

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 24-ENE-2024

MOTIVO DEL REPORTE:	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria <input type="checkbox"/> Revisión de Indicadores <input type="checkbox"/> 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 Internia / Externa	ACTIVIDAD		Estado Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre	RESULTADOS	ACCIONES	
	Hallazgo	NC					
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 adecue 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 elongados
Mantener la satisfacción del cliente de nuestros servicios	Llegar un índice de calidad de los servicios al 95%	Alcanzar una satisfacción del cliente al 95%	Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente
Actualización de todos los procedimientos de todas las áreas en el apoyo a las actividades artísticas	Cumplimiento de los procedimientos del sistema ISO en un 95%	Demostrar la conformidad de los procedimientos al 95%	Eliminar las diferencias de las actividades reales vs procedimientos
Maintener y difundir un sistema de Calidad robusto y enfocando a la preventión	Disminución de la ocurrencia y recurrencia de los hallazgos	Demostar la disminución del número de hallazgos y observaciones en las auditorias	Resultado de las auditorias 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 Rincón 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 establecidas 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 estados 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			
Cuestiones	Análisis interno	Control	Análisis Externo
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			
Cuestiones	Análisis interno	Control	Análisis Externo
Conocimiento sobre la norma ISO 9001	Capacitación	Cuestiones	Control
Conciencia de contribución en el SGC	Difusión de SGC	Cambios en la norma ISO	Capacitación
Uso de documentos obsoletos	Difusión del procedimiento de control de documentos y control de registros	Cambios en las normas, leyes y reglamentos Cambios en los requerimientos de los clientes	Cursos de actualización 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
ATTRACCIÓN DE TALENTO			
Cuestiones	Análisis interno	Control	Análisis Externo
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.	Cuestiones	Control
Datos erróneos en la OS.	Contactar al cliente para afinar el perfil.	Cliente cambie el perfil.	Seguimiento a la vacante durante el proceso
No contar con herramientas de trabajo.	Que el ingreso del personal el área de RH Solicita el	Competencia del personal.	Ofrecer una alternativa como consultar al cliente.

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 24-ENE-2024

				equipo necesario al área de		
Tiempos de cobertura.	Tabla de seguimiento.	OPERACIONES	N/A	TI.	N/A	N/A
Cuestiones	Análisis interno	Control	Cuestiones	Andálisis Externo	Control	Control
Asignación de los recursos a los proyectos.	Ánalisis y aprobación de proyectos	Tabla de seguimiento.	Cambios en los requerimientos de los clientes	Juntas y reuniones	Benchmarking	
Cumplimiento tiempos cobertura	Definición de tiempos para los procesos	Sueldos de puestos	Costos de competencia	Análisis de mercado y competencias	Entrevistas de salida	
Entrega de información y documentación del personal	Análisis y aprobación de proyectos	Condiciones laborales				
Infraestructura						
COMERCIAL				Andálisis Externo	Control	Control
Cuestiones	Control	Cuestiones	Cuestiones	Control	Control	Control
Incumplimiento de los requerimientos OS	Medición de la satisfacción del cliente	Incumplimiento por parte del cliente	Juntas 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			
COMPRA				Andálisis Externo	Control	Control
Cuestiones	Control	Cuestiones	Cuestiones	Control	Control	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					
Cuestiones	Control	Cuestiones	Cuestiones	Control	Control	Control
Mala interpretación de la prueba.	Personal calificado.	Otras empresas del mismo giro ofreczan servicio.	Estudio de mercado			



