

Sección V

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

El alcance definido por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. para la prestación del servicio es el de inspección y/o re-trabajo de piezas propiedad de nuestros clientes dentro del territorio nacional, lo cual es coherente con los procesos de Comercialización y ventas, Administración y finanzas, Gestión de capital Humano, Sistema de gestión de calidad, Planeación y dirección estratégica, Ejecución del servicio, Gestión de infraestructura, Planeación del servicio y Control y mejora del servicio definidos desde la interacción de procesos (Anexo I) de la sección VI del presente manual.

Por tal motivo QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. planifica, implementa y controla estos procesos para cumplir los requisitos para la provisión del servicio a través de procedimientos, instrucciones de trabajo, hojas de operación estándar así como formatos y registros que muestren evidencia objetiva y den confianza de que los procesos se llevan a cabo según lo planificado como los reportes diarios (QB-FI-O-01-E/I) físicos o digitales según aplique y/o los concentrados de personal (QB-FI-O-10) donde se registran las actividades de verificación, seguimiento e inspección previamente acordadas con el cliente. QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura que antes de entregar el producto inspeccionado y/o re trabajado cumpla con los controles establecidos (ver instrucción de trabajo inspección y re-trabajo (QB-IT-A-06)).

El método de control del proceso se realiza en base al tiempo o duración del servicio como sigue:

- Servicios mayores a 24 horas: HOE (QB-FI-O-03) donde se determinan los recursos y requisitos, se establecen los criterios de control y calidad necesarios para los procesos que aseguren la correcta aceptación de los productos inspeccionados y/o re trabajados en el servicio. Los recursos necesarios para controlar el proceso de manera efectiva son proporcionados por la administración.
- Servicios menores a 24 horas: En las aperturas de servicio (QB-FI-O-09) donde se tienen considerados los mismos controles y requisitos para dar cumplimiento a la prestación del servicio según lo planificado.

En caso de existir algún criterio particular conciliado previamente con el cliente, es posible la variación del método utilizado.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación entre el cliente y QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se realiza mediante entrevista personal, correos electrónicos, memorándum y medios de comunicación comercial, esta comunicación es relativa a la información sobre el producto o servicio, las consultas, contratos o atención de pedidos, requisitos específicos para cualquier acción de contingencia necesaria, incluyendo sus modificaciones y principalmente solicitándole su retroalimentación y quejas, en caso de que existan.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

El auxiliar de comercialización y ventas y el analista de servicio al cliente es el encargado de asegurar que los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes se determinen incluyendo cualquier requisito legal o reglamentario aplicable.

Esta determinación se puede realizar durante la entrevista personal con el cliente documentando los requisitos especificados y requeridos por él (incluyendo las actividades de entrega y las posteriores a la misma) en los siguientes: formato relación del cliente (QB-FR-A-09-02) y formato orden de nuevo servicio (QB-FR-A-09-03-E/I) cuando se realiza el primer acercamiento con el mismo y una vez formalizado el servicio el supervisor o líder por medio de la apertura de servicio (QB-FI-O-09).

Una vez que QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura que cuenta con la capacidad para cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios solicitados por el cliente se procede a documentar en la hoja de operación estándar (QB-FI-O-03) o en la relación de clientes (QB-FR-A-09-02).

Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, así como los requisitos legales o adicionales determinados por la organización se encuentran mencionados en los documentos del sistema de gestión de la calidad.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 Una vez que se cuenta con la información en la relación del cliente (QB-FR-A-09-02) se actúa de acuerdo a la instrucción de trabajo de inspección y re trabajo (QB-IT-A-06) los datos arrojados son analizados con el fin de informar al cliente si es posible la realización del servicio y/o resolver cualquier diferencia existente entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente antes de comprometerse a otorgar el servicio. En caso de que existan diferencias, estas se negocian con el cliente y el resultado de los acuerdos o las acciones a tomar se

anotan en el formato Cotización Quality Bolca (QB-FI-A-07) y apertura se servicio (QB-FI-O-09).

En caso de que el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, es responsabilidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. documentarlos en las aperturas de servicio (QB-FI-O-09) obteniendo su autorización, por medio de una firma en dicho formato.

8.2.3.2 Dentro de los mismos formatos antes mencionados, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. conserva la información documentada necesaria sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se cambien los requisitos del servicio prestado, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. ya sea por algún requerimiento del mismo cliente o por convenir así a la prestación del servicio, el gerente nacional de sorteo y/o regional de sorteo, supervisor o el líder de planta se asegura de que tanto la apertura de servicio (QB-FI-O-09) y la hoja de operación estándar (QB-FI-O-03) correspondiente sean modificadas y aprobadas por el mismo cliente en caso de que estos cambios afecten al rate, número de personas requeridas o números de parte. En caso de que solo se modifique método de inspección únicamente se modifica la HOE dándola a conocer al personal que realizará las actividades con el objeto de que sea consciente de los requisitos modificados conforme lo establece el procedimiento de control de la información documentada (QB-PR-A-01).

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito de la norma ISO 9001:2015 se excluye debido a que QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no ofrece a sus clientes servicios de diseño o desarrollo de partes, solamente servicios de inspección y/o re trabajos mismos que son realizados en base a especificaciones proporcionadas por los mismos clientes.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos determinando los alcances y controles necesarios en los mismos. Los criterios para evaluar, seleccionar, re evaluar y dar seguimiento al desempeño de los proveedores externos se basa en la capacidad de los mismos para proporcionar procesos, productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos desde el procedimiento de Control de Proveedores (QB-PR-A-08).

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no proporciona directamente a los clientes, por proveedores externos servicios o una parte del servicio en su nombre o representación.

Los proveedores con los cuales ya trabajaba la empresa antes de implementar su sistema de gestión de la calidad y aquellos con los que haya trabajado durante el último año, no requerirán pasar por el proceso de selección, más si deben ser evaluados y re-evaluados para conocer si continúan teniendo la competencia para suministrar productos o servicios conforme lo requiere QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Los resultados y acciones que se originen de la evaluación o re-evaluación en los proveedores, se les dan a conocer a modo de retroalimentación de manera personal, escrita y/o algún otro medio que se considere pertinente. Es responsabilidad del jefe de compras y suministros y/o de la gerencia de administración dar seguimiento a las acciones que se definan.

8.4.2 Tipo y alcance del control

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa su capacidad para entregar productos y servicios conformes a sus clientes mediante los lineamientos establecidos en el procedimiento de control de proveedores (QB-PR-A-08).

Como se menciona en párrafos anteriores, QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no contrata actualmente servicios o procesos externos que afecten a la calidad o capacidad de la empresa para proporcionar servicios de sorteo y/o re trabajo de piezas que cumplan con los requisitos del cliente; en caso de que las condiciones se modifiquen, los documentos del SGC involucrados en dicho cambio serán actualizados y QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se encargará de controlar dichas actividades.

8.4.3 Información para los proveedores externos

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo por medio de la orden de compra (QB-FI-A-19) misma que se elabora derivada de lo solicitado por el personal y que se encuentra registrado en el formato de pedido de insumos e inventario de equipo y herramienta (QB-FI-A-18). Las órdenes de compra extraordinarias ya sea por equipos especiales o montos elevados deben ser autorizadas por el director de administración.

La persona que recibe los insumos, equipos y herramientas es responsable de entregarlos al solicitante una vez que verificó físicamente que los artículos o productos recibidos cumplen con lo especificado en la orden de compra (QB-FI-A-19). Si el producto/artículo/insumo no cumple y éste afecta de manera directa al proceso de sorteo se procederá de acuerdo al procedimiento de control de salidas no

conformes (QB-PR-A-02). En caso de recibir equipos o dispositivos de medición, el jefe de gestión de la calidad es responsable de verificar que cumplan con los requisitos y asegurar que estos sean calibrados antes de su utilización.

Si fuera necesario comunicar algún tipo de requisito particular o especial tales como: competencia requerida de las personas, actividades de verificación o validación que pretenda llevar QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. o su cliente, métodos de aprobación, liberación de los productos o servicios, etc., QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. establecerá esta condición de manera previa comunicándolo a través de un correo electrónico o cualquiera de los otros medios de interacción con el cliente con los que se cuenta.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. implementa la provisión del servicio bajo condiciones controladas mediante la elaboración de la hoja de operación estándar (QB-FI-O-03), la instrucción de trabajo de inspección y re trabajo (QB-IT-A-06) con supervisión constante del personal responsable para asegurar que las actividades se llevan a cabo conforme fueron planificadas y se alcancen los resultados previstos.

Adicionalmente estas condiciones incluyen:

- a) La disponibilidad de información documentada o piezas físicas que describen las características de la inspección y/o re-trabajo a realizar, en las hojas de operación estándar (QB-FI-O-03) se describen las características del servicio y actividades a desarrollar.
- b) La disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición adecuados al servicio prestado; definidos desde el método y proporcionados por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. o el cliente según aplique.
- c) La implementación de actividades de seguimiento y la medición para verificar que se cumplen los criterios para el control de la salida del proceso y los criterios de aceptación para los servicios; definidos desde el método.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; (ver 7.1.3 y 7.1.4).
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; (ver 7.2).
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del

servicio cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores (este requisito se excluye ya que nuestro servicio puede medirse desde todas las etapas del proceso).

- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos; estandarizando el proceso por medio del HOE, capacitaciones permanentes en el método e instrucciones definidas, muestreo de las actividades realizadas para verificar su cumplimiento.
- h) En la instrucción de trabajo de inspección y re-trabajo (QB-IT-A-06) se tienen definidas las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. identifica por medio de tarjetas el estado del producto propiedad del cliente, desde su recepción, durante la inspección y/o re trabajo hasta su entrega final de la siguiente manera:

- Con una tarjeta en color amarillo con la leyenda “Pendiente por Inspeccionar” para el producto recibido.
- Con una tarjeta color verde con la leyenda “Material OK” para lo ya inspeccionado y/o re trabajado y que cumple con los requisitos establecidos.
- Con una tarjeta color rojo con la leyenda “Material NG” para las piezas clasificadas o segregadas como “NG” que no cumplen con los requisitos establecidos.

Los resultados de la inspección y/o re trabajo se anotan en el reporte diario (QB-FI-O-01E/I) físicos o digitales según aplique, así como la liberación del producto por medio de la firma del solicitante del servicio o quien él designe en el mismo.

El seguimiento de los lotes inspeccionados o re trabajados se realiza por medio de la etiqueta color verde identificada como “OK” que se coloca a cada uno de los contenedores con las piezas inspeccionadas y/o re trabajadas, así como lo registrado en el reporte diario (QB-FI-O-01-I/E) físicos o digitales según aplique y las facturas que amparan cada servicio.

La trazabilidad única del producto es un requisito que no aplica al servicio proporcionado por parte de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V., sin embargo, las piezas entregadas por el cliente si pueden requerir trazabilidad, pero QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no tiene ninguna responsabilidad en cuanto a esto.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Los productos a inspeccionar y/o re trabajar son propiedad de nuestros clientes así como las instalaciones en donde, de manera regular el personal de QUALITY

BOLCA S.A. DE C.V. realiza las actividades por lo que QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. tiene la responsabilidad de respetar el (los) reglamento(s) del (los) clientes mientras se esté dentro de sus instalaciones y realizar las actividades necesarias para proteger y salvaguardar los productos entregados a inspección colocándolos en las áreas establecidas e identificándolos con una tarjeta según su estado.

Las piezas del cliente identificadas como NG, mientras se encuentren bajo el control de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V, deben de estar claramente identificadas, documentadas y segregadas por N°. de parte y fecha en que se encontró el defecto hasta que le sean regresadas al mismo.

También se considera propiedad del cliente la información que por cualquier medio se reciba por parte del cliente para la realización del servicio, la cual es tratada de manera segura y confidencial de acuerdo con nuestro aviso de privacidad el cual está disponible para todos nuestros clientes en www.qualitybolca.com donde se indica expresamente como la información es específicamente usada para el propósito previsto. La divulgación de esta información sólo puede hacerse bajo permiso expreso y por escrito del cliente.

El personal de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se compromete a cumplir esta disposición y cualquier violación de la misma será causa de la terminación del contrato laboral del infractor; independientemente de las acciones civiles o legales que de la infracción pudieran desprenderse.

En caso de que el material del cliente, sus instalaciones o la información proporcionada se vieran afectadas por alguna razón, se dañaran o llegaran a perderse, es responsabilidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. avisar de inmediato al cliente por medio de la carta de notificación de daño o pérdida a la propiedad del cliente y proveedores externos (QB-FI-A-08) en la cual se le especifica lo ocurrido, así como las acciones correctivas a tomar para solucionar el problema.

Actualmente QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. no cuenta con propiedad perteneciente a proveedores externos, pero si se llegara a dar el caso, el tratamiento y aviso de cualquier daño se realizará a través de la misma carta de notificación de daño o pérdida a la propiedad del cliente y proveedores externos (QB-FI-A-08).

8.5.4 Preservación

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. preserva las salidas durante la prestación del servicio a través de la identificación, manipulación, embalaje y almacenamiento del producto conforme lo requiera el cliente, teniendo especial cuidado mientras el producto se encuentre bajo la responsabilidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. asegurando que éste no se vea alterado por condiciones climáticas o de operación.

En el caso de instalaciones de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. la preservación del producto y cuidado del mismo se asegura a través del checklist de condiciones de área de trabajo (QB-FI-O-24).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio prestado por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. corresponden únicamente a las garantías de inspección, en caso de que posterior a la entrega del producto se detecten fugas de material NG, siempre y cuando se demuestre y aplique dicha responsabilidad. Las actividades posteriores consisten en realizar una nueva re inspección y/o re trabajo del material.

El alcance y aplicación de estas garantías varía de acuerdo a las condiciones de cada proyecto y se define desde el Anexo 1 de la cotización.

8.5.6 Control de los cambios

QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. revisa y controla los cambios para la prestación del servicio asegurándose de la continuidad de los mismos realizando el registro de los cambios que describen el resultado de la revisión previa y las personas que autorizan dichos cambios a través de una nueva apertura de servicio (QB-FI-O-09) y cuando sea necesario se actualizan las HOE's (QB-FI-O-03) correspondientes.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación del servicio al cliente se lleva a cabo hasta asegurar que el servicio de inspección y/o re trabajo se haya completado de manera satisfactoria y cumpla con las disposiciones planificadas. Esta actividad se realiza como parte del control de liberación considerado en el reporte diario (QB-FI-O-01-E E/I) físicos o digitales según aplique conforme a los criterios establecidos en el mismo, dejando con ello evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

A excepción de que el cliente autorice la liberación antes de concluir las actividades de muestreo, dicha autorización debe ser por escrito.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos en el proceso de sorteo se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada de acuerdo a lineamientos establecidos desde el procedimiento de control de salidas no conformes (QB-PR-A-02) por medio del cual se determinan las responsabilidades y autoridades

relacionadas con su tratamiento desde el recibo, en proceso y hasta el término del mismo.

8.7.2 En el reporte de salidas no conformes (QB-FR-A-02-01) se documenta la naturaleza de la no conformidad, las acciones tomadas, cualquier concesión obtenida identificando la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

En caso de que los clientes informen de una no conformidad en el desarrollo del servicio prestado o cuando ya se haya entregado el producto, se harán las indagatorias necesarias para determinar la real responsabilidad de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. y si se confirma su responsabilidad entonces se tomarán las acciones correspondientes levantando un reporte de no conformidad y acción correctiva (QB-FR-A-05-01).