



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/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: 07/Nov/2024

**0. DATOS GENERALES**

<b>Periodo que se reporta:</b>	2024
--------------------------------	------

<b>Proceso:</b>	Auditoría Interna 02
<b>Objetivo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización con los requisitos y regulaciones aplicables.</li><li>▪ Evaluar la capacidad y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos del SGC.</li><li>▪ Evaluar la reestructuración del SGC en procedimiento y formatos.</li><li>▪ Revisar los hallazgos de auditoría previas.</li></ul>
<b>Responsable:</b>	Coordinador de Calidad y Gestión
<b>Área:</b>	Calidad



# FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

## Resultados de Auditoría

Auditoría Interna / Externa	ACTIVIDAD			Estado Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre	RESULTADOS	ACCIONES
	NC	OB	Descripción breve				
<b>CALIDAD</b>							
Interna	X		No se tiene un registro de los planes de acción de la auditoría anterior	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X		Se cambia la fecha de la auditoría y no existe un soporte de dicho cambio, solo se presenta una minuta y no un informe general	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X		El programa anual de auditoría sufrió una modificación y no existe registro de dicho cambio	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X		De acuerdo con el procedimiento de auditorías no se deben de auditar entre responsables del proceso y parte del equipo auditor "Dr. Héctor" audita un área a su cargo.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna		X	Robustecer el procedimiento de auditorías considerando en como llenar las listas de verificación.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X		No se dio seguimiento al plan de acción NC-0724-01 al no corroborar que las acciones fueran efectivas	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X		NC-0724-01 y NC-0824-01 no coinciden en el F3PNO-CA-02.00 "Listado plan de acción"	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X		No se encuentra notificación de la queja conforme al procedimiento PNO-CA-02 "Quejas, no conformidades y sistemas CAPA"	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna		X	Robustecer el procedimiento PNO-CA-03 "Herramientas de calidad" considerando cuando aplica su uso en cada herramienta de calidad	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna		X					
Interna		X					
Interna		X					



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

	Interna	X	Recurrencia en control de documentos al no contar en algunos documentos con la firma correspondiente.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna	X	Robustecer la matriz de riesgos y oportunidades considerando más factores externos y riesgos potenciales de la empresa, así como el desarrollo de nuevas estrategias	Abierta	Por definir	Por definir	
	Interna	X	El formato de propuesta de mejora presentado no se llevó a cabo conforme al procedimiento al punto F.2.1 "Idea de mejora" y no se realiza el análisis adecuado	Abierta	Por definir	Por definir	
	Interna	X	En el procedimiento de quejas, no conformidades y sistemas capa menciona que se deberá de levantar un plan de acción cuando una encuesta del cliente este por debajo del 96%, se tiene la evidencia, pero no levanta plan de acción conforme a su procedimiento en tiempo establecido y estas encuestas se envían un mes después	Abierta	Por definir	Por definir	
	Interna	X	Considerar tener un respaldo de la documentación legal al ser considerada parte del proceso de control documental	Abierta	Por definir	Por definir	
	<b>Atracción de talento y servicios especializados</b>						
	Interna	X	Se observa que siguen manejando los formatos con la nomenclatura anterior, se le hace la observación para renovar sus formatos conforme se ha declarado en su procedimiento liberado a finales de agosto de 2024. Muestra con clave diferente a la que está declarada en el procedimiento y a la que aparece en intranet: 1.Formato de análisis de reclutamiento, FO-OP-04 Rev.00, F4PNO-OP-01.00	Abierta	Por definir	Por definir	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

			2.Formato comparativo de perfil, FO-OP-05 Rev.00, F5PNO-OP-01.00 3.Control de seguimiento a candidatos, sin registro, F6PNO-OP-01.00 4.Aviso de privacidad SOLEM, AP-SOL-01, AP-SE-01 5.Convenio de confidencialidad SOLEM, COC-SOL-01, COC-SE-01 6.Entrevista de salida, FO-OP-15 Rev.00, F15PNO-OP-01.00				Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA	
Interna	X		Se le cuestionó al auditado, sobre el control de salidas no conformes, si se levanta un producto no conforme, lo cual no se realiza, sólo se documenta la cancelación del servicio; sin embargo, no se hace el análisis adecuado para verificar el motivo de la falla y con ello tener una mejora en el servicio.	Abierta	Por definir	Por definir		
<b>Estudios socioeconómicos</b>								
Interna	x		Para el personal que brinda soporte a la realización de los ESES (Medina Leyva Alberto y Martínez Orozco Griselda) tiene estudios asignados, sin embargo, estos no cuentan con un examen realizado acorde lo declarado en su procedimiento.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA	
<b>Servicio de transporte y vehículos utilitarios</b>								
Interna		X	Avisa mediante WhatsApp la salida y llegada, pero sería importante documentar dicha información y llevar un control de esto	Abierta	Por definir	Por definir		
Interna	X		Existe recurrencia en los documentos presentados, ya que no son los correspondiente a los declarado en su procedimiento, presenta el FO-TRA-10 y el declarado es el F7PNO-TRA-01.00, no hace uso del F1PNO-TRA-01.00, no utiliza el formato de evaluación de servicio de	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

			transporte, no utiliza el F5PNO-TRA-01.00 Asignación de ruta o servicio, no utiliza el F2PNO-TRA-01.00, no utiliza el F8PNO-TRA-01.00, no utiliza el F7PNO-TRA-01.00. Y cuando presenta algún formato este no está lleno y completo del todo				de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna	X	Existe un documento no oficial para el uso y control de las pólizas, se debería considerar integrarlo al SGC	Abierta	Por definir	Por definir	
	<b>Sopporte TI</b>						
	Interna	X	En el punto G.2 menciona de un respaldo de carpetas mes a mes con la cual no se cuenta	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna	X	No cuenta con un método para asegurarse que el proveedor está generando los respaldos del ERP	Abierta	Por definir	Por definir	
	Interna	X	En el punto G.3.2 de su procedimiento menciona que el mantenimiento se hace a todas las áreas, sin embargo, al mostrar evidencia no se cuenta con el respaldo al área de transporte	Abierta	Por definir	Por definir	
	<b>Ventas y Marketing</b>						
	Interna	X	En el punto G.5 de su procedimiento declara el uso del FO-COM-16 "Requisición del personal", sin embargo, no se utilizando el formato a lo declarado en el procedimiento. (Proyecto TSYS)	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna	X	La lista de precios mostrada por el auditado no coincide con el código declarado en su procedimiento. (LT-COM-01)	Abierta	Por definir	Por definir	
	Interna	X	En su procedimiento tiene declarado que dentro del FO-COM-01 "Alta de cliente" contendrá datos específicos acordados en la negociación, se toma de ejemplo los plazos de crédito y sus altas de cliente mostradas no lo contienen.	Abierta	Por definir	Por definir	
<b>Contabilidad</b>							



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

	Interna	X	Existe recurrencia porque a pesar de realizar el proceso acorde a su procedimiento no se utiliza la información declarada dentro de su procedimiento, y se presenta la información en documentos no registrados en el SGC o con codificaciones anteriores.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna	X	En el punto G.5 establece la presentación de informes financieros como fecha límite cada 15 del mes, sin embargo, se realiza el 16. Así mismo no presenta la información adjunta en copia impresa.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
<b>Nomina e IMSS</b>							
	Interna	X	Existe recurrencia porