BOLCA

MATRIZ DE INFORMACIÓN INTERACCIÓN DE PROCESO EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Código: QB-MI-A-12

Rev.: 04

Fecha de emisión: 31-01-2023 Fecha de revisión: 08-07-2024

EJECUCIÓN DEL SERVICIO

PROPÓSITO

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.

DUEÑO DEL PROCESO

Dirección de Sorteo

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Gerente nacional de sorteo Gerente regional de sorteo Supervisor regional Supervisor de proyecto Líderes Inspectores

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

8.5.2 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

RECURSOS INFRAESTRUCTURA

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).

RIESGOS

SOCIALES
GEOGRAFICOS
POLÍTICOS
TECNOLÓGICOS / SERVICIOS
COMPETIDORES
ECONÓMICOS
CAMBIO CLIMÁTICO
OTROS

(Ver POAM)

OPORTUNIDADES

DIRECTIVA
COMPETITIVA
FINANCIERA
TECNOLÓGICA / SERVICIOS
TALENTO HUMANO
CULTURAL / VALORES

(Ver PCI)

ENTRADAS

PROVEDOR

ENTRADAS/ INSUMOS

SALIDAS

SALIDAS/ INSUMOS

CLIENTE

EVIDENCIA

 Validación de los recursos y las condiciones controladas en planta previo al arranque del servicio

ACTIVIDAD/

Proceso planeación del servicio

Proceso de planeación

del servicio

Cliente

Solicitud de Servicio

Capital humano, herramientas insumos, ubicación

Revisar información del sorteo.

Evalúa los recursos y las condiciones de planta.

Información del servicio revisada

Confirmación de requerimientos de recursos, Infraestructura-Plantilla R. Humanos incluyendo BackUpmateriales, instrumentos de inspección, medición. Proceso ejecución del servicio

Proceso ejecución del servicio Correo, WhatsApp, llamada

QB-FR-A-17-01 Análisis de Rentabilidad de Proyectos /QB-FI-O-27 Control de Proyectos

P	Proceso planeación del servicio Cliente	Autorización del Servicio		Recibir autorización del Servicio		Servicio autorizado	Proceso ejecución del servicio	Correo, WhatsApp, llamada QB-FR-A-09-03-E/I Orden de nuevo servicio QB-FI-A-07-E / I Cotización Quality Bolca PO del cliente				
D	Proceso planeación del servicio	Apertura Servicio pre llenada Instrucción trabajo y Ayudas Visuales del cliente		Revisar información del sorteo.		Información del servicio revisada	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio				
A	Proceso ejecución del servicio Proceso de planeación del servicio	Rechazo de cotización Solicitud de negociación	*	Si no se cumplen, se ajusta información.	*	Cotización con ajustes	Cliente	QB-FI-A-07-E / I Cotización Quality Bolca				
	2 Cumplimiento de los requisitos (Generar el método detallado definitivo HOE).											
P	Proceso de planeación del servicio Cliente	Método proporcionado por cliente Método proporcionado por planta Método determinado por QB		Recibir el método preliminar de sorteo en apertura proporcionada por cliente.		Aprobación del método	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio Guía de arranque seguro				
D	Proceso de planeación del servicio	Aprobación del método		Revisar información del método (HOE)		Datos del servicio, aspectos críticos en la inspección, fotografías.	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar				
D	Proceso de planeación del servicio Proceso ejecución del servicio	Datos del servicio, aspectos críticos en la inspección, fotografías.		Recabar y generar información faltante del método (HOE)		Método de inspección completo y documentado (HOE)	Cliente	QB-FI-O-03-E/I Hoja de operación estándar				
С	Proceso ejecución del servicio	Método de inspección completo y documentado (HOE)		Autorización y firma del cliente		Método autorizado y firmado por el cliente	Proceso ejecución del servicio Cliente planta	QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar				
С	Proceso ejecución del servicio	Método de inspección completo y documentado (HOE)	*	Dar entrenamiento a los inspectores sobre el método (HOE)	*	Inspectores entrenados	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar/ Hoja de registro de capacitación				
А	Proceso de ejecución del servicio	Método de inspección completo y documentado (HOE) autorizado y firmado por el cliente	,	Observación de la operación		Resultados del cumplimiento del método	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-A-35 Lista de verificación de operación diaria del proceso				
				3 Inspección y/o re trabajo								
Р	Proceso ejecución del servicio	Información de arranque de servicio	/	inicio de Turno		Condiciones optimas para iniciar el servicio	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar/ QB-FI-A- 35 Lista de verificación de operación diaria del proceso				
D	Cliente	Material a inspeccionar y/o a re trabajar		Recepción del material		Datos del material (número de parte, nombre de la parte, empaque de material), confirmar vs HOE	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura Electrónica SYSQB (nube) QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar				
D	Proceso ejecución del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio QB-FI-O-03-E/I Hoja de operación estándar		Identificación del material		Material identificado para sortear (tarjeta amarilla "material pendiente")	Proceso ejecución del servicio	Tarjeta o Lay-Out de identificación (color amarillo "material pendiente").				

С	Proceso ejecución del servicio	Material identificado para sortear (tarjeta amarilla "material pendiente")	Inspeccionar y/o re trabajar material.		Material segregado material OK (identificado con tarjeta verde) material NG (identificado con tarjeta roja)	Proceso ejecución del servicio		Tarjeta o Lay Out de identificación (color verde "material OK"). Tarjeta o Lay Out de identificación (color rojo "material NG").
С	Proceso ejecución del servicio	Material OK Marcador indicado para colocar la marca (Cuando aplique)	Colocar marca de garantía para trazabilidad (Cuando aplique)	7	Material OK con marca de garantía (cuando aplique)	Proceso ejecución del servicio		QB-FI-O-03 Hoja de operación estándar
С	Proceso ejecución del servicio	Norma de empaque	Preservación del material		Control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, el transporte y la protección.	Proceso ejecución del servicio		QB-FI-O-03 hioja de operación estándar
Α	Proceso ejecución del servicio	Material segregado material OK (identificado con tarjeta verde) material NG (identificado con tarjeta roja)	Notificar resultados del sorteo.		Cantidad de material sorteado.	Captura de datos		QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura electrónica SYSQB (nube)
			4 Liberación del servicio.				\	
Р	Proceso ejecución del servicio.	Cantidad de material sorteado.	Recepción del material		Material sorteado	Proceso ejecución del servicio		QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura electrónica SYSQB (nube)
D	Proceso ejecución del servicio	Material sorteado	Muestreo de material sorteado.		Material liberado	Proceso ejecución del servicio		QB-FI-O-01-E/I Reporte diario Tabla de muestreo / Liberación electrónica SYSQB (nube)
С	Proceso ejecución del servicio	Material liberado	Registrar resultados y detectar hallazgos.	*	Resultados del sorteo del material Errores en el sorteo	Captura de Datos		QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura electrónica SYSQB (nube)
Α	Proceso ejecución del servicio	Resultados del sorteo del material Errores en el sorteo	Notificar hallazgos y tomar acciones.		Acciones y ajustes a realizar	Proceso ejecución del servicio Captura de Datos Cliente		QB-FI-O-01-E/I Reporte diario / Captura electrónica SYSQB (nube)
			5 Generar, capturar y notificar al cliente de informes.	(
P	Proceso planeación del sorteo	Información del material sorteado en planta	Recepción de información, resultados del sorteo del material		Información ordenada por planta, fecha y folio de imprenta	Captura de datos		QB-FI-0-01-E/I Reportes diarios / Captura electrónica SYSQB (nube) QB-FI-0-10 Concentrado de personal / Personal
D	Proceso ejecución del servicio Servicio al cliente	Información publicada en el software QB.	Cotejar la información recibida		Información correcta (inventario) en cotización.	Captura de datos		QB-FI-A-07-E Cotización Quality Bolca
С	Proceso ejecución del servicio	Información ordenada por planta, fecha y folio de imprenta. Información ordenada por planta y fecha	Capturar reportes diarios Capturar concentrados de personal		Reportes electrónicos capturados. Concentrados electrónicos capturados.	Captura de datos		Q8-FI-0-01-E/I Reportes diarios / Captura electrónica SYSQ8 (nube) Q8-FI-O-10 Concentrado de personal / Personal concéntrate
С	Captura de datos	Reportes electrónicos capturados en Nube "listado de servicios"	Generar reportes semanales	*	Reportes semanales electrónicos en Nube "listado de servicios en software QB"	Servicio al cliente		QB-FI-O-02-E/I Reportes semanales / Sistema SYSQB (nube)
С	Captura de datos	Reportes electrónicos capturados. Concentrados electrónicos capturados. Reportes semanales electrónicos.	Información compartida		Información capturada enviada	Servicio al cliente Cliente		Correo electrónico / Software de captura modulo cliente SYSQB (nube)

Errores en el registro de

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

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 calidac incluyendo sus procesos	Procesos aplicables Sistema Gestión de la calidad		Registro de mejora en aplicación electrónica		
С	sistema Gestión de la calidad Actividades de mejora (Confirmar efectividad y/o impacto implementadas (2 meses).					Cumplir los requisitos del cliente, aumentar la satisfacción del cliente ahorros para la empresa, incremento en ingresos, mejora en indicadores.	acción del cliente, la empresa, gresos, mejora en Comité evaluador				
А	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 DO	CUMENTADA APLICABLE		REGISTROS QB-FR-A-09-03-E/I Orden de ni QB-FI-O-09 Apertura de s	servici	0	DESEMP	EÑC	D DEL PROCESO		
	QB-IT-A-02 Elaboraci e: QB-IT-A-06 Ins QB-IT-A-07 QB-PR-A-06 QB-FR-A-17-01 Análisis	l de salidas no conformes ón de la hoja de operación stándar. pección y re trabajo. Captura de datos ó Mejora continua de Rentabilidad de Proyectos ontrol de Proyectos	QB QB	QB-FI-A-07-E Cotización Qui QB-FI-A-07-I Quotitation Qu QB-FI-O-03-Hoja de operació FI-A-35 Lista de verificación de opera QB-FI-O-01-E Reporte de QB-FI-O-01-E Reporte se QB-FI-O-02-I Weekly re -FI-O-10 Concentrado de personal / QB-FI-A-33 Registro de discr QB-FI-A-33 Registro de discr QB-FI-A-02-01 Reporte de no conformic QB-FI-A-08 Carta de notificación de d propiedad del cliente y proveed Guia de arranque seg QB-FR-A-17-01 Análisis de re de proyectos QB-FI-A-04 Seguimiente indicadores de proce	olca olca olca ndar iaria del proceso. I nal concéntrate. ias . conformes. cución correctiva o perdida a la xternos.	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% indirect					
	Elaboró: FIRMA Gerente Regional de Sorteo 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 INTERN	IA AI			
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 direccion	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, Lideres e Inspectores,	Mensual	WhatsApp / Junta Mensual/ postec en lugares de trabajo.		
Acciones correctivas	Supervisor de proyecto/Supervisor Regional	Equipo multidisciplinario	En cada evento	Correo electrónico / Drive		
		COMUNICACIÓN EXTERI	NA			
Resultado del servicio.	Supervisor Regional, supervisor de proyecto y/o líder.	A todos los clientes.	Diario	Reporte o concentrado Físico		

					A	ná lis	is de contexto - Ac	ciones para abordar riesgos y	y oportunidades			
								ınidades y Amenazas del Medio - POA				
Calificación		Grado Amenazas Medio		Ор	Grado ortunida Medio		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
COMUNIDADOS CERCANAS Contratación de mano de obra dentro de las comunidades cencanas a nuestros servicios reduciendo costos, ausentizmos y rotación del personal				×			s	SOCALES L. Oprimizar la planella de avuillanes de atraccido y mérodos (Daloyanda en tilis, volanteso, redes sociales, plantarformas de Haraccido I.) 2. Azraccido de personal a travels de provvendores volantes mayos de calor para cada una de las plantas en envido.	Analista de Atracción de Capital Huntano	Permanente	Organización, Cliente	Gestion de Capital Humano, Ejecución de Servicio
"FAMILIAR Ausentismos laborales relacionados con horarios y días de trabajo	×						ıs	Contrar can bask-up dia presental addication. Contrar can bask-up dia presental addication. Contrar can bask-up dia presental addication. Auditor dia Association dia Contraria dia presenta dia proposition. Automorphic dia presental temporal.		Organización	Gection de Capital Humano, Sjecución de Servicio	
Limitación para disponer de personal en ciertos días de trabajo por que su neligión lo prohíba			x				IN	Detección oportuna desde el procesa de contratación. Identificar a las personas que se encuentren en estas condiciones (en la medida de la posible)	Derivado del impacta obtenido, se o Se evaluaci nuevamente en la p	ado del impacto obtenido, se decide no abondar en este momento. e evaluará nuevamente en la problima revisión por la dirección.		Gestion de Capital Humano, Ejecución del Servicio
LUBICACION Trabajar en las instalaciones del cliente				Г							0	
Cobertura de servicios en gran parte del país				×			4	Continuar trabajando bajo las especificaciones del cliente de acuerdo a la apertura de servicio.	Todo el personal Clave	Permanente	Organización, Cliente	Ejecución del Servicio, Administración y Finanzas
				×			15	L. Actualizar a los clientes respecto a la presentación de los sercicios y cobertura ofrecida por QB con el proposido de mantener y en la medida de la posible incrementaria. L. Coordinar de manera anticipada la logistica de viajes.	Ausliar de Ventas	Permanente	Organización, Cliente	Ejecucide del Servicio, Comencializacion y Ventas
Demoras en la llegada del personal en renvicios congrados delidos a divenso factores internos, y extenso (sentenos, factores internos, y extensos (sentenos, socialentes, blioqueos en el camino, etc.)	×						si .	cuando dispendien de transgorie pública. 2. Mantener las unidades de transgorie propias en buen- estado. 2. Centar con provvedores evaluados para servicios de Lagistica. 4. Manejo de prevuguentos para los servicios de trasilados.	Ausiliar de Logistica Vehicular	Permanente	Organización, Cliente	Gestion de Infraestructura
Contar con oficinas establecidas en lugares estratégicos del país.				×			6	Asignar a un responsable de vectas para que fortalisco la labor en las regiones donde se encuentren oficinas establecidas.	Ausläar de Ventas	Actividad permanente	Organización, Cliente	Ejecudde del Servicio, Comerdalizacion y Ventas, Administracion y Finanzas
LESPACIOS Limitación de áreas que el dilente asigna para realizar el servicio			×					Capacitar al personal para trabajar de acuerdo a lo seignado.	Derivado del impacto obtenido, se o Se evaluará nuevamente en la p	ecide no abordar en este momento. róxima revisión por la dirección.	Organización, Cliente	Ejecución del servicio
Ausentismo del personal por descontento relacionado con los espacios o condiciones ambientales proporcionados por el Giente (temperatura, ventilación, etc.)		×					M	Assignance de adécuar los espacios definidos por el Cilette.	Supervisores de Proyecto / Supervisores Regionales	De acuerdo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, Cliente	Ejecudide del Servicio, Comendalizacion y Ventas
LICUMA Incremento en la solicitud de servicios en temporada de lluvia para piezas metálicas						×		Buszar oportunidades de servicio en campo por los lideres	Derivado del impacto obtenido, se o Se evaluará nuevamente en la p	ecide no abordar en este momento. róxima revisión por la dirección.	Organización, Cliente y Proveedores	Ejecución del Servicio
LINDEMARIMOND Y LIGHEADON Cambios o reformas a las leyes y Normas aplicables (STPS, IMSS, Ley Federal del Trabajo, Ley del transporte				Ī								Gestion de Capital
Federal del Trabajo, Ley del transporte público, etc.)		×					м	Centar con proveedores externos como despachos cortables, jurídicos, etc. para asesoría y dar cumplimiesto	Alta Dirección Director de capital Humano	En el momento en que aplique la vigencia.	Organización, Dependencias de Gobierno. STPS	Hamano / Administración y Financas / Ejecución del Senricio / Comendalizacion y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
NOM-035-5795-2018	×			L			6	Programación de cursos y talleres. Diagnóstico de salud pricosocial. Mantener el protocolo " BSSA " (MSS,STPS). TONOLÓGICOS / SSENICIOS	Auxiliar de Administración	Permanente	Organización	Ejecución del Servicio
SERVICIOS Bucar certificaciones de especialización para sumentar el portafolio de servicios en QB					x		M.	Contar proveedones de cursos externos para certificación de actividades de especialización.	Gerente nacional de Sorteo / Gerente de Nacional Grupo Bolca	Permanente	Organización, Cliente	Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
Fallas eléctricas en instalaciones (propias y del cliente)		×					M	Contar con datos en dispositivos móviles como medio de comunicación alterno	Todo el personal clave	Permanente	Organización, Cliente	Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
Falta de servicio de suministro de combustibles		×					M	Habilitar unidades para dos diferentes tipos de combustibles.	Director de Administración	Prioridad Minivans de acuerdo a presupuestos	Organización	Administración y Financas / Ejecución del Servicio
_TEONOLÓGICOS Automarizar operaciones.					×		м	Desarrollar ideas de automarización para servicios clave	Gerente nacional de Sorteo / Gerente de Nacional Grupo Bolca / Analista de servicio al Cliente / Analista de administracion	Permanente	Organización	Administración y Financas / Ejecución del Servicio / Control y Mejora del Servicio
Crecimiento o auge de redes sociales a nivel global				×			6	Actividades para explotar las redes sociales para posicionar la marca de QB	Gerente nacional de Sorteo / Gerente de Nacional Grupo Bolca / Analista de servicio al Cliente / Analista de administracion	Permanente	Organización	Comendatizacion y Ventas / Administración y Finanzas
Fallas en el servicio de internet o poca cobertura	×						6	Contar con backup de datos móviles en caso de falla del servicio principal.	Sistemas	Cuando sea recesario	Organización	Administración y Finanzis / Ejecución de Servicio
Tendencia de crecimiento en el sector automotriz en el Rajio				×			6	COMPETIDORES 1. Contar con oficinas establecidas en lugares estratégicos del país	Alta Direccide	De acuerdo a las tendencias en el mercado	Organización, Cliesto	Ventas / Administración y Finanzas / Ejecución de
Posicionamiento de la marca QB en el mercado				×			6	Estandarización de colores y logos en el uniforme del personal.	Alta Dirección	Puttanente	Organización	Servicio Administración y Finanzas / Ejecución de Servicio
Alto grado de competencia en el giro	×						s.	Mantener un estàndar de calidad diferenciador con la competencia. Predios competisivos. Mejorar tiempo de respuesta ofrecido por la	Alta Direccide	Permanente	Organización, Cliente	Administración y Finanzas / Ejecución de Servicio
Contar con un Sittema de Gestión de Calidad Certificado				×			6	competencia. 1. Lievar a cabo las violtas de seguimiento [auditorias] começondientes por parte del organismo de cutificación e internas, para mantecer el 55°C en cumplimiento	Jefe de Gistión de la Calidad	Programa Anual	Organización, Cliente	Gestion de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Senvicio / Comendalizacion y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
TIPO DE CAMBIO Fluctuación en el tipo de cambio (peso-								sconómicos				Gestión de la Calidad
Fluctuación en el tipo de cambio (peso- dólar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotización de los servicios)		×					M					
los servicios) Fluctuación en el tigo de cambio (peso- dilar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotiración de					×		M A	Mantenerue informados respecto al ripo de cambio para la toma de decisiones	Alta Direccide	Permanente	Organización	Administración y Finanzas
los servicios)	L								<u> </u>		<u> </u>	
Aumento en el precio del combustible		×					м	Control del consumo de gastilino por medio de tarjeta CALTERO CLIMATICO	Director de Administración	Permanente	Örgənizəciön	Administración y Finanzas
TRASLADOS Falta de servicio de suministro de combustibles		×					M	Kubilitar unidades para dos diferentes tipos de combustibles.	Director de Administración	Prioridad Minivans de acuerdo a presupuestos	Organización	Administración y Finanzas /Control y mejora del Servicio
COMBUSTIBLE Aumento en el precio del combustible	×				7			Contar con alternativas de autos eléctricos y/o	Alta Direccide	Permanente	Organización	Administración y Financias / Control y Mejora del servicio
	L				1		1	Hibridos.				Mejora del servicio
PANDEMIA								U.S.				1
Protocola CEIAITY BOLCA de prevención de costagio par COVIS-19	×						s	Lindi de Amalición A lectrón à l'extracellente l'Assemblerte l'Assemblerte de Septide de Assemblerte d'Assemblerte de Septide de Assemblerte d'Assemblerte de Assemblerte d	Director de Administración	Permanecte	Organización	Gestion de Capital Hamano / Administración y Financas / Ejacución del Senticio / Comendalización y Vestas / Ejazema de Gestión de la Calidad
LOTROS REQ. Requisitos especiales de cliente	Ē	×	_				м	Atender cualquier requisito que solidite nuestros clientes	Director de Administración	Permanente	Organización	Administración y Finanzas
Seguridad en la zona de nuestros clientes	×						ıs	clientes 1. Atender con nuestros vehículos utilizando placas de la región	Director de Administración	Permanente	Organización, Cliente	Finanzas Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
incremento en la solicitud de servicios en temporada de lluvia para piezas metilicas.						×		Buscar oportunidades de servicio en campo por los lideres	Derivado del impacto obtenido, se o Se evaluará nuevamente en la p	ecide no abordar en este momento. róxima revisión por la dirección.	Organizacide, Cliente y Provvedores	Ejecución del Servido
inetaicas. Ausentismo del personal por descontento relacionado con los espacios o condiciones ambientales proporcionados por el cliente		×					M.	Asegurarse de adecuar los espacios definidos por el cliente.	Supervisores de Proyecto / Supervisores Regionales	De acuendo a la necesidad y naturaleza del proyecto	Organización, Cliente	Administración y Finanzas / Ejecución del

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



				ΑN	IÁLI	SIS E	E CONTEXTO - ACCI	ONES PARA ABORDAR RIE	GOS Y OPORTUN	IIDADES		
							Per	fil de Capacidad Interna - PCI				
Calificación Capacidad		Del	Srado bilidas Medio		Grade Fortale Media	nas .	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
Estabilidad directiva				x			is	OHECTIVA 1. Mantener los puestos directivos claves.	CEO	Permanente	Organización	Gestion de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercializacion y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
Involucramiento y seguimiento por parte de la alta dirección respecto al SGC	l			x			IS	Revisiones de la dirección 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	Compartir con el resto del personal los conocimientos a través de procedimientos, instructivos, HOE's, manuales, etc.	Alta Dirección	Permanente	Organización	Gestion de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercializacion y Wentas / Sistema de Gestión de la Calidad
Experiencia en el ramo automotriz en actividades similares				x			is	COMPETITIVA Asegurar el cumplimiento con los requisitos del cliente en cuanto a calidad, seguridad y entrega, por medio de lecciones aprendidas.	Supervisor Regional, Supervisor y Lider	Permanente	Organización, cliente	Ejecución del servicio
Metodologia para asegurar un precio competitivo y una inversión optima por cada proyecto.				x			is	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	Contar con la información relevante dentro del SGC	Dirección, Gerencia y supervisión de sorteo.	Permanente.	Organización, cliente	Gestion de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio / Comercializacion y Ventas / Sistema de Gestión de la Calidad
El servicio se encuentra limitado a otorgarse dentro de la República Mexicana						x	18	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. Contar con oficinas establecidas en	-			x			IS	Auditorias internas. Analizar la demanda de servicios en diferentes.	Jefe de Gestión de la Calidad	De acuerdo al programa anual de auditorias internas.	Organización	Sistema de Gestión de la Calidad Administración y Finanzas
lugares estratégicos del país, mejorando la capacidad de respuesta				x			IS	localidades para determinar la factibilidad de apertura de nuevas oficinas.	Alta Dirección.	Según demanda de servicios. Cuando sea necesario	Organización, cliente	/ Ejecución del Servicio / Comercialización y Ventas
Tener empresa filial a QB donde se ofrecen servicios del portafolio	L			x	L		IS	Promover en los servicios activos o nuevos todo el portafolio Q8 FINANCIERA	Grupo Bolca	Permanente	Organización, diente	Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
Solidez financiera (liquidez)				x			iš	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	Mantener un historial crediticio saludable CHETHRAL (VALORES	CEO	Permanente	Organización	Administración y finanzas
Enfoque en la Misión y Visión de la empresa.			x				IM	Difusión de las 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	Vigilar y fomentar la practica de los valores de la empresa.	Alta dirección	Permanente	Organización	Gestion 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.)	s			x			ıs	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 conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio dimático en la sociedad					x		IM	Charlas de concientización al personal operativo y administrativo. Implementación de paper less Publicación de información en areas de trabajo Acontribuyendo y fomentando la separación de basura	Gerente Nacional de Sorteo	Permanente	Organización	Todos los procesos
Nuevas tecnologías para el desarrollo del proceso, ya que el flujo se realiza	Ī							TECNOLÓGICA / SERVICIOS				
de manera manual.			x				IM	Iniciar automatización de algunos procesos manuales	Dirección de sorteo y Administración y finanza	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas / Ejecución del servicio
Nuevos servicios en el portafolio de quality bolca			x				IM	Iniciar con la certificación de inspectores, técnicos e ingenieros para metrólogos, residentes	Dirección de sorteo y Administración y finanza	Permanente	Organización, cliente	Administración y finanzas / Ejecución del servicio
Migración a captura digital de datos desde los servicios			x				IM	Cambio de reporte manual a reporte electrónico	Dirección de sorteo y Administración y finanza	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.)	s			x			в	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 efficiente y eficaz	х							Renovación y fo incrimento de flotilla. Evaluar deros combustibles en las unidades. Sujumiento a rutas internas y externas. Capacitación a choferes internos.	CEO, Gte de Administración, Dir. Sorteo.	De acuerdo a necesidades de Sorteo.	Organización, cliente	Administración y finanzas / Ejecución del Servicio
Atta rotación y ausentismo laboral por el giro del negocio a nivel de inspectores	×),`	Concert subdocument parametal Concert submotive C	sefe de Gestión de Capital Humano / Supervisores Regionales	Permanente	Organización, cliente	Gestion de Capital Humano / Ejécusión del servicio
Personal clave, con experiencia suficiente en la operación	×						is	Transmitiendo el conocimiento a través de procedimiento, instructivo, MOE's, manuales, etc. establecer plan de sucesión para acegorar la transmisión del conocimiento. 3. Matriz de habilidades actualizada 4. Planse de caporatición 5. Análisis de Permanencia.	Gestión de Capital Humano	Permanente	Organización, cliente	Gestion de Capital Humano / Ejecución del servicio
Personal entrenado continuamente	×						is	A través del Programa de formación. Capacitación en sitio a través de HOE's, ayudas visuales, etc. Matriz de habilidades actualizada Planes de capacitación	Comité de capacitación.	Permanente	Organización, cliente	Capital Humano / Ejecución del servicio / Administración y financas
Actividades de convivencia para mejorar el ambiente de trabajo en la operación.	х						ıs	Involucrar al personal operativo en actividades de convivencia	Gestión de capital humano, comité de capacitación, Ejecución del servicio, administración	Permanente	Organización	Gestion de Capital Humano / Administración y Finanzas / Ejecución del Servicio
Uso adecuado de equipo de protección personal	L				x		IM.	Charlas de concientización al personal. Utilización de lista de verificación de proceso Se agrega como KPI del supervisor.	Supervisores de proyecto	Permanente	Organización, cliente	Gestion de Capital Humano / Ejecución del Servicio
Personal consiente acerca del uso de procedimientos del SGC y su implementación	х						is	Charlas de concientización al personal. Plan de capacitación mensual teórica y en sitio. Auditorias 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			×				IM	Incrementar la cantidad de personal con dominio en el dicema inglés en puestos clave perfillando de manera adecuada en la contratación. Establecer clases de inglés para personal clave.	Comité de capacitación.	Permanente	Organización	Gestion de Capital Humano / Administración y Finanza



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

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IM	РАСТО					
Probabilidad	Grado					
Propabilidad	Вајо	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, perdida de la capacidad de producción, perdidas 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 perdidas 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 perdidas 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.	15/05/2023	Nancy Reyes
02	2. Se agrega el análisis de contexto del proceso.	10/00/2020	reality Reyes
703	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

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

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/SERVICI OS (5)	1	1	3						
	TALENTO HUMANO (7)	5		1	(1)					
	CULTURAL / VALORES (4)		1	2	1					
			28 CUESTIONES INTERNAS							