

CONTROL Y MEJORA DEL SERVICIO

PROPÓSITO:

Determinar, definir, ejecutar y evaluar los criterios generales para mejorar y controlar el proceso de Control y mejora del Servicio.
Asegurar que los requerimientos del cliente, incluyendo los recursos y rentabilidad se mantengan y mejoren.

DUEÑO DEL PROCESO

Dirección de Sorteo

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

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

CLAUSULAS ISO

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
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de los cambios
9.1.3 Análisis y evaluación
10.1 Mejoras
10.3 Mejora continua

RECURSOS INFRAESTRUCTURA

1. Equipo y servicio de telefonía.
2. Equipo de computo y servicio de internet.
3. Insumos de papelería
4. Vehículos
5. SYSQB (Nube).

RIESGOS

SOCIALES
GEOGRAFICOS
POLÍTICOS
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS
COMPETIDORES
ECONÓMICOS
CAMBIO CLIMATICO
OTROS

(Ver POAM)

OPORTUNIDADES

DIRECTIVA
COMPETITIVA
FINANCIERA
TECNOLÓGICA / SERVICIOS
TALENTO HUMANO
CULTURAL / VALORES

(Ver PCI)

ENTRADAS

PROVEEDOR

ENTRADAS/ INSUMOS

ACTIVIDAD

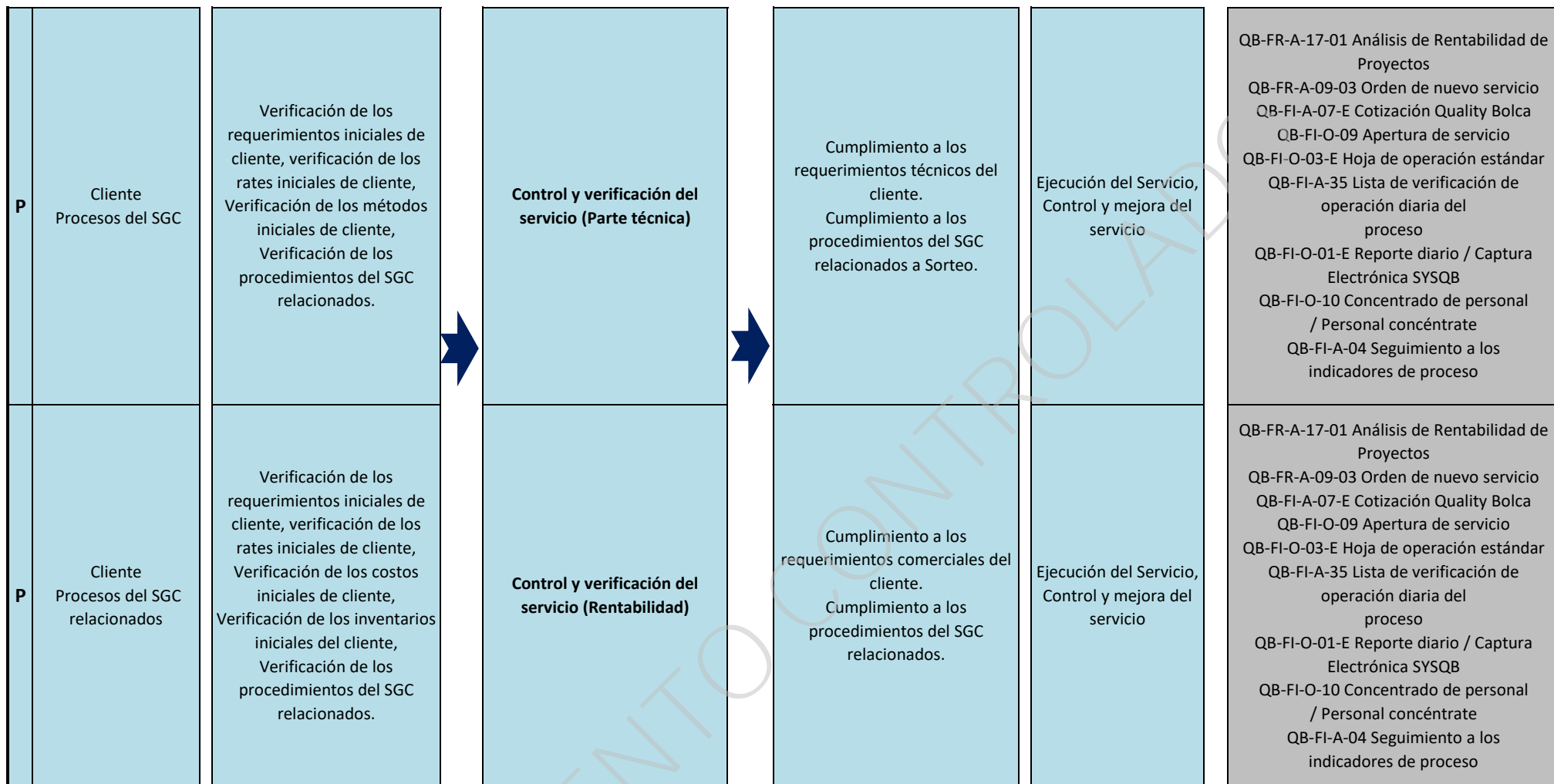
1. Control del servicio

SALIDAS

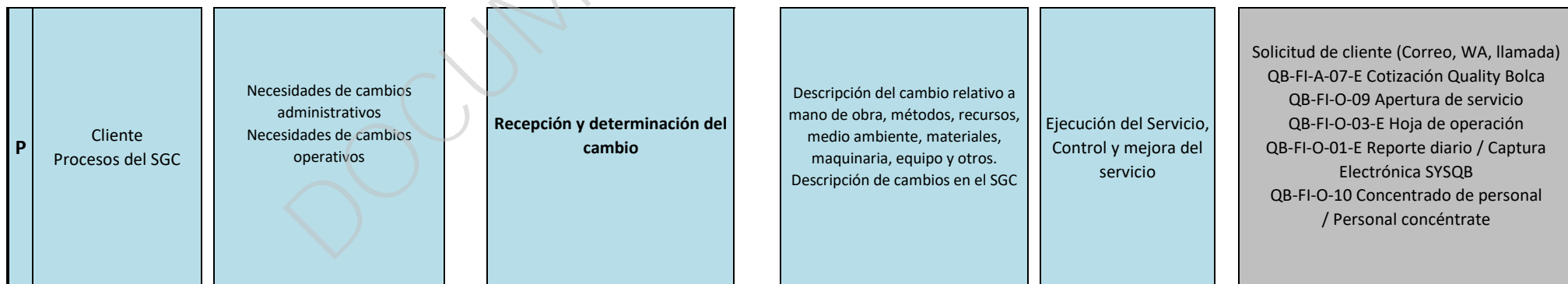
SALIDAS/ INSUMOS

CLIENTE

EVIDENCIA



2. Control de cambios en el servicio



D	Ejecución, control y mejora del servicio Servicio a cliente	Descripción del cambio relativo a mano de obra, métodos, recursos, medio ambiente, materiales, maquinaria, equipo y otros. Descripción de cambios en el SGC	Revisar el cambio	Factibilidad del cambio	Ejecución, control y mejora del servicio Servicio a cliente	Hoja de emisión y cambio de documentos QB-FR-A-01-03 Cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-E / Apertura de servicio QB-FI-O-09 Hoja de operación estándar QB-FI-O-03 QB-FI-O-01-E Reporte diario QB-FI-O-10 Concentrado de personal / Personal concéntrate
C	Ejecución, control y mejora del servicio Servicio a cliente	Acción necesaria que surja de la revisión.	Verificar, validar y aprobar el cambio	Cambios aprobados	Todos los procesos del SGC Cliente	Cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-E/I Apertura de servicio QB-FI-O-09 Hoja de operación estándar QB-FI-O-03
A	Planeación del servicio Ejecución, control y mejora del servicio	Cambios aprobados	Modificar información.	Documentación modificada	Planeación del servicio Ejecución, control y mejora del servicio Comercialización y ventas	Cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-E/I Apertura de servicio QB-FI-O-09 Hoja de operación estándar QB-FI-O-03 / QB-FI-O-03 Hoja de registro de capacitación
A	Planeación del servicio Ejecución, control y mejora del servicio Comercialización y ventas	Documentación modificada	Notificación y resguardo de cambios de información	Capacitación y/o difusión al personal involucrado como cambio	Planeación del servicio Ejecución, control y mejora del servicio Comercialización y ventas	Cotización Quality Bolca QB-FI-A-07-E/I Apertura de servicio QB-FI-O-09 Hoja de operación estándar QB-FI-O-03 / QB-FI-O-03 Hoja de registro de capacitación

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

3. 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
	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
	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

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

INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	REGISTROS	DESEMPEÑO DEL PROCESO
<p>QB-IT-A-02 Elaboración de la hoja de operación estándar.</p> <p>QB-PR-A-06 Mejora continua</p> <p>QB-PR-A-17 Determinación, evaluación y rentabilidad del servicio</p>	<p>QB-FI-A-07-E Cotización Quality Bolca</p> <p>QB-FI-A-07-I Quotation Quality Bolca</p> <p>QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar.</p> <p>QB-FI-O-01 -E Reporte diario .</p> <p>QB-FI-O-01-I Daily report</p> <p>QB-FI-O-02-E Reporte semanal</p> <p>QB-FI-O-02-I Weekly report</p> <p>QB-FI-O-10 Concentrado de personal / Personal concéntrate.</p> <p>Guía de arranque seguro.</p> <p>QB-FR-A-17-01 Análisis de rentabilidad de proyectos</p> <p>QB-FI-A-04 Seguimiento a los indicadores de proceso</p> <p>Aplicación de mejora continua</p>	<p>Tecnología y/o especialización 2 Semestrales</p> <p>Incrementar la rentabilidad operativa (análisis de rentabilidad vs. ejecución) 10%</p> <p>Incrementar horas facturadas vs 2023 por labor en piso 10%</p> <p>Reducir los gastos del presupuesto vs 2023 asignado 10%</p>
<p>Elaboró:</p> <p>FIRMA _____</p> <p>Gerente Regional de Sorteo</p>	<p>Revisó:</p> <p>FIRMA _____</p> <p>Gerencia Nacional de Sorteo</p>	<p>Aprobó:</p> <p>FIRMA _____</p> <p>Dirección de Ejecución</p>



MATRIZ DE INFORMACIÓN MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: QB-MI-A-18

Rev.: 03

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 / líder.	Captura.	Diario	Whatsapp / Correo electrónico.
Resultado de seguridad.	Gerente Regional / nacional de sorteo.	Asistentes a junta semanal	Semanal	Junta semanal.
Resultado de rentabilidad.	Gerente nacional de sorteo.	Alta dirección	Mensual	Junta Mensual.
Objetivos de calidad e indicadores de proceso	Supervisor Regional	Supervisores de Proyecto, Líderes e Inspectores,	Mensual	WhatsApp/ Junta Mensual/ posteo en lugares de trabajo.

MATRIZ DE INFORMACIÓN ANÁLISIS DE CONTEXTO

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 termino	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). 2. Atracción de personal a través de proveedores externos. 3. Realizar mapa de calor para cada una de las plantas en servicio.	Analista de Atracción de Capital Humano	Permanente	Organización, Cliente	Gestión de Capital Humano / Control y Mejora del servicio
...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. Estrategias de personal temporal.	Analista de Atracción de Capital Humano / Supervisores de Proyecto / Supervisores Regionales	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización	Gestión de Capital Humano / Control y Mejora del servicio
GEOGRÁFICOS												
...UBICACION												
Trabajar en las instalaciones del cliente				X			IS	1. Continuar trabajando bajo las especificaciones del cliente de acuerdo a la apertura de servicio.	Todo el personal Clave	Permanente	Organización, Cliente	Control y Mejora del servicio, Administración y Finanzas
Demoras en la llegada del personal en servicios otorgados debido a diversos factores internos y externos (retenes, accidentes, bloqueos en el camino, etc.)	X						IS	1. Coordinar de manera anticipada la logística de viajes cuando dependen de transporte público. 2. Mantener las unidades de transporte propias en buen estado. 3. Contar con proveedores evaluados para servicios de Logística. 4. Manejo de presupuestos para los servicios de traslados.	Logística Vehicular	Permanente	Organización, Cliente	Logística, Control y Mejora del servicio, Administración y Finanzas
...ESPACIOS												
Ausentismo del personal por descontento relacionado con los espacios o condiciones ambientales proporcionados por el cliente (temperatura, ventilación, etc.)		X					IM	1. Asegurarse de adecuar los espacios definidos por el cliente.	Supervisores	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, Cliente	Control y Mejora del servicio, Administración y Finanzas
...POLÍTICOS												
...NORMATIVIDAD Y LEGISLACION												
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	Alta Dirección Director de capital Humano	1. En el momento en que aplique la vigencia.	Organización, Dependencias de Gobierno - STPS	Gestión de Capital Humano / Administración y Finanzas /Control y mejora del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
NOM-035-STPS-2018				X			IS	1. Programación de cursos y talleres	Administración	Permanente	Organización	Administración y Finanzas /Control y mejora del Servicio
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS												
...SERVICIOS												
Buscar certificaciones de especialización para aumentar el portafolio de servicios en QB					X		IM	1. Contar proveedores de cursos externos para certificación de actividades de especialización.	Gerente nacional de Sorteo / Gerente de Nacional Grupo Bolca	Permanente	Organización, Cliente	Administración y Finanzas /Control y mejora del Servicio
Fallas eléctricas en instalaciones (propias y del cliente)		X					IM	1. Contar con datos en dispositivos móviles como medio de comunicación alterno	Todo el personal clave	Permanente	Organización, Cliente	Administración y Finanzas /Control y mejora del Servicio
...TECNOLÓGICOS												
Automatizar operaciones.					X		IM	1. Desarrollar ideas de automatización para servicios clave	Ejecución, Administración, Ventas	Permanente	Organización	Administración / Ejecución del Servicio / Control y Mejora del Servicio
Crecimiento o auge de redes sociales a nivel global				X			IS	1. Actividades para explotar las redes sociales para posicionar la marca de QB	Sistemas, Ventas, Ejecución, Capital humano	Permanente	Organización	Comercialización y Ventas/ Administración y Finanzas
COMPETIDORES												
...MERCADO												
Posicionamiento de la marca QB en el mercado				X			IS	1. Estandarización de colores y logos en el uniforme del personal.	Alta Dirección	Permanente	Organización	Administración y finanzas / Control y Mejora del servicio
...COMPETENCIA												
Alto grado de competencia en el giro	X						IS	1. Mejorar el estándar de calidad diferenciador con la competencia. 2. Precios competitivos. 3. Mejorar tiempo de respuesta ofrecido por la competencia.	Alta Dirección	Permanente	Organización, Cliente	Administración y finanzas / Control y Mejora del servicio
Contar con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado				X			IS	1. Llevar a cabo las visitas de seguimiento correspondientes por parte del organismo de certificación e internas, nuevos proyectos.	Jefe de Gestión de la Calidad / Ejecución, Administración, Ventas	Programa Anual	Organización, Cliente	Gestión de Capital Humano / Administración y Finanzas /Control y mejora del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad

ECONÓMICOS									
...TIPO DE CAMBIO									
Fluctuación en el tipo de cambio (peso-dólar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotización de los servicios)		X				IM	1. Mantenerse informados respecto al tipo de cambio para la toma de decisiones. 2. Control de cambio por divisas.	Alta Dirección	Permanente Organización Administración y Finanzas / Control y Mejora del servicio
...INFLACION									
Aumento en el precio del combustible	X					IS	1. Compra de litros de gasolina anual.	Alta Dirección	Permanente Organización Administración y Finanzas / Control y Mejora del servicio
CAMBIO CLIMÁTICO									
...TRASLADOS									
Falta de servicio de suministro de combustibles		X				IM	1. Habilitar unidades para dos diferentes tipos de combustibles.	Director de Administración	1. Prioridad Minivans de acuerdo a presupuestos Organización Administración y Finanzas / Control y Mejora del Servicio
...COMBUSTIBLE									
Aumento en el precio del combustible	X					IS	1. Contar con alternativas de autos eléctricos y/o híbridos.	Alta Dirección	Permanente Organización Administración y Finanzas / Control y Mejora del servicio
Otros									
...OTROS REQ.									
Requisitos especiales de cliente		X				IM	1. Atender cualquier requisito que solicite nuestros clientes.	Director de Administración	Permanente Organización Administración
Ausentismo y Rotación del personal por descontento relacionado con los espacios o condiciones ambientales proporcionados por el cliente (temperatura, ventilación, etc.)		X				IM	1. Realizar encuestas de satisfacción del personal	Supervisores Regionales	Trimestralmente Organización, Cliente Administración y Finanzas / Control y Mejora del servicio

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												
Estabilidad directiva				X			IS	1. Mantener los puestos directivos claves.	CEO	Permanente	Organización	Gestión de Capital Humano / Administración y Finanzas / Control y mejora del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
Involucramiento y seguimiento por parte de la alta dirección respecto al SIG				X			IS	1. Revisiones de la dirección 2. Juntas mensuales	Alta Dirección	1. Semestral 2. Mensual	Organización	Administración y finanzas, Gestión de la Calidad
Experiencia de la alta Dirección en el giro y/o distintas industrias				X			IS	1. Compartir con el resto del personal los conocimientos a través de procedimientos, instructivos, HOE's, manuales, etc.	Alta Dirección	Permanente	Organización	Gestión de Capital Humano / Administración y Finanzas / Control y mejora del Servicio / Comercialización y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
COMPETITIVA												
Metodología para asegurar un precio competitivo y una inversión óptima 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	Trimestralmente	Organización, cliente	Control y Mejora del servicio / Administración y finanzas
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 planeado en el análisis de rentabilidad	Organización, cliente	Administración y finanzas, Control y Mejora del servicio, Comercialización y Ventas
Tener empresa filial a QB donde se ofrecen servicios del portafolio				X			IS	1. Análisis de servicios activos o nuevos para incrementar portafolio QB	Grupo Bolca	Permanente	Organización, cliente	Administración, Control y Mejora del servicio, Ventas
FINANCIERA												
Solidez financiera (liquidez)				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, Control y mejora del servicio
CULTURAL / VALORES												
Enfoque en la Misión y Visión de la empresa.	X						IM	1. Adaptar la planeación estratégica de la compañía a la nueva cultura empresarial.	Alta dirección	Junta de la revisión por dirección	Organización	Control y Mejora del servicio, Gestión de calidad
Falta de practica de los valores de la empresa.	X						IM	1. Adaptar la planeación estratégica de la compañía a la nueva cultura empresarial.	Alta dirección	Junta de la revisión por dirección	Organización	Control y Mejora del servicio / Administración y finanzas / Gestión de Capital Humano
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 / Control y Mejora del servicio
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	Gerente Nacional de Sorteo	Permanente	Organización	Todos los procesos
TECNOLOGÍA / SERVICIOS												
Nuevas 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	Trimestralmente	Organización, cliente	Administración y finanzas / Control y Mejora del servicio
Nuevos servicios en el portafolio de quality bolca	X						IM	1. Iniciar con la certificación de inspectores, técnicos e ingenieros para metrologos, residentes	Dirección de sorteo y Administración y finanzas	Trimestralmente	Organización, cliente	Administración y finanzas / Control y Mejora del servicio
Migración a captura digital de datos desde los servicios	X						IM	1. Optimizar reporte electrónico en base a las necesidades de los servicios.	Dirección de sorteo y Administración y finanzas	Trimestralmente	Organización, cliente	Administración y finanzas / Control y Mejora 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 / Control y Mejora del servicio
Ofrecer un servicio de transporte de personal eficiente y eficaz	X						IS	1. Renovación y/o incremento de flota. 2. Evaluar autos eléctricos para las unidades de gerencia y dirección de oficinas centrales. 3. Evaluar autos híbridos para personal que requiere viajar. 4. Seguimiento a rutas internas y externas. 5. Capacitación a choferes internos.	CEO, Gerente de Administración, Dir. Sorteo.	De acuerdo a necesidades de Sorteo.	Organización, cliente	Administración y finanzas / Control y Mejora del servicio
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 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	Gestión de Capital Humano / Administración y Finanzas / Control y mejora del Servicio
Personal clave, con experiencia suficiente en la operación	X						IS	1. Transmitiendo el conocimiento a través de procedimientos, instructivos, HOE'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.	Jefe de Gestión de Capital Humano, Supervisores Regionales	Permanente	Organización, cliente	Capital Humano / Control y Mejora del servicio
Personal entrenado continuamente	X						IS	1. A través del Programa de formación. 2. Capacitación in sitio a través de HOE's, ayudas visuales, etc. 3. Matriz de habilidades actualizada 4. Planes de capacitación	Comité de capacitación.	Bimestralmente	Organización, cliente	Capital Humano / Control y Mejora 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	Jefe de Gestión de Capital Humano, Supervisores Regionales	Trimestralmente	Organización	Capital Humano / Control y Mejora del servicio / 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 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
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
'01	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
'02	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
'03	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 restlados de POAM 4. Se actualiza control de cambios	08/07/2024	Eduardo Begines

20 CUESTIONES EXTERNAS	POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio)		IS (11)		IM (9)		IB (0)		IN (0)	
			AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	SOCIALES	COMUNIDAD CERCANA (1)		1						
		FAMILIAR (1)	1							
	GEOGRAFICOS	UBICACIÓN (2)	1	1						
		ESPACIOS (1)			1					
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION (2)		1	1					
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS (2)			1	1				
		TECNOLOGICOS (2)		1		1				
	COMPETIDORES	MERCADO (1)		1						
		COMPETENCIA (2)	1	1						
	ECONOMICOS	TIPO DE CAMBIO (1)			1					
		INFLACION (1)	1							
	CAMBIO CLIMATICO	TRASLADOS (1)			1					
		COMBUSTIBLE (1)	1							
	OTROS	OTROS REQ. (2)			2					
20 CUESTIONES EXTERNAS										

20 CUESTIONES INTERNAS	PCI (Perfil de Capacidad Interna)	IS (14)		IM (6)		IB (0)		IN (0)	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	DIRECTIVA (3)		3						
	COMPETITIVA (3)		3						
	FINANCIERA (1)		1						
	CULTURAL / VALORES (4)		1	2	1				
	TECNOLOGICA/SERVICIOS (5)	1	1	3					
	TALENTO HUMANO (4)	4							
20 CUESTIONES INTERNAS									