

Sección VI

9. Evaluación del desempeño.

9.1.1 Generalidades.

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. ha planificado e implementado los métodos de seguimiento, medición y análisis necesarios para asegurar resultados válidos; así como demostrar la conformidad del servicio y de esta manera asegurarse de la eficacia y de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Dentro de los mismos métodos se encuentra definido cuándo y cómo se debe llevar a cabo este seguimiento y medición. Los resultados de los procesos son analizados por medio de las técnicas estadísticas y o algún otro método que se considere pertinente conforme a las condiciones que se presenten. Los resultados son conservados como evidencia objetiva de que se llevó a cabo su evaluación y medición.

9.1.2 Satisfacción del cliente

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. realiza seguimiento de la percepción de sus clientes respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, aplicando por lo menos una vez al trimestre el cuestionario de satisfacción del cliente (QB-FI-A-02). Una vez obtenidos los datos, son analizados para llevar a cabo las acciones de mejora, preventivas o correctivas según sea el caso.

Adicional a las encuestas, durante las reuniones con los clientes, se anotan los comentarios respecto al servicio para de igual manera tomar las acciones pertinentes con el propósito de incrementar su satisfacción.

9.1.3 Análisis y evaluación

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina, recopila y analiza los datos referentes a la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y del servicio prestado e información de los proveedores con el fin de demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los datos de los proveedores referentes a su comportamiento son analizados y el resultado retroalimentado a ellos y así contar con una base de proveedores más confiable; de la misma manera se analiza la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y de los productos, con el objeto de medir su desempeño.

Análisis y evaluación del desempeño de los procesos

Cada uno de los responsables de los procesos realiza el seguimiento de acuerdo a lo planificado en los procedimientos, instrucciones de trabajo y/o planes de calidad, según aplique. La medición del proceso se lleva a cabo por medio de los indicadores definidos y que están documentados en formato de seguimiento a los indicadores de proceso (QB-FI-A-04). Mensualmente la alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. revisa los resultados de los indicadores con el objetivo de verificar si el proceso tiene la capacidad de alcanzar los resultados planificados y en caso de que estos resultados no se alcancen se realizan las correcciones y acciones correctivas necesarias para asegurar la conformidad del producto. Las correcciones y acciones realizadas son presentadas a la alta dirección durante la revisión de la dirección.

Análisis y evaluación del desempeño del servicio.

Los inspectores de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. son los responsables de verificar que las piezas cumplan con los aspectos de calidad especificados por el cliente y los cuales están mencionados en las hojas de operación estándar correspondiente, una vez inspeccionado o re-trabajado el material lo someten para su liberación al personal asignado para ello.

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades se analizan en los eventos de revisión por la dirección o antes si es necesario.

9.2 Auditoría interna

9.2.1 En QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se llevan a cabo auditorías internas de manera planificada de acuerdo a la frecuencia indicada en el programa anual de auditoría interna (QB-FR-A-07-01) para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y los requisitos de esta norma internacional; y se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 El programa anual de auditoría interna (QB-FR-A-07-01) se elabora dentro de los tres primeros meses del año, tomando en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

En el procedimiento de auditorías internas (QB-PR-A-07) se define la metodología a utilizar, así como los criterios para la selección de auditores, las responsabilidades y requisitos para la planificación, ejecución y cierre, considerando la información documentada necesaria como evidencia de su implementación efectiva.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. realiza por lo menos una vez al semestre un evento de revisión de la dirección para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad en alineación continua con su dirección estratégica dando seguimiento a los objetivos e indicadores de medición definidos.

Adicionalmente y de manera mensual se lleva a cabo la revisión de los objetivos de la calidad y los indicadores de los procesos con el propósito de asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y en caso de incumplimiento se tomen las acciones correctivas que correspondan.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Por medio de la minuta de la revisión de la dirección (QB-FI-A-13) se mantiene evidencia de las revisiones realizadas. La planificación y ejecución se lleva a cabo contemplando los siguientes aspectos de revisión como información de entrada:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - Las no conformidades y acciones correctivas;
 - Los resultados de seguimiento y medición;
 - Los resultados de las auditorías;
 - El desempeño de los proveedores externos;
- La adecuación de los recursos;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

En la misma minuta de la revisión de la dirección (QB-FI-A-13) 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.

10. Mejora

10.1 Generalidades

10.1 Generalidades

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. determina, selecciona e implementa las oportunidades de mejora o cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello se cuenta con un procedimiento de mejora continua (QB-PR-A-06) el cual establece los lineamientos para que estas mejoras sea implementadas conforme a su viabilidad, con el fin de:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras;
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. llevará a cabo acciones correctivas de acuerdo a lo determinado en el procedimiento de no conformidad y acción correctiva (QB-PR-A-05) y no conformidad y acción correctiva general (QB-PR-A-14) con objeto de evitar su ocurrencia y/o recurrencia.

Para el mejor control y seguimiento de las acciones correctivas documentadas se tiene definido el formato de control de reportes de no conformidad y acción correctiva (QB-FR-A-05-02).

10.2.2 Por medio del reporte de no conformidad y acción correctiva (QB-FR-A-05-01) se registra y conserva evidencia documentada de las acciones tomadas derivadas de una no conformidad por queja del cliente y/o fuga de material; y por no conformidad de auditoría externa; y para incumplimiento a un indicador de proceso, objetivo de calidad y no conformidad de auditoría interna se registran en el formato Gap análisis (QB-FI-A-34).

