

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

MOTIVO DEL REPORTE:

- ☒ Auditoria
☐ Revisión de Indicadores
☐ Otro: _____

Elementos de entrada:

0. Datos Generales
1. Resultado de auditorías internas y/o externas.
2. Estado de la política de calidad. (Anual)
3. Objetivos de la calidad
4. FODA, Contexto de la organización y partes interesadas.
5. Indicadores de desempeño (Anual).
6. Estado y seguimiento de Quejas y Satisfacción del Cliente.
7. Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas.
8. Resultado de la Evaluación a Proveedores Externos.
9. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
10. Conclusiones y/o Observaciones.

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

0. DATOS GENERALES

Periodo que se reporta:	2024
-------------------------	------

Proceso:	Auditoría externa de Vigilancia 1 Certificado ISO 9001:2015
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none">▪ Determinar la conformidad del sistema de gestión o partes del sistema con los criterios de auditoría.▪ Evaluar la capacidad del sistema de gestión referente al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.▪ Evaluar la eficacia del sistema de gestión o procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.▪ Evaluar las oportunidades de mejora de la organización cuando correspondan.▪ Revisar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas de las observaciones, debilidades o temas de preocupación detectadas en la auditoría previa.
Responsable:	Coordinación de Calidad y Gestión ISO
Área:	Calidad

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Resultados de Auditoría

Auditoría Interna / Externa		Hallazgo		ACTIVIDAD Descripción breve	Estado Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre	RESULTADOS	ACCIONES
		NC	OB					
Externa			X	Definir el criterio para medir la eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.	Abierta	02/02/2024	02/02/2024	PA-24-02 Plan de acción
Externa			X	Asegurar que la política de calidad esté disponible para partes interesadas de origen externo.	Abierta	02/02/2024	02/02/2024	PA-24-03 Plan de acción
Externa			X	Robustecer en el procedimiento de auditorías internas (PRO-CAL-03) las competencias base de los auditores internos, considerando, ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000 Vigentes.	Abierta	02/02/2024	02/02/2024	PA-24-01 Plan de acción
Análisis de los Resultados:				Se espera que las acciones realizadas obtengan los resultados esperados, con el compromiso de la vigilancia continua por parte del dueño del proceso y el coordinador de calidad.				

Total de Hallazgos	
Hallazgos Mayores:	0
Hallazgos Menores:	0
Observaciones:	2
Oportunidades de mejora:	1

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Política de Calidad (Anualmente)

POLÍTICA DE CALIDAD



Brindar una propuesta estratégica que se adecué a las necesidades de cada uno de nuestros clientes en el desarrollo de servicios especializados y de recursos humanos, mediante un equipo calificado, comprometido en cumplir los requisitos de las partes interesadas y legales aplicables, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua de los procesos.

Rev.01

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Objetivos de Calidad (Anualmente)

Objetivos Generales	% Objetivo	Indicador	Medición
Desarrollar un PAC que mejore las competencias en nuestro personal	Cumplir con el programa de capacitación al 90%	Cumplir con el 90% de los cursos programados en tiempo y forma	Cursos programados entre cursos otorgados
Mantener la satisfacción del cliente de nuestros servicios	Lograr un índice de calidad de los servicios al 95%	Alcanzar una satisfacción del cliente al 95%	Resultado de las encuestas de satisfacción de clientes
Actualización de todos los procedimientos de todas las áreas en el apego a las actividades actuales	Cumplimiento de los procedimientos del sistema ISO en un 96%	Demstrar la conformidad de los procedimientos al 96%	Eliminar las diferencias de las actividades reales vs procedimientos
Mantener y difundir un sistema de Calidad robusto y enfocado a la prevención	Disminución de la ocurrencia y frecuencia de los hallazgos	Demstrar la disminución del número de hallazgos y observaciones en las auditorías	Resultado de las auditorías internas y externas

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

FODA, Contexto de la Organización y Partes Interesadas

FODA

FORTALEZAS

- 1.- Más de 25 años de experiencia en el mercado.
- 2.- Tenemos presencia y cobertura a nivel nacional.
- 3.- Contamos con oficina móvil para el proceso de reclutamiento.
- 4.- Ofrecemos flexibilidad y adaptabilidad en el manejo de personal y procesos de nuestros clientes.
- 5.- Contamos con profesionistas multidisciplinarios y técnicos, creativos, con actitud de servicio, responsables y honestos.
- 6.- Contamos con la certificación de SEDEX, certificado ISO 9001:2015 y contamos con el Distintivo de empresa incluyente Gilberto Kincañ Gallardo.
- 7.- Contamos con las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de nuestros procesos y servicios.
- 8.- Somos reconocidos por nuestros clientes como una empresa que se distingue por el servicio y atención personalizada.
- 9.- Nuestro proceso se garantiza en los tiempos requeridos.
- 10.- Ofrecemos una garantía del servicio al mercado.

DEBILIDADES

- 1.- Nuestra competencia ofrece garantías mayores en cuanto al servicio de reclutamiento.
- 2.- Situación económica del país
- 3.- Modificaciones legales (reforma en materia de subcontratación)
- 4.- Empresas que ofrecen nuestros mismos servicios pero que no estén bien establecidos y generen una mala impresión en el mercado consumidor sobre el servicio de reclutamiento y administración.
- 5.- Altos índices de rotación principalmente en niveles operativos.

OPORTUNIDADES

- 1.- Requerimos de mayor infraestructura en proyectos que requieren presencia y operación en sitios sin oficina física.
- 2.- Para atacar nuevas zonas de venta dentro del país, nuestras oficinas no son suficientes ni en volumen ni en ubicación.
- 3.- No contar con un presupuesto establecido para generar estrategias de Marketing Digital
- 4.- Ofrecemos garantía de reclutamiento de 20 a 30 días para posiciones administrativas, 15 días para posiciones operativas y la competencia ofrece hasta 3 meses para ambas posiciones.
- 5.- No tener presencia de marca en otros Estados

AMENAZAS

- 1.- Expansión industrial en el Estado de México
- 2.- Mayor posicionamiento de la marca en los segmentos más rentables y reforzar posicionamiento web.
- 3.- Prospección en medios digitales para lograr mayores ventas de nuestros servicios con la menor inversión.
- 4.- Contar con una herramienta digital para el uso de nuestros clientes en temas de facturación, incidencias y pago de Nómina y consulta de estatus de vacantes
- 5.- Mejorar las estrategias de reclutamiento para generar mejores resultados con los clientes.

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Contexto de la organización: cuestiones internas y externas por área

FACTURACIÓN					
Análisis interno		Control	Análisis Externo		Control
Cuestiones			Cuestiones		
No tener información para facturación		Documentación en procedimientos del proceso	Cliente no pague		Proceso de contabilidad y cobranza
No facturar en tiempo		Calendario de facturación	Cambio requerimientos cliente pago		Comunicación clientes
CALIDAD					
Análisis interno		Control	Análisis Externo		Control
Cuestiones			Cuestiones		
Conocimiento sobre la norma ISO 9001		Capacitación	Cambios en la norma ISO		Capacitación
Conciencia de contribución en el SGC		Difusión de SGC	Cambios en las normas, leyes y reglamentos		Cursos de actualización
Uso de documentos obsoletos		Difusión del procedimiento de control de documentos y control de registros	Cambios en los requerimientos de los clientes		Juntas y reuniones
Falta de seguimiento a la atención de las quejas de los clientes		Documentación de las quejas	N/A		N/A
Servicio no conforme		Inspección en el proceso	N/A		N/A
ATRACCIÓN DE TALENTO					
Análisis interno		Control	Análisis Externo		Control
Cuestiones			Cuestiones		
Mal análisis de las vacantes.		Que el análisis que se realice entre el área comercial y de atracción de talento y se firme la aprobación.	Cliente cambie el perfil.		Seguimiento a la vacante durante el proceso
Datos erróneos en la OS.		Contactar al cliente para afinar el perfil.	Largos procesos por parte del cliente.		Informando al área comercial para que contacte al cliente.
No contar con herramientas de trabajo.		Que el ingreso del personal el área de RH Solicita el	Competencia del personal.		Ofrecer una alternativa como consultor al cliente.

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

	equipo necesario al área de TI.			
Tiempos de cobertura.	Tabla de seguimiento.	N/A		N/A
OPERACIONES				
Análisis interno		Análisis Externo		
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	
Asignación de los recursos a los proyectos.	Análisis y aprobación de proyectos	Cambios en los requerimientos de los clientes	Juntos y reuniones	
Cumplimiento tiempos cobertura	Tabla de seguimiento.	Costos de competencia	Benchmarking	
Entrega de información y documentación del personal	Definición de tiempos para los procesos	Sueldos de puestos	Análisis de mercado y competencias	
Infraestructura	Análisis y aprobación de proyectos	Condiciones laborales	Entrevistas de salida	
COMERCIAL				
Análisis interno		Análisis Externo		
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	
Incumplimiento de los requerimientos OS	Medición de la satisfacción del cliente	Incumplimiento por parte del cliente	Juntos y reuniones	
Rechazo del análisis de servicio	Contar con prospectos objetivo	Competencia de la zona	Estudio de mercado	
N/A	N/A	Presencia de mercado	Promoción y marketing	
COMPRAS				
Análisis interno		Análisis Externo		
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	
No determinar las características de los productos	Requisición de compra	No tener proveedores confiables	Selección de proveedores	
Solicitar compras urgentes	Determinación de tiempos	Producto no conforme	Evaluación del proveedor	
PSICOMETRÍA				
Análisis interno		Análisis Externo		
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	
Mala interpretación de la prueba.	Personal calificado.	Otras empresas del mismo giro ofrezcan servicio.	Estudio de mercado	

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Consultor no solicite la psicometría.	Formato de solicitud de psicometría.	Candidato no responde la psicometría.	Consultor informar al candidato y apoyar
No contar con las pruebas psicométricas.	Aplicar en físico las pruebas psicométricas.	N/A	N/A
RECURSOS HUMANOS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Mal diseño del requerimiento del candidato	Descripción de puesto	Sueldos de puestos	Tabulador de sueldos
Bajo desempeño, competencias	Evaluación de desempeño, competencias	Cambios leyes y reglamento	Cursos de actualización
Incumplimiento requisitos del cliente	Capacitación	Desconocimiento de la organización	Inducción
Condiciones laborales	Entrevista de salida	Daños de instalaciones	Programa de mantenimientos
Tiempos de cobertura.	Tabla de seguimiento	N/A	N/A
ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Falta de investigador en la zona	Contar con investigadores externos	Candidato no atendió la cita	Comunicación con el cliente
Mala aplicación de estudio socioeconómico	Capacitación	Condiciones no adecuadas en la zona	Comunicación con el cliente
N/A	N/A	No tener referencias laborales	Comunicación con el cliente
TI			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Daños en los equipos	Mantenimientos correctivos y preventivos	Servicio de la luz	Planta de la luz
Pérdida de información	Respaldo en servidores	Servicio de internet	Contar con el internet de respaldo
Falla de servidores	Respaldo de información en disco externo	Fallas ERP	Póliza de soporte técnico

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

NÓMINAS					
Análisis interno		Análisis Externo			
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control		
No contar con incidencias	Reporte de incidencias	Cliente no pase incidencias	Establecimiento de formato de incidencias		
No tener dado de alta al personal	Control de altas	Bajas de personal	Control de bajas		
Cálculos erróneos	ERP	Empleado no tenga tarjeta de pago	Emisión de cheques		
Pagos erróneos	Comunicación con el cliente	N/A	N/A		
IMSS					
Análisis interno		Análisis Externo			
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control		
Generación de altas	Revisión de expedientes, comprobación SUA	Entrega de incapacidades	Control de seguimiento		
Modificación de salarios	Cruce del formato con nominos	N/A	N/A		
Generación de bajas	Cruce del formato con nominos	Créditos no reportados	Sistema del instituto		
Pagos	Programación de acuerdo a la institución y área de finanzas	N/A	N/A		
TRANSPORTE					
Análisis interno		Análisis Externo			
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control		
Revisión de vehículos	Plan anual de mantenimientos	Rutas	Planificación de rutas de acuerdo con necesidades		
Gestión de vales	Control de kilometraje	Retrasos en el traslado	Planificación de recorridos, ajustando horarios		

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

PROCESO	PARTES INTERESADAS		EXPECTATIVA
	PARTE INTERESADA	NECESIDAD	
Marketing y ventas	Mercado meta	Nuestros servicios	Cumplir con sus requerimientos internos
	Clientes internos	Características del servicio vendido	Recabar toda la información del servicio a otorgar
	Dirección	Venta de los servicios	Margen de utilidad rentable para el negocio
	Cliente externo	Establecer las condiciones del servicio	Cumplir con lo negociado en la cotización
Psicometría	Reclutamiento	Solicitud de psicometrías	Entrega de cuadro de resultados
	Facturación	Término del servicio	Aviso de facturación al término del servicio
	Cliente externo	Aplicación de la psicometría y envío de reporte	Evaluación del candidato viable
	Comercial	Aplicación adecuada de la batería	Cumplir con la aplicación de la batería especificada en la OS
Estudios socioeconómicos	Autoridades	Aviso de privacidad	Confidencialidad y resguardo de la información del candidato
	Reclutamiento	Solicitud de estudio socioeconómico	Entrega del estudio en tiempo y forma
	Facturación	Término del servicio	Aviso de facturación al término del servicio
	Cliente externo	Aplicación de la psicometría y envío de reporte	Evaluación del candidato viable
Atracción de Talento	Autoridades	Aviso de privacidad	Confidencialidad y resguardo de la información del candidato
	Autoridad	Aviso de privacidad	Adecuado manejo interno de la información del personal
	Facturación	Envío de la información para facturar	Servicio de aviso de facturación
	Comercial	Condiciones favorables para brindar el servicio	Garantizar la cobertura de las posiciones
	Finanzas	Recursos económicos para el servicio	Garantizar la cobertura de las vacantes
	RH	Otorgar el recurso humano adecuado	Competencia del personal
	Consultor	Cobertura de la vacante adecuada	Margen de utilidad

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Cliente externo		Apego a perfil	Cobertura, Estabilidad, retención del candidato
Transporte	Tránsito	Documentación de las unidades en regla	No cometer infracciones
	SCT	Las unidades cuenten con documentos en regla	No tener sanciones
	Cliente externo	Garantizar el servicio	Personal llega a tiempo y seguro
	Operadores	Coordinador otorgue las herramientas necesarias	Cumplimiento adecuado del servicio, presencia del conductor
	Finanzas	Asignación de recursos	Asignación en tiempo y forma de recursos
	Usuarios	Adecuado traslado a destino de los usuarios	Servicio seguro
Reclutamiento	Autoridad	Aviso de privacidad	Adecuado manejo interno de la información del personal
	Facturación	Envío de la información para facturar	Servicio de aviso de facturación
	Comercial	Condiciones favorables para brindar el servicio	Garantizar la cobertura de las posiciones
	Finanzas	Recursos económicos para el servicio	Garantizar la cobertura de las vacantes
	RH	Otorgar el recurso humano adecuado	Competencia del personal
	Consultor	Cobertura de la vacante adecuada	Margen de utilidad
Administración de la operación	Cliente externo	Apego a perfil	Cobertura, Estabilidad, retención del candidato
	Autoridades	Cumplimiento a la inclusión laboral	Cumplimiento a la política de inclusión
	Trabajador	Seguimiento a administración de la relación	Relación laboral en cumplimiento
Nóminas	Cliente externo	Servicio integral de administración de personal	Cumplimiento con las obligaciones laborales
	Trabajador	Pago de nómina a los trabajadores	Pagos sin diferencias
	Facturación	Pago de su nómina en los periodos acordados	Pago acordado
	Autoridades	Plantilla para facturar	Plantilla completa y actualizada
		Pago de impuestos	Pagos en tiempo y forma

