

### 1. Objetivo:

Establecer un procedimiento documentado para determinar, seleccionar e implementar las oportunidades que mejoren, optimicen o simplifiquen los procesos de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. con el propósito de fomentar la participación de todo el personal en esta actividad de forma individual o en equipo.

### 2. Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todas las ideas y actividades propuestas por el personal y que mejoren una condición actual del servicio y/o del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. Nada en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. tiene intención de comprometer la seguridad, calidad de nuestros procesos, el ambiente laboral y a nuestros colaboradores.

Cualquier idea que impacte negativamente en lo descrito en este alcance y/o al medio ambiente será excluida del programa de mejoras.

### 3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

**Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño de nuestros procesos.

QUALITY BOLCA mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad considerando los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de la revisión por la dirección y las áreas de oportunidad de auditorías de manera semestral, para determinar si hay necesidades u oportunidades que se deban considerar como parte de la mejora continua deberán quedar documentadas en la QB-FI-A-13 Minuta de revisión por la dirección las cuales serán revisadas como entradas en la revisión por la dirección siguiente.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Clasificación de tipo de mejoras (rubros):** En Quality Bolca, para efectos de este procedimiento existen 4 tipos de clasificación (Mejora de Ahorro económico, Mejora a Sistema, Mejora Ambiental y Mejora Indirecta).

**Mejora de Ahorro económico:** Se les denomina así a aquellas que generan un ahorro tangible y directo a la empresa.

**Mejora a Sistema:** Son aquellas que facilitan el trabajo diario, ahorran tiempos, ayudan a la conveniencia, adecuación y/o la efectividad de nuestro sistema de gestión de calidad, mejoran el servicio para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, corrige, previene o reduce riesgos.

**Mejora Ambiental:** Son aquellas que buscan mitigar el impacto negativo de cualquier actividad en el medio ambiente y/o mejorar para crear un entorno más saludable y sostenible.

## Procedimiento Mejora continua

Código: QB-PR-A-06  
Rev.: 08  
Fecha de emisión: 11-11-2017  
Fecha de revisión: 30-10-2024

**Mejora Indirecta:** Son aquellas que se pudieran considerar intangibles pero benéficas para la organización y no entran dentro de las 3 clasificaciones anteriormente mencionadas. Por ejemplo: Beneficio en el ambiente laboral, la imagen de la organización, o bien, cualquier cambio que pudiera considerarse mejoramiento para QB.

**Comité evaluador:** Equipo integrado por el CEO y las direcciones de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

**Comité de manejo de mejora:** Equipo multidisciplinario definido en el presente procedimiento.

**Reconocimiento:** Puede ser una felicitación, un diploma o un reconocimiento en dinero y/o especie.

#### 4. Responsabilidades:

##### Jefe de gestión de la calidad:

- Asegurar el cumplimiento en tiempo y forma de lo definido en el presente procedimiento dando seguimiento del mismo.

##### Analista/Auxiliar de Gestión de la Calidad:

- Realizar y enviar la convocatoria anual de mejora continua y asegurarse que todo el personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. tiene conocimiento de dicha convocatoria, dando a conocer las bases del concurso.
- Monitorear la aplicación del registro de mejora continua para dar seguimiento al estatus de las propuestas.
- Revisar que las propuestas recibidas en la aplicación del registro de mejora continua sean del año en curso (periodo de enero a diciembre), en caso de detectar propuestas fuera del periodo mencionado y/o se encuentre evidencia se declinará en automático.
- Dar seguimiento y asegurar la implementación de la mejora de manera mensual en un periodo de tres meses posterior a cuando el comité acepte la mejora, verificando el involucramiento de todos los integrantes del equipo cuando sea aplicable (de no haber involucramiento y seguimiento de los participantes, la mejora será cancelada).

##### Gerentes y/o jefes de departamento:

- Asegurarse de que todo su personal conoce la convocatoria y la aplicación del Registro de Mejora QB-FR-A-06-01.
- Fomentar y apoyar la implementación de las ideas de mejora continua entre todo su personal.

