

# MATRIZ DE INFORMACIÓN INTERACCIÓN DEL PROCESO

## GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Código: QB-MI-A-19  
Rev.: 04  
Fecha de emisión: 16-03-2023  
Fecha de revisión: 08-07-2024

### PROCESO DE GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

#### PROPÓSITO:

Determinar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de capital humano a través de métodos de atracción, selección y contratación de personal, identificar y preservar el conocimiento y crecimiento del personal para asegurar su competencia.  
Impulsar a los colaboradores a que estén motivados y concientes para la mejora continua y el logro de los resultados esperados.

#### DUEÑO DEL PROCESO

Dirección de Gestión de Capital Humano

#### EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Gerente Nacional de Sorteo  
Gerente de Administración  
Gerente Regional de Sorteo  
Gerente de Comercialización y Ventas  
Jefe de Gestión de Capital Humano  
Analista de Atracción de Capital Humano  
Analista de Gestión de capital humano  
Jefe de Gestión de la Calidad  
Supervisor Regional

#### CLAUSULAS ISO

4.4 Enfoque de procesos.  
7.1.2 Personas.  
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.  
7.1.6 Conocimientos de la organización.  
7.2 Competencia.  
7.3 Toma de conciencia.  
7.4 Comunicación.  
9.1.3 Análisis y evaluación.  
10.2 No conformidad y acción correctiva.

#### RECURSOS INFRAESTRUCTURA

1. Sistema Unico de Autodeterminacion
2. Servicio de internet y electricidad.
3. Insumos de papelería.
4. Computadora o laptop.
- 5.- Bolsas de trabajo/redes sociales
- 6.- Compaq
- 7.- Modulos moviles
- 8.- Areas para dar formación
- 8.- Co- working

#### RIESGOS

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

#### OPORTUNIDADES

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

#### ENTRADAS

##### PROVEEDOR

##### ENTRADAS/ INSUMOS

P Procesos que requieren personal

Cantidad, perfil, Tiempo

#### ACTIVIDAD

1. Atracción, selección, contratación, separación.

Determinar la cantidad de colaborador.

#### SALIDAS

##### SALIDAS/ INSUMOS

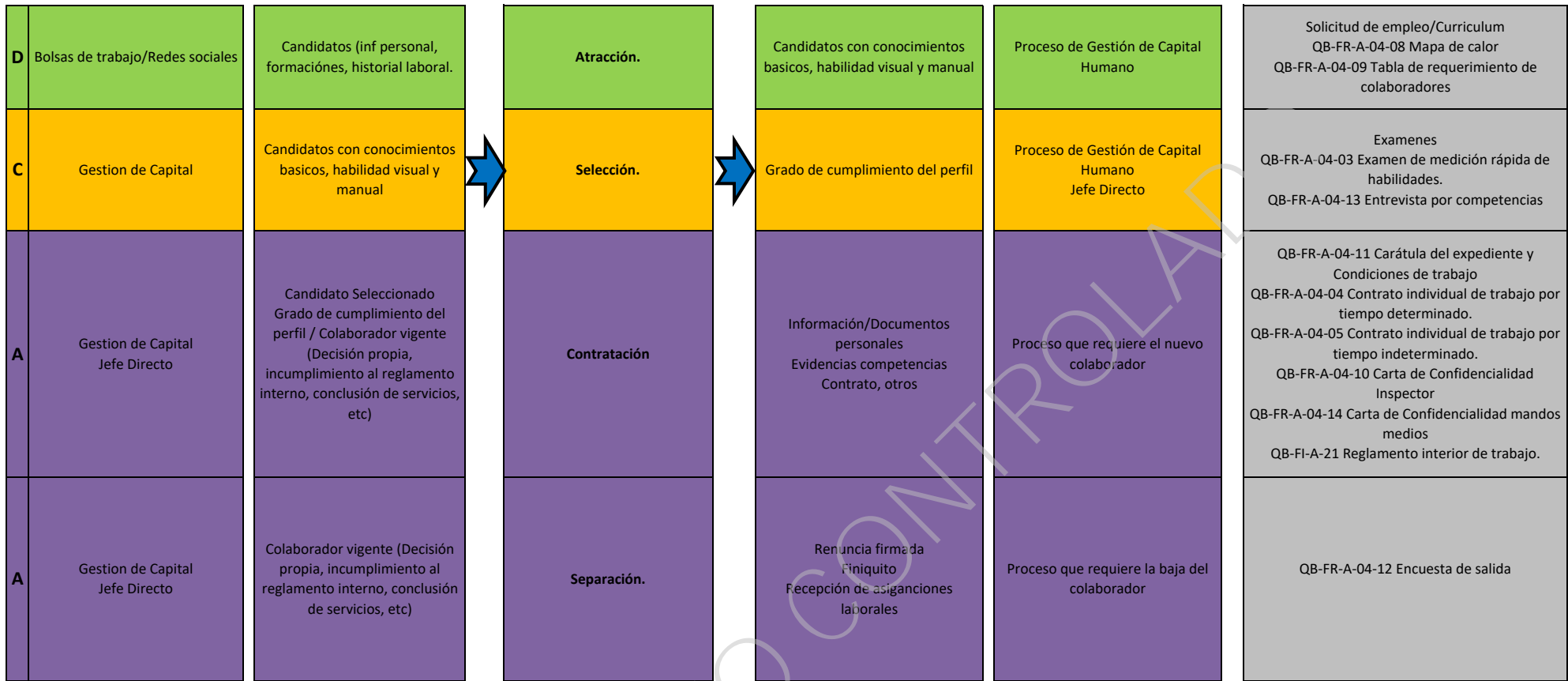
Avance de contratación

##### CLIENTE

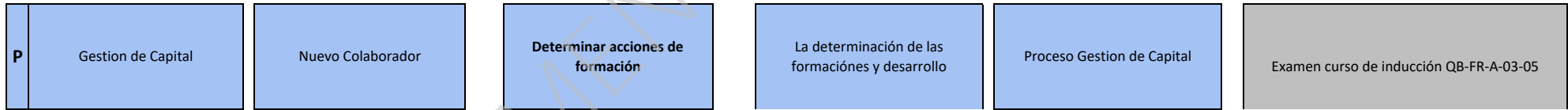
Alta Dirección  
Todos los procesos

##### EVIDENCIA

QB-FR-A-04-06 Requisición de personal.



2. Formación de Colaboradores.



D	Gestion de Capital	Nuevo Colaborador	Formación inicial al puesto de trabajo	Conocimientos básicos de operación en la empresa	Proceso que requiere el nuevo colaborador	Programa de capacitación a un nuevo puesto QB-FR-A-04-01 Evaluación de desempeño del colaborador en un nuevo puesto QB-FR-A-04-02
D	Jefe inmediato Dueño del proceso Colaboradores	Detección de necesidades de Formación nuevo cliente, cambios en el contexto interno o externo  Encuesta de Detección de Necesidades Dinámicas Colaborador en formación	Formación continua durante el período laboral	Incremento conocimientos, conciencia, motivación para hacer mejoras dentro de proceso o procesos con los que se interactúa  Promoción en el incremento de la conciencia	Proceso que requiere el nuevo colaborador capacitado y procesos con los que interactúa	QB-FI-A-03 Lista de asistencia personal QB. QB-FR-A-03-04 Detección, Solicitud y evaluación de conocimiento. QB-FR-A-03-03 Programa de competencia. QB-FR-A-04-01 Programa de capacitación a un nuevo puesto.
C	Proceso Gestion de Capital	Colaboradores formados Competencia requerida Conocimientos-Habilides	Confirmación efectividad de las acciones tomadas Retroalimentación Examen Evaluación Observación operación	Competencia adquirida Conocimientos-Habilidades Aplicados	Todos los procesos	Lista de asistencia QB-FR-A-03-02 Solicitud y evaluación de conocimiento QB-FR-A-03-04
A	Proceso Gestion de Capital	Colaboradores que no lograron la competencia requerida	Tomar Acciones.	Nuevas estrategias de formación	Todos los procesos	QB-FR-A-03-03 Programa de conocimiento.

### 3. Retención de Talento.

P	Gestión de capital humano	Eventos, contexto, situaciones	Determinar, evaluar y comunicar políticas y objetivos.	Políticas determinadas y comunicados	Gestión de capital humano	QB-MI-A-09 Manual de Políticas QB
D	Todos los procesos Contexto de la organización	Fuentes internas Fuentes externas	Gestión del Conocimiento.	Lecciones aprendidas Cambios en la información documentada del SG	Todos los procesos Información documentada del SG	QB-MI-A-13 Mapa de Conocimiento
D	Todos los procesos	Lo que hay que comunicar	Administración de la Comunicación.	Información comunicada	Todos los procesos	Matriz de comunicación anexa a este documento.
C	Todos los procesos Todos los colaboradores	Resultados de la operación, logro objetivos, desempeño de actividades, proceso	Evaluación de Desempeño de los colaboradores.	Grado de cumplimiento objetivos, actividades, nivel de cumplimiento de objetivos	Todos los colaboradores	QB-FR-A-18-01 Evaluación de desempeño
C	Contribución eficacia del sistema	Encuesta de satisfacción de personal	Evaluación Satisfacción de Colaboradores.	Mejorar el desempeño, Programa de formación.	La empresa y el cliente externo. Personal activo.	QB-FI-O-16 Encuesta de satisfacción de personal QB-FR-A-18-02 Encuesta de satisfacción del evento

A	Personal activo	Política de Calidad.	Administración de la Motivación. Promoción de colaboradores.	Colaborador promocionado	Todos los procesos	QB-FR-A-04-04 Contrato individual de trabajo por tiempo determinado. QB-FR-A-04-05 Contrato individual de trabajo por tiempo indeterminado.
---	-----------------	----------------------	---	--------------------------	--------------------	--

4. Incidencias, Cálculo de Nómina y Prestaciones.

P	Colaboradores activos	Satisfacción del personal, retención de colaboradores	Determinación Prestaciones.	Esquema de prestaciones por proyecto	Colaboradores activos	Tabulador de salarios
P	Sorteo y checador	Listas de asistencia y reporte de checador	Incidencias	Nómina	Colaboradores activos	QB-FI-A-03 Lista de asistencia personal QB.
D	Colaboradores activos	Satisfacción del personal, retención de colaboradores	Cálculo y generación de pre nómina.	Pre nómina, Pre horas colaboradores con pago por hora	Colaboradores activos	Cálculo pre nómina.
D	Colaboradores activos	Satisfacción del personal, retención de colaboradores	Cálculo y generación de nómina.	Sueldo y salario por colaboradores	Gestión de Gastos	Cálculo de nómina Conpaq Nominas
D	Gestión de Gastos	Sueldo y salario por colaboradores	Transferencias de nómina.	Monto Transferido por colaborador	Colaboradores activos	Transferencia Bancaria Recibo nómina digital CFDI
C	Colaboradores activos	Pre nómina, Pre horas colaboradores con pago por hora aprobado	Ajuste pre nómina.	Pre nómina, Pre horas colaboradores con pago por hora ajustada	Colaboradores activos	Cálculo pre nómina
A	Colaboradores activos	Reclamaciones Insatisfacciones via whatsapp/telefono	Revisión y ajustes.	Causas de diferencias Acciones Los ajustes requeridos	Colaboradores activos Gestión de Gastos	Registro de discrepancias Cálculo pre nómina

INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	REGISTROS	DESEMPEÑO DEL PROCESO
<p>QB-PR-A-03 Formación y desarrollo de colaboradores</p> <p>QB-PR-A-04 Atracción, selección, contratación y separación de colaboradores</p> <p>QB-PR-A-18 Retención de talento</p> <p>QB-IT-A-03 Nómina.</p> <p>QB-IT-A-11 Aplicación de encuestas de satisfacción laboral</p> <p>QB-IT-A-10 Instrucción de promoción del personal</p> <p>QB-MI-A-06 Matriz de competencia mínima requerida para el puesto.</p> <p>QB-MI-A-09 Manual de Políticas QB</p>	<p>QB-FR-A-03-02 Lista de asistencia.</p> <p>QB-FR-A-03-03 Programa de competencia.</p> <p>QB-FI-A-03 Lista de asistencia personal QB.</p> <p>QB-FR-A-03-04 Solicitud y evaluación de formación.</p> <p>QB-FI-A-22 Examen de habilidades.</p> <p>QB-FR-A-04-01 Programa de capacitación a un nuevo puesto.</p> <p>QB-FR-A-04-06 Requisición de personal.</p> <p>QB-FR-A-04-03 Examen de medición rápida de habilidades.</p> <p>QB-FR-A-04-04 Contrato individual de trabajo por tiempo determinado.</p> <p>QB-FR-A-04-05 Contrato individual de trabajo por tiempo indeterminado.</p> <p>QB-FR-A-04-09 Tabla de requerimiento de personal</p> <p>QB-FR-A-04-13 Entrevista por competencia</p> <p>QB-FR-A-04-10 Carta de confidencialidad inspector</p> <p>QB-FR-A-04-14 Carta de confidencialidad mandos medios</p> <p>QB-FR-A-03-05 Examen curso de inducción</p> <p>QB-FR-A-04-02 Evaluación de desempeño del colaborador en un nuevo puesto.</p> <p>QB-FI-O-16 Encuesta de satisfacción de personal.</p> <p>QB-FI-A-17 Acta administrativa</p> <p>QB-MI-A-13 Mapa de Conocimiento</p> <p>QB-FR-A-18-01 Evaluación de desempeño</p> <p>QB-FR-A-18-02 Encuesta de satisfacción del evento</p> <p>QB-FR-A-04-12 Encuesta de salida</p> <p>QB-FR-A-04-08 Mapa de calor</p> <p>QB-FI-A-21 Reglamento interior de trabajo.</p> <p>QB-FR-A-04-11 Carátula del expediente y Condiciones de trabajo</p> <p>QB-FR-A-04-09 Tabla de requerimiento de colaboradores</p>	<p>Satisfacer el requerimiento de personal de sorteo de acuerdo al plan acordado con la premisa de permanencia mínima de 5 días (85% mensual).</p> <p>Lograr una rotación máxima (13% semestral).</p> <p>Implementar mejoras de ahorro tangible en QB (3 anual).</p> <p>Retención de personal a dos meses en líderes e inspectores (50% semestral).</p> <p>Cumplir la relación (ratio) personal directo vs indirecto (75%/25%).</p> <p>Incrementar el resultado de la encuesta de satisfacción del personal (90% semestral).</p>
DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO		
<p>Ley Federal del Trabajo</p> <p>Ley del IMSS</p> <p>Ley ISR</p> <p>NOM's</p>		
Elaboró: FIRMA _____ Jefe de Capital Humano	Revisó: FIRMA _____ Jefe de Gestión de la Calidad	Aprobó: FIRMA _____ Dirección de Gestión de Capital Humano



## MATRIZ DE COMUNICACIÓN GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Código: OB-MI-A-19  
Rev.: 04  
Fecha de emisión: 16-03-2023  
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)
Política de calidad	Jefe de Gestión de Calidad y Jefe de Gestión de Capital Humano	A toda la organización	Al ingreso del personal y de manera permanente	Publicaciones en lugares estratégicos, gafetes del personal, como fondo de pantalla en los equipos de computo.
Objetivos de calidad e indicadores de proceso	Jefe de Gestión de Capital Humano	Analista de Gestión de capital humano Analista de atracción de capital humano Analista de Nómina	De manera mensual	Vía correo electrónico y/o minuta
Responsabilidades y autoridades	Atracción de Capital Humano	A toda la organización	En la inducción al personal	De manera verbal a través de la Matriz de competencias
Eventos de auditoría interna	Jefe de Gestión de Capital Humano	A los involucrados	De acuerdo al programa de auditorías	A través del Memorándum para notificar auditoría interna
Organigrama	Atracción de Capital Humano	A toda la organización	Al ingreso del personal	Proceso de inducción
Calendario de trabajo, días festivos, eventos internos, etc.	Gestión de capital humano	A toda la organización	Cuando se aproxima la fecha	Vía correo electrónico, WhatsApp
Reglamento interior de trabajo	Atracción de capital humano	A toda la organización	Al ingreso del personal	Proceso de inducción
COMUNICACIÓN EXTERNA				
Pago de seguro social	Gestión de capital humano	Clientes activos	Mensualmente	Vía correo electrónico

## Análisis de contexto - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

### Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio - POAM

Factores	Calificación			Grado			Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios	Acciones para abordar amenazas y oportunidades	Responsable de la acción	Frecuencia o fecha de término	Parte interesada relacionada	Procesos relacionados
	Amenazas			Oportunidades								
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
SOCIALES												
COMUNIDADES CERCANAS												
Contratación de mano de obra dentro de las comunidades cercanas a nuestros servicios reduciendo costos, ausentismos y rotación del personal				X			IS	1. Optimizar la plantilla de auxiliares de atracción y métodos ( búsqueda en sitio, volanteo, redes sociales, plataformas de Atracción ).	Analista de Atracción de Capital Humano	Permanente	Organización, Cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
Alta rotación y ausentismo laboral por el giro del negocio a nivel de inspectores.				X			IS	1. Atracción de personal a través de proveedores externos.	Analista de Atracción de Capital Humano	Permanente	Organización, Cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
FAMILIAR												
Ausentismos laborales relacionados con horarios y días de trabajo	X						IS	1. Contar con back-up de personal adicionales. 2. Cambios de residencia con costos absorbidos por la organización. 3. Opción de home office al personal.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización, Cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
GEOGRAFICOS												
CLIMA												
Captación del personal para cubrir contrataciones.		X					IM	1. Contar con oficinas virtuales temporales para cubrir la demanda de contratación en la zona ofreciendo Coffe break.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Cuando sea requerido	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
POLÍTICOS												
Cambios o reformas a las leyes y Normas aplicables (STPS, IMSS, Ley Federal del Trabajo, Ley del transporte público, etc.)		X					IM	1. Contar con proveedores externos como despachos contables, jurídicos, etc. para asesoría y dar cumplimiento 2. Renovar en la STPS para atender el requisito del artículo # 15 ( REPSE )	Alta Dirección Director de capital Humano	Permanente	Organización, Dependencias de Gobierno .	Todos los procesos de Quality Bolca
Reducción de Jornada		X					IM	1. Proyección de Jornada. 2.Planeación de plantillas. 3.Plan paulatino de contrataciones.	Jefe de Gestión de Capital Humano Gerente nacional de Sorteo Gerente de Administración	Cuando sea requerido	Organización, Cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
Incremento de prima vacacional, días de aguinaldo, incremento días de paternidad		X					IM	1. Proyección de impacto económico. 2. Presupuestar los incrementos.	Jefe de Gestión de Capital Humano Gerente nacional de Sorteo Gerente de Administración	Cuando sea requerido	Organización, Cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
Desconexión laboral		X					IM	1. Proyección de nuevas jornadas en áreas críticas	Jefe de Gestión de Capital Humano Gerente nacional de Sorteo Gerente de Administración	Cuando sea requerido	Organización, Cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
No identificar y/o dar tratamiento a colaboradores con factores de riesgo psicosociales.	X						IS	1. Programación de cursos y talleres 2. Diagnóstico de salud psicosocial 3. Alineación con el protocolo " ELSA " (IMSS,STPS)	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS												
SERVICIOS												
Fallas eléctricas en instalaciones		X					IM	1. Ofrecer home office al personal	Jefe de Gestión de Capital Humano	Cuando sea requerido	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
TECNOLÓGICOS												
Fallas en el servicio de internet o poca cobertura	X						IS	1. Compartir datos móviles en caso de falla con ambos proveedores	Jefe de Gestión de Capital Humano	Cuando sea necesario	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
Aprovechar el auge de redes sociales a nivel global				X			IM	1. Hacer uso de las redes sociales para atraer personal a QB.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
COMPETIDORES												
MERCADO												
Sueldos y prestaciones competitivos.		X					IM	1.Análisis constante del mercado laboral. 2. Estudio de competidores sobre estrategias y mejores practicas.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
CAMBIO CLIMATICO												
DEFORESTACIÓN												
Consumo de papel.		X					IM	1. Automatización de procesos manuales	Jefe de Gestión de Capital Humano	1. Priorización de acuerdo a necesidad	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
OTROS												
PANDEMIA												
Protocolo QUALITY BOLCA de prevención de contagio por COVID-19		X					IM	1. Evaluar situación del estado de salud de los colaboradores.	Analista de Atracción de Capital Humano	A la contratación de colaboradores	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
OTROS REQ.												
Requisitos especiales de cliente		X					IM	1. Atender cualquier requisito que solicite nuestros clientes	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca

## 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
	Debilidades			Fortalezas								
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
Capacidad												
DIRECTIVA												
Personal consiente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación.				X			IS	1. Capacitación al personal de nuevo ingreso respecto al SGC.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
COMPETITIVA												
Sostenimiento del SGC ISO 9001:2015.				X			IS	1. Auditorías internas.	Jefe de Gestión de la Calidad Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
Personal con el perfil requerido en oficinas establecidas en lugares estratégicos del país.				X			IS	1. Mantener el puesto cubierto en las oficinas establecidas.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
TECNOLÓGICA / SERVICIOS												
Nuevas tecnologías para el desarrollo del proceso, ya que el flujo se realiza de manera manual.				X			IS	1. Iniciar automatización de algunos procesos manuales con plataforma web.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
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	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
TALENTO 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 alternativa para cambios de residencia 4. Aplicación de encuestas de salida al personal	Gestión de Capital Humano / Atracción de Capital Humano	Permanente	Organización, cliente	Todos los procesos de Quality Bolca
Personal entrenado continuamente.				X			IS	1. Transmitiendo el conocimiento a través de capacitación y entrenamiento. 2. A través del Programa de formación.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
Actividades de convivencia y reconocimiento para mejorar el ambiente de trabajo en la operación.					X		IM	1. Realizar actividades de convivencia en fechas específicas así como de naturaleza de voluntariado ambiental.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
Personal consiente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación					X		IM	1. Evaluaciones del SGC.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
CULTURAL / VALORES												
Resistencia al cambio respecto a las mejoras de la organización			X				IB	1. Evaluar los beneficios vs desventajas de la aplicación de los cambios.	Jefe de Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización	Todos los procesos de Quality Bolca
Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad					X		IM	1. Charlas de concientización 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 de Quality Bolca



## 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 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
<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	Por re ingeniería del SGC de emite documento.	16/03/2023	Nancy Reyes / Enrique Valdez
'01	Se agregan al documento la pestaña de interacción del proceso y pestaña de matriz de comunicación.	21/04/2023	Nancy Reyes / Enrique Valdez
02	Se modifico la codificación del QB-DI-A-03 Reglamento Interior de Trabajo	08/02/2024	Daniel Morones
03	Revisión general del documento	04/03/2024	Enrique Valdez
04	Se modifica los siguiente, esto como resultado de la actualización de la norma ISO 9001:2015 referente a la enmienda "Cambio climático": 1.-Se incluye en POAM el cambio climático con un factor que es Consumo de papel. 2.-Modificación de los siguiente en PCI: TALENTO HUMANO Redacción de un factor "así como de naturaleza de voluntariado ambiental". CULTURAL/VALORES Se agrega "Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climatico en la sociedad".	08/07/2024	Enrique Valdez

POAM ( Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio )			IS ( 4 )		IM (11 )		IB ( 0 )		IN ( 0 )	
			AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
15 CUESTIONES EXTERNAS	SOCIALES	COMUNIDAD CERCANA ( 1 )		1						
		FAMILIAR ( 1 )	1							
	GEOGRAFICOS	CLIMA ( 1 )			1					
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION ( 5 )	1		4					
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS ( 1 )			1					
		TECNOLOGICOS ( 2 )	1			1				
	COMPETIDORES	MERCADO ( 1 )			1					
	CAMBIO CLIMATICO	DEFORESTACIÓN( 1 )			1					
	OTROS	PANDEMIA ( 1 )			1					
		OTROS REQ. ( 1 )			1					
			15 CUESTIONES EXTERNAS							

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 ( 1 )		1						
	COMPETITIVA ( 2 )		2						
	TECNOLOGICA/SERVICIOS ( 2 )		2						
	TALENTO HUMANO ( 4 )	1	1		2				
	CULTURAL / VALORES ( 2 )				1	1			
11 CUESTIONES INTERNAS									