

## Sección III

### 5. Liderazgo

#### 5.1 Liderazgo y compromiso

##### 5.1.1 Generalidades

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. está conformada por CEO (chief executive officer), Director de administración, Director de gestión de capital humano, Director de comercialización y ventas, Director de sorteo, Gerente de administración, Gerente nacional de sorteo, Gerente de comercialización y ventas, Jefe de gestión de la calidad y el Jefe de gestión de capital humano, quienes proporcionan evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad realizando las siguientes actividades:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; a través de las revisiones por la dirección.
- b) Estableciendo una política y objetivos de la calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. misma que se encuentra declarada desde este mismo documento.
- c) Integrando los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización; visualizados desde el diagrama de interacción de procesos (anexo 1) y su aplicación a través de la interacción de los procesos.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; de acuerdo a los resultados obtenidos y toma de acciones definidas desde el análisis de contexto - acciones para abordar riesgos y oportunidades anexos en las interacciones de procesos.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad; con base a un plan de negocios, presupuesto anual y ajustes necesarios durante las revisiones por la dirección, así mismo de acuerdo a lo definido en el procedimiento control de presupuesto (QB-PR-A-13) y en la sección 7.1 del presente manual.
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos; cumpliendo con lo definido desde la matriz de comunicación anexa en las interacciones de procesos.

- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; por medio del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los objetivos e indicadores de proceso.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; conforme a lo determinado desde el formato matriz de competencia mínima requerida para el puesto (QB-MI-A-06).
- i) Promoviendo la mejora; de acuerdo a los lineamientos establecidos desde el procedimiento de mejora (QB-PR-A-06).
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad; ver formato matriz de competencia mínima requerida para el puesto (QB-MI-A-06).

## 5.1.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque dirigido cliente de la siguiente forma:

- a) Determinando y recopilando los requisitos del cliente en el formato relación de clientes (QB-FR-A-09-02), el formato de apertura de servicio (QB-FI-O-09) y el formato de orden de nuevo servicio (QB-FR-A-09-03-E/I) para asegurar su cumplimiento, así como los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Tomando en cuenta los riesgos y oportunidades definidos desde el análisis de contexto - acciones para abordar riesgos y oportunidades anexos en las interacciones de procesos.
- c) Manteniendo una constante comunicación y acercamiento con el cliente con el propósito de aumentar su satisfacción apoyándonos con la encuesta trimestral mediante el formato de encuesta de satisfacción del cliente (QB-FI-A-02 E/I).

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. establece, implementa y mantiene una política de la calidad en la cual se consideraron factores internos y externos derivados del análisis del contexto de la organización. Así mismo, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, es apropiada al propósito y dirección estratégica de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, todo esto con fin de lograr la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

**“En QUALITY BOLCA, S.A. DE C.V. nos comprometemos a ser una empresa rentable, que entienda y satisfaga los requisitos de nuestros clientes que requieren servicios de inspección y/o re-trabajo de sus piezas, con base en la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y el desarrollo de nuestros colaboradores, considerando los factores internos y externos pertinentes al contexto de nuestra organización”**

Adecuada al propósito de la organización	Servicios de inspección y/o re-trabajo de piezas
Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos	En QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. nos comprometemos a ser una empresa rentable, que entienda y satisfaga los requisitos de nuestros clientes
De mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	... con base en la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad...
Apropiada al contexto de la organización	...considerando los factores internos y externos pertinentes al contexto de nuestra organización.

## 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Se encuentra disponible y documentada desde el manual de la calidad, cuadros en lugares estratégicos de la organización y gafetes de identificación del personal. Para las partes interesadas se encuentra disponible desde la página de internet <http://www.qualitybolca.com> y/o cualquier medio impreso o electrónico que por ellas sea solicitado.

Es un compromiso de la alta dirección que esta política sea comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización (ver interacción del proceso Gestión de la calidad (QB-MI-A-08) así como revisarla para su continua adecuación).

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se ha asegurado de que los niveles jerárquicos de la organización estén definidos a través del organigrama administrativo y operativo (QB-DI-A-01). Las funciones, responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de las personas que ocupan cada uno de los diferentes puestos descritos en el organigrama se encuentran documentadas en la matriz de competencia mínima requerida para el puesto (QB-MI-A-06), esta información es dada a conocer al personal que ocupa el puesto con la finalidad de que se entienda o aclare cualquier duda.

Lo antes mencionado se realiza como medio para promover un enfoque al cliente y asegurar que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantenga cuando existan cambios en el mismo.

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

**6.1.1** QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. planifica su sistema de gestión de la calidad tomando en cuenta la información resultante del análisis realizado al contexto de la organización (ver 4.1), necesidades y expectativas de las partes interesadas (ver 4.2). En base a ello, la alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina los riesgos y oportunidades necesarios de abordar analizando previamente la interacción que se tiene entre ellos y la aplicación con sus procesos.

Esta actividad tiene como propósito:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
  - b) Aumentar los efectos deseables;
  - c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
  - d) Lograr la mejora.
- a) Los criterios para la evaluación de estos riesgos y oportunidades se encuentran definidos en el formato de análisis de contexto - acciones para abordar riesgos y oportunidades anexos en las interacciones de cada uno de los procesos, en base al nivel de riesgo u oportunidad (grado) que se haya determinado y la probabilidad de ocurrencia. De esta manera se genera un impacto el cual es clasificado o jerarquizado para que la alta dirección decida la necesidad y prontitud de su atención. Dicha evaluación contempla lo siguiente:

**Probabilidad de riesgo/oportunidad:** Es la frecuencia o probabilidad de ocurrencia con la que se puede presentar el riesgo o la oportunidad.

**Nivel de riesgo/ oportunidad:** Grado de implicación y su resultado, bueno o malo, determinado por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. respecto al factor o condición identificada.

**Impacto:** Resultado obtenido de confrontar el grado o nivel de riesgo/oportunidad contra la probabilidad de su ocurrencia. (Impacto= Probabilidad de Ocurrencia x Grado).

**Decisión para su atención:** Se asigna un color que identifica el tipo de impacto donde la alta dirección define la viabilidad, prioridad y momento de atención para cada una de las acciones.

**6.1.2** Los riesgos y oportunidades identificados se documentan dentro del mismo formato de análisis de contexto - acciones para abordar riesgos y oportunidades a través del cual se planifican las acciones necesarias para abordarlos considerando que estas acciones se integren e implementen de manera efectiva en los procesos del sistema de gestión de la calidad (ver 4.4.).

La determinación y planificación de acciones para abordar estos riesgos y oportunidades corresponden al impacto potencial en la conformidad de los servicios ofrecidos por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por lo que de manera regular la magnitud del impacto se encuentra asociada a la prioridad de atención de los mismos.

Los dueños del proceso darán seguimiento a que las acciones se cumplan conforme a lo planeado. La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas se realiza de manera semestral por la alta dirección con el fin de monitorear su cumplimiento e implementación efectiva.

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

**6.2.1** La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. define y establece los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para su sistema de gestión de la calidad, asegurando su congruencia con la política de la calidad y teniendo en cuenta los requisitos aplicables para lograr el aumento en la satisfacción de los clientes.

Su seguimiento y medición se realiza y documenta por medio del formato de seguimiento a los objetivos de la calidad (QB-FI-A-01) y son comunicados en los niveles pertinentes. La necesidad de su actualización y/o adecuación se lleva a cabo en los eventos de revisión por la dirección.

**6.2.2** Por medio del mismo formato de Seguimiento a los Objetivos de la Calidad (QB-FI-A-01) QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. planifica cómo lograr sus objetivos de la calidad, considerando para ello:

- a) Qué se va a hacer (objetivo y meta);
- b) Qué recursos se requerirán (recursos o medios);
- c) Quién será responsable;
- d) Cuándo se finalizará (frecuencia);
- e) Cómo se evaluarán los resultados (unidad de medida- U.M.)

## 6.3 Planificación de los cambios.

Cuando la alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determine la necesidad de cambios en su sistema de gestión de la calidad, estos se realizan de una manera controlada considerando los procesos necesarios a través de la planificación de las actividades mediante un diagrama de Gantt o de cualquier otra herramienta que se considere adecuada para tal fin, considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad y la asignación de responsabilidades y autoridades. La alta dirección se asegura de proporcionar los recursos necesarios para que estas actividades se realicen de manera efectiva.

Los cambios documentales se realizan conforme lo establece el procedimiento de control de la información documentada (QB-PR-A-01).