



## PROCESO DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATEGICA

PROPÓSITO:		CLAUSULAS ISO
Determinar y aplicar las actividades enfocadas a demostrar el liderazgo y compromiso de la alta dirección para con el sistema de gestión de calidad y la operación de la empresa.		4.1 La organización y su contexto 4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1 Recursos 7.1.2 Personas 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3 Revisión por la dirección 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva
DUEÑO DEL PROCESO	EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO	
Dirección Administración	CEO Dirección de Gestión de Capital Humano Dirección de Comercialización y Ventas Dirección Sorteo Gerente de Administración Gerencia de Comercialización y Ventas Gerente nacional de sorteo Jefe de Gestión de Calidad Jefe de Capital humano	
RECURSOS INFRAESTRUCTURA	RIESGOS	OPORTUNIDADES
1. Servicios de comunicación (internet, telefonía). 2. Servicio de electricidad. 3. Insumos de papelería. 4. Computadora o laptop. 5. Software QB.	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	
P	Partes interesadas internas / externas	Dirección estratégica	Filosofía de la organización	Valores Visión Misión Política de calidad Alcance del SGC	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-I

P	Partes interesadas internas / externas	Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio: SOCIALES GEOGRAFICOS POLÍTICOS TECNOLÓGICOS / SERVICIOS COMPETIDORES ECONÓMICOS CAMBIO CLIMÁTICO OTROS  Perfil de Capacidad Interna: DIRECTIVA COMPETITIVA FINANCIERA TECNOLÓGICA / SERVICIOS TALENTO HUMANO CULTURAL / VALORES	Análisis de contexto de la organización	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	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-II  Interacción del proceso Planeación y dirección estratégica QB-MI-A-03
P	Partes interesadas internas / externas	Parte Interesada  Nombre	Análisis de partes interesadas	Necesidades y expectativas de partes interesadas	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-II  Partes interesadas QB-MI-A-04
P	Proceso de planeación y dirección estratégica	Impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.  Acciones para abordar amenazas y oportunidades.  Necesidades y expectativas de partes interesadas	Determinar estrategias	Estrategias Colaboradores aprendizaje Procesos efectivos Cliente Accionistas satisfechos	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-II  Interacción del proceso Planeación y dirección estratégica QB-MI-A-03
P	Proceso de planeación y dirección estratégica.	Parte interesada, necesidad, expectativa. Contratos, códigos de conducta. Mecanismos, requisitos, factores, acciones, partes interesadas, riegos, oportunidades, amenazas	 Determinar el alcance del SGC, los procesos necesarios para la operación. 	Procesos de la organización, actividades claves Procesos documentados.  Políticas, estrategias, objetivos y tácticas necesidades de recursos.	Proceso de planeación y dirección estratégica.	Manual de calidad QB-MC-A-01-II

## 2. Objetivos e Indicadores

<b>P</b>	Todos los procesos	Bases de datos Información histórica	<b>Analizar el historico de años anteriores</b>	Situación real de cumplimiento de objetivos e indicadores	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-III
<b>D</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Situación real de cumplimiento de objetivos e indicadores Estrategias	<b>Proponer y documentar objetivos e indicadores para la organización</b>	Objetivos de calidad Indicadores de proceso	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-VI
<b>C</b>	Todos los procesos	Análisis de información Recopilación de información y estadísticos	<b>Seguimiento de objetivos e indicadores</b>	Resultado de la meta del objetivo e indicadores Acciones a seguir si no se cumple	Proceso de planeación y dirección estratégica	Seguimiento a los objetivos de calidad QB-FI-A-01. Seguimiento a los indicadores de proceso QB-FI-A-04.
<b>A</b>	Todos los procesos	Incumplimiento de objetivos e indicadores	<b>Acciones correctivas</b>	Efectividad de las acciones correctivas Acciones preventivas y correctivas	Proceso de planeación y dirección estratégica	Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01. Gap análisis QB-FI-A-34.

## 3. Responsabilidad y autoridad

<b>P</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Costo laboral Desempeño de la operación y del sistema Desempeño laboral	<b>Analizar estructura organizacional</b>	Puestos claves Cambios en la estructura organizacional	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-III Organigrama administrativo y operativo de QB. QB-DI-A-01
<b>D</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Puestos claves, nuevos departamentos, roles y responsabilidades	<b>Definir y comunicar puestos y jerarquía</b>	Responsabilidades, autoridades, roles, actividades,	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad QB-MC-A-01-III Matriz de roles y responsabilidades del SGC ISO 9001:2015 QB-MI-A-01. Matriz de competencia mínima requerida para el puesto QB-MI-A-06.
<b>C</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Formación y desarrollo de colaboradores, experiencia, aptitudes, actitud, etc.	<b>Cumplimiento de roles y responsabilidades</b>	Evaluación de desempeño (cumplimiento de objetivos, actitud, aptitud, conocimientos)	Proceso de planeación y dirección estratégica	Evaluación de Desempeño QB-FR-A-18-01
<b>A</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Evaluación de desempeño (cumplimiento de objetivos, actitud, aptitud, conocimientos)	<b>Evaluar el desempeño</b>	Acciones para mejorar el desempeño	Proceso de planeación y dirección estratégica	GAP Análisis QB-FI-A-34

#### 4. Recursos y presupuestos

<b>P</b>	Gestión de gastos	Historico de gastos de meses pasados Gastos programados	<b>Planear el presupuesto a cumplir</b>	Forecast de gastos por criterio	Gestión de gastos	Control de presupuesto QB-PR-A-13
<b>D</b>	Gestión de gastos	Gastos pronosticados	<b>Complementar forecast de gastos</b>	Propuesta de presupuesto	Gerencia de administración	Control de presupuesto QB-PR-A-13
<b>C</b>	Gerencia de administración	Propuesta de presupuesto Ingreso de capital	<b>Verificar presupuesto</b>	Propuesta de presupuesto	Proceso de planeación y dirección estratégica	Control de presupuesto QB-PR-A-13
<b>A</b>	Gerencia de administración	Propuesta de presupuesto	<b>Autorizar presupuesto</b>	Presupuesto anual	Proceso de planeación y dirección estratégica	Control de presupuesto QB-PR-A-13
<b>A</b>	Proceso de administración y finanzas Proceso de planeación y dirección estratégica	Flujo de efectivo Gastos extraordinarios	<b>Ajustar presupuesto</b>	Presupuesto ajustado	Proceso de planeación y dirección estratégica	Control de presupuesto QB-PR-A-13

#### 5. Revisión de la dirección

<b>P</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Cumplimiento a la norma ISO 9001:2015 (Incluyendo enmienda relacionada con el cambio climático en el requisito 4.1 y 4.2)	<b>Planear las juntas durante el año</b>	Junta semestral	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad sección QB-MC-A-01-VI Minuta de revisión por la dirección QB-FI-A-13
<b>D</b>	Proceso de planeación y dirección estratégica	Estado de las acciones de revisiones previas Cambio en las cuestiones internas y externas Desempeño y eficacia del SGC (satisfacción del cliente, logro de objetivos, desempeño de los procesos y conformidad en el servicio, no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento, desempeño de proveedores externos) Adecuación de los recursos Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades Oportunidades de mejora	<b>Determinar el nivel de conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización</b>	Las oportunidades de mejora Necesidad del cambio del sistema de gestión de calidad Necesidades de recurso	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad sección QB-MC-A-01-VI Minuta de revisión por la dirección QB-FI-A-13

C	Proceso de planeación y dirección estratégica	Las oportunidades de mejora Necesidad del cambio del sistema de gestión de calidad Necesidades de recurso	Seguimiento a las salidas de la revisión por la dirección	Tareas Acciones correctivas y preventivas Mejora continua	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad sección VI Minuta de revisión por la dirección QB-FI-A-13
A	Proceso de planeación y dirección estratégica	Tareas Acciones correctivas y preventivas Mejora continua	Evaluación de la eficacia	Nivel de incumplimiento de objetivos e indicadores	Proceso de planeación y dirección estratégica	Manual de calidad sección QB-MC-A-01-VI Minuta de revisión por la dirección QB-FI-A-13 Gap análisis QB-FI-A-34.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	REGISTROS	DESEMPEÑO DEL PROCESO
<p>Manual de calidad 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-VI Manual de calidad QB-MC-A-01-V Manual de calidad QB-MC-A-01-VI Interacción del proceso Planeación y dirección estratégica QB-MI-A-03 Partes interesadas QB-MI-A-04 Matriz de roles y responsabilidades del SGC ISO 9001:2015 QB-MI-A-01. Matriz de competencia mínima requerida para el puesto QB-MI-A-06. Organigrama administrativo y operativo de Quality Bolca S.A. de C.V. QB-DI-A-01 Control de presupuesto QB-PR-A-13 Planeación y dirección estratégica QB-PR-A-19</p>	<p>Seguimiento a los objetivos de calidad QB-FI-A-01. Seguimiento a los indicadores de proceso QB-FI-A-04. Reporte de no conformidad y acción correctiva QB-FR-A-05-01. Gap análisis QB-FI-A-34. Evaluación de Desempeño QB-FR-A-18-01 Minuta de revisión por la dirección QB-FI-A-13</p>	<p>Incrementar la rentabilidad del negocio Rentabilidad Min. 18% anual vs la venta</p>
<p>Elaboró: FIRMA _____ Jefe de Gestión de la Calidad</p>	<p>Revisó: FIRMA _____ Gerencia de Administración</p>	<p>Aprobó: FIRMA _____ CEO</p>

COMUNICACIÓN INTERNA				
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	A quién se comunica? Nombre de la Parte interesada	En qué momento?	Cómo comunicar? (estrategias y medios)
Filosofía de la organización	Alta dirección	Colaboradores	De manera permanente	Juntas / tablero de comunicación
Resultados del Análisis de contexto de la organización	Director de Administración	Alta Dirección	De manera semestral	Junta de Revisión por la Dirección
Resultados del analisis de las Partes interesadas	Director de Administración	Alta Dirección	De manera semestral	Junta de Revisión por la Dirección
Alcance incluyendo sus cambios del SGC	Jefe del Sistema de Gestión de Calidad	Organización	De manera permanente	Junta de Revisión por la Dirección / tablero de comunicación
Procesos necesarios para la organización	Jefe del Sistema de Gestión de Calidad	Organización	De manera permanente	Junta de Revisión por la Dirección
Objetivos de calidad e indicadores de proceso	Jefe del Sistema de Gestión de Calidad	Organización	De manera permanente	Junta mensual / Junta de Revisión por la dirección
Estructura organizacional	Jefe de Gestión de Capital Humano	Organización	A la necesidad del cambio	Vía correo electrónico
Cambios y creación de Puestos y jerarquías	Jefe de Gestión de Capital Humano	Organización	A la necesidad del cambio	Vía correo electrónico
Recursos y presupuesto	Gerente de Administración	Jefes de departamento	De manera mensual	Vía correo electrónico
Resultados de la revisión por la dirección	Jefe del Sistema de Gestión de Calidad	Alta Dirección	De manera semestral	Junta de Revisión por la Dirección
COMUNICACIÓN EXTERNA				
Precio	Jefe de servicio al cliente	Clientes	A la solicitud de un servicio	Vía correo electrónico
Cobertura	Gerencia de comercialización y ventas	Clientes	A la solicitud de un servicio	Vía correo electrónico
Cambios en la organización	Jefe de servicio al cliente	Clientes	Al ocurrir el cambio	Vía correo electrónico
Precio	Jefe de compras y suministro	Proveedores	De manera semestral / anual	Vía correo electrónico
Calidad	Jefe de compras y suministro	Proveedores	De manera semestral / anual	Vía correo electrónico
Servicio	Jefe de compras y suministro	Proveedores	De manera semestral / anual	Vía correo electrónico
Entrega	Jefe de compras y suministro	Proveedores	De manera semestral / anual	Vía correo electrónico
Requisitos legales y reglamentarios	Gerencia de administración	Dependencias de gobierno	Al ocurrir el cambio	Vía correo electrónico

Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio - POAM												
	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								
Factores	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
SOCIALES												
COMUNIDADES CERCANAS												
Contratación de mano de obra dentro de las comunidades cercanas a nuestros servicios reduciendo costos, asentamientos y rotación del personal.				X			Alto	1. Optimizar la plantilla de auxiliares de atracción y métodos ( búsqueda en sitio, volantes, redes sociales, plataformas de Atracción ). 2. Atracción de personal a través de proveedores externos.	Analista de Atracción de Capital Humano	Permanente	Organización, Cliente	Gestión de Capital Humano, Ejecución del servicio, Gestión de infraestructura
FAMILIAR												
Asentamientos laborales relacionados con horarios y días de trabajo.	X						Alto	1. Contar con back-up de personal adicionales. 2. Cambios de residencia con costos absorbidos por la organización.	Gestión de capital humano	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, cliente	Ejecución del servicio, Gestión de Capital Humano, planeación del servicio, Gestión de infraestructura
RELIGIOSO												
Limitación para disponer de personal en ciertos días de trabajo por que su religión lo prohíba.		X					Medio	1. Detección oportuna desde el proceso de contratación. 2. Identificar a las personas que se encuentren en estas condiciones (en la medida de lo posible).	Derivado del impacto obtenido, se decide no abordar en este momento. Se evaluará nuevamente en la próxima revisión por la dirección.		Organización, Cliente	Ejecución del servicio, Gestión de Capital Humano
GEOGRÁFICOS												
Trabajar en las instalaciones del cliente.				X			Alto	1. Continuar trabajando bajo las especificaciones del cliente de acuerdo a la apertura de servicio.	Servicio a cliente, Sorteo	Permanente	Organización, Cliente	Ejecución del servicio, Planeación del servicio
Cobertura de servicios en gran parte del país.				X			Alto	1. Actualizar a los clientes respecto a la presentación de los servicios y cobertura ofrecida por QB con el propósito de mantener y en la medida de lo posible incrementarla.	Auxiliar de Comercialización y Ventas Servicio a cliente Sorteo	permanente	Organización, Cliente	Ejecución del servicio, Comercialización y Ventas Planeación del servicio
Demoras en la llegada del personal en servicios otorgados fuera de la ciudad debido a diversos factores externos (vientos, accidentes, bloqueos en el camino, etc.)		X					Medio	1. Coordinar de manera anticipada la logística de viajes cuando dependan de transporte público. 2. Mantener las unidades de transporte propias en buen estado. 3. Implementar servicio de transporte externo.	Logística vehicular	Permanente	Organización, Cliente	Ejecución del servicio, Administración y finanzas, Gestión de infraestructura
ESPACIOS												
Limitación de áreas que el cliente asigna para realizar el servicio.		X					Medio	1. Asegurar el llamado de los controles y formatos a la solicitud de un servicio.	Dirección de ventas, Gerencia de administración, Gerencia de comercialización y ventas	Permanente	Organización, Cliente	Planeación del servicio
Asentamiento del personal por desconocimiento relacionado con los espacios o condiciones ambientales proporcionados por el cliente (temperatura, ventilación, etc.)		X					Medio	1. Asegurarse de adecuar los espacios definidos por el cliente.	Gerente nacional de sorteo	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, Cliente	Ejecución del servicio, planeación del servicio
POLÍTICOS												
Cambios o reformas a las leyes y Normas aplicables (STPS, IMSS, Ley Federal del Trabajo, Ley del transporte público, etc.)				X			Alto	1. Contar con proveedores externos como despachos contables, jurídicos, etc. para asesoría y dar cumplimiento. 2. Dar de alta en la STPS para atender nuevo requisito del artículo # 15 ( REPSE )	Capital Humano Gerencia de administración	1. En el momento en que aplique la vigencia.	Organización y Dependencias de Gobierno.	Gestión de Capital Humano, Administración y finanzas, Ejecución del servicio, Comercialización y ventas, sistema de Gestión Calidad
NOM-055-STPS-2018	X						Medio	1. Programación de cursos y talleres. 2. Diagnóstico de salud psicoemocional 3. Aliación con el protocolo " ELISA " (IMSS,STPS)	Gestión de capital humano Servicio medico	Permanente	Organización, Dependencias de gobierno	Gestión de Capital Humano, Administración y finanzas, Ejecución del servicio
TECNOLOGÍAS / SERVICIOS												
Fallas eléctricas en instalaciones (propias y del cliente).		X					Medio	1. Habilitar el No Break para respaldar información. En equipos clave 2. Contar con datos en dispositivos móviles como medio de comunicación alternativo. 3. En caso de que el servicio no se restablezca en 2 horas el personal se enviará a home office.	Todo el personal clave	Permanente	Organización	Todos los procesos
Falta de servicio de suministro de combustibles.		X					Medio	1. Habilitar unidades para dos diferentes tipos de combustibles.	Logística vehicular	1. Prioridad Mínima de acuerdo a prerequisites	Organización	Administración y finanzas, Ejecución del servicio, Gestión de infraestructura
TECNOLOGÍAS												
Fallas en el servicio de Internet o poca cobertura.	X						Alto	1. Compartir datos móviles en caso de falla 2. Trabajar bajo el esquema home office	Gerencia de administración	Cuando sea necesario	Organización	Todos los procesos
Pérdida de información de servidores	X						Alto	1. Realizar respaldos de información digital diaria en disco duro externo. 2. Ampliación de seguridad a los servicios de Amazon.	Analista de tecnologías de la información, Proveedor externo	Permanente	Organización	Todos los procesos
Crecimiento o auge de redes sociales a nivel global.					X		Medio	1. Se contrata proveedor externo de marketing.	Dirección de Comercialización y ventas	02/12/2023 Permanente	Organización	Comercialización y Ventas, Administración y finanzas
COMPETITORES												
MARKET												
Tendencia de crecimiento en el sector automotriz en el Bajío.				X			Alto	1. Contar con oficinas establecidas en lugares estratégicos del país.	Alta Dirección	De acuerdo a las tendencias en el mercado	Organización, Cliente	Ejecución del servicio, Comercialización y Ventas, Administración y finanzas Planeación del servicio
Posicionamiento de la marca QB en el mercado.					X		Alto	1. Estandarización de colores y logos en el uniforme del personal.	Alta Dirección	Permanente (Siempre de implementación)	Organización	Administración y finanzas Gestión de infraestructura
COMPETENCIA												
Alto grado de competencia en el giro.	X						Alto	1. Mantener un estándar de calidad diferenciador con la competencia. 2. Prever competencias. 3. Mejorar tiempo de respuesta ofrecido por la competencia.	Gestión de calidad, Servicio a cliente, sorteo, comercialización y ventas	Permanente	Organización, Cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio, Planeación del servicio, comercialización y ventas, gestión de calidad
Contar con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado.					X		Alto	1. Cumplir con el programa anual de auditorías internas al SOC y proceso. 2. Atender la visita correspondiente por parte del organismo de certificación para mantener el SOC en cumplimiento.	Jefe de Gestión de la Calidad	Programa Anual	Organización, Cliente, Casa certificadora	Todos los procesos
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					Medio	1. Mantenerse informados respecto al tipo de cambio para la toma de decisiones	Gerencia de administración	Permanente	Organización	Administración y finanzas
Fluctuación en el tipo de cambio (peso-dólar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotización de los servicios).					X		Medio					
INFLACIÓN												
Aumento en el precio del combustible.		X					Medio	1. Control del consumo de gasolina por medio de tarjeta	logística vehicular	Permanente	Organización	Administración y finanzas, Gestión de infraestructura
CAMBIO CLIMÁTICO												
GENERACIÓN DE RESIDUOS												
Exceso de emisiones de CO2 y uso de combustible (Gasolina, gas LP y diésel)		X					Medio	1. Cumplir el plan de mantenimiento vehicular 2. Cumplir con la verificación vehicular 3. Migrar a vehículos híbridos y/o eléctricos	Analista de logística vehicular	1. Permanente (en base al kilometraje) 2. De acuerdo a regulación gubernamental 3. De acuerdo al plan de renovación y presupuestos	Organización	Administración y finanzas, Gestión de infraestructura
DEFORRESTACIÓN												
Consumo excesivo de papel		X					Medio	1. Migrar a captura electrónica 2. Automatización de procesos manuales	Gerente nacional de sorteo / Gerente de administración	1. Ver minuta de reunión por la dirección 2. Priorización de acuerdo a necesidad	Organización	Ejecución del servicio, Gestión de infraestructura
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA												
Consumo de energía eléctrica		X					Medio	1. Instalación de interruptores por zona 2. Sensores de luz	Gerente de administración	Permanente	Organización	Gestión de infraestructura, Administración y finanzas
OTROS												
PANDEMIA												
Protocolo "ELISA" (Entornos laborales, seguros y salubridad).				X			Alto	1. Implementación de la norma NCM-050-STPS-2009 "Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo". 2. Implementación de la norma NCM055-STPS-2018 "Factores de riesgo psicoemocional en el trabajo. Identificación, análisis y prevención.	Gestión de capital humano Servicio medico	Permanente	Organización, cliente y dependencias de gobierno	Todos los procesos
OTROS RIESGOS												
Requisitos especiales de cliente.		X					Medio	1. Atender cualquier requisito que solicite nuestros clientes.	Planeación del servicio	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas, planeación del servicio, ejecución del servicio
Seguridad en la zona de nuestros clientes.	X						Alto	1. Atender con nuestros vehículos utilizando placas de la región	Logística vehicular	Permanente	Organización, Cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio, Gestión de infraestructura, planeación del servicio

# **MATRIZ DE INFORMACION** **ANÁLISIS DE CONTEXTO - ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES**

Código: QB-MI-A-03  
Rev:09  
Fecha de emisión: 11-04-2019  
Fecha de revisión: 08-07-2024

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	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo						
DIRECTIVA												
Estabilidad directiva.				X			IS	1.Mantener los puestos directivos claves.	CEO	Permanente	Organización	Todos los procesos
Involucramiento y seguimiento por parte de la alta dirección respecto al SGC.				X			IS	1. Revisiones por la dirección 2. Juntas mensuales	Alta Dirección	1.Semestral 2. Mensual	Organización	Todos los procesos
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, HOE's, manuales, etc.	Alta Dirección	Permanente	Organización	Todos los procesos
COMPETITIVA												
Ubicarse dentro de las instalaciones del cliente que permite entrega de producto al momento.				X			IS	1. Asegurar el cumplimiento con los requisitos del cliente en cuanto a calidad, accesos, seguridad, etc.	Supervisor regional, supervisor de proyecto , líder	Permanente	Organización, cliente	Ejecución del servi Control y mejora de servicio
Precio competitivo en el mercado con empresas del mismo nivel.					X		IM	1. Tener datos comparativos del mercado en términos de calidad, costo y cumplimiento, así como experiencia en conocimientos.	Alta Dirección	Permanente	Organización, cliente	Ejecución del servi Administración y finanzas
Procedimientos o metodologías definidas para los procesos por medio del SGC.				X			IS	1. Contar con un SGC implementado de manera efectiva.	Jefe del Sistema de Gestión de Calidad	Permanente de acuerdo al programa anual de auditorias	Organización, cliente	Todos los procesos
El servicio se encuentra limitado a otorgarse dentro de la República Mexicana.			X				IB	1. Investigar los requisitos necesarios para poder otorgar el servicio fuera de México	Derivado del impacto obtenido, se decide no abordar en este momento. Se evaluará nuevamente en la próxima revisión por la dirección.		Organización, cliente, competencia	Planeación y dirección estrategi
Sostenimiento del SGC ISO 9001:2015.				X			IS	1. Auditorias internas.	Jefe del Sistema de Gestión de Calidad	De acuerdo al programa anual de auditorias internas.	Organización	Gestión sistema de 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 QB donde se ofrecen servicios de maquinado.					X		IM	1. Promover en los servicios de inspección y/o re trabajo el apoyo de servicios de maquinado	Gerente de comercialización y Ventas	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas, Ejecución del servicio, Comercialización y Ventas.
FINANCIERA												
Capacidad financiera para triangular pagos.					X		IB	1. Analizar la factibilidad de ofertar el servicio en mayor escala.	Derivado del impacto obtenido, se decide mantener el nivel actual y no abordar en este momento. Se evaluará nuevamente en la próxima revisión por la dirección.		Organización, cliente	Planeación y dirección estrategi
Solidez financiera (liquidez).				X			IS	1. Negociar con los clientes de acuerdo a sus necesidades y políticas de crédito.	Analista de servicio a cliente	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, cliente	Administración y finanzas, Planeación del servicio, Comercialización y ventas
Ser sujetos de financiamiento crediticio por parte de instituciones financieras.					X		IM	1. Mantener un historial crediticio saludable.	CEO	Permanente	Organización	Planeación del servicio
TECNOLÓGICA / SERVICIOS												
Nuevas tecnologías para el desarrollo de procesos sostenibles.				X			IM	1. Iniciar automatización de algunos procesos manuales.	Alta Dirección	Permanente	Organización, cliente	Todos los procesos
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.	Alta Dirección	En cada proyecto / Revisión por la Alta Dirección	Organización , cliente	Gestión de infraestructura, Ejecución del servi
Implementación de tecnologías digitales en el proceso (microscopio electrónico).				X			IS	1. Contemplar y gestionar los recursos necesarios.	Alta Dirección	En cada proyecto / Revisión por la Dirección	Organización, cliente	Gestión de infraestructura, Ejecución del servi
Uso limitado de redes sociales (facebook) y página web.			X				IB	1. Acceso limitado a paginas web.	Analista de tecnologías de la información	Permanente	Organización	Gestión de Infraestructura
Contar con unidades de transporte propias para traslado del personal.					X		IM	1. Mantener la unidades en buen estado. 2. Renovación y/o incremento de flotilla.	Analista de logística vehicular / Director de administración	De acuerdo a necesidades de Sorteo.	Organización, cliente	Gestión de infraestructura, Ejecución del servicio

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



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.	Jefe Gestión de Capital Humano / Analista de Atracción de Capital Humano	Permanente	Organización, cliente	Gestión de Capital Humano, Ejecución 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.	Jefe de Gestión de la Calidad	Permanente	Organización, cliente	Todos los procesos
Personal entrenado continuamente.					X		IM	1. A través del Programa de formación. 2. Capacitación in situ a través de HOE's, ayudas visuales, etc.	Jefe de gestión de Capital Humano/ Gerente nacional de sorteo	Permanente	Organización, cliente	Gestión de Capital Humano, Ejecución del servicio, Administración y finanzas
Actividades de convivencia para mejorar el ambiente de trabajo en la operación.	X						IM	1. Involucrar al personal operativo en actividades de convivencia. 2. Actividades de capacitación en proyectos activos. 3. Actividades de voluntariado ambiental	Jefe de gestión de capital humano, Dirección de sorteo	Permanente	Organización	Gestión de Capital Humano, Ejecución del servicio
Uso adecuado de equipo de protección personal.					X		IM	1. Charlas de concientización al personal	Gerente nacional de sorteo	Permanente	Organización, cliente	Gestión de Capital Humano, Ejecución del servicio
Personal consiente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación.					X		IM	1. Charlas de concientización al personal	Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad	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 contratación.	Jefe de Sistema de Gestión de Calidad / Jefe de Gestión de Capital Humano / Analista de Atracción de capital Humano	Nuevas contrataciones de puestos clave	Organización	Gestión de Capital Humano, Administración, finanzas, Sistema de gestión de la calidad
CULTURAL / VALORES												
Resistencia al cambio respecto a las mejoras de la organización.			X				IB	1. Charlas de concientización al personal	Derivado del impacto obtenido, se decide no abordar en este momento. Se evaluará nuevamente en la próxima revisión por la dirección.		Organización	Todos los procesos
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				PRIORIDAD DE ATENCIÓN	
Probabilidad	Grado			Rojo	Impacto Significativo (IS)
	Bajo	Medio	Alto	Naranja	Impacto Moderado (IM)
Muy Probable	IB	IM	IS	Verde	Impacto Bajo (IB)
Probable	IB	IM	IS	Azul	Impacto casi Nulo (IN)
Poco Probable	IN	IB	IM		

**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	Modificación de código del documento y cambios de nombre de puestos del personal.	11/04/2019	Alvaro Noriega
'01	Se agrega cuadro de control de cambios al documento.	06/11/2019	Ivonne L. Tenorio
'02	Se incluye en POAM lo siguiente: Protocolo Quality Bolca de prevención de contagio por COVID-19	10/06/2020	Ivonne L. Tenorio
'03	Se incluye en POAM apartado de requisitos de cliente. Se menciona en el PCI en el apartado de tecnología la Automatización del mantenimiento del control vehicular utilizando hipervínculos, esto en renglón donde se mencionan las Nuevas tecnologías para el desarrollo del proceso, esto como acción correctiva a no conformidad de auditoría externa ISO 9001.	24/07/2020	Ivonne L. Tenorio
'04	Se incluye en POAM acción a realizar en el apartado de NORMATIVIDAD Y LEGISLACION (Cambios o reformas a las leyes y Normas aplicables (STPS, IMSS, Ley Federal del Trabajo, Ley del transporte público, etc.)) esto por el cambio que sufrió la ley federal del trabajo artículo #15	29/04/2021	Ivonne L. Tenorio
'05	Se incluye en POAM como significativo la seguridad en zona de nuestros clientes. Cambia la significancia en la cuestión externa relacionada con el REPSE ( área de oportunidad a aprovechar con la liberación del certificado ).	28/02/2022	Arturo Wong
'06	Actualización general por re ingeniería del sistema de calidad y cambio de logo de la compañía.	28/02/2023	Nancy Reyes
'07	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Se cambia en nombre de "Análisis de contexto" a "Interacción del proceso Planeación y dirección estratégica". 2. Se agrega la matriz de comunicación del proceso. 3. Se agrega la interacción del proceso.	15/05/2023	Nancy Reyes
'08	Se modifica lo siguiente: 1.El contenido en el desempeño del proceso 2.Matriz de comunicación 3.POAM y PCI de manera general	04/03/2024	Arturo Wong
'09	Se modifica lo siguiente, esto como resultado de la actualización de la norma ISO 9001:2025 referente a la enmienda "Cambio climático": Se agrega: 1. "Cambio Climático", en los apartados de: Riesgos y Entradas/Insumos 2. "(Incluyendo enmienda relacionada con el cambio climático en el requisito 4.1 y 4.2)" en el apartado de Entradas/Insumos de la actividad 5. Revisión de la Dirección. 3. Se incluye en POAM el cambio climático (Tres factores : Exceso de emisiones de CO2 y uso de combustible (Gasolina, gas LP y diesel), Consumo excesivo de papel y Consumo de energía eléctrica). 4. Modificación de lo siguiente en PCI: TECNOLÓGICA / SERVICIOS Redacción de un factor "Nuevas tecnologías para el desarrollo de procesos sostenibles.", y los apartados: Grado de impacto, Acciones para abordar debilidades y fortalezas y proceso(s) relacionado. TALENTO HUMANO: Se agrega una acción para abordar debilidades y fortalezas "Actividades de voluntariado ambiental". CULTURAL / VALORES Se agrega "Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad".	08/07/2024	Arturo Wong

POAM ( Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio )			IS ( 14 )		IM ( 10 )		IB ( 3 )		IN ( 1 )	
			AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
28 CUESTIONES EXTERNAS	SOCIALES	COMUNIDAD CERCANA ( 1 )		1						
		FAMILIAR ( 1 )	1							
		RELIGIOSO ( 1 )							1	
	GEOGRAFICOS	UBICACIÓN ( 3 )		2	1					
		ESPACIOS ( 2 )					2			
	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION ( 2 )	1	1						
	TECNOLOGICOS/S ERVICIOS	SERVICIOS ( 2 )			2					
		TECNOLOGICOS ( 3 )	2					1		
	COMPETIDORES	MERCADO ( 2 )		2						
		COMPETENCIA ( 2 )	1	1						
	ECONOMICOS	TIPO DE CAMBIO ( 2 )			1	1				
		INFLACION ( 1 )			1					
	CAMBIO CLIMATICO	GENERACIÓN DE RESIDUOS (1)			1					
		DEFORESTACIÓN (1)			1					
		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (1)			1					
OTROS	PANDEMIA ( 1 )		1							
	OTROS REQ. ( 2 )	1		1						
			28 CUESTIONES EXTERNAS							

PCI ( Perfil de Capacidad Interna )		IS ( 12 )		IM ( 11 )		IB ( 4 )		IN ( 0 )	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES	FORTALEZAS
27 CUESTIONES INTERNAS	DIRECTIVA ( 3 )		3						
	COMPETITIVA ( 7 )		4		2	1			
	FINANCIERA ( 3 )		1		1	1			
	TECNOLOGICA/SERVICIOS ( 5 )		2	1	1	1			
	TALENTO HUMANO ( 7 )	1	1	2	3				
	CULTURAL / VALORES ( 2 )				1	1			
27 CUESTIONES INTERNAS									