##### Supervisores:

- Dar a conocer a los inspectores de calidad la convocatoria de mejora continua con el fin de motivar a la participación e implementación de mejoras en sus estaciones de trabajo.

## Procedimiento Mejora continua

Código: QB-PR-A-06  
Rev.: 08  
Fecha de emisión: 11-11-2017  
Fecha de revisión: 30-10-2024

- Generar mejoras e implementarlas. Así como apoyar a documentar e implementar las ideas generadas por su personal, enviando la información para su registro y envío de la propuesta.

### Comité de manejo de mejora:

- Se reunirá el último viernes del mes transcurrido a revisar la propuesta para tomar la decisión de aceptar o declinar la mejora.
- Analizar si la propuesta es viable, considerando lo establecido en el presente documento y/o que no impacte negativamente al "alcance" establecido en este procedimiento. El comité de manejo de mejora está integrado por el titular de:
  1. Ejecución del servicio (Gerente nacional de sorteo).
  2. Sistema de Gestión de calidad (jefe de gestión de calidad).
  3. Gestión de capital humano (jefe de gestión de capital humano).
  4. Administración y finanzas (jefe de facturación y cobranza).
  5. Servicio al cliente (jefe de servicio al cliente).
  6. Tecnologías de la información (Analista de tecnologías de la información).
  7. Planeación del servicio (Gerente de administración).
  8. Captura (Analista de captura de datos).

### Notas:

- En caso de que algún titular del comité de mejora no pueda asistir a las reuniones definidas, podrá asignar un representante que tenga la capacidad de tomar decisiones. De lo contrario al no haber algún representante se tomará solo en consideración el voto del personal que participe en la reunión.
- En caso de no contar con la asistencia del 75% de los integrantes del comité se cancelará la revisión de las propuestas de mejora continua.
- En caso de que no se llegue a un acuerdo sobre la aprobación de mejoras al 100% se considerarán la mayoría de votos a favor.

### Personal participante:

- Registrar, enviar e implementar propuestas de mejora.

### Comité evaluador:

- Seleccionar las propuestas ganadoras que fueron efectivas e implementadas por el personal participante y en su momento a otorgar.

### Gestión de Capital Humano y/o Sistema de Gestión de Calidad:

- Coordinar y llevar a cabo el evento anual de entrega de reconocimientos al personal cuando así aplique.
- Hacer llegar un reconocimiento a todo el personal que realice una propuesta de mejora.

### 5. Documentos de referencia:

Organigrama administrativo y operativo

QB-DI-A-01

### 6. Procedimiento:

#### 6.1 Personal participante.

##### PASOS A SEGUIR PARA CONCURSO DE MEJORA CONTINUA

- Piensa en una idea o actividad que mejore una condición actual de entorno laboral, del servicio a prestar por parte de QB, rentabilidad de la empresa, ambiente laboral y/o del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar que tu idea de mejora cumpla con lo establecido en este procedimiento.

##### Notas:

Las propuestas pueden ser individual o en equipo de hasta 5 personas y pueden participar en cualquiera de los cuatro rubros establecidos, dirigiéndola a solo uno de ellos. La participación no es limitativa, puedes ingresar las mejoras que desees.

La propuesta de mejora continua, solo podrá participar si se registra en el mismo año (periodo de enero a diciembre) en que se está llevando a cabo, en caso contrario será declinada de manera automática por el jefe, analista y/o auxiliar de Gestión de la Calidad, en un primer filtro.

- Realiza un análisis completo según lo requiera tu idea en el que se vean plasmados todos los beneficios que se van a obtener con su implementación, el cual deberás adjuntar en formato PDF en el registro de la app de mejora continua.

Nota: Escalar la revisión de la propuesta de mejora continua con su Gerencia y/o Dirección correspondiente cuando ésta requiera inversión antes de registrarla en la aplicación.

- Ingresar la información a la app de mejora continua
- Identificar e ingresar en el icono de Registro de mejora continua ubicado en su equipo de cómputo.
- Llenar completa y correctamente el Registro de mejora QB-FR-A-06-01 explicando la situación actual y la propuesta a mejorar.
- Adjuntar el análisis de tu propuesta de mejora en formato PDF.
- Da clic en enviar y confirma el envío recibiendo un correo de confirmación.

Notas: Recibirás un correo de confirmación o rechazo de tu propuesta el último viernes de cada mes. Tienes un máximo de tres meses para llevar a cabo la implementación y monitoreo de efectividad de tu mejora continua.

Al validar que la mejora fue efectiva ésta participara en el concurso anual.

#### 6.2 Puntos críticos a considerar

- La mejora no procede cuando;

## Procedimiento Mejora continua

Código: QB-PR-A-06  
Rev.: 08  
Fecha de emisión: 11-11-2017  
Fecha de revisión: 30-10-2024

1. Sea una omisión de tus responsabilidades y/o actividades.
  2. Sea para cierre de una No conformidad (hallazgo en auditoría interna o externa, fuga de material, reclamo de cliente, incumplimiento de objetivo de calidad e indicador de proceso).
- La mejora si procede cuando;
    1. Facilite el trabajo.
    2. Ahorre tiempo.
    3. Genere un ahorro económico.
    4. Sea algo nuevo que no exista dentro de QB.
    5. Que aporte un beneficio.
    6. Contribuya al medio ambiente.
    7. Implique un cambio en la forma de trabajo para garantizar la no reincidencia de una no conformidad.
  - Una vez aceptada la propuesta de mejora tendrá un periodo inicial de 15 días para llevar a cabo su implementación y tres meses para validar su efectividad, dándole seguimiento mensualmente. En caso de que la mejora sea rechazada, recibirá un correo de notificación de rechazo con la justificación del por qué no se aceptó.
  - Cualquier situación no prevista en esta convocatoria se decidirá por el comité de manejo de mejora en caso de no tener solución se escala al comité evaluador para su revisión.

### 6.3 Consideraciones generales.

- En caso que no se tenga considerado algún criterio de los anteriormente mencionados, se revisará con el comité de manejo de mejora para definir si se agrega al presente documento.
- En caso de que la propuesta de mejora se haya implementado y posterior se detecte que ya no es funcional, no se le da el seguimiento o no da el beneficio esperado, el jefe, analista y/o auxiliar de Gestión de la Calidad deberá notificar a la dirección correspondiente de acuerdo a la mejora, que será cancelada y notificará al comité de mejora continua.
- El premio se entrega por equipo, independientemente de la cantidad de personas que lo integren.

### 7. Registros asociados:

Registro de Mejora	QB-FR-A-06-01
Minuta de revisión por la dirección	QB-FI-A-13

### 8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00	11-11-2017	Creación	Álvaro Noriega
01	10-04-2019	Cambio en las bases del concurso y especificación a mayor nivel de detalle de los pasos a seguir.	Álvaro Noriega.

## Procedimiento Mejora continua

Código: QB-PR-A-06  
Rev.: 08  
Fecha de emisión: 11-11-2017  
Fecha de revisión: 30-10-2024

02	18-10-2019	Se realizaron cambios de responsabilidades y se elimina anexo del procedimiento.	Ivonne Tenorio.
03	17-01-2020	Se agrega anexo de pasos a seguir para concurso de mejora continua, se agregan las bases del concurso en este procedimiento y se define dejar solo una convocatoria anual.	Ivonne Tenorio.
04	04-01-2023	Revisión general del documento	Nancy Reyes
05	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
06	16-03-2023	Se elimina la siguiente numeración: 1.0, 2.0, 3.9, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 5.0, 6.1, 6.2, 6.3 y 6.5	Goreti Arias
07	23-11-2023	Se adapta el documento a la nueva modalidad en que se registra la mejora continua, se agregan puntos considerados para definir si una mejora procede o no, se especifica periodo valido para que la mejora participe.	Ana Rodríguez
08	30-10-2024	Revisión general del procedimiento	Paulina Juárez