10.3 Mejora continua

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, dando seguimiento a los objetivos de la calidad e indicadores de proceso, determinando las causas y tomando acciones para eliminar las no conformidades detectadas, realizando auditorías internas, analizando y evaluando datos, asegurando que se realizan las acciones correctivas como sea necesario y por medio del seguimiento de las revisiones de la dirección.

8.6 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
1	5-03-2012	Seccionar el manual de la calidad para mejorar el control del mismo. Incluir lo referente al proceso de maquinados y revisión general del mismo (ver textos en "negritas")	Rubén Wong Castañeda
2	30-06-2012	Inclusión del aspecto de liberación del material posterior a la inspección/retrabajo/maquinado como resultado de un producto no conforme, sección afectada IV.	Lizette Wong López
3	27-12-2012	Cambio en el Organigrama de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se incluyen los puestos de Capturista de Datos y Coordinador de Calidad, sección afectada IV.	Rubén Wong Castañeda
4	8-12-2012	Cambio de frecuencia en la Junta de Revisión de Dirección, de 3 a 6 meses, sección afectada III.	Rubén Wong Castañeda
5	26-07-2013	Cambio en el Proceso de compras ya que cambio Procedimiento, sección afectada V.	Rubén Wong Castañeda
6	14-08-2014	Cambio en los integrantes de la Alta Dirección, sección afectada III.	Omar A. Lujan Dávalos
7	14-08-2014	Cambio en la Infraestructura y Ambiente de Trabajo, sección afectada IV.	Omar A. Lujan Dávalos
8	14-08-2014	Cambio en Planificación del Servicio y Preservación del Producto, corrección de códigos de formatos, sección afectada V.	Omar A. Lujan Dávalos
9	14-08-2014	Cambio en el Organigrama y Mapeo de Procesos, sección afectada VI.	Omar A. Lujan Dávalos
10	10-03-2015	Cambio en el Organigrama (se integra auxiliar de sistemas) sección afectada VI.	Omar A. Lujan Dávalos
11	16-04-2015	Cambio en Infraestructura por Mto. Interno de PC sección afectada VI.	Omar A. Lujan Dávalos
12	27-08-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por eliminación del Proceso de Maquinados Sección afectada I.	Omar A. Lujan Dávalos
13	27-08-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por eliminación del Proceso de Maquinados Sección afectada II.	Omar A. Lujan Dávalos
14	27-08-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por eliminación del Proceso de Maquinados	Omar A. Lujan Dávalos

		Sección afectada III.	
15	27-08-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por eliminación del Proceso de Maquinados Sección afectada IV.	Omar A. Lujan Dávalos
16	27-08-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por eliminación del Proceso de Maquinados Sección afectada V.	Omar A. Lujan Dávalos
17	27-08-2015	Cambio en el alcance de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. por eliminación del Proceso de Maquinados Sección afectada VI.	Omar A. Lujan Dávalos
18	27-01-2018	Cambio a todas las secciones del manual de calidad por adecuación a los estándares de la norma ISO:9001-2015.	Alvaro Noriega Gallegos
19	17-04-2019	Cambio a todas las secciones del manual de la calidad por adecuación a nombre del personal conforme al organigrama.	Alvaro Noriega Gallegos
20	19-07-2021	Sección afectada I, en apartado II Antecedentes históricos, se elimina la palabra outsourcing de personal.	Ivonne Tenorio
21	25-03-2022	Sección afectada III, apartado 5. Liderazgo, 5.1 Liderazgo y compromiso, 5.1.1 Generalidades. Se integra el puesto "Gerente de Administración" a la alta dirección.	Diana Castillo
22	02-02-2023	Se modifica la sección I - IV. Política y objetivos de la calidad. Se actualizan los objetivos. Se modifica la sección II - 4. Contexto de la organización; 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. Se modifica apartado 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos; 4.4.1 Procesos definidos en Quality Bolca. Se modifica la sección VI – Anexo 1	Nancy Reyes
23	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
24	22-05-2023	Por re ingeniería del SGC se actualizan las seis secciones del presente manual y se modifica el anexo I Diagrama de interacción de procesos.	Nancy Reyes
25	26-06-2023	De las seis secciones del presente manual se eliminan los prefijos del alcance de la organización	Nancy Reyes
26	05-09-2023	Se modifica la sección IV requisito 7.1.3 Infraestructura inciso C agregando la siguiente descripción al texto "y un check list de mantenimiento autónomo de vehículos (QB-FR-A-16-02).	Cesar Atla
27	05-03-2024	Se modifican las siguientes secciones: - Sección I , cláusula IV Política y objetivos de la calidad, se elimina "la utilidad neta" del primer objetivo de la calidad cambia a "Incrementar la rentabilidad del negocio". Sección III , 5.1.1 Generalidades; 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Sección IV , 7.1.3 7.1.3 Infraestructura. Sección V , 8.1 Planeación y control operacional, 8.5.2 Identificación y trazabilidad y 8.6 Liberación de los productos y	Ana Rodríguez

		servicios. Sección VI , se actualiza cuadro de control de cambios.	
28	08-07-2024	Se modifica lo siguiente: -Sección II, 4. Contexto de la organización, 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. Se agrega "incluyendo la enmienda relacionada con el cambio climático"	Ana Rodríguez

ANEXO I DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS