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

	Cliente interno	Créditos de INFONAVIT E	Inscripciones y pagos de créditos
IMSS	Cliente externo	INFONACOT	Trabajador se encuentre asegurado
	Trabajador	Alta del trabajador	Cotizaciones y cumplimiento de sus cuotas
	Autoridades	Pago de seguro social	Pagos se realicen en tiempo y forma
Facturación	Cliente interno	Pagos de IMSS	
	Cliente externo	Garantizar la facturación de los servicios vendidos	Facturar en tiempo y forma
	Proveedores	Envío de previos al cliente	Previos contengan la información correcta
TI	Proveedores	Renovaciones de equipos y licencias	Compra de licencias originales
	Cliente interno	Equipos y herramientas tecnológicas	Funcionalidad de los equipos y herramientas
	Dirección	Mejoras tecnológicas	Innovación de los equipos, propuestas de mejora en la infraestructura de TI
RH	Cliente Externo	Personal staff de acuerdo con la planilla	Competencias adecuadas del staff
	Trabajador	Cumplimiento a contrato	Mejores condiciones laborales
	Autoridades	Ambiente de trabajo de acuerdo con el tipo de empresa	Cumplimiento de obligaciones laborales
Calidad	Dirección	Productividad del personal	Personal capacitado
	Cliente interno	Cumplimiento con el SGC	Mejora del SGC
	Cliente externo	Mejores procesos	Servicios de acuerdo con sus requerimientos
Finanzas	Dirección	Eficacia del SGC	Personal sea consciente del SGC
	Autoridades	Cumplimiento con las normas aplicables (STPS)	Actualización de documentos, información y equipos aplicables
	Dirección	Sistema contable confiable	Finanzas sanas
Compras	Cliente externo	Información actual	Se le informe de la aplicabilidad de nuestro tipo de servicio y su implicación
	Cliente interno	Presupuesto	Presupuesto se ejerza de forma adecuada
	Autoridades	Pagos de compromisos: impuestos locales, estatales, federales	No omitir y pagar lo correspondiente
Compras	Proveedor	Especificaciones del producto	Especificaciones adecuadas
	Cliente interno	Compras necesarias para el proceso	Compras sean las solicitadas

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Indicadores de Calidad – KPI's (Trimestralmente)

OBJETIVOS DE PRODUCTIVIDAD 2024

Todos los objetivos serán trimestrales a menos que se indique otro periodo

Finanzas	Reducir los montos pendientes por facturar al 98% VS 2023.
	Lograr el pago oportuno de las cuotas obrero - patronales de IMSS / INFONAVIT manteniendo 0 diferencias entre SUA - IDSE VS 2023.
	Lograr la cobranza mínima del 95% respecto al saldo vencido de cartera de clientes.
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimos al 96%.
	Presentación de análisis financiero mostrando la reducción de costos del 10% en todas las áreas.
	Disminuir 80% el saldo de la cuenta de deudores diversos respecto al mes anterior.
Comercial y Operaciones Norte Centro Bajío	Incrementar la facturación total en 10% vs 2023.
	Lograr y mantener mínimo en el 96% el índice de satisfacción del cliente en los siguientes servicios: a) atracción de talento, b) servicio especializado, c) estudios socioeconómicos y d) psicometría.
	Lograr al 100% la actualización de expedientes activos vs Head Count de nómina.
	Cumplir los tiempos de entrega de los siguientes servicios: a) Psicometría y b) ESES, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos.
	Disminuir en un 50% las garantías de reposición vs número de ingresos realizados en las ordenes de servicio.
	Lograr los tiempos de cobertura de vacantes por tipo vs días establecidos en procedimiento.
RH	Eliminar los errores en incidencias de pre-nómina semanales y quincenales al 100%.
	Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH.

