

## PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROPÓSITO:

Determinar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad considerando auditorías, métodos de análisis y solución de problemas e incluyendo la trazabilidad de los equipos de medición.

### DUEÑO DEL PROCESO

Jefe de Gestión de Calidad

### EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Auxiliar Sistema de Gestión de Calidad  
Analista de mejora continua  
Auditores  
Auditados  
Dueños de procesos  
Jefaturas de todos los departamentos  
Supervisores de Sorteo  
Personal involucrado en la queja, no conformidad y/o incumplimiento de objetivo e indicadores.

### CLAUSULAS ISO

4.3 Alcance del SGC  
4.4 Gestión de procesos  
5.2 Política de Calidad  
6.3 Planificación de los cambios.  
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.  
7.5 Información documentada  
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios  
9.1.3 Análisis y evaluación  
9.2 Auditoría interna  
10.2 No conformidad y acción correctiva  
10.3 Mejora continua

### RECURSOS INFRAESTRUCTURA

1. Servicio de internet y electricidad.
2. Insumos de papelería.
3. Computadora o laptop.
4. Edificio o área donde se realice auditoría.
5. Software QB. / Apps
6. Política de contratación.
7. Económicos.
8. Equipos de medición

### RIESGOS

SOCIALES  
GEOGRAFICOS  
POLÍTICOS  
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS  
CAMBIO CLIMÁTICO  
OTROS  
(Ver POAM)

### OPORTUNIDADES

DIRECTIVA  
COMPETITIVA  
TECNOLÓGICA / SERVICIOS  
TALENTO HUMANO  
CULTURAL / VALORES  
(Ver PCI)

### ENTRADAS

#### PROVEEDOR

#### ENTRADAS/ INSUMOS

### ACTIVIDAD

#### 1. Auditorías al SGC y Procesos

### SALIDAS

#### SALIDAS/ INSUMOS

#### CLIENTE

#### EVIDENCIA

P	Contexto Todos los procesos	Condiciones del Contexto Desempeño de los procesos	Gestión de las Auditorías.	Procesos, criterio, objetivos, alcance, métodos, auditores	Auditores internos y auditados.	QB-FR-A-07-01 Programa anual de auditoría interna
D	Proceso sistema de gestión	Procesos, criterio, objetivos, alcance, métodos, auditores	Administración del programa de auditorías.	Procesos, criterio, objetivos, alcance, métodos, auditores, recursos, fechas	Auditores internos y auditados.	QB-FR-A-07-07 Plan de auditoría interna QB-FR-A-07-04 Memorándum para notificar auditoría interna
C	Auditores.	Procesos, criterio, objetivos, alcance, métodos, auditores, recursos, fechas	Revisión de resultados de auditoría.	Hallazgos y resultados generales de auditoría	Auditados.	QB-FR-A-07-03 Lista de verificación para auditoría interna. QB-FR-A-07-08 Lista de verificación auditorías de proceso QB-FR-A-07-06 Reporte final de auditoría. QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva
	Auditados	Causa Raíz y Acciones				QB-FR-A-05-02 Control de reportes de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-07-05 Minuta de apertura y cierre de auditoría interna
C	Formadores internos y externos	Información para calificar y recalificar auditores	Evaluación de auditores.	Resultados de la evaluación de auditores	Auditores.	QB-FR-A-07-09 Lista de auditores internos calificados al SGC y del proceso Evidencia de competencia de auditores
A	Auditados	Evidencia de implementación acciones correctivas	Cierre de auditoría.	Confirmación de las acciones correctivas	Auditor Líder Alta Dirección	Evidencia de la confirmación de las no conformidades y efectividad del SGC y proceso. QB-FR-A-07-03 Lista de verificación para auditoría interna. QB-FR-A-07-08 Lista de verificación auditorías de proceso

## 2. Control de la Información documentada

P	Proceso de planificación y dirección estratégica Dueños de procesos Clientes actuales y potenciales	Cambios en el contexto Cambios en el desempeño de los procesos Nuevos requerimientos de clientes Cambios en las normas Mejoras	Crear y/o actualizar información documentada.	Propuesta de los cambios	Dueños de procesos, personal solicitante	QB-FR-A- 01-03 Hoja de emisión y cambios de documentos
D	Dueños de procesos, personal solicitante	Documentos con los cambios	Revisión y aprobación de información documentada.	Información general, descripción del cambio, justificación de conveniencia y adecuación, evidencia de revisión y aprobación Entendimiento y aceptación de los cambios	Dueños de procesos, personal solicitante	QB-FR-A- 01-03 Hoja de emisión, cambio o baja de documentos QB-FR-A-01-04 Hoja de notificación de emisión y cambio
C	Dueños de procesos, personal solicitante	Información general, descripción del cambio, justificación de conveniencia y adecuación, evidencia de revisión y aprobación	Control de la información documentada.	Información documentada controlada (disponible, protegida, preservada, conservada)	Usuarios de la información documentada	QB-FR-A-01-01 Lista maestra de documentos QE-FR-A-01-05 Lista maestra de registros OneDrive Google Drive

## 3. Análisis y solución de problemas

P	Cliente Organismo de certificación Proceso de gestión calidad Proceso de planificación y dirección estratégica	Quejas y/o incumplimiento de requisitos de clientes No conformidad de auditorías Incumplimiento a objetivos e indicadores	Reacción ante la no conformidad.	Confirmación de recepción. Juicio de procede o no procede. Acciones de contención.	Cliente Proceso gestión de calidad Proceso de planificación y dirección estratégica	QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta el 3D's) QB-FR-A-05-02 Control de reportes de no conformidad y acción correctiva. Lista de verificación para auditoría interna QB-FR-A-07-03. Lista de verificación para auditoría interna de proceso QB-FR-A-07-08. QB-FI-A-34 Gap análisis
D	Proceso ejecución del sorteo Proceso de control y mejora del servicio Proceso que tiene incumplimiento	Información base para análisis	Evaluación de las necesidades de acción.	Parte y cantidad afectada, descripción del problema o defecto reclamado. Acción de contención	Proceso de gestión del sistema calidad Proceso afectado	QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva (4D's)
C	Proceso de gestión del sistema calidad	Parte y cantidad afectada, descripción del problema o defecto reclamado	Determinación de acciones.	Acciones (actividad a realizar) que eliminen la causa raíz de ocurrencia, sistemática y no detección, colocando responsables y fechas compromiso.	Procesos afectados	QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva(hasta el 4 y 5D's)
C	Procesos afectados	Acciones (actividad a realizar) que eliminen la causa raíz de ocurrencia, sistemática y no detección, colocando responsables y fechas compromiso.	Implementación de acciones. Evitar la recurrencia.	Evidencia de la implementación y validación de las acciones, responsable, fecha de implementación y estatus.	Cliente Procesos afectados	QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta el 6D's)
A	Procesos afectados	Evidencia de la implementación y validación de las acciones, responsable, fecha de implementación y estatus.	Efectividad y cierre.	Describir la razón del porqué se dan como efectivas las acciones correctivas En caso de no cumplir, acciones de escalación	Cliente Procesos afectados	QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva (hasta el 7 y 8D's)

INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	REGISTROS	DESEMPEÑO DEL PROCESO
<p>QB-PR-A-01 Control de la información documentada.            QB-PR-A-05 No conformidad y acción correctiva            QB-PR-A-14 No conformidad y acción correctiva General            QB-PR-A-07 Auditorías internas            QB-PR-A-06 Mejora continua            QB-IT-A-01 Estructura Documental            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-IV Manual de calidad            QB-MC-A-01-V Manual de calidad            QB-MC-A-01-VI Manual de calidad</p>	<p>QB-FR-A-01-01 Lista maestra de documentos.            QB-FR-A-01-03 Hoja de emisión y cambio de documentos.            QB-FR-A-01-04 Hoja de notificación de emisión o cambio.            QB-FR-A-01-05 Lista maestra de registros            QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva            QB-FR-A-05-02 Control de reportes de no conformidad y acción correctiva.            QB-FR-A-07-01 Programa anual de auditoría internas.            QB-FR-A-07-03 Lista de verificación para auditoría interna.            QB-FR-A-07-08 Lista de verificación auditorías de proceso            QB-FR-A-07-04 Memorándum para notificar auditoría interna.            QB-FR-A-07-05 Minuta de reunión de apertura y cierre de auditoría.            QB-FR-A-07-06 Reporte final de auditoría.            QB-FR-A-07-07 Plan de auditoría interna            QB-FI-O-17 Programa de calibración de equipo de medición.            QB-FI-A-25 Informe de calibración</p>	<p>Mantener la certificación ISO 9001:2015 0 Auditoría externa.            Implementar mejoras de ahorro tangible en QB (presupuesto de la empresa) ≥1% Anual.</p>
<p>Elaboró:            FIRMA _____            Auxiliar de Gestión de la calidad</p>	<p>Revisó:            FIRMA _____            Jefe de Gestión de la calidad</p>	<p>Aprobó:            FIRMA _____            Dirección de Administración</p>



## MATRIZ DE INFORMACIÓN MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: QB-MI-A-08  
Rev:04  
Fecha de emisión:06-01-2023  
Fecha de revisión: 08-07-2024

### MATRIZ DE COMUNICACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD

COMUNICACIÓN INTERNA				
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	A quién se comunica?	En qué momento?	Cómo comunicar? (estrategias y medios)
Política de calidad	Jefe / Auxiliar de Gestión de Calidad	A toda la organización	En cada cambio	Publicaciones en lugares estratégicos, gafetes del personal, como fondo de pantalla en los equipos de computo.
Objetivos de calidad e indicadores de proceso	Jefe / Auxiliar de Gestión de Calidad	Alta Dirección	En cada cambio	Junta de Revisión por la Dirección
Mejora continua	Jefe / Auxiliar de Gestión de Calidad	A toda la organización	Anualmente o en cada cambio	Correo electrónico, Publicaciones en lugares estratégicos.
Importancia del SGC	Jefe / Auxiliar de Gestión de Calidad	Dueños de proceso	En base al plan de capacitación del SGC	Correo electrónico
Desempeño del SGC	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	Alta Dirección	De manera semestral	Junta de Revisión por la Dirección
Programa de auditoría interna	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	A los involucrados	Anualmente o en cada cambio	Correo electrónico
Programa de auditorías externas	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	A toda la organización	En cada evento	Correo electrónico
Resultados de auditorías (internas/externas)	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	A los involucrados	Posterior al evento	Correo electrónico
Actualización de documentos	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	A los involucrados	Después de la alta de nueva revisión	Hoja de notificación de emisión y cambio
Nuevo documento dentro del SGC	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	A los involucrados	Después de la alta de nuevo documento	Hoja de notificación de emisión y cambio
Introducción al Sistema de Gestión de la Calidad de QB	Analista / Auxiliar de Gestión de Capital Humano	A toda la organización	Al ingreso del personal	Curso
COMUNICACIÓN EXTERNA				
Certificados vigentes	Jefe / Auxiliar de Gestión de la Calidad	A todos los clientes	Cuando exista nueva certificación Cuando lo soliciten	Correo electrónico

# MATRIZ DE INFORMACIÓN ANÁLISIS DE CONTEXTO GESTIÓN DE CALIDAD

Análisis de contexto - Acciones para abordar riesgos y oportunidades												
Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio - POAM												
Factores	Grado Amenazas			Grado Oportunidades			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar amenazas y oportunidades	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de termino	Parte interesada relacionada	Procesos relacionados
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
SOCIALES												
...Familiar												
Ausentismos laborales relacionados con horarios y días de trabajo	X						IS	1. Desarrollar personal multifuncional	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Gestión de Capital Humano
GEOGRÁFICOS												
...UBICACION												
Trabajar en las instalaciones del cliente				X			IS	1. Conocer las solicitudes del cliente para el acceso a sus instalaciones 2. Planeación de logística y horarios para la llegada a planta del cliente.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización, Cliente	Ejecución del servicio Administración y finanzas Gestión de la Infraestructura
Cobertura de servicios en gran parte del país			X				IB	1. Auditorías remotas. 2. Acceso al SGC por medios tecnológicos.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización, Cliente	Ejecución del servicio Administración y finanzas Gestión de la Infraestructura
...ESPACIOS												
Áreas de trabajo				X			IS	1. Acceso al One Drive y Google Drive QB para realizar homeoffice	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de Calidad Gestión de la Infraestructura
POLÍTICOS												
...NORMATIVIDAD Y LEGISLACION												
Cambios en la versión en la norma ISO 9001	X						IS	1. Revisión constante en páginas web relacionadas a ISO	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización, Cliente	Sistema de Gestión de Calidad
Certificación en normas aplicables a QB				X			IS	1. Programación de cursos y talleres	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización, Cliente	Sistema de Gestión de Calidad
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS												
...SERVICIOS												
Fallas eléctricas en instalaciones (propias y del cliente)		X					IM	1. Habilitar el autoguardado en el equipo de computo. 2.- Utilizar equipo de computo portátil.	Jefe / Auxiliar de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de Calidad Gestión de la Infraestructura
...TECNOLÓGICOS												
Fallas en el servicio de internet o poca cobertura	X						IS	1. Contar con datos móviles en caso de falla.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de Calidad Gestión de la Infraestructura
CAMBIO CLIMÁTICO												
DEFORESTACIÓN												
Consumo excesivo de papel		X					IM	1. Automatización de procesos manuales	Jefe de Gestión de calidad	1. Priorización de acuerdo a necesidad	Organización	Sistema de gestión de calidad
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA												
Consumo excesivo de energía eléctrica		X					IM	1. Apagar luces que no estén en uso 2. Desconectar los aparatos electronicos al finalizar el turno.	Jefe / Auxiliar de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de gestión de calidad
Otros												
...PANDEMIA												
COVID-19	X						IS	1. Cumplir y respetar el protocolo de QB 2. Cumplir y respetar el protocolo de acceso a instalaciones del cliente	Jefe / Auxiliar de Gestión de calidad	Permanente	Organización, Cliente	Sistema de Gestión de Calidad

# MATRIZ DE INFORMACIÓN ANÁLISIS DE CONTEXTO GESTIÓN DE CALIDAD

ANÁLISIS DE CONTEXTO - ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES												
Perfil de Capacidad Interna - PCI												
Calificación  Capacidad	Grado			Grado			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar debilidades y fortalezas	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de término	Parte interesada Relacionada	Proceso(S) Relacionado
	Debilidades			Fortalezas								
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
DIRECTIVA												
Involucramiento y seguimiento por parte de la alta dirección respecto al SGC				X			IS	1. Revisiones de la dirección 2. Juntas mensuales	Alta Dirección	1.Semestral 2. Mensual	Organización	Sistema de Gestión de calidad
Pérdida del certificado ISO	X						IS	1. Junta de seguimiento del departamento del SGC con la alta dirección 2. Auditorias de seguimiento y recertificación con casa Certificadora	Jefe de Gestión de calidad	1.Semestral 2. Anual	Organización y casa Certificadora	Todos los procesos
Hacer auditorias que no generen valor y no cumplir con los programas y/o planes de auditoria	X						IS	1. Respetar el procedimiento establecido de auditorias internas. 2. Respetar el programa anual de auditoria interna. 3. Respetar el plan de auditoria interna del SGC/Procesos	Jefe de Gestión de calidad	Mensual	Organización y todos los procesos	Todos los procesos
Documentos obsoletos dentro del SGC	X						IS	1. Control y seguimiento en listas maestras de documentos y registros 2. Difusión de actualizaciones de documentos y registros a todos los colaboradores	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización y todos los procesos	Todos los procesos
COMPETITIVA												
Cumplimiento de procedimientos o metodologías definidas para los procesos en el SGC				X			IS	1. Programa y planeación de auditorias internas al SGC y al proceso.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Todos los procesos
TECNOLÓGICA / SERVICIOS												
Instrumentos dañados y/o descalibrados	X						IS	1. Respetar el programa de calibración de equipos de medición 2. Controlar los instrumentos y su estatus por medio de vales de resguardo 3. Identificación de instrumentos de medición	Jefe de Gestión de calidad	Mensual	Organización y todos los procesos	Sistema de Gestión de calidad
Implementación de nuevas tecnologías digitales para el uso y seguimiento del SGC, que a su vez colaboren a la sostenibilidad del medio ambiente.					X		IM	1. Contemplar y gestionar los recursos necesarios.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de calidad
TALENTO HUMANO												
Personal clave, con experiencia y dominio de la norma ISO 9001 y del SGC de QB.				X			IS	1. Capacitación constante y desarrollo del personal en las actualizaciones de la norma y del SGC.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de calidad
Personal consciente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación					X		IM	1. Curso de inducción al SGC al personal de nuevo ingreso. 2. Informar cambios dentro del SGC al personal involucrado.	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de calidad
CULTURAL / VALORES												
Resistencia al cambio respecto a las mejoras de la organización			X				IB	1. Reuniones de concientización al personal	Jefe de Gestión de calidad	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de calidad
Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad					X		IM	1. Charlas de concientización al personal operativo y administrativo. 2. Implementación de paper less 3. Publicación de información en áreas de trabajo 4. Contribuyendo y fomentando la separación de basura	Todos los jefes	Permanente	Organización	Todos los procesos

**EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

IMPACTO			
Probabilidad	Grado		
	Bajo	Medio	Alto
Muy Probable	IB	IM	IS
Probable	IB	IM	IS
Poco Probable	IN	IB	IM

PRIORIDAD DE ATENCIÓN	
Rojo	Impacto Significativo (IS)
Naranja	Impacto Moderado (IM)
Verde	Impacto Bajo (IB)
Azul	Impacto casi Nulo (IN)

**Impacto** = Probabilidad de Ocurrencia x Grado (Nivel de riesgo u oportunidad)

GRADO	
<b>Alto</b>	Daño importante en la Imagen de la Organización hacia el exterior, lesiones de gravedad en personas, pérdida de la capacidad de producción, pérdidas financieras importantes y de clientes, asuntos penales, multas Ganancias económicas altas, incremento de operaciones de manera considerable, entregas de producción y servicio en cumplimiento con las expectativas, posicionamiento alto de imagen comercial, incremento de empleos, alta oportunidad de desarrollo profesional/laboral en el personal, incremento alto de clientes
<b>Medio</b>	Daño moderado en la Imagen de la Organización hacia el exterior, medianas pérdidas financieras, asuntos legales de empleados, lesiones, multas, retrasos en producción Ganancias económicas, incremento moderado de operaciones, entregas de producción y servicio en cumplimiento con las necesidades y algunas expectativas, posicionamiento medio de imagen comercial, incremento de empleos de una manera moderada, oportunidad media de desarrollo profesional/laboral en el personal, incremento medio y mantenimiento de clientes
<b>Bajo</b>	No genera daño en la Imagen de la Organización hacia el exterior, conflictos laborales no deseables, retrasos de operación, quejas, multas, mínimas pérdidas financieras, necesidad de cambios en procedimientos Pocas ganancias económicas, incremento mínimo en operaciones, entregas de producción y servicio para cumplir con las necesidades, poco posicionamiento de imagen comercial, incremento mínimo de empleos, oportunidad mínima de desarrollo profesional/laboral en el personal, poco incremento de clientes

PROBABILIDAD	
<b>Muy Probable</b>	Puede ocurrir con frecuencia en muchas de las circunstancias
<b>Probable</b>	Es posible que ocurra algunas veces
<b>Poco Probable</b>	Podría ocurrir en ocasiones particulares

**CONTROL DE CAMBIOS**

Rev.	Descripción	Fecha	Originador
'00	Se emite documento	06/01/2023	Goreti Arias
'01	Cambio de logotipo de la compañía.	28/02/2023	Nancy Reyes
'02	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Se cambia el nombre de "Análisis de contexto" a "Interacción del proceso Gestión de la calidad". 2. Se agrega la interacción del proceso. 3. Se agrega la matriz de comunicación del proceso.	15/05/2023	Nancy Reyes
'03	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Propósito 2. Equipo Multidisciplinario 3. Clausulas ISO 4. Entradas, Salidas y Evidencias 5. Desempeño del proceso	04/03/2024	Ana Rodríguez
'04	Se modifica lo siguiente, esto como resultado de la actualización de la norma ISO 9001:2015 referente a la enmienda "Cambio climático": Se agrega: 1. Se incluye en POAM el cambio climático (Dos factores : Consumo excesivo de papel y Consumo de energía eléctrica). 2. Modificación de lo siguiente en PCI: TECNOLÓGICA / SERVICIOS Redacción de un factor "Implementación de nuevas tecnologías digitales para el uso y seguimiento del SCG, que a su vez colaboren a la sostenibilidad del medio ambiente.", y el apartado: Grado de impacto. CULTURAL / VALORES Se agrega "Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad".	08/07/2024	Ana Rodríguez

**MATRIZ DE INFORMACIÓN**  
**ANÁLISIS DE CONTEXTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

POAM ( Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio )			IS ( 7 )		IM ( 3 )		IB ( 1 )		IN ( 0 )	
			AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
11 CUESTIONES EXTERNAS	Social	FAMILIAR ( 1 )	1							
	GEOGRAFICOS	UBICACIÓN ( 2 )		1			1			
		ESPACIOS ( 1 )		1						
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION ( 2 )	1	1						
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS ( 1 )			1					
		TECNOLOGICOS ( 1 )	1							
	CAMBIO CLIMATICO	DEFORESTACIÓN ( 1 )			1					
		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ( 1 )			1					
	OTROS	PANDEMIA ( 1 )	1							
11 CUESTIONES EXTERNAS										

\*Este documento tiene validez 1 semana al momento de su impresión ->



## MATRIZ DE INFORMACIÓN ANÁLISIS DE CONTEXTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PCI ( Perfil de Capacidad Interna )		IS ( 7 )		IM ( 3 )		IB ( 1 )		IN ( 0 )	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
11 CUESTIONES EXTERNAS	DIRECTIVA ( 4 )	3	1						
	COMPETITIVA ( 1 )		1						
	TECNOLOGICA/SERVICIOS ( 2 )	1			1				
	TALENTO HUMANO ( 2 )		1		1				
	CULTURAL / VALORES ( 2 )				1	1			
11 CUESTIONES INTERNAS									