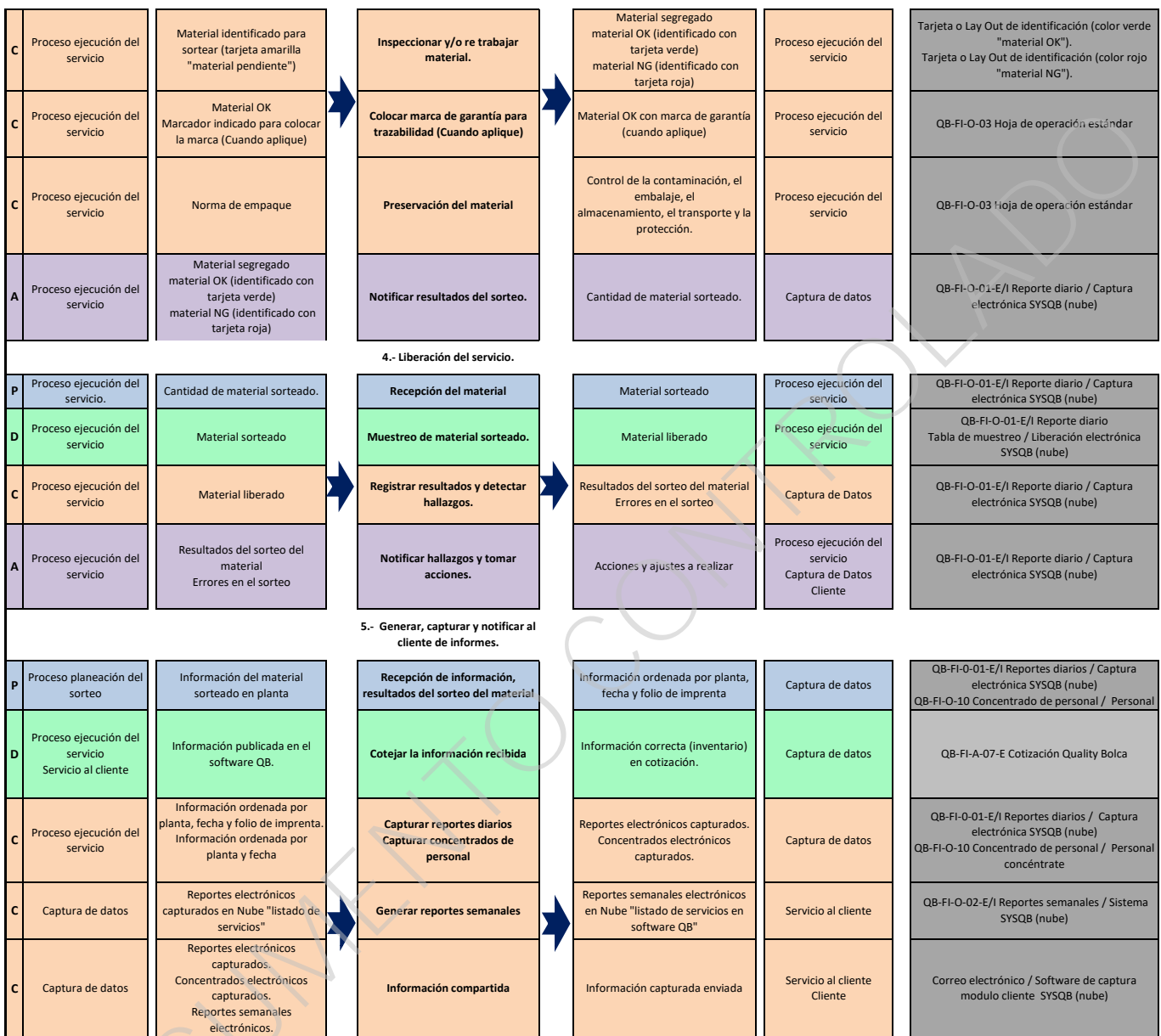


EJECUCIÓN DEL SERVICIO

PROPÓSITO:		CLAUSULAS ISO							
Determinar, definir, ejecutar y evaluar los criterios generales para planear y controlar el proceso de ejecución del servicio, así como, identificar, controlar y tratar de una manera eficaz las salidas no conformes generadas durante las actividades con el fin de prevenir su uso o envío no intencionado al cliente. Asegurar que los requerimientos del cliente, incluyendo los recursos y rentabilidad se mantengan y mejoren.		5.1.2 Enfoque al cliente 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.2 Competencia 8.1 Planificación y control operacional. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10.1 Mejoras 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua							
DUEÑO DEL PROCESO	EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO								
Dirección de Sorteo	Gerente nacional de sorteo Gerente regional de sorteo Supervisor regional Supervisor de proyecto Líderes Inspectores Analista/Auxiliar de Captura de Datos Analista de Rentabilidad Jefe de Gestión de Calidad Jefatura/Analista Servicio al cliente Jefe de Compras y Suministros Jefe de Gestión de Capital Humano								
RECURSOS INFRAESTRUCTURA	RIESGOS	OPORTUNIDADES							
1. Equipo y servicio de telefonía. 2. Equipo de computo y servicio de internet. 3. Insumos de papelería 4. Vehículos 5. Herramientas y equipo de medición. 6. Equipo de protección personal. 7. SYSQB (Nube).	SOCIALES GEOGRAFICOS POLÍTICOS TECNOLÓGICOS / SERVICIOS COMPETIDORES ECONÓMICOS CAMBIO CLIMÁTICO OTROS (Ver POAM)	DIRECTIVA COMPETITIVA FINANCIERA TECNOLÓGICA / SERVICIOS TALENTO HUMANO CULTURAL / VALORES (Ver PCI)							
ENTRADAS		ACTIVIDAD		SALIDAS					
PROVEEDOR		ENTRADAS/ INSUMOS		SALIDAS/ INSUMOS		CLIENTE		EVIDENCIA	
		1.- Validación de los recursos y las condiciones controladas en planta previo al arranque del servicio							
D	Proceso planeación del servicio	Solicitud de Servicio	Revisar información del sorteo.	Información del servicio revisada	Proceso ejecución del servicio	Correo, WhatsApp, llamada			
C	Proceso de planeación del servicio Cliente	Capital humano, herramientas, insumos, ubicación	Evalúa los recursos y las condiciones de planta.	Confirmación de requerimientos de recursos, Infraestructura-Plantilla R. Humanos incluyendo BackUp-materiales, instrumentos de inspección, medición.	Proceso ejecución del servicio	QB-FR-A-17-01 Análisis de Rentabilidad de Proyectos /QB-FI-O-27 Control de Proyectos			



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



A	Captura de datos	Errores en el registro de información, fecha, número de parte, nombre de la parte, cantidad de piezas, campos vacíos, etc.	Detectar, registrar y notificar errores y/o discrepancias	Errores documentados y notificados al personal correspondiente.	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-A-33 Registro de discrepancias
A	Captura de datos Proceso ejecución del servicio	Errores documentados y notificados al personal correspondiente.	Hacer acciones	Información ajustada, corregida.	Captura de datos Proceso ejecución del servicio	Correo electrónico, fotografías, etc.
6.- Control de las salidas no conformes.						
P	Cliente	Descripción del estado del material (incidente detectado).	Recibir notificación de fuga de inspección o daño en propiedad del cliente	Información sobre el reclamo	Proceso de Planeación del Servicio	Correo electrónico
D	Proceso de planeación del servicio	Información detallada sobre el reclamo	Análisis del reclamo	Numero de parte, lote o serie de la caja, fotos de etiqueta QB, piezas físicas, incidente, foto de marcas de Garantía	Proceso ejecución del servicio	Correo electrónico
D	Servicio a cliente y Ejecución del servicio	Análisis sobre el reclamo	Decisión final sobre el reclamo	Aceptación, rechazo o acuerdo comercial.	Cliente	Correo electrónico
D	Proceso ejecución del servicio	Concientización del personal Alerta de calidad	Documentar y coordinar personal para re inspección de material. (En caso de aceptación o acuerdo comercial)	Material identificado para re inspeccionar (tarjeta amarilla "material pendiente")	Proceso ejecución del servicio	QB-FR-A-02-01 Reporte de salidas no conformes QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FI-O-01-E/I Reportes diarios / Captura electrónica SYSQB (nube)
C	Cliente	Material identificado para re inspeccionar (tarjeta amarilla "material pendiente").	Registrar resultados de re inspección de material	Material re inspeccionado segregado e identificado. Datos de la re inspección.	Captura de datos	QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura electrónica SYSQB (nube)
C	Proceso ejecución del servicio	Material re inspeccionado	Liberación de material re inspeccionado	Material liberado	Captura de datos	QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura electrónica SYSQB (nube)
C	Proceso de ejecución del servicio / Cliente	Notificación del incidente.	Daños a propiedad de cliente o proveedores externos (En caso de aceptación o acuerdo comercial)	Emisión y respuesta documentada con acciones correctivas.	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-A-08 Carta de notificación de daños o pérdida a la propiedad del cliente y proveedores externos
A	Proceso ejecución del servicio	Datos del resultado de la re inspección (incidente detectado).	La naturaleza de la no conformidad pone en riesgo al sistema de gestión de la calidad de la empresa	Parte y cantidad afectada, descripción del problema o defecto reclamado	Proceso Gestión del Sistema de calidad	QB-FR-A-02-01 Reporte de salidas no conformes QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva
A	Proceso ejecución del servicio	Parte y cantidad afectada, descripción del problema o defecto reclamado	Determinación de acciones correctivas	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
7. Mejora y Mejora Continua						
P	Ejecución, control y mejora del Servicio	Desempeño de los procesos Contexto de la organización	Convocar a hacer mejoras.	A quien va dirigido Mejoras que se pueden implementar Donde registrar Periodo Reconocimientos Contactos	Todos los colaboradores	Convocatoria Anual de Mejora Continua
P	Todos los colaboradores	Análisis Propuestas de mejora indirectas, ahorro o al sistema	Análisis de las propuestas	Las oportunidades de mejora a implementar	Ejecución, control y mejora del Servicio	Registro de mejora en aplicación electrónica

D	Ejecución, control y mejora del Servicio	Las oportunidades de mejora a implementar	Periodo de Prueba (1 mes)	INDIRECTAS Mejorar los productos, servicios para cumplir los requisitos Calidad,+Seguro Ambientalmente amigable+Socialmente Responsable AHORRO Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, +Productividad (rate,head counter) AL SISTEMA Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad incluyendo sus procesos	Procesos aplicables Sistema Gestión de la calidad	Registro de mejora en aplicación electrónica
C	Sistema Gestión de la calidad	Actividades de mejora implementadas	Confirmar efectividad y/o impacto (2 meses).	Cumplir los requisitos del cliente, aumentar la satisfacción del cliente, ahorros para la empresa, incremento en ingresos, mejora en indicadores.	Comité evaluador	Registro de mejora en aplicación electrónica
A	Sistema Gestión de la calidad Comité evaluador	Resultados permanentes de la aplicación de las mejoras (Incremento del efecto deseado)	Tomar Acciones.	Reconocimientos Acción horizontal (si es aplicable) Lecciones aprendidas Aplicable para premiación	Todos los procesos Gestión de Capital Humano	Entrega de reconocimiento

INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	REGISTROS	DESEMPEÑO DEL PROCESO
QB-PR-A-02 Control de salidas no conformes QB-IT-A-02 Elaboración de la hoja de operación estándar. QB-IT-A-06 Inspección y re trabajo. QB-IT-A-07 Captura de datos QB-PR-A-06 Mejora continua QB-FR-A-17-01 Análisis de Rentabilidad de Proyectos QB-FI-O-27 Control de Proyectos	QB-FR-A-09-03-E/I Orden de nuevo servicio QB-FI-O-09 Apertura de servicio QB-FI-A-07-E Cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-I Quotitation Quality Bolca QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar QB-FI-A-35 Lista de verificación de operación diaria del proceso. QB-FI-O-01 -E Reporte diario . QB-FI-O-01-I Daily report QB-FI-O-02-E Reporte semanal QB-FI-O-02-I Weekly report QB-FI-O-10 Concentrado de personal / Personal concéntrate. QB-FI-A-33 Registro de discrepancias . QB-FR-A-02-01 Reportes de salidas no conformes. QB-FR-A-05-01 Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FI-A-08 Carta de notificación de daños o pérdida a la propiedad del cliente y proveedores externos. Guía de arranque seguro. QB-FR-A-17-01 Análisis de rentabilidad de proyectos QB-FI-A-04 Seguimiento a los indicadores de proceso	Cumplir con la rentabilidad operativa 40% Reducir los gastos operativos del presupuesto del año a través de mejoras implementadas. 10% Cumplir la relación (ratio) personal directo vs indirecto 25% Directo y 75% indirecto

Elaboró: FIRMA _____ Gerente Regional de Sorteo	Revisó: FIRMA _____ Gerencia Nacional de Sorteo	Aprobó: FIRMA _____ Dirección de Ejecución
---	---	--



MATRIZ DE INFORMACIÓN MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: QB-MI-A-12
Rev.: 04
Fecha de emisión: 31-01-2023
Fecha de revisión: 08-07-2024

COMUNICACIÓN INTERNA				
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	A quién se comunica?	En qué momento?	Cómo comunicar? (estrategias y medios)
Resultado del servicio.	Supervisor Regional, supervisor de proyecto y/o líder.	Captura.	Diario	WhatsApp / Correo electrónico
Resultado de seguridad.	Gerente Regional y nacional de sorteo.	Asistentes a junta semanal	Semanal	Junta semanal.
Resultado de rentabilidad.	Gerente Regional y nacional de sorteo.	Alta dirección	Mensual	Junta Mensual.
Resultado de asistencia de personal.	Supervisor de proyecto y/o líder.	Supervisor Regional, Gestión de capital humano, Captura	Diario	WhatsApp / Correo electrónico
Solicitud de nuevo servicio.	Supervisor Regional, Supervisor de proyecto.	Gerente Regional de sorteo, Servicio a cliente, Comercialización y venta.	Al recibir la notificación del cliente.	WhatsApp / Correo electrónico
Fugas	Supervisor Regional, Supervisor de proyecto / Líder de sorteo	Gerente Nacional, Gerente Regional de sorteo, Servicio a cliente	En cada evento	WhatsApp / Correo electrónico
Reclamos	Supervisor Regional, Supervisor de proyecto / Líder de sorteo	Gerente Nacional, Gerente Regional de sorteo, Servicio a cliente	En cada evento	WhatsApp / Correo electrónico
Objetivos de calidad e indicadores de proceso	Supervisor Regional	Supervisores de Proyecto, Líderes e Inspectores,	Mensual	WhatsApp / Junta Mensual/ posteo en lugares de trabajo.
Acciones correctivas	Supervisor de proyecto/Supervisor Regional	Equipo multidisciplinario	En cada evento	Correo electrónico / Drive
COMUNICACIÓN EXTERNA				
Resultado del servicio.	Supervisor Regional, supervisor de proyecto y/o líder.	A todos los clientes.	Diario	Reporte o concentrado Físico

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

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

ANÁLISIS DE CONTEXTO - ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES												
Perfil de Capacidad Interna - PCI												
Calificación	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
	Alta	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
Capacidad	DIRECTIVA											
Estabilidad directiva				X			IS	1. Mantener los puestos directivos claves.	CEO	Permanente	Organización	Sección de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
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	Administración y Finanzas / Sistema de Gestión de la Calidad
Experiencia de la alta Dirección en el giro y/o sector automotriz				X			IS	1. Compartir con el resto del personal los conocimientos a través de procedimientos, instructivos, HDE's, manuales, etc.	Alta Dirección	Permanente	Organización	Sección de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
COMPETITIVA												
Experiencia en el ramo automotriz en actividades similares				X			IS	1. Asegurar el cumplimiento con los requisitos del cliente en cuanto a calidad, seguridad y entrega, por medio de lecciones aprendidas.	Supervisor Regional, Supervisor y Líder	Permanente	Organización, cliente	Ejecución del servicio
Metodología para asegurar un precio competitivo y una inversión optima por cada proyecto.				X			IS	1. Tener datos comparativos del mercado en términos de calidad, costo y cumplimiento, así como experiencia en conocimientos del sector. 2. Realizar cotizaciones por medio de "Análisis de Costo Operativo"	Dirección, Gerencia Nacional, Gerencia Regional de sorteo	Permanente	Organización, cliente	Ejecución de servicio / Administración y Finanzas
Procedimientos o metodologías definidas para los procesos por medio del SGC				X			IS	1. Contar con la información relevante dentro del SGC.	Dirección, Gerencia y supervisión de sorteo.	Permanente.	Organización, cliente	Sección de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
El servicio se encuentra limitado a otorgarse dentro de la República Mexicana				X		X	IM	1. Investigar los requisitos necesarios para poder otorgar el servicio fuera de México.	Alta dirección.	Permanente	Organización, cliente, competencia	Administración y finanzas
Sostenimiento del SGC ISO 9001:2015.				X			IS	1. Auditorías internas.	Jefe de Gestión de la Calidad	De acuerdo al programa anual de auditorías internas.	Organización	Sistema de Gestión de la Calidad
Contar con oficinas establecidas en lugares estratégicos del país, mejorando la capacidad de respuesta				X			IS	1. Analizar la demanda de servicios en diferentes localidades para determinar la factibilidad de apertura de nuevas oficinas.	Alta Dirección.	Según demanda de servicios. Cuando sea necesario	Organización, cliente	Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercialización y Ventas
Tener empresa filial a CB donde se ofrezca servicios del portafolio				X			IS	1. Promover en los servicios activos o nuevos todo el portafolio CB	Grupo Bolsa	Permanente	Organización, cliente	Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
FINANCIERA												
Salidas financieras (líquidez)				X			IS	1. Negociar con los clientes de acuerdo a sus necesidades y políticas de crédito.	Servicio a clientes, Dirección y Gerencia de sorteo, Gerencia de comercialización y ventas	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, cliente	Administración y Finanzas, Comercialización y ventas, Ejecución de servicio
Ser sujetos de financiamiento crediticio por parte de instituciones financieras				X			IM	1. Mantener un historial crediticio saludable	CEO	Permanente	Organización	Administración y Finanzas
CULTURAL / VALORES												
Enfoque en la Misión y Visión de la empresa.		X					IM	1. Difusión de la Misión y Visión a todos niveles de sorteo.	Jefe de Gestión de la Calidad	Permanente	Organización	Ejecución de servicio / Sistema de Gestión de la Calidad
Falta de practica de los valores de la empresa.		X					IM	1. Vigilar y fomentar la practica de los valores de la empresa.	Alta dirección	Permanente	Organización	Sección de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
Proporcionar herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo adecuado de las actividades (Smart phone, lap top, impresoras, etc.)				X			IS	1. Contemplar y gestionar los recursos necesarios por medio de arrendamientos.	Dirección Sorteo y Administración y Finanzas	En cada proyecto / Revisión por la Alta Dirección	Organización, cliente	Administración y Finanzas, Ejecución del Servicio
Fomentar la concientencia 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	Gerente Nacional de Sorteo	Permanente	Organización	Todos los procesos
TECNOLÓGICA / SERVICIOS												
Renovar tecnologías para el desarrollo del proceso, ya que el flujo se realiza de manera manual.		X					IM	1. Iniciar automatización de algunos procesos manuales	Dirección de sorteo y Administración y Finanzas	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio
Renovar servicios en el portafolio de quiniela bolita		X					IM	1. Iniciar con la certificación de inspectores, técnicos e ingenieros para metrólogos, residentes	Dirección de sorteo y Administración y Finanzas	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio
Migración a captura digital de datos desde los servicios		X					IM	1. Cambio de reportes manual a reportes electrónicos	Dirección de sorteo y Administración y Finanzas	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio
Proporcionar herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo adecuado de las actividades (Smart phone, lap top, impresoras, etc.)				X			IS	1. Contemplar y gestionar los recursos necesarios	Dirección Sorteo y Administración y Finanzas	En cada proyecto / Revisión por la Alta Dirección	Organización, cliente	Administración y Finanzas, Ejecución del Servicio
Ofrecer un servicio de transporte de personal eficiente y eficaz		X					IS	1. Renovación (y/o) reemplazo de flota. 2. Evaluar otros (contributos en las unidades. 3. Seguimiento a notas internas y externas. 4. Capacitación a choferes internos.	CEO, Gte de Administración, Gte. Sorteo.	De acuerdo a necesidades de Sorteo.	Organización, cliente	Administración y Finanzas, Ejecución del Servicio
TRABAJO HUMANO												
Alta rotación y ausentismo laboral por el giro del negocio a nivel de inspectores				X			IS	1. Ofrecer sueldos competitivos al personal 2. Ofrecer servicio de transporte al personal 3. Ofrecer alternativas para cambios de residencia 4. Aplicación de encuestas de salud al personal 5. Capacitación robusta para los diferentes procesos 6. Cercanía con jefes inmediatos 7. Promover salario emocional.	Jefe de Gestión de Capital Humano / Supervisores Regionales	Permanente	Organización, cliente	Sección de Capital Humano / Ejecución del servicio
Personal clave, con experiencia suficiente en la operación		X					IS	1. Transmisión del conocimiento a través de procedimientos, instructivos, HDE's, manuales, etc. 2. establecer plan de sucesión para asegurar la transmisión del conocimiento. 3. Matriz de habilidades actualizada 4. Planes de capacitación 5. Análisis de Permanencia.	Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización, cliente	Sección de Capital Humano / Ejecución del servicio
Personal entrenado continuamente		X					IS	1. A través del Programa de formación. 2. Capacitación in sitio a través de HDE's, videos, manuales, etc. 3. Matriz de habilidades actualizada 4. Planes de capacitación	Comité de capacitación.	Permanente	Organización, cliente	Capital Humano / Ejecución del servicio / Administración y Finanzas
Actividades de convivencia para mejorar el ambiente de trabajo en la operación.		X					IS	1. Involucrar al personal operativo en actividades de convivencia.	Sección de capital humano, comité de capacitación, Ejecución del servicio, administración	Permanente	Organización	Sección de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
Uso adecuado de equipo de protección personal				X			IM	1. Charlas de concientización al personal. 2. Utilización de lista de verificación de proceso 3. Si se agota como KPI del supervisor.	Supervisores de proyecto	Permanente	Organización, cliente	Sección de Capital Humano / Ejecución del Servicio
Personal conciente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación		X					IS	1. Charlas de concientización al personal. 2. Plan de capacitación manual técnica y en sitio. 3. Auditorías del proceso.	Jefe de Gestión de la Calidad / Supervisores Regionales	Permanente	Organización	Sistema de Gestión de la Calidad
Necesidad de la organización con dominio en el idioma inglés para personal clave		X					IM	1. Incrementar la cantidad de personal con dominio en el idioma inglés en puestos clave perfilando de manera adecuada en la capacitación. 2. Establecer clases de inglés para personal clave.	Comité de capacitación.	Permanente	Organización	Sección de Capital Humano / Administración y Finanzas

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	
Alto	Daño importante en la Imagen de la Organización hacia el exterior, lesiones de gravedad en personas, pérdida de capacidad de producción, pérdidas financieras importantes y de clientes, asuntos penales, multas cuantiosas 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
Medio	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
Bajo	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	
Muy Probable	Puede ocurrir con frecuencia en muchas de las circunstancias
Probable	Es posible que ocurra algunas veces
Poco Probable	Podría ocurrir en ocasiones particulares

CONTROL DE CAMBIOS

Rev.	Descripción	Fecha	Originador
'00	Emisión del documento	30/01/2023	Goreti Arias
'02	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Se agrega la matriz de comunicación del proceso. 2. Se agrega el análisis de contexto del proceso.	15/05/2023	Nancy Reyes
'03	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Propósito. 2. Equipo Multidisciplinario. 3. Clausulas ISO. 4. Recursos Infraestructura. 5. Entradas, Actividad, Salidas y Evidencias 6. Información documentada aplicable. 7. Registros. 8. Desempeño del proceso. 9. Matriz de comunicación. 10. POAM y PCI. 11. Se actualiza control de cambios	04/03/2024	Eduardo Begines
'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 integra al POAM analisis del cambio climaticos 2. Se agrega cambio climatico como riesgo 3. Se modifica resultados de POAM 4. Se actualiza control de cambios	08/07/2024	Eduardo Begines

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)		IS (16)		IM (12)		IB (3)		IN (1)	
		AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
32 CUESTIONES EXTERNAS	SOCIALES	COMUNIDAD CERCANA (1)	1						
		FAMILIAR (1)	1						
		RELIGIOSO (1)						1	
	GEOGRAFICOS	UBICACIÓN (4)	1	3					
		ESPACIOS (2)		1		1			
		CLIMA (1)					1		
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION (2)	1		1				
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS (3)		2	1				
		TECNOLOGICOS (3)	1	1	1				
	COMPETIDORES	MERCADO (2)		2					
		COMPETENCIA (2)	1	1					
	ECONOMICOS	TIPO DE CAMBIO (2)		1	1				
		INFLACION (1)		1					
	CAMBIO CLIMATICO	TRASLADOS (1)		1					
		COMBUSTIBLE (1)	1						
OTROS		PANDEMIA (1)	1						
		OTROS REQ. (4)	1		2		1		
32 CUESTIONES EXTERNAS									

28 CUESTIONES EXTERNAS	PCI (Perfil de Capacidad Interna)	IS (18)		IM (8)		IB (1)		IN (0)	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	DIRECTIVA (3)		3						
	COMPETITIVA (7)		6				1		
	FINANCIERA (2)		1		1				
	TECNOLOGICA/SERVICIOS (5)	1	1	3					
	TALENTO HUMANO (7)	5		1	1				
	CULTURAL / VALORES (4)		1	2	1				
	28 CUESTIONES INTERNAS								