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

	Desarrollar plan de actividades y dar cumplimiento al 100% respecto a la Nom035.
	Concluir el desarrollo del plan de carrera del personal Staff, primer semestre 2024.
	Cumplir al 90% el plan de capacitación interno.
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.
	Incorporar 1 mejora en convenios para beneficios del personal.
	Desarrollar e Impartir 3 capacitaciones en temas relevantes de ISO y Gestión de la Calidad.
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.
	Atender todas las quejas recibidas de los servicios para determinar su causa raíz al 100%.
	Lograr el cumplimiento de actualización de procedimientos y formatos mínimo al 96%.
	Cumplir con la normatividad en materia de seguridad en el trabajo, gestión ambiental y Compliance al 90%.
Calidad	Mantener toda la funcionalidad de la operación del sistema Contpaqi NUBE al 100%.
	Levantar y hostiar la Intranet de QS implementando nuevas tecnologías. Primer trimestre 2024
	Incorporar 2 mejoras electrónica o en sistemas.
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.
	Elaborar y lograr que se cumpla un programa de MP a los equipos de cómputo al 100%.
	Desarrollar página web de Calidad en Transportación. Primer trimestre 2024
TI	
	Ordenar y capacitar a todos los usuarios del tema OneDrive.
	Actualización de encuestas de satisfacción al cliente.
	Realizar plan anual de mantenimiento de instalaciones
Generales	

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Estado y Seguimiento de Quejas y Satisfacción del cliente:

Satisfacción del cliente

Subproceso (Servicio)	ACTIVIDAD		RESULTADOS	ACCIONES
	Medio utilizado para evaluar la Satisfacción del Cliente	Fecha de Realización		
Estudios Socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	97	N/A
BPO	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	93	N/A
Administración de nomina	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	94	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	92	N/A
Administración de nomina	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	93	N/A
BPO	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	91	N/A
Subcontratación Especializada	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	91	N/A
Subcontratación especializada	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	95	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	OCT-2023	93	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	NOV-2023	96	N/A
Servicios especializados	Encuesta de satisfacción	NOV-2023	95	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	NOV-2023	94	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	DIC-2023	94	N/A
Evaluaciones psicométricas	Encuesta de satisfacción	DIC-2023	98	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	DIC-2023	99	N/A

Seguimiento de quejas

Subproceso (Servicio)	Número de:				Tendencia	ACCIONES
	Quejas/Reclamos o Sugerencias	Incumplimiento en tiempos de entrega	Incumplimiento en el servicio	Otra		
Atracción de Talento	0	-	-	-	Nula	N/A
E. Psicométricas	0	-	-	-	Nula	N/A
Servicio Especializado	0	-	-	-	Nula	N/A
E. Socioeconómicos	0	-	-	-	Nula	N/A
Transporte	1	-	-	1	Negativa	Se atiende y se genera plan de acción
BPO	0	-	-	-	Nula	N/A

