

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

MOTIVO DEL REPORTE:
<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría
<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: 06-JUN-2024

0. DATOS GENERALES

Periodo que se reporta:
2024

Proceso:	Auditoría Interna 01
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
Área:	Calidad

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
 Fecha: 06-JUN-2024

Resultados de Auditoría

AUDITORÍA INTERNA / EXTERNA	HALLAZGO NC OB	DESCRIPCIÓN BREVE	ACTIVIDAD		RESULTADOS	ACCIONES
			ESTADO ABIERTA/CERRADA	FECHA DE CIERRE		
Interna	X	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutarán planes de acción con todos los responsables de procedimientos y se dará seguimiento y control de acuerdo al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	X	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones y los requisitos para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su SG.C.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	Abierta	Por definir	Por definir	

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	0
Hallazgos Mayores:	0
Hallazgos Menores:	4
Observaciones:	0
Oportunidades de mejora:	0

FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-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

Rev01

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-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 actuales	Llegar un índice de calidad de los servicios al 96%	Alcanzar una satisfacción del cliente al 96%	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 95%	Demostrar la conformidad de los procedimientos al 96%	Eliminación de 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 recurrencia de los hallazgos	Demonstrar 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: 06-JUN-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 profesionales 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 Gilidiero 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 términos 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: 06-JUN-2024

Contexto de la organización: cuestiones internas y externas por área

		FACTURACIÓN			
		Análisis interno	Control	Cuestiones	Control
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	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	
Cuestiones	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	
Cuestiones	Servicio no conforme	Inspección en el proceso	N/A	N/A	
		ATTRACCIÓN DE TALENTO			
		Análisis interno		Análisis Externo	
		Análisis interno	Control	Cuestiones	Control
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	

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**
 Fecha: 06-JUN-2024

				Área: DIRECCIÓN
				Fecha: 06-JUN-2024
OPERACIONES		ANÁLISIS EXTERNO		
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	
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 equipo necesario al área de TI.	Competencia del personal.	Ofrecer una alternativa como consultor al cliente.	
Tiempos de cobertura.	Tabla de seguimiento.	N/A	N/A	
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO		
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	
Asignación de los recursos a los proyectos.	Ánalisis y aprobación de proyectos	Cambios en los requerimientos de los clientes	Juntas 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	Ánalisis de mercado y competencias	
Infraestructura	Análisis y aprobación de proyectos	Condiciones laborales	Entrevistas de salida	
COMERCIAL		ANÁLISIS EXTERNO		
Cuestiones	Control	Cuestiones	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	

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

		COMPRAS		ANÁLISIS EXTERNO	
		Análisis interno	Control	Cuestiones	Control
Cuestiones					
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
ANÁLISIS EXTERNO		PSICOMETRÍA		ANÁLISIS EXTERNO	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Mala interpretación de la prueba.	Personal calificado.	Otras empresas del mismo giro ofrezcan servicio.	Estudio de mercado		
Consultor no solicite la psicométrica.	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		ANÁLISIS EXTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
Cuestiones	Control	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		

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

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	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
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 dato 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

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

		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 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	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: 06-JUN-2024

PROCESO	PARTÉ INTERESADA	PARTES INTERESADAS	
		NECESIDAD	EXPECTATIVA
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
Psicometría	Cliente externo	Establecer las condiciones del servicio	Cumplir con lo negociado en la cotización
	Reclutamiento	Solicitud de psicometrías	Entrega de cuadro de resultados
	Facturación	Término del servicio	Aviso de facturación al término del servicio
Comercial	Cliente externo	Aplicación de la psicometría y envío de reporte	Evaluación del candidato viable
	Autoridades	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
Estudios socioeconómicos	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
Attracción 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	
	Recursos económicos para el servicio	Garantizar la cobertura de las vacantes	

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

	RH	Otorgar el recurso humano adecuado	Competencia del personal
Consultor	Cobertura de la vacante adecuada	Margen de utilidad	
Cliente externo	Apego a perfil		
Transporte			
Tránsito	Documentación de las unidades en regla	Cobertura, Estabilidad, retención del candidato	
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	
Cliente externo	Apego a perfil	Cobertura, Estabilidad, retención del candidato	
Autoridades	Cumplimiento a la inclusión laboral	Cumplimiento a la política de inclusión	

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

		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		
	Cliente externo	Pago de nómina a los trabajadores	Pagos sin diferencias		
Nóminas	Trabajador	Pago de su nómina en los periodos acordados	Pago acordado		
	Facturación	Plantilla para facturar	Plantilla completa y actualizada		
	Autoridades	Pago de impuestos	Pagos en tiempo y forma		
IMSS	Cliente interno	Créditos de INFONAVIT	Inscripciones y pagos de créditos INFONACOT		
	Cliente externo	Alta del trabajador	Trabajador se encuentre asegurado		
	Trabajador	Pago de seguro social	Cotizaciones y cumplimiento de sus cuotas		
Facturación	Autoridades	Pagos de IMSS	Pagos se realicen en tiempo y forma		
	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		
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 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		
Dirección		Productividad del personal	Personal capacitado		



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 06-JUN-2024

Calidad		
Cliente interno	Cumplimiento con el SGC	Mejora del SGC
Cliente externo	Mejores procesos	Servicios de acuerdo con sus requerimientos
Dirección	Eficacia del SGC	Personal sea consciente del SGC
Autoridades	Cumplimiento con las normas aplicables (STPS)	Actualización de documentos, información y equipos aplicables
Finanzas		
Dirección	Sistema contable confiable	Finanzas sanas
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: 06-JUN-2024

Indicadores de Calidad – KPI's (Trimestralmente)

OBJETIVOS DE PRODUCTIVIDAD 2024

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

Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> 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 Centro Norte Bajío	<ul style="list-style-type: none"> 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) psicométrica. 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 órdenes de servicio. Lograr los tiempos de cobertura de vacantes por tipo vs días establecidos en procedimiento. Eliminar los errores en incidencias de pre-nómina semanales y quincenales al 100%.
RH	<ul style="list-style-type: none"> Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH.

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

	<p>Desarrollar plan de actividades y dar cumplimiento al 100% respecto a la Nom035.</p> <p>Concluir el desarrollo del plan de carrera del personal Staff, primer semestre 2024.</p> <p>Cumplir al 90% el plan de capacitación interno.</p> <p>Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.</p> <p>Incorporar 1 mejora en convenios para beneficios del personal.</p>
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 Contpaq 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: 06-JUN-2024

Estado y Seguimiento de Quejas y Satisfacción del cliente:

Satisfacción del cliente

ACTIVIDAD	RESULTADOS	ACCIONES
Subproceso (Servicio)	Medio utilizado para evaluar la Satisfacción del Cliente	Fecha de Realización
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	ENE-2024
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	ENE-2024
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	ENE-2024
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	ENE-2024
Servicios especializados	Encuesta de satisfacción	ENE-2024
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	FEB-2023
Renta de espacios	Encuesta de satisfacción	FEB-2023
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	FEB-2023
Evaluaciones psicométricas	Encuesta de satisfacción	FEB-2023
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	MAR-2024
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	MAR-2024
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	MAR-2024
Transporte	Encuesta de satisfacción	MAR-2024
Transporte	Encuesta de satisfacción	MAR-2024
Servicios Especializados	Encuesta de satisfacción	MAR-2024

Seguimiento de quejas

Subproceso (Servicio)	Número de: Quejas/Reclamos o Sugerencias	Incumplimiento en tiempos de entrega	Incumplimiento en el servicio	Otra	Tendencia	ACCIONES
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: 06-JUN-2024

Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas

Subproceso:

Código	Fecha	AC / OB	Descripción	CONTROL Y SEGUIMIENTO		Verificación de acciones ¿Se eliminó la causa raíz?	Observaciones
				Estatus Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre		
PA-23-05	15-DIC-23	AC	Verificar que el informe a dirección sea efectivo, se de seguimiento y que este se encuentre en INTRANET	Cerrada	30-DIC-23	Si	01-MAR-23 N/A
PA-23-05	15-DIC-23	AC	Recabar la información donde se respalda el cambio de coordinadores en el área de calidad impactando en el calendario de actividades previamente establecido	Cerrada	30-DIC-23	Si	01-MAR-23 N/A
PA-23-05	15-DIC-23	AC	Dar seguimiento y agendar reunión con las áreas involucradas para generar el plan de acción correspondiente.	Cerrada	30-DIC-23	Si	01-MAR-23 N/A
PA-23-05	15-DIC-23	AC	Revisar los documentos utilizados por cada área, actualizarlos y codificárlos de ser necesarios para subirlos a INTRANET	Cerrada	30-DIC-23	Si	01-MAR-23 N/A
PA-23-05	15-DIC-23	AC	Solicitar las encuestas de satisfacción y subirlas a la INTRANET	Cerrada	30-DIC-23	Si	30-MAR-23 N/A
PA-23-06	28-DIC-23	AC	Actualizar organigrama de acuerdo con la plantilla vigente sin nombres.	Cerrada	02-ENE-24	Si	02-ABR-24 N/A
PA-23-06	28-DIC-23	AC	Se actualiza la tabla de seguimiento de candidatos, incluyendo personal entrevistado y contratado.	Cerrada	02-ENE-24	Si	02-ABR-24 N/A
PA-23-06	28-DIC-23	AC	Se actualiza el formato en el expediente de Hernández	Cerrada	02-ENE-24	Si	02-ABR-24 N/A

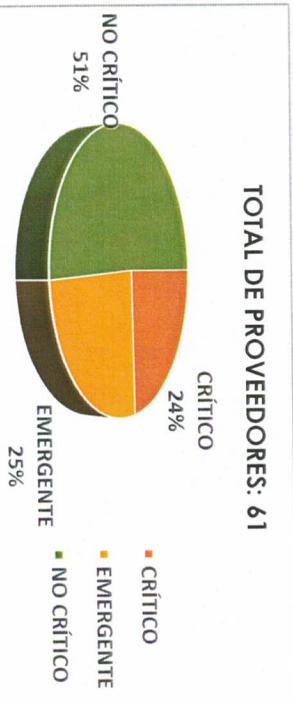
FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

PA-23-07	30-DIC-23	AC	García Guadalupe y se verifica que los demás estén en orden. Se modifica el formato de contratación y se integra el apartado para firma por parte del coordinador de calidad	Cerrada	03-ENE-24	Sí	03-ABR-24	N/A
PA-23-08	18-DIC-23	AC	Tener un respaldo de información	Cerrada	30-DIC-24	Sí	30-MAR-24	N/A
PA-23-08	18-DIC-23	AC	Llevar una carpeta o archivo aparte del respaldo.	Cerrada	30-DIC-24	Sí	30-MAR-24	N/A
PA-23-09	18-DIC-23	AC	Se realizará la modificación al procedimiento, especificando el alcance de la entrega del reporte	Cerrada	30-ENE-24	Sí	30-ABR-24	N/A
PA-23-10	15-DIC-23	AC	Modificar la orden de servicio del candidato César Cerro Gómez.	Cerrada	15-DIC-24	Sí	15-DIC-24	N/A
PA-23-10	15-DIC-23	AP	Verificar que las órdenes de servicio contengan la información correcta, de acuerdo con el reporte de psicométrica negociado con los clientes.	Continua	Continua	Sí	Continua	Se da seguimiento
PA-23-11	14-DIC-23	AC	Modificar los campos del formato FO-TI-06 "Bitácora de Soporte Técnico"	Cerrada	15-DIC-24	Sí	15-MAR-24	N/A
PA-23-12	14-DIC-23	AC	Modificar el formato PRG-TI-02 "Programa de actualización de licencias y software".	Cerrada	15-DIC-24	Sí	15-MAR-24	N/A
PA-24-01	23-ENE-24	AC	Actualizar el procedimiento PRO-CAL-03 "Auditorías internas" integrando los lineamientos previamente evaluados y sugeridos por el auditor Líder.	Abierta	N/A	N/A	N/A	Se está trabajando en el procedimiento
PA-24-01	23-ENE-24	AC	Generar plan de capacitación al equipo auditor en normas ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000	Abierta	N/A	N/A	N/A	Se van a ejecutar las capacitaciones

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**
 Fecha: 06-JUN-2024

PA-24-02	23-ENE-24	AC	Integrar el análisis FODA y AMEF's al procedimiento para abordar riesgos y oportunidades.	Cerrada	02-FEB-24	Sí	02-MAY-24	Se está dando seguimiento								
PA-24-02	23-ENE-24	AC	Actualizar el procedimiento PRO-CAL-04 "Gestión de riesgos y oportunidades" y el PRO-DIR-01 "Revisión por la dirección"	Abierta	N/A	N/A	N/A	Pendiente de actualizar procedimiento de Dirección								
PA-24-02	23-ENE-24	AC	Integrar dentro del PRO-CAL-04 "Procedimiento riesgos y oportunidades" las herramientas de calidad	Cerrada	02-FEB-24	Sí	02-MAY-24	N/A								
PA-24-03	23-ENE-24	AC	Realizar una reunión con el área de marketing para determinar las estrategias de difusión del SGC a través de los medios electrónicos.	Cerrada	02-FEB-24	Sí	02-MAY-24	N/A								
PA-24-03	23-ENE-24	AC	Definir un plan de actualización de la difusión del SGC en los medios electrónicos	Cerrada	02-FEB-24	Sí	02-MAY-24	N/A								
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  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CRÍTICO</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>EMERGENTE</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>NO CRÍTICO</td> <td>51%</td> </tr> </tbody> </table>									Categoría	Porcentaje	CRÍTICO	24%	EMERGENTE	25%	NO CRÍTICO	51%
Categoría	Porcentaje															
CRÍTICO	24%															
EMERGENTE	25%															
NO CRÍTICO	51%															

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-2024

Para el ejercicio 2023 se evaluaron los proveedores críticos y de mayor impacto para la empresa. Una vez aplicadas y analizadas las evaluaciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

RESULTADO DE EVALUACION A PROVEEDORES CRÍTICOS



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que para este ejercicio 2023 se realizó la evaluación de los proveedores Críticos, esto debido a la periodicidad e impacto de los servicios para algunas áreas de la empresa, teniendo en cuenta que la calificación para un proveedor confiable debe ser arriba de 90 puntos, se tiene que todos nuestros proveedores son confiables de acuerdo con los criterios establecidos en su evaluación, sin embargo, se espera que para el ejercicio 2024 la lista de proveedores tenga un aumento significativo en sus porcentajes. La cual se realizará a finales del mes de junio de 2024.

FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Fecha: 06-JUN-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 2024, 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 interna 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

- 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.

06/JUN/2024

Realizó

Jose Ivan Cruz Perez
Coord. de Calidad y Gestión

6 JUN 2024

Revisó

Jesus González López
Consejo Directivo

Adriana Isabel Reyes Cruz
Aprobó
Consejo Directivo