente con éste soluciones al problema de moral que presenta la cartera en aras de aportar valor a las empresas y contribuir a la salud financiera de los clientes. Nos avalan más de veinte años de trabajo de sus líderes, en el sector real y financiero, en la gestión del proceso de administración y recuperación de cartera, un actuar cimentado en valores cristianos como la honestidad, transparencia, responsabilidad y compromiso, acompañado de un profundo deseo de servir, nos permiten ser un excelente aliado para su empresa.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Prestación de servicios para la recuperación de cartera en las modalidades pre jurídica y jurídica.

4. NO APLICABILIDAD

4.1. Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Justificación: Por ser una empresa de recuperación cartera, esta es gestionada a través de requisitos legales principales de la Ley 1581 Protección de datos, Ley 1266 Habeas Data y Ley 1676 Garantías mobiliarias. A demás debe seguir los lineamientos de la asociación colombiana de la industria de la cobranza.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

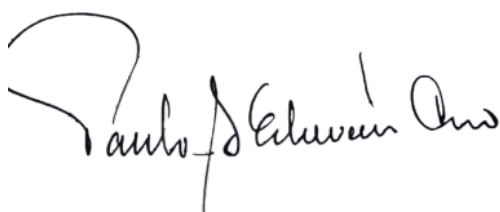
4.2. Numeral 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

Justificación: Por ser una empresa de recuperación cartera, no se utiliza dispositivos de medición que deban calibrarse o verificarse.

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Frente al sistema de gestión de calidad la alta dirección se compromete a:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar de que se establece la Política y Objetivos de la Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Organización.
- Asegurar la integración de los requisitos del SGC a los procesos de la empresa.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- Asegurar de que el SGC logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promover la mejora.
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que apliquen a sus áreas de responsabilidad.



Paula Andrea Echeverri
Gerente

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

6.1. MISIÓN

Ofrecemos salud financiera, mediante la gestión efectiva de la cartera en mora, acercándonos a los clientes con dificultad financiera de manera empática, con escucha activa para conocer su dificultad y brindarle alternativas de pago que le permitan poner al día sus créditos, contribuyendo a la sostenibilidad y rentabilidad de los clientes que nos confían su cartera para la labor de recuperación de su activo, generando en el ejercicio de nuestra labor experiencias satisfactorias para nuestros clientes.

Aportamos de manera activa al crecimiento espiritual de las personas que hacen parte de la organización abriendo espacios permanentes de oración y reflexión, para conocernos y amarnos más a nosotros mismos y a los demás y ser más plenos y felices.

6.2. VISIÓN

Queremos ser reconocidos en el mercado colombiano como referentes de mediación y conciliación para la efectividad en la recuperación de cartera cumpliendo con altos estándares en calidad y excelente clima laboral.

6.3. DEFINICIÓN DE PERSONAS PARA GECASER.

Las personas son las que dan propósito y sentido a lo que hacemos y son las que hacen posible alcanzar dichos propósitos, son la esencia de GECASER, por ellas, con ellas y para ellas trabajamos.

6.4. VALORES CORPORATIVOS

✓ GRATITUD

La gratitud no es solo una emoción o sentimiento, es una actitud con la que se afronta la vida. Parte de reconocer que todo lo que recibimos lo obtenemos como don inmerecido de nuestro Creador y Padre a través de los demás y de la naturaleza. Implica la capacidad de reconocer que nadie nos debe nada, que todo es un regalo, y que no hay precio para compensar lo que recibimos cada día. Es la capacidad de ver que todo lo que acontece en nuestra vida, aunque no sea lo esperado, podrá generar un impacto positivo, dejando experiencias, aprendizajes, fortaleciendo nuestro carácter, llevándonos a buscar nuevas oportunidades e incluso, a reinventarnos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

✓ **RESPONSABILIDAD**

Hace referencia a la manera integral en que se responde frente a las diferentes situaciones que se presentan en la vida, se trata de la respuesta comportamental y actitudinal que se requiere de nosotros. “Actualmente, denota un deber, algo impuesto desde el exterior. Pero la responsabilidad, en su verdadero sentido, es un acto enteramente voluntario, constituye mi respuesta a las necesidades, expresadas o no, de otro ser humano. Ser «responsable» significa estar listo y dispuesto a «responder».” Erick From.

✓ **DISCIPLINA**

La disciplina es una forma de respuesta en la que ajustamos nuestra conducta a las necesidades de la organización para el cumplimiento de los objetivos en beneficio de todos. La disciplina es la constancia, la perseverancia que se convierte en el puente para alcanzar las metas. Implica una capacidad de dominio propio con la cual, actuamos no por nuestra motivación, sino por nuestra determinación.