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

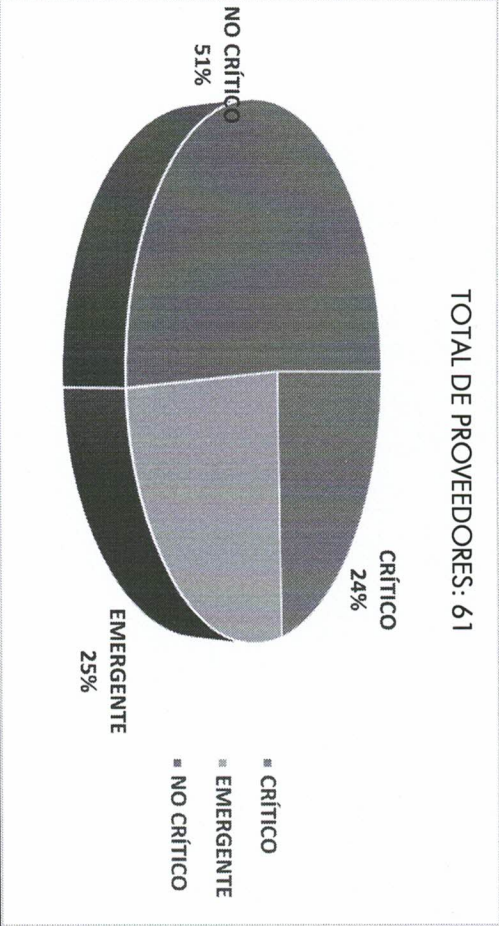
Fecha: 24-ENE-2024

Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas

Subproceso:								
CONTROL Y SEGUIMIENTO								
Código	Fecha	AC / OB	Descripción	Estatus Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre	Verificación de acciones ¿Se eliminó la causa raíz?		Observaciones
						Fecha Revisión		
PA-23-01	10-AGO-23	AC	Evaluar factibilidad de colocar cámaras al transporte	Cerrada	Constante	Si	Constante	Se da seguimiento
PA-23-01	10-AGO-23	AC	Inspecciones sin previo aviso a los conductores vehiculares, en las rutas establecidas	Cerrada	Constante	Si	Constante	Se realizan inspecciones
Análisis de los Resultados:			De acuerdo con las Acciones Correctivas generadas, se puede contener el riesgo latente de la no conformidad, sin embargo, se debe de vigilar el comportamiento y cumplimiento para evitar que cambie a No Conformidad Mayor.					

Resultado de la Evaluación a Proveedores Externos

Con el fin de realizar un seguimiento del desempeño de los proveedores externos, Quality Service y sus empresas adjuntas, evalúan los requisitos para la provisión de recursos y servicios: calidad, plazos de entrega, cumplimiento de especificaciones y garantías, de acuerdo con la periodicidad de la solicitud de los productos o servicios, se determinan los proveedores Críticos, No Críticos y Emergentes.



FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

Eficacia de las Acciones para Abordar los Riesgos y Oportunidades

En el cumplimiento de la norma, los dueños de los procesos del SGC aplicaron la herramienta de administración del riesgo AMEF, la cual se basa en identificar las fallas y sus causas potenciales, de acuerdo con el procedimiento PRO-CAL-04 Rev.00 "Gestión de Riesgos y Oportunidades". Durante el ejercicio 2023, el área de Calidad y el equipo auditor, realizó seguimiento a la gestión de riesgos de los procesos de la empresa mediante los siguientes aspectos:

- Seguimiento de los controles y/o acciones asociadas al tratamiento de los riesgos.
- Evaluación del riesgo y el nivel de eficacia del monitoreo de las actividades asociadas.
- Análisis de Riesgos identificados en la matriz de AMEF.

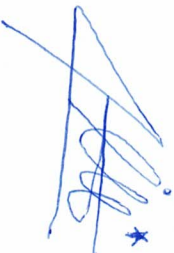
A partir de esta información se detectó durante la auditoría externa que, no se tiene correctamente identificado el criterio para evaluar riesgos y oportunidades, ni las posibles causas por parte de cada dueño del proceso, lo que nos permitirá realizar una mejora en la metodología aplicada, mismo que ayudará a entender el riesgo y evaluarlo de manera que se controle su ocurrencia.

Conclusiones y/o Observaciones

Eficacia del Sistema de Gestión de calidad

Recomendaciones de mejora:

- Fortalecer y ampliar las estrategias con respecto a nuestro análisis FODA.
- Continuar con la actualización, medición y control de los procesos auditables por la norma vigente.
- Desarrollar la metodología para la identificación de Riesgos y Oportunidades, en Matriz de riesgo de acuerdo con la probabilidad y severidad.
- Concientización de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad para la organización y sus procesos.



Jose Ivan Cruz Perez 25/ENE/2024

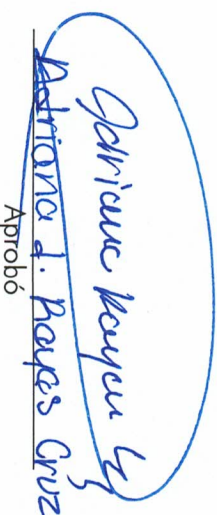
Realizó

Coord. de Calidad y Gestión
(Nombre, firma y fecha)



Revisó

Consejo Directivo
(Nombre, firma y fecha)



Aprobó

Consejo Directivo
(Nombre, firma y fecha)