QUALITY SERVICE
INSPIRED BY PEOPLE

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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 responda la psicometría.	Consultor informar al candidato y apoyar				
No contar con las pruebas	Aplicar en físico las pruebas	N/A	N/A				
RECURSOS HUMANOS							
Cuestiones	Control	Cuestiones	Análisis Externo	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							
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				
T1							
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	Respaldos 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	Control	Análisis Externo	Control
Cuestiones	No contar con incidencias	Reporte de incidencias	Cliente no pase incidencias	Establecimiento de formato de incidencias	
No tener dato de alta al personal	Control de clitos	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	Control	Análisis Externo	Control
Generación de altas	Revisión de expedientes, comprobación SUA	Entrega de incapacidades	Control de seguimiento		
Modificación de salarios	Cruce del formato con nominas	N/A	N/A		
Generación de bajas	Cruce del formato con nominas	Créditos no reportados	Sistema del instituto		
Pagos	Programación de acuerdo a la institución y área de finanzas	N/A	N/A		
		TRANSPORTE			
		Análisis interno	Control	Análisis Externo	Control
Cuestiones	Revisión de vehículos	Cuestiones	Rutas	Planificación de rutas de acuerdo con necesidades	
Gestión de vales	Control de kilometraje	Retrasos en el traslado	Planiificación de recorridos, ajustando horarios		

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
 Fecha: 24-ENE-2024

PROCESO	PARTE INTERESADA	PARTES INTERESADAS		EXPECTATIVA
		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	
	Reclutamiento	Solicitud de psicométricas	Entrega de cuadro de resultados	
	Facturación	Término del servicio	Aviso de facturación al término del servicio	
Psicometría	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	
	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	
Estudios socioeconómicos	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	
Atracción de Talento	Consultor	Cobertura de la vacante adecuada	Margen de utilidad	



QUALITY SERVICE
INSPIRED BY PEOPLE

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 24-ENE-2024

	Cliente externo	Apego a perfil	Cobertura, Estabilidad, retención del candidato
	Tránsito	Documentación de las unidades en regla	No cometer infracciones
SCT	Las unidades cuenten con documentos en regla	No tener sanciones	
Transporte			
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	Adequado 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	Ofrecer el recurso humano adecuado	Competencia del personal	
Consultor	Cobertura de la vacante adecuada	Margen de utilidad	
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	
Administración de la operación			
Cliente externo	Servicio integral de administración de personal	Cumplimiento con las obligaciones laborales	
Nóminas			
Cliente externo	Pago de nómina a los trabajadores	Pagos sin diferencias	
Trabajador	Pago de su nómina en los períodos acordados	Pago acordado	
Facturación	Plantilla para facturar	Plantilla completa y actualizada	
Autoridades	Pago de impuestos	Pagos en tiempo y forma	



QUALITY SERVICE
INSPIRED BY PEOPLE

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

 <p>QUALITY SERVICE INSPIRED BY PEOPLE</p>	<p>FORMATO</p> <p>REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>Área: DIRECCIÓN</p> <p>Fecha: 24-ENE-2024</p>
--	---	--

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

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

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



QUALITY SERVICE
INSPIRED BY PEOPLE

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 Norm035.
		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.
	Calidad	<p>Desarrollar e impartir 3 capacitaciones en temas relevantes de ISO y Gestión de la Calidad.</p> <p>Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.</p> <p>Atender todas las quejas recibidas de los servicios para determinar su causa raíz al 100%.</p> <p>Lograr el cumplimiento de actualización de procedimientos y formatos mínimo al 96%.</p> <p>Cumplir con la normatividad en materia de seguridad en el trabajo, gestión ambiental y Compliance al 90%.</p>
	TI	<p>Mantener toda la funcionalidad de la operación del sistema Contpaqi NUBE al 100%.</p> <p>Levantar y hostiar la Intranet de QS implementando nuevas tecnologías. Primer trimestre 2024</p> <p>Incorporar 2 mejoras electrónica o en sistemas.</p> <p>Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.</p> <p>Elaborar y lograr que se cumpla un programa de MP a los equipos de cómputo al 100%.</p> <p>Desarrollar página web de Calidad en Transportación. Primer trimestre 2024</p>
Generales		<p>Ordenar y capacitar a todos los usuarios del tema OneDrive.</p> <p>Actualización de encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>Realizar plan anual de mantenimiento de instalaciones</p>

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 24-ENE-2024

Estado y Seguimiento de Quejas y Satisfacción del cliente:

Subproceso (Servicio)	Satisfacción del cliente			ACCIONES
	ACTIVIDAD	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: Quejas/Reclamos o Sugerencias					Tendencia	ACCIONES
	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	N/A
BPO	0	-	-	-	Nula		

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 24-ENE-2024

Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas

Subproceso:

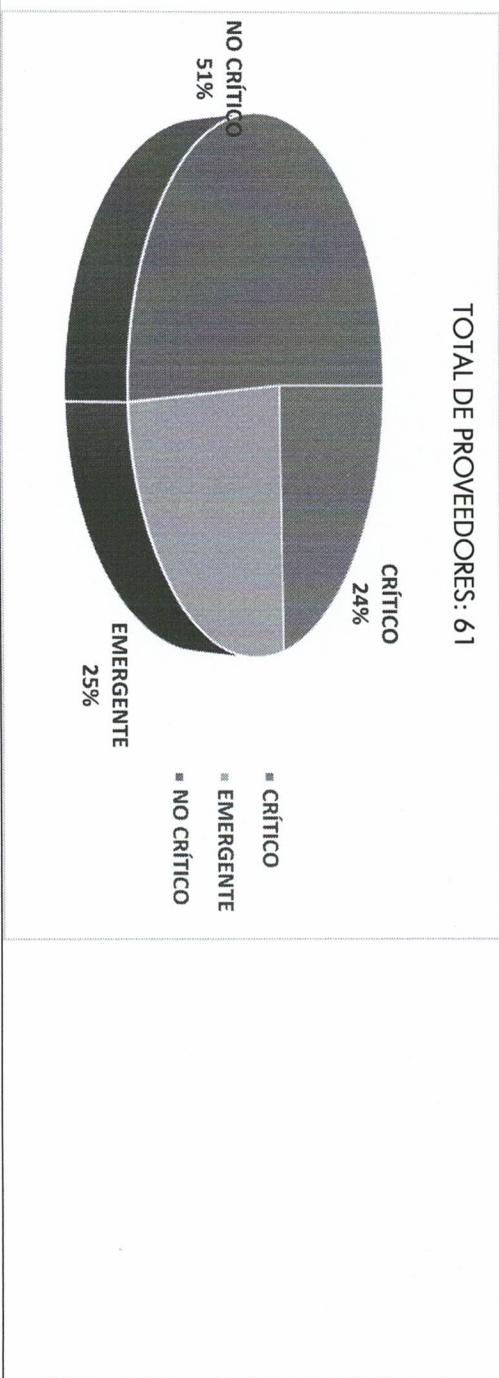
Código	Fecha	AC / OB	Descripción	CONTROL Y SEGUIMIENTO			Observaciones
				Estatus Abierto/Cerrado	Fecha de Cierre	Verificación de acciones ¿Se eliminó la causa raíz?	
PA-23-01	10-AGO-23	AC	Evaluar factibilidad de colocar cámaras al transporte	Cerrada	Constante	Si	Constante Se da seguimiento
PA-23-01	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.

TOTAL DE PROVEEDORES: 61



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.

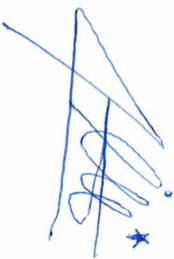
A partir de esta información se detectó durante la auditoría externa que, no se tiene correctamente identificado el criterio para evaluar riesgos y oportunidades, ni las posibles causas por parte de cada dueño del proceso, lo que nos permitirá realizar una mejora en la metodología aplicada, mismo que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



José Ivan Cruz Pérez 25/ENE/2024

Realizó

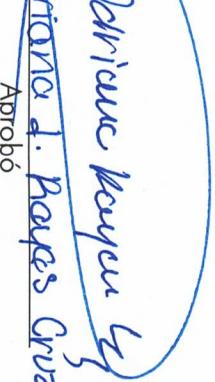
Coord. de Calidad y Gestión
(Nombre, firma y fecha)



Luis González López

Revisó

Consejo Directivo
(Nombre, firma y fecha)



Adriana J. Rayos Cruz

Aprobó

Consejo Directivo
(Nombre, firma y fecha)