

1. Objetivo:

Establecer los requisitos para el desarrollo estructural de la información documentada del sistema de gestión de la calidad en QUALITY BOLCA S.A DE C.V.

2. Alcance:

Aplica a todos los documentos y registros elaborados para soportar el sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A DE C.V.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Documento controlado: Información documentada impresa o electrónica que define el desarrollo de las actividades de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Registro controlado: Formato impreso o electrónico en el cual se registran los resultados de las actividades realizadas por el personal en los distintos procesos, con el fin de mantener esta información como evidencia para su uso o consulta posterior.

Fecha de emisión: Fecha en que se emite el documento o formato por primera vez.

Fecha de revisión: Fecha en que se realiza un cambio en el documento o formato.

4. Responsabilidades:

Jefe de gestión de la calidad.

- Dar a conocer el presente instructivo de trabajo al personal de QUALITY BOLCA S.A DE C.V. y asegurarse de que sea aplicado de manera correcta.

Jefe de gestión de la calidad.

- Elaborar en conjunto con los involucrados y asegurar el control de la información documentada del sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A DE C.V. respetando los lineamientos aquí establecidos.

Personal de QUALITY BOLCA S.A DE C.V.:

- Respetar lo establecido en la presente instrucción de trabajo.

5. Documentos de referencia:

- 5.1. Control de la información documentada QB-PR-A-01

6. Procedimiento:

6.1 Jefe de gestión de la calidad:

- Clasificar la información documentada del sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A DE C.V. de acuerdo a los siguientes tipos:

Manual de la calidad:

- Incluye una declaración de política claramente definida y documentada, así como una guía del cumplimiento de lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

Matriz de información:

- Es un método que promueve una mejor comprensión de los procesos y la identificación de áreas de mejora.

Procedimientos:

- Información documentada en la cual se especifican los pasos a seguir para lograr los resultados de un proceso específico.

Diagrama de flujo:

- Esquema general de las entradas y salidas de cada uno de los procesos donde se mencionan los pasos a grandes rasgos.

Instrucción de trabajo:

- Información documentada donde se describen los pasos a seguir para una actividad en específico la cual puede o no formar parte de las actividades enlistadas en un procedimiento.

Documentos independientes:

- Aquellos en los que se contiene información importante para el sistema de gestión de la calidad.

Formato de registros / formato independiente administrativo / formato independiente operativo:

- Información documentada para mostrar evidencia objetiva de las actividades y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad. Estos registros tienen el formato requerido de acuerdo al tipo de actividad a evidenciar.

6.2 Codificación de documentos y nivel de revisión:

El código de identificación del documento se encuentra en la parte superior derecha del mismo en el encabezado de la página.

El código de identificación de la información documentada, contiene los siguientes datos:

QB-XX-Y-ZZ

Donde:

QB – XX – Y – ZZ

QB= Representa las siglas de la empresa y va al principio de código de cualquier documento o formato.

XX (2 dígitos) = Indica el tipo de documento conforme a la siguiente nomenclatura:

MC = Manual de la calidad.
PR = Procedimientos.
IT = Instrucciones de trabajo.
DF = Diagramas de flujo.
MI = Matriz de información.
DI= Documentos independientes.
FR = Formatos de registros (emanados de un procedimiento o instrucción de trabajo).
FI = Formatos independiente, el cual no se encuentra asociado a ningún procedimiento o instrucción de trabajo.

Y (1 dígito) = corresponde a las áreas o departamentos donde se aplican:

A = Administrativo
O = Operativo

ZZ= número consecutivo de acuerdo al tipo de documento.

Nota 1: Para el caso del manual de calidad se agregará un sufijo en número romano al final, correspondiendo a la sección con el fin de poder modificar la revisión por sección ej. (QB-MC-A-01-I).

Nota 2: El código de las hojas de operación estándar está formado por:

QB-HOE-XX-YY

Donde:

QB = Siglas de la empresa.
HOE = Hoja de operación estándar.
XX = No. de parte del cliente/proveedor.
YY = Nivel de revisión por algún cambio realizado a esta HOE.

Ejemplo:

QB-HOE-12345-00, indica que la HOE corresponde a la inspección del número de parte 12345, y **00** es la primera emisión de éste número de parte con dicho incidente.

QB-HOE-12345-01, mismo número de parte, pero existe un cambio ya sea en los incidentes, el método de inspección, criterio de selección, criterio de aceptación o cualquier condición que haya modificado la forma de inspeccionar dicho incidente en éste número de parte.

Nota 3: En el caso de formatos relacionados con algún procedimiento o instrucción de trabajo se debe colocar las siglas QB seguido de las letras FR manteniendo el resto del código del procedimiento del cual emanan, agregando un número consecutivo en seguida del mismo.

QB-XX-Y-ZZ-YY

Nota 4: Para el caso de los documentos que se requiera tener en más de un idioma se deberá colocar la E al final del código para especificar que es en español y en el otro idioma se colocará la letra inicial del mismo en el idioma español, por ejemplo:

QB-XX-Y-ZZ-YY-E / QB-XX-Y-ZZ-YY-I

Nivel de revisión:

YY= La emisión se identificará con 00, la primera revisión con 01 y así sucesivamente. En los formatos tanto el código como el nivel de revisión van en la esquina superior derecha.
El encabezado del documento debe contener:

TIPO DE DOCUMENTO	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	
Código: Rev.: AA	
Fecha de emisión: DD-MM-AAAA	
Fecha de revisión: DD-MM-AAAA	

Nota 1: Si se trata de la primera emisión se escribirá N/A en la fecha de revisión.

Nota 2: Solo para el encabezado de un documento se debe utilizar la tipografía concielian y en logotipo.

6.3 Estructura de los documentos:

Jefe de gestión de la calidad: Estructurar los procedimientos o instrucciones de trabajo de la siguiente manera:

- **Objetivo:** Donde se plasma de manera breve y clara lo que se debe lograr con el documento.
- **Alcance:** Hasta donde llegará nuestro procedimiento o instrucción de trabajo.
- **Definiciones:** En esta sección se colocan todas las definiciones necesarias para el entendimiento del procedimiento o instrucción de trabajo de la siguiente manera:
Aspecto de definir: Descripción específica del mismo.
- **Responsabilidades:** En esta sección se describen las responsabilidades específicas de las partes involucradas con el siguiente formato:
Puesto: Describir las responsabilidades comenzando siempre la oración con un verbo en infinitivo.
- **Documentos de referencia:** Son documentos internos o cuando aplique en externos relacionados con un procedimiento o instrucción de trabajo, y se sigue la siguiente estructura:

Documento

Código

- **Procedimiento:** En esta sección se desarrollan las actividades en una secuencia lógica.

- **Registros asociados:** Registros controlados utilizados para el desarrollo de las actividades descritas, estos pueden o no ser emanados directamente del procedimiento o instrucción de trabajo y deben de llevar la siguiente estructura;

Registro

Código

- **Control de cambios:** Tabla de control de cambios con la siguiente estructura;

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00 o Número de Revisión	Fecha de creación o la modificación	Emisión o creación de documento, o Información breve sobre el cambio realizado en el documento.	Nombre de la persona que emite o realiza el cambio al documento.

6.4 Estructura para la elaboración de matriz de competencia mínima requerida para el puesto:

Puesto.

Educación, formación y experiencia.

Objetivo del puesto.

Responsabilidad, autoridad y roles pertinentes.

6.5 Estructura para la elaboración de hojas de operación estándar:

Región

Número de OV/OA

Número(s) de parte(s)

Nombre(s) de la(s) parte(s)

Control para clientes (RAN, Lote, serial, etc.)

Planta

Proveedor

Incidentes

Fecha de inicio

Tipo de servicio

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Marcado de piezas OK

Identificación de caja OK

Marcado de piezas NG

Identificación de cajas NG

Sustancias químicas

Herramientas – mobiliario

Instrumentos de medición

Código de HOE

Revisión

Foto de la pieza

Iluminación OK (si/no)
Espacio reducido (si/no)
Material pesado (si/no)
Otros riesgos (especifique)
Situación anormal o casos especiales
Complejidad del servicio (A-B-C)
Nivel de inspector requerido (I-L-U)
Pieza /hora (si aplica)
Uso de masters:

6.6 Estructura para los registros y documentos independientes:

- Los registros deberán contener la información que se menciona en el procedimiento de Información documentada QB-PR-A-01.

7 Registros asociados:

7.1 No se tienen registros asociados.

8 Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
01	31-08-15	Se agregó FT=Formato emanado de una instrucción de trabajo	Rubén Wong Castañeda
02	03-12-17	Se eliminó descripción de puesto y quedo matriz de competencia mínima requerida para el puesto	Rubén Wong Castañeda
03	03-07-18	Cambio en la codificación de las HOE	Omar Lujan
04	10-04-19	Ajuste en todo el instructivo para alinearlos a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015	Arturo Wong Castañeda
05	03-08-2021	Se agregan los Documentos independientes y las Matrices de información a los tipos de documentos con su código, se especifica la estructura de los procedimientos o instrucciones de trabajo.	Alvaro Noriega Gallegos
06	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes