

## Sección IV

### 7. Apoyo

#### 7.1 Recursos

##### 7.1.1 Generalidades

Los recursos económicos y financieros requeridos por la organización para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad para cumplir con los requisitos del cliente y, así aumentar la satisfacción, se obtienen a partir de la elaboración y administración del presupuesto de ingresos-egresos que se elabora de manera anual consultando el procedimiento Control de presupuesto (QB-PR-A-13) y en cuanto a proveedores externos conforme se determina en el punto 8.4 del presente manual.

##### 7.1.2 Personas

Se cuenta con un organigrama administrativo y operativo (QB-DI-A-01) por medio del cual QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

##### 7.1.3 Infraestructura

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad del producto y servicio prestado mediante las siguientes actividades:

- a) Edificio (oficinas); el personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. es responsable de notificar al director administrativo cualquier desperfecto o desvío que se identifique en el edificio con el propósito de que se tomen las acciones y decisiones correspondientes, solicitando apoyo por parte de la alta dirección.

Para el caso de los servicios que se prestan en instalaciones del cliente QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. solamente tiene la responsabilidad de mantener limpia y organizada el área asignada para el desarrollo de las actividades y de no dañar ninguna instalación ya que el cliente es el responsable del mantenimiento del inmueble.

Servicios asociados; las bodegas de trabajo propiedad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se deberán verificar con el formato checklist de condiciones de área de trabajo (QB-FI-O-24) según la frecuencia establecida en dicho formato (cuando aplique).

- b) Equipos; para los equipos de cómputo se les da mantenimiento preventivo de manera interna con el formato (QB-FI-A-26) mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o externa conforme al programa de mantenimiento del equipo de cómputo (QB-FI-A-06). Por la naturaleza del servicio prestado el uso de herramientas o equipos adicionales son utilizados de manera esporádica por lo que QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. V se asegura de mantenerlos disponibles y en buen estado confirmando su funcionalidad antes de iniciar el servicio y si fuera necesario cambiar o sustituirlos por nuevos.
- c) Recursos de transporte; a las unidades de transporte se les da mantenimiento periódico de acuerdo a lo sugerido por el fabricante. Estos mantenimientos son realizados por la agencia o taller mecánico, dejando registro de los mismos a través del formato de mantenimiento vehicular (QB-FI-O-21). Además, se lleva un control del rendimiento de las unidades con el registro consumo de gasolina (QB-FI-O-22) y un check list de mantenimiento autónomo de vehículos (QB-FR-A-16-02).

Para definir la frecuencia de los mantenimientos se considera la periodicidad de tiempo (en base al manual de usuario del vehículo) y el kilometraje que se obtiene de la aplicación Edenred al formato de mantenimiento vehicular QB-FI-O-21 con el objetivo de que sea de forma preventiva por parte del responsable de logística vehicular.

- d) Tecnologías de la información y la comunicación; los medios de comunicación tales como celular, internet y correo electrónico no cuentan con un programa de mantenimiento, pero en caso de daño o mal funcionamiento, estos son sustituidos o se le llama al prestador de servicio para la atención del problema.

## 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos con el fin de lograr la conformidad inspección y/o re trabajo de piezas propiedad de nuestros clientes dentro del territorio nacional. Para tal efecto se requiere contar con un ambiente de trabajo limpio y ordenado por lo que se realizan verificaciones de condiciones tales como iluminación, clima extremo o áreas riesgosas. Para el caso de instalaciones de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se registran en el checklist de condiciones de área de trabajo (QB-FI-O-24) y para el caso de instalaciones del cliente a través de la apertura de servicios (QB-FI-O-09) en cada servicio.

Se realizan evaluaciones de iluminación periódicas y aleatorias a plantas donde otorgamos servicios según sea necesario, usando nuestro medidor de luminosidad y registrando los resultados en la lista de verificación de nivel de iluminación en las zonas de trabajo (QB-FI-A-12) y si se detecta alguna condición no apta para laborar

se informa al cliente para tomar las medidas pertinentes o se realiza la corrección en caso de ser instalaciones de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Adicionalmente se realiza la encuesta de satisfacción del personal (QB-FI-O-16) de manera semestral con el propósito de tener un panorama acerca de la percepción que tiene el personal respecto a las condiciones laborales en las que se desarrollan.

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. está muy pendiente de cumplir con los aspectos de seguridad para lo cual entregan los equipos de protección personal definidos en las hojas de operación estándar conforme al número de parte a inspeccionar, así como en la promoción de actividades sociales y deportivas enfocadas a incentivar un ambiente de trabajo agradable.

## 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

### 7.1.5.1 Generalidades

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina y proporciona los recursos de seguimiento y medición necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad con los requisitos del servicio.

Cuando aplique el uso de estos equipos se asegura que sean apropiados para el tipo específico de actividades, así como su idoneidad. Esto se encuentra definido desde las aperturas de servicio (QB-FI-O-09) y las hojas de operación estándar (QB-FI-O-03-E/I) correspondientes, mencionando a su vez las actividades de medición y seguimiento pertinentes.

### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Dentro de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. la trazabilidad de las mediciones NO es un requisito ni considerada parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados, sin embargo, se cuenta con equipos de seguimiento y medición que de manera particular que pudieran ser utilizados en algunos servicios y por tal motivo se controlan de la siguiente manera:

Por medio del programa de calibración de equipo de medición (QB-FI-O-17) se define la frecuencia de calibración y/o verificación de los mismos considerando factores como: frecuencia de uso, desgaste natural y/o requerimiento del cliente y éstas se realizan comparándolos contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales. Cuando el servicio requiera realizar alguna medición y los equipos sean proporcionados por el cliente, es responsabilidad de ellos realizar las calibraciones y/o verificaciones que consideren necesarias.

Las calibraciones /verificaciones son realizadas de manera interna o externa según sea el caso a través de un laboratorio certificado o por medio del informe de calibración (QB-FI-A-25) en base a lo programado.

Es responsabilidad de los usuarios de los equipos, informar cuando los mismos presenten daños o inconsistencias en las lecturas con el fin de que el personal de administración o calidad tomen las acciones convenientes.

Los equipos son grabados o identificados de la manera más apropiada de acuerdo con el tipo de instrumento y/o su uso con un número irrepetible, en el programa de calibración de equipo de medición (QB-FI-O-17) se encuentra listada la fecha en la cual requiere ser calibrado/verificado, así como el estado de los mismos y es responsabilidad del jefe de gestión de la calidad asegurar el cumplimiento de las fechas programadas.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. hace consciente al personal usuario del equipo de medición de la importancia, cuidado y buen uso que hay que dar a los mismos con el fin de que se protejan contra ajustes, daños y deterioro durante la manipulación.

El jefe de gestión de la calidad mantiene los registros de calibración/verificación necesarios para asegurar que los equipos cumplen con los rangos establecidos. Si se detecta que el equipo no está midiendo conforme a estos rangos, se determinan las acciones a tomar con dicho equipo y sobre cualquier producto afectado como lo establece el procedimiento de control de salidas no conformes (QB-PR-A-02).

Para la prestación del servicio de inspección/re trabajo en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no se requiere de programas informáticos, en caso de que esta condición se modifique se llevarán a cabo los cambios necesarios.

## 7.1.6 Conocimientos de la organización

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad del servicio de manera documental por medio de procedimientos, instructivos, HOE's, ayudas visuales, normas, manuales, etc. y son puestos a disposición de los interesados en la medida que sea necesario.

Para el caso de los conocimientos y experiencias no documentadas tales como: buenas prácticas, lecciones aprendidas de fracasos, lecciones de éxito, mejoras en los procesos, etc. se realizará mínimo una sesión de manera anual con los responsables de área y/o supervisores para que de manera vivencial se expongan y retroalimenten estos conocimientos con el resto del personal. Con el propósito de preservar estos conocimientos se documentará esta información a través de

cualquier medio que se considere pertinente como minutas, video, audio y con ello abordar de manera adecuada una nueva necesidad y/o tendencia cambiante.

## 7.2 Competencia

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V, se asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto o al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad es competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Estas competencias se encuentran definidas en la matriz de competencia mínima requerida para el puesto (QB-MI-A-06).

Para asegurarse de la competencia del personal de nuevo ingreso que se contrata para el puesto de inspector y líder, se aplica el examen de medición rápida habilidades (QB-FR-A-04-03) considerando un nivel mínimo aceptable de **60 %** en el caso de inspectores y líderes el cual consta de una serie de evaluaciones con las cuales se pretende demostrar si la persona a ser contratada cumple con el perfil especificado en la matriz de competencia mínima requerida para el puesto (QB-MI-A-06). Para el personal que se contratará para un puesto diferente al de inspector y líder, se aplicarán los exámenes correspondientes, si hay un aspecto con una calificación menor que afecte al desempeño de la persona en la actividad a realizar, entonces éste debe ser incluido en su programa de capacitación a un nuevo puesto (QB-FR-A-04-01) para que reciba la capacitación en la etapa de entrenamiento.

La necesidad de capacitación o formación requerida para el personal se identifica a través de: resultados de no conformidad de la inspección realizada, no conformidades reportadas por los clientes respecto a violaciones a sus reglamentos, resultados de las evaluaciones realizadas para el ingreso del personal y aquellos aspectos que el jefe inmediato detecte durante el desarrollo de las actividades. Una vez identificadas las áreas de oportunidad a solventarse se elabora el programa de competencias (QB-FR-A-03-03).

La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas se realiza por medio de: exámenes (teóricos y/o prácticos), listas de asistencia a cursos, observación en campo, diplomas o constancias, etc.

La información documentada apropiada que avala la competencia del personal se encuentra en el expediente del personal y son resguardados por el departamento de gestión de capital humano.

## 7.3 Toma de conciencia

Para lograr la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.



Se les hace saber acerca de la importancia del sistema, como la política de la calidad, objetivos de la calidad, así como su contribución al cumplimiento al ingresar en el curso de inducción por parte de atracción de capital humano.

El personal conoce y es consciente de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, mismas que son consideradas desde el reglamento interior de trabajo.

## 7.4 Comunicación

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina las comunicaciones internas y externas pertinentes a su sistema de gestión de la calidad a través de las interacciones de procesos las cuales son definidas de manera puntual: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

Adicionalmente se realizan juntas o reuniones periódicas entre el personal y las direcciones con el fin de tratar y dar solución a las inquietudes o dudas relacionadas con el servicio. Dichas reuniones tienen como objeto mejorar la comunicación entre los colaboradores considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

De igual manera se cuenta con teléfonos móviles, radios e Internet para facilitar y hacer más eficaz la comunicación entre el personal.

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. incluye la información documentada requerida por esta norma internacional y la determinada como necesaria para la eficacia del mismo sistema, para lo cual se cuenta con un manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, diagramas de flujo, formatos, registros, etc.

### 7.5.2 Creación y actualización

### 7.5.3 Control de la información documentada

La creación, actualización y control de esta Información documentada se encuentra definida desde el procedimiento de control de la información documentada (QB-PR-A-01).