

Sección II

4. Contexto de la organización.

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica tomando en cuenta factores positivos y negativos que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad, realizando un análisis de perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) y del perfil de capacidad interna (PCI), incluyendo la enmienda relacionada con el cambio climático. Esta información es documentada en la matriz de información Interacción del proceso Planeación y dirección estratégica (QB-MI-A-03).

Esta información es revisada de manera semestral por la alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. con el propósito de asegurar que las cuestiones determinadas en ella sean las adecuadas y en caso de ser necesario, realizar las modificaciones o ajustes correspondientes. Si antes de la fecha de revisión se detectan cuestiones adicionales o cambios a las ya existentes, será actualizada en ese momento.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La alta dirección realiza un análisis para determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad, así como sus necesidades y expectativas en base al efecto real o potencial en la capacidad que tiene para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables registrando la información resultante en la matriz de partes interesadas y sus requisitos (QB-MI-A-04).

Esta información es revisada de manera semestral por la alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. con el fin de asegurar su pertinencia y en caso de ser necesario realizar las adecuaciones correspondientes. Si antes de la fecha de revisión se detecta la necesidad de cambios, la tabla será actualizada en el momento.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance considerando cuestiones internas y externas, requisitos pertinentes de las partes interesadas y los servicios ofrecidos.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se encuentra disponible y documentado desde este manual como sigue:

“Inspección y/o re trabajo de piezas propiedad de nuestros clientes dentro del territorio nacional”

El presente manual de la calidad fue elaborado de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2015 manifestando la no aplicabilidad de los requisitos: 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios y 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio inciso f) referente a la validación de la prestación del servicio ya que estas exclusiones no afectan a la capacidad o responsabilidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables al giro de la empresa.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

4.4.1 QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. tiene establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad, mejorando continuamente su eficacia, incluyendo los procesos necesarios y su interacción de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2015.

Los procesos definidos y que se aplican dentro del sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. son:

- 1. Comercialización y ventas**
- 2. Planeación del servicio.**
- 3. Ejecución del servicio.**
- 4. Control y mejora del servicio.**
- 5. Gestión de infraestructura.**
- 6. Planeación y dirección estratégica.**
- 7. Gestión de capital humano.**
- 8. Sistema de gestión de calidad.**
- 9. Administración y finanzas.**

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra definida desde el Anexo 1. Interacción de procesos QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. del presente documento. Así mismo sus entradas y salidas, criterios y métodos para su control, recursos

necesarios, responsables, beneficio de esta interacción e indicadores se encuentran determinados en la matriz de información:

1. QB-MI-A-10 Interacción del proceso Comercialización y ventas
2. QB-MI-A-16 Interacción del proceso Planeación del servicio
3. QB-MI-A-12 Interacción del proceso Ejecución del servicio
4. QB-MI-A-18 Interacción del proceso Control y mejora del servicio
5. QB-MI-A-14 Interacción del proceso Gestión de infraestructura
6. QB-MI-A-03 Interacción del proceso Planeación y dirección estratégica
7. QB-MI-A-19 Interacción del proceso Gestión de capital humano
8. QB-MI-A-08 Interacción del proceso Sistema de gestión de calidad
9. QB-MI-A-07 Interacción de proceso Administración y finanzas

4.4.2 Para apoyar la operación de sus procesos y tener confianza de que los mismos se realizan conforme a lo planeado, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. cuenta con procedimientos (QB-PR-A-XX) e instrucciones de trabajo (QB-IT-A-XX) donde se encuentran documentados los lineamientos para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura de determinar y poner a disposición los recursos necesarios para apoyar la operación de los procesos, en pro de la mejora continua y satisfacción del cliente.

Los responsables de los procesos tienen el compromiso y la responsabilidad de abordar los riesgos y oportunidades de cada uno de sus procesos estos documentados desde su interacción de proceso, así como de dar seguimiento, medir y analizar los resultados obtenidos de los indicadores de proceso por medio del formato de seguimiento a los indicadores de proceso (QB-FI-A-04) y en base a ello implementar los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados planificados.