✓ **SERVICIO**

Es el verdadero sentido de nuestro trabajo, motivado fundamentalmente por el deseo de ayudar a los demás. Requiere disponer nuestra vida, dones, talentos y carismas para atender las necesidades de nuestros compañeros, clientes corporativos y clientes con dificultad de pago, recibiendo el fruto de la alegría y la satisfacción personal que se deriva del servicio.

✓ **HUMILDAD**

Implica la capacidad de pedir ayuda cuando lo necesitamos, aceptar las propias limitaciones, ser modesto antes los éxitos, admitir cuando no sabemos algo, no tener miedo de equivocarnos, estar siempre abiertos a aprender, saber ganar y perder, reconocer el valor de los demás, compartir el crédito, ser agradecidos, estar dispuestos a ceder, saber escuchar, pedir perdón cuando sea necesario. No significa ser serviles.

✓ **TRANSPARENCIA**

Comportamiento leal y recto en todo sentido, obrando de acuerdo con la verdad, sin dobleces ni hipocresías, motivado por la intención de construir y edificar, propiciando relaciones sanas en el ambiente de trabajo. Implica hacer uso del tiempo de trabajo de manera eficiente,

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

orientado al cumplimiento de los objetivos, sin desviarse con distractores o en asuntos personales. Significa hacer uso de las herramientas de trabajo exclusivamente en cumplimiento de las funciones y velando por el uso adecuado, consciente y responsable de los recursos de la empresa.

✓ **EXCELENCIA**

En Gecaser entendemos que la excelencia se deriva de la palabra “exceso”. La excelencia va más allá del cumplimiento de la tarea, agrega valor, trasciende la calidad, para llegar incluso a la calidez, haciendo de nuestro quehacer algo extraordinario, que excede las expectativas.

✓ **CUIDADO DE LAS PERSONAS**

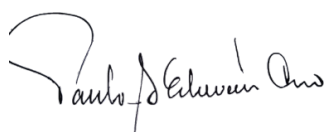
Para Gecaser, las personas son el centro de la Organización, trabajamos por ellas y para ellas, ocupándonos de su cuidado y crecimiento en las diferentes dimensiones del ser, tanto en lo profesional, como en lo personal y espiritual. Acompañamos la búsqueda de propósito y sentido de vida en libertad, entendiendo que las personas que se sienten cuidadas, cuidan a los demás y de esta manera transformamos vidas, propiciando la generación de ambientes de trabajo sano que permiten ofrecer salud financiera a nuestros clientes.

6.5. POLITICA DE CALIDAD

GECASER S.A.S. es una organización dedicada a la prestación del servicio de recuperación de cartera, comprometida con la satisfacción del cliente corporativo y deudor, que realiza la gestión a través de personas idóneas, disponiendo de los recursos necesarios, apoyando su proceso con proveedores confiables, cumpliendo los requisitos legales vigentes aplicables y mejorando continuamente sus procesos.

6.6. OBJETIVOS

1. Aumentar la satisfacción del servicio al cliente corporativo y deudor.
2. Desarrollar habilidades que fortalezcan el ser y el hacer de los colaboradores.



Paula Andrea Echeverri
Gerente

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

7. PROPIEDAD PERTENECIENTE AL CLIENTE CORPORATIVO Y DEUDOR

En **GECASER S.A.S.**, los bienes y servicios que son propiedad del cliente corporativo y deudor son los siguientes: aplicativos para la gestión, plataformas para la gestión, bases de datos que contienen información del deudor, datos personales de los deudores, formatos operativos y de control de documentos, por lo tanto deben ser protegidos y lo hace mediante el proceso de tecnología donde tiene establecido herramientas para asegurar la información contra pérdida, robo o cualquier otro uso no adecuado, y aplicando adecuadamente los instructivos para su uso.

8. GESTIÓN DE CONOCIMIENTOS

En **GECASER S.A.S.**, los conocimientos se adquieren mediante la experiencia del Gerente, los proyectos exitosos, la propia formación para líderes de procesos, el plan de capacitaciones y la documentación detallada de los procedimientos que se realizan en cada proceso con su difusión a las partes interesadas.

9. ORGANIGRAMA

Ver anexo del organigrama

10. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ver en cada uno de los procesos la descripción de las actividades y los pasos a seguir.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Contexto de la organización

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: SIG-M-01
		Versión: 00
		Edición: 09/10/2025
		Doc. Privado

12. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha del cambio/creación	Descripción del cambio/ creación	Versión	Elaboró	Firma de aprobación
09/10/2025	Creación	00	Asesor SIG	