

1. Objetivo:

Determinar y aplicar las actividades enfocadas a demostrar el liderazgo y compromiso de la alta dirección para con el sistema de gestión de calidad y la operación de la empresa.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a la alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

3. Definiciones:

Ver las definiciones de los términos relativos a los datos, la información y la documentación en la Norma ISO 9001:2015.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Riesgos y oportunidades: Efectos potenciales adversas (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).

Autorización: Permiso documentado para una o más personas que especifica los derechos y responsabilidades relacionados con el otorgamiento o negación de permisos o sanciones dentro de una organización.

Requisitos del cliente: Todos los requisitos especificados por el cliente (por ejemplo, requisitos técnicos, comerciales, del servicio y relativos con el proceso, condiciones en términos generales, requisitos específicos del cliente, etc.).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

4. Responsabilidades:

CEO:

Asumir el liderazgo y compromiso del desarrollo e implementación del SGC y la mejora continua de su eficacia.

Alta Dirección:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas al CEO con relación a la eficacia del SGC.
- Asegurar que se establezcan los objetivos, metas y programas de calidad y se asegura de la compatibilidad con el contexto y la dirección estratégica.
- Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización.
- Promover el enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, estos incluyen recursos humanos, habilidades especializadas, tecnología y recursos financieros.
- Comunicar a la organización la importancia de cumplir con los requerimientos tanto del cliente como los legales y reglamentarios.
- Asegurar que el SGC logre los resultados previstos; comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promover la mejora.
- Coordinar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección.

Jefe de gestión de la calidad:

- Solicitar reporte de objetivos de calidad e indicadores de procesos y concentrar esta información.
- Solicitar acciones correctivas por incumplimiento de indicadores.
- Concentrar información relativa a la revisión por la dirección.

Dueños de Proceso:

- Generar información para el cálculo de objetivos de calidad e indicadores de procesos.
- Rendir cuentas ante la alta dirección.
- Analizar causa raíz cuando no se logren sus indicadores.
- Asegurar que se realicen un plan de acción cuando no se logren sus indicadores.

5. Documentos de referencia:

Manual de calidad	QB-MC-A-01-I
Manual de calidad	QB-MC-A-01-II
Manual de calidad	QB-MC-A-01-III
Manual de calidad	QB-MC-A-01-VI
Manual de calidad	QB-MC-A-01-V
Manual de calidad	QB-MC-A-01-VI
Matriz de roles y responsabilidades del SGC ISO 9001:2015	QB-MI-A-01
Interacción del proceso Planificación y dirección estratégica	QB-MI-A-03
Partes interesadas	QB-MI-A-04
Matriz de competencia mínima requerida para el puesto	QB-MI-A-06
Organigrama administrativo y operativo de Quality Bolca S.A. de C.V.	QB-DI-A-01
Control de presupuesto	QB-PR-A-13

6. Procedimiento:

Planeación estratégica

Alta dirección: Establecer una dirección estratégica apropiada al propósito y contexto de la organización la cual incluye:

- Realizar análisis del entorno interno y externo (Contexto).
- Realizar la identificación expectativas y necesidades de partes interesadas.
- Filosofía de la empresa (misión, visión, valores).
- Definir el alcance del SGC.
- Definir los procesos necesarios para la operación.
- Definir el mapa de procesos y su interacción con el SGC.
- Establecer políticas para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa.
- La política de calidad.
- Determinar estrategias de cumplimiento.
- Determinar riesgos, oportunidades y acciones para abordarlos

Esta planeación estratégica se revisa cada 6 meses y el resultado de la revisión se documenta en QB-FI-A-13 Minuta de la revisión por la dirección en conjunto con la alta dirección y dueños de proceso donde se asegura que:

- La planeación es llevada a cabo con la finalidad de cumplir con los requerimientos del SGC y con los objetivos establecidos.
- La integridad del SGC es mantenida cuando se planifican e implementan cambios a éste.

Objetivos e Indicadores

Analizar el historico de años anteriores

Alta dirección: Analizar el historico de resultado de objetivos de calidad e indicadores de proceso de años anteriores, asegurándose de:

- Integrar los requisitos del SGC al proceso de negocios.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión del SGC eficaz y conforme con los requisitos.
- Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- Promoviendo la mejora.

Proponer y documentar objetivos e indicadores para la organización

Alta dirección: Determinar conforme al resultado de la revisión de los resultados históricos si los objetivos de calidad e indicadores de procesos se actualizarán, de ser así, proponer y documentar los cambios en QB-FI-A-01 Seguimiento a los objetivos de calidad e QB-FI-A-04 Seguimiento a los indicadores de proceso respectivamente, asegurándose que dichos objetivos sean:

- Medibles;
- Coherentes con la Política del SGC;
- Ser pertinentes para la conformidad de los servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- Comunicarse;
- Actualizarse, según corresponda.

Esto se comunica a todo el personal de organización para que sepan de la importancia de una gestión eficaz y conforme a los requisitos del SGC; comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a todas las personas que integran la organización.

Seguimiento de objetivos e indicadores

Jefe de gestión de la calidad: Coordinar el seguimiento de objetivos de calidad e indicadores de proceso de manera mensual con todos los dueños de proceso con el fin de monitorear el resultado esperado según la meta definida.

Dueños de proceso: Presentar el resultado de manera mensual de sus indicadores documentado en QB-FI-A-01 Seguimiento a los objetivos de calidad e QB-FI-A-04 Seguimiento a los indicadores de proceso respectivamente.

Alta dirección: Emitir sus comentarios o instrucciones según se requiera durante la junta mensual indicando los compromisos o solicitudes de acciones de mejora quedando esto documentado en la QB-FI-A-09 Minuta de junta.

Acciones correctivas

Dueños de proceso: En caso de que no se cumpla el resultado, realizar un análisis para identificar la causa raíz y generar contramedidas definiendo responsables quedando documentadas en el formato QB-FI-A-34 Gap Análisis.

Jefe de gestión de la calidad: Dar seguimiento al cumplimiento y cierre de las contramedidas documentadas conservando la evidencia.

Responsabilidad y autoridad

Analizar estructura organizacional

Alta dirección: Analizar la estructura organizacional evaluando la necesidad de la organización considerando el costo laboral, el desempeño de la operación y del sistema con el objetivo de identificar si existe la necesidad de puestos claves y/o cambios en la estructura organizacional en base a QB-DI-A-01 Organigrama administrativo y operativo de Quality Bolca S.A. de C.V.

Definir y comunicar puestos y jerarquía.

Alta dirección: Asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización estableciendo los puestos estratégicos para:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurar de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Estos roles, responsabilidades y autoridades están documentadas en QB-MI-A-06 Matriz de competencia mínima requerida para el puesto.

Cumplimiento de roles y responsabilidades.

Alta dirección: Asegurar el cumplimiento de las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de acuerdo a:

- Puesto inspector de calidad: en el formato de Evaluación de Desempeño del Colaborador en un Nuevo Puesto QB-FR-A-04-02.

- Puestos distintos a inspector de calidad: el Programa de capacitación a un nuevo puesto QB-FR-A-04-01

Evaluar el desempeño.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V evalúa el desempeño del personal en base a lo establecido en el procedimiento QB-PR-A-18 Retención de personal.

Recursos y presupuestos

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V planea, verifica, autoriza y realiza ajustes de los recursos y presupuesto en base a lo establecido en el procedimiento QB-PR-A-13 Control de presupuesto.

Revisión de la dirección

Planear las juntas durante el año.

Alta dirección: Realizar la revisión del desempeño del SGC de manera semestral documentando la evidencia en QB-FI-A-13 Minuta de revisión por la dirección.

Determinar el nivel de conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

Estas revisiones incluyen el estado de las acciones de revisiones previas, cambio en las cuestiones internas y externas, desempeño y eficacia del SGC (satisfacción del cliente, logro de objetivos, desempeño de los procesos y conformidad en el servicio, no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento, desempeño de proveedores externos), adecuación de los recursos, eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades y oportunidades de mejora.

Seguimiento a las salidas de la revisión por la dirección.

En QB-FI-A-13 Minuta de la revisión de la dirección se establece como información de salida las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora;
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- Las necesidades de recursos.

Evaluación de la eficacia.

Alta dirección: En caso de que no se cumpla el resultado, realizar un análisis para identificar la causa raíz y generar contramedidas definiendo responsables quedando documentadas en el formato QB-FI-A-34 Gap Análisis.



Procedimiento Planeación y dirección estratégica

Código: QB-PR-A-19
Rev.: 00
Fecha de emisión: 15-05-2023
Fecha de revisión: N/A

Jefe de gestión de la calidad: Dar seguimiento al cumplimiento y cierre de las contramedidas documentadas conservando la evidencia.

7. Registros asociados:

7.1 Minuta de la revisión por la dirección	QB-FI-A-13
7.2 Seguimiento a los objetivos de calidad	QB-FI-A-01
7.3 Seguimiento a los indicadores de proceso	QB-FI-A-04
7.4 Minuta de junta	QB-FI-A-09
7.5 Gap Análisis	QB-FI-A-34

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00	15-05-2023	Por re ingeniería del SGC se emite documento.	Cesar Atla