# MATRIZ DE INFORMACIÓN INTERACCIÓN DEL PROCESO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

Código: QB-MI-A-16 Rev:03 Fecha de emisión: 09-03-2023 Fecha de revisión: 08-07-2024

# PLANEACIÓN DEL SERVICIO

#### PROPÓSITO:

Determinar, evaluar, confirmar el entendimiento de los requerimientos del cliente, legales y reglamentarios de los servicios con el objetivo de asegurar que se tienen los recursos necesarios en tiempo y forma con rentabilidad.

#### **DUEÑO DEL PROCESO**

Gerencia de Administración

### **EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

Gerencia de Comercialización y Ventas
Jefatura Servicio al Cliente
Jefe de compras y suministros
Gestión de Capital Humano
Gerente Nacional de Sorteo
Analista de Rentabilidad
Equipo multidisciplinario dependiendo del reclamo

#### **CLAUSULAS ISO**

5.1.2 Enfoque al cliente.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.
8.1 Planificación y control operacional.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
9.1.3 Análisis y evaluación.

10.2 No conformidad y acción correctiva.8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.8.6 Liberación de los productos y servicios.

#### **RECURSOS INFRAESTRUCTURA**

- 1. Equipo y servicio de telefonía.
- 2. Servicio de internet y electricidad.
- 3. Insumos de papelería.
- 4. Computadora o laptop.
- 5. SYSQB (nube)

# RIESGOS

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

#### **OPORTUNIDADES**

COMPETITIVA
FINANCIERA
TECNOLÓGICA / SERVICIOS
TALENTO HUMANO
CULTURAL / VALORES

(Ver PCI)

			(Ver POAM)	)		(vel.) ely	
		ENTRADAS	ACTIVIDAD		SALIDAS		
	PROVEDOR	ENTRADAS/ INSUMOS	Determinar y revisar los     requisitos del cliente para     los servicios		SALIDAS/ INSUMOS	CLIENTE	EVIDENCIA
Р	Proceso de comercialización y ventas Cliente	Datos del Cliente Usuario que autoriza, contactos Datos Servicio (numero, nombre, rate, inventario, incidente) Planta del servicio (Contacto) dirección de planta, datos de facturación, etc.) Instrucción trabajo y Ayudas Visuales	Recibir y analizar la información.		Datos de planta Ubicación Requisitos de acceso Protocolos Inf materiales Confirmación de datos completos	Proceso de planeación del servicio Cliente	QB-FR-A-09-02 Relación de cliente QB-FR-A-09-03 Orden de Nuevo Servicio SYSQB (nube)
D	Proceso de planeación del servicio	Datos de planta Ubicación Requisitos de acceso Protocolos Inf materiales	Sondeo en planta.		Evaluación de los requisitos y las condiciones de planta para poder realizar el servicio	Proceso de ejecución del servicio	QB-FR-A-09-03 Orden de Nuevo Servicio
D	Proceso de ejecución del servicio	Solicitud de planta y/o cliente Personal, material, toma de tiempo. Cobertura, inventario	Contención 2 hr hombre, determinación base Rate.		Piezas inspeccionadas (OK/NG) Rate	Proceso de planeación del servicio	QB-FR-A-09-03 Orden de Nuevo Servicio
D	Proceso de planeación del servicio Cliente	Método proporcionado por cliente Método proporcionado por planta Método determinado por QB	Determinación preliminar del método de sorteo	<b>\</b>	Aprobación del método	Proceso ejecución del servicio	QB-FR-A-09-03 Orden de Nuevo Servicio QB-FI-O-09 Apertura de servicio Ayudas visuales
D	Proceso de planeación del servicio Proceso de Ejecución del servicio	Capital humano, herramientas, insumos, ubicación	Determinar las necesidades de recursos.		Confirmación de requerimientos de recursos Infraestructura-Plantilla R. Humanos incluyendo Backup- materiales, instrumentos de inspección, medición	Proceso de planeación del servicio  Proceso de infraestructura	Correo, WhatsApp, llamada
С	Proceso de planeación del servicio	Inventario, cobertura, personal requerido, herramienta, insumos, infraestructura  Montos a invertir	Diseño y desarrollo del servicio.		Montos a invertir Cálculos para estimar la utilidad Evaluación de rentabilidad por proyecto por servicio y determinar el costo del servicio. porcentaje de la utilidad para la toma de decisiones estudios de factibilidad Análisis de Riesgos (Recursos-Tiempo de Retorno Inversión)	Proceso de planeación del servicio	QB-FR-A-17-01 Analisis de rentabilidad de proyecto SYSQB (nube)
A	Proceso de planeación del servicio Cliente	Montos a invertir Cálculos para estimar la utilidad Evaluación de rentabilidad por proyecto por servicio y determinar el costo del servicio. porcentaje de la utilidad para la toma de decisiones estudios de factibilidad Análisis de Riesgos (Recursos-Tiempo de Retorno Inversión)	Si no se acepta, ajustar análisis.		Ajustes Aceptación Declinación servicio	Proceso de planeación del servicio Cliente	Correo, WhatsApp, llamada o presencial QB-FR-A-17-01 Análisis de rentabilidad de proyecto QB-FR-A-17-02 Formato de desviación

				2. Cotizar								
P	Comercialización y ventas Cliente	Datos del Cliente Usuario que autoriza Datos Servicio (numero, nombre, rate, inventario, incidente) Planta del servicio (Contacto) Analisis de rentabilidad de proyecto		Confirmación de Datos.		Datos completos	Proceso de planeación del servicio	QB-FR-A-09-02 Relación de cliente Alta en SYSQB (nube)				
D	Proceso planeación del servicio Proceso de planeación estrategica	Datos completos	<b> </b>	Realizar cotización.	<b>\</b>	Enviar cotización al cliente Pre llenado de apertura de servicio	Cliente	(QB-FI-A-07-E/I) Cotización Quality Bolca QB-FI-O-09 Apertura de servicio				
С	Cliente	Aceptación o Rechazo Cotización Orden de compra P.O si aplica		Revisar cotización con cliente.		Revisar cotización con cliente.		Revisar cotización con cliente.		Aceptación o rechazo final de la cotización Apertura pre llenada Detalle del servicio, tiempos, costo, inversiones adicionales etc.	Proceso planeación del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio
A	Proceso de planeación del servicio	Rechazo de cotización Solicitud de negociación		Si no se acepta, negociación con cliente. Ajustes en cotización		Cotización con ajustes	Cliente	(QB-FI-A-07-E/I) Cotización Quality Bolca QB-FR-A-17-02 Formato de desviación				
			_	3. Apertura del servicio	•							
P	Proceso planeación del servicio	Autorización de cotización Apertura Servicio pre llenada		Revisión de información.		Información del servicio revisado	Proceso planeación del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio				
D	Proceso planeación del servicio	Información del servicio revisado		Generar la Apertura del servicio.		Datos del servicio en la apertura	Proceso de ejecución del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio				
С	Proceso de ejecución del servicio	Datos del servicio en la apertura	<b>\</b>	Revisión y autorización apertura firmada.		Apertura completa y autorizada	Proceso planeación del servicio Cliente Planta	QB-FI-O-09 Apertura de servicio				
A	Cliente	Rechazo de cotización Solicitud de negociación		Si no se acepta, ajustar apertura.		Apertura con ajustes	Cliente Proceso de ejecución del servicio	QB-FI-O-09 Apertura de servicio QB-FR-A-17-02 Formato de desviación				
	INFORMACI	ÓN DOCUMENTADA APLICABLE	REGISTROS DESEMPEÑO DEL PROCESO									
	QB-IT-A QB-IT-A-02 Elabora	ninación, Evaluación y Rentabilidad del Servicio. QB-PR-A-09 Ventas. -06 Inspección y re trabajo. ación de la hoja de operación estándar. a-09 Manual de politicas QB.		QB-FR-A-17-01 Análisis de rentabi QB-FI-O-09 Apertura de QB-FI-A-07-E/I Cotización C QB-FR-A-09-02 Relación de QB-FR-A-09-03 Orden de nu QB-FR-A-17-02 Formato de Ayudas visuales	e servio Quality de clien Devo se e desvi	cio.  Bolca.  Nalid  rites.  cryicio.  Control o  Valid  Cumplir la	Rentabilidad (nuevos proyectos) 20% mensual.  Control de presupuesto nuevos proyectos Max 80% de lo facturado trimestral.  Validar a dptos involucrados totalidad de requerimientos de análisis de rentabilidad. 100% mensual.  Cumplir la relación (ratio) personal directo vs indirecto (nuevos proyectos) 25% Indirecto vs 75% Directo semestral.					

Elaboró: FIRMA

	Revisó: FIRMA	
Gerencia de Administración	Jefe de Gestión de la Calidad	

Aprobó:	
FIRMA	
	Dirección de Administración



# MATRIZ DE INFORMACIÓN MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: QB-MI-A-16 Rev:03 Fecha de emisión: 09-03-2023 Fecha de revisión: 08-07-2024

COMUNICACIÓN INTERNA											
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	A quién se comunica?	En qué momento?	Cómo comunicar? (estrategias y medios)							
Resultados de KPI	Gerente de Administración	Alta Dirección	De manera mensual	Juntas mensuales							
Orden de Nuevo Servicio	Analista de servicio al cliente	Equipo Multidisciplinario de Planeación de Servicio	Cuando se solicite un nuevo servicio	Correo electrónico / Reunion							
Requerimientos para el servicio servicios	Analista de servicio al cliente	Ejecución del servicio	Cuando se solicite un nuevo servicio	Correo electrónico / WhatsApp							
Aprobación del inicio de servicio	Analista de servicio al cliente	Ejecución del servicio	Cuando sea aprobada cotización	Correo electrónico / WhatsApp							
a quien sera el envío de resultados de servicio diario	Analista de servicio al cliente	Captura de datos	Una vez aprobado el servicio	SYSQB (nube)							
		COMUNICACIÓN EXTERN	A								
Politicas y condiciones para iniciar un servicio	Analista de servicio al cliente	A todos los clientes que lo soliciten	A la solicitud por parte del cliente	Correo electrónico							
Cotización del servicio	Analista de servicio al cliente	A todos los clientes que lo soliciten	A la solicitud por parte del cliente	Correo electrónico							

# MATRIZ DE INFORMACIÓN ANÁLISIS DE CONTEXTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

Código: QB-MI-A-16 Rev:03 Fecha de emisión: 09-03-2023 Fecha de revisión: 08-07-2024

# Análisis de contexto - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

						, ,					
				Perfil de Oporti	unidades y Amenazas del Medio - POA	M					
Calificación Factores		Grado Amenazas Medio Bajo	Grado Oportunidades Alto Medio Bajo	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		
					SOCIALES						
Ausentismos laborales relacionados con horarios y días de trabajo	х			IS	Desarrollar personal multifuncional	Jefe de servicio al cliente	Permanente	Capital humano	Planeación del servicio		
RELIGIOSO											
Limitación para disponer de personal en ciertos días de trabajo por que su religión lo prohíba		x		IN	1. Detección oportuna desde el proceso de contratación.	Jefe de servicio al cliente	Al cubrir una vacante	Capital humano	Planeación del servicio		
					GEOGRÁFICOS						
Demoras en la llegada del personal a las instalaciones debido a diversos factores externos (retenes, accidentes, bloqueos en el camino, etc.)		х		IB	<ol> <li>Tolerancia a la llegada del personal a las instalaciones de la empresa.</li> <li>Evaluar modalidad home office.</li> </ol>	Jefe inmediato	Permanente	Capital humano	Planeación del servicio		
POLÍTICOS											
NORMATIVIDAD Y LESGISLACION  NOM-035-STPS-2018		x		IM	<ol> <li>Fomentar la participación en la pausa de la salud.</li> <li>Realizar pausas activas durante la jornada laboral.</li> </ol>	Jefe de servicio al cliente	Permanente	Organización	Planeación del servicio		
					TECNOLÓGICOS / SERVICIOS						
SERVICIOS											
Fallas eléctricas en instalaciones		х		IM	<ol> <li>Activar el autoguardado en las bases de datos.</li> <li>Si el fallo de luz es prolongado más de 2 hrs se activa el modo home offece</li> </ol>	Gerencia de administración Jefe de servico al cliente	Permanente	Organización, Cliente	Planeación del servicio		
TECNOLÓGICOS  Fallas en el servicio de internet o poca cobertura	Х			IS	1. Uso de datos móviles	Jefe de servicio al cliente	Cuando sea necesario	Organización, Cliente	Planeación del servicio		
coscitara					ECONÓMICOS						
TIPO DE CAMBIO											
Fluctuación en el tipo de cambio (pesodólar) respecto a las condiciones pactadas en el contrato (cotización de los servicios)  Fluctuación en el tipo de cambio (pesodólar) respecto a las condiciones pactadas		x			1. Mantenerse informados respecto al tipo de cambio para la toma de decisiones	Jefe de servicio al cliente	Permanente	Organización	Planeación del servicio		
en el contrato (cotización de los servicios)			X	IM							
DEFODECTACIÓN					CAMBIO CLIMÁTICO						
DEFORESTACIÓN  Consumo excesivo de papel		x		IB	1 Migrar documentos que aun se tengan para firma en fisico a firmar en electrónico	Gerencia de administración	Permanente	Organización	Planeación del servicio		
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA											
Consumo de energía eléctrica		x		IM	<ul><li>1 Desconectar cargadores que no esten en uso</li><li>2 Programar apagado de equipo si no estan en función</li></ul>	Gerencia de Administración	Permanente	Organización	Planeación del servicio / Infraestructura		
OTDOS DEO					Otros						
OTROS REQ.  Requisitos especiales de cliente		X		IM	Atender los requisito que solicite nuestros clientes     para la ejecucion del servicio	Jefe de servicio al cliente	Permanente	Organización	Planeación del servicio		
	_							L	l		



# MATRIZ DE INFORMACION ANALISIS DE CONTEXTO PLANEACIÓN DEL SERVICIO

#### ANÁLISIS DE CONTEXTO - ACCIONES PARA ABORDAR RIEGOS Y OPORTUNIDADES Perfil de Capacidad Interna - PCI Grado Grado Calificación Debilidades Impacto potencial en la conformidad de **Fortalezas** Proceso(S) Acciones para abordar debilidades y fortalezas Responsable de la acción Frecuencia o fecha de término interesada los productos y servicios Relacionado Relacionada Alto Medio Bajo Medio Bajo Capacidad **COMPETITIVA** Tiempo de respuesta Organización, Planeación del X . Contestar correos en un max de 2 hrs. Jefe / Analista de servicio al cliente Permanente cliente servicio Dominio del idioma ingles 1. Investigar los requisitos necesarios para poder Organización, Planeación del Jefe / Analista de servicio al cliente Cuando se requiera otorgar el servicio fuera de México cliente. servicio Planeación del Jefe de Facturación y cobranza / Organización, servicio, X 1. Negociación con los clientes. En cada alta de cliente Dias de credito Jefe de servicio al cliente cliente Administración y finanzas **FINANCIERA** Solidez financiera (liquidez) Planeación del 1. Negociar con los clientes de acuerdo a sus Jefe de Facturación y cobranza / Organización, servicio, IM X Cuando se requiera Jefe de servicio al cliente necesidades y políticas de crédito. cliente Administración y finanzas **TECNOLÓGICA / SERVICIOS** Nuevas tecnologías para el desarrollo del proceso, ya que el flujo se realiza de manera manual. 1. Iniciar automatización de algunos procesos Planeación del IM Jefe / Analista de servicio al cliente Organización De acuerdo a necesidades manuales servicio Proporcionar herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo adecuado Gerencia de Adminstración / Jefe Planeación del Organización, de las actividades (Smart phone, lap top, X . Contemplar y gestionar los recursos necesarios De acuerdo a necesidades de Servicio al cliente cliente servicio impresoras, etc.) TALENTO HUMANO 1. Plan de formación de colaboradores y Jefe de servicio al cliente Planeación del Organización, Personal clave, con experiencia Permanente Gestión de Capital Humano actualización cliente servicio 1. Retroalimentación al personal para la Personal consiente acerca del uso de Facturación y Planeación del procedimientos del SGC y su concientización del cumplimiento a los Jefe de servicio al cliente Cuando se requiera cobranza servicio implementación procedimientos Facturación y 1. Requisito de contratación con nivel basico-Planeación del Conocimiento basico-intermedio en el cobranza, X intermedio en el idioma ingles Jefe de servicio al cliente En cada contratación idioma inglés cliente y capital servicio humano **CULTURAL / VALORES** Resistencia al cambio respecto a las 1. Exponer la necesidad de los cambios Planeación del X Organización Jefe de servicio al cliente Cuando se requiera mejoras de la organización implementados servicio Actitud negativa generando división en 1. Fomentar la comunicación y trabajo en equipo Planeación del X Jefe de servicio al cliente Organización Cuando se requiera el departamento para mejorar el ambiente laboral servicio 1. Charlas de concientización al personal operativo y administrativo. Fomentar la conciencia a todos los 2. Implementación de paper less IM colaboradores sobre el cambio climático Todos los jefes Organización Todos los procesos Permanente 3. Publicación de información en areas de trabajo en la sociedad 4. Contribuyendo y fomentando la separación de

basura

# MATRIZ DE INFORMACION ANÁLISIS DE CONTEXTO

Código: QB-MI-A-16 Rev:03 Fecha de emisión: 09-03-2023 Fecha de revisión: 08-07-2024

# EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IMPACTO							
Probabilidad	Grado						
Probabilidad	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
	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
Alto	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
	Daño moderado en la Imagen de la Organización hacia el exterior, medianas perdidas financieras, asuntos
Medio	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
	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
Вајо	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.	09/03/2023	Nancy Reyes
′01	Se realizan los siguientes cambios al documento: 1. Se cambia el nombre de "Análisis de contexto" a "Interacción del proceso Planeación del servicio" 2. Se agrega la interacción del proceso. 3. Se agrega la matriz de comunicación del proceso.	15/05/2023	Nancy Reyes
′02	Se realizan los siguientes cambios al documento:  1 Se agrega nombre oficial del software/nube  2 Se modifican indicadores  3 Se realizan actualizaciones en el POAM y PCI  4 Se actualiza control de cambios	04/03/2024	Laura Vieyra
	Se realizan los siguientes cambios al documento:  1 Se integra al POAM analisis del cambio climaticos  2 Se agrega cambio climatico como riesgo  3 Se modifica resltados de POAM  4 Se actualiza control de cambios.  5 Se agrega al PCI en el apartado de CULTURA /VALORES "Fomentar la conciencia a todos los colaboradores sobre el cambio climático en la sociedad".	08/07/2024	Laura Vieyra

	DOAM / Dorfil do On	ortunidados y Amanazas dal Madia )		IS ( 2 )	IM (6)		IB ( 2 )		IN (1)	
	POAM ( Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio )			OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	SOCIALES	FAMILIAR (1)	1							
	SUCIALES	RELIGIOSO ( 1 )							1	
	GEOGRAFICOS	GEOGRÁFICOS ( 1 )					1			
11	POLITICOS	NORMATIVIDAD Y LEGISLACION ( 1 )			1					
CUESTIONES	TECNOLÓGICOS/S	SERVICIOS (1)			1					
EXTERNAS	ERVICIOS	TECNOLOGICOS (1)	1							
EXTERNAS	ECONÓMICOS	TIPO DE CAMBIO ( 2 )			1	1				
	CAMBIO	DEFORESTACIÓN ( 1 )					1			
	CLIMATICO	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ( 1 )			1					
	OTROS	OTROS REQ. (1)			1					
						11 CUESTION	ES EXTERNA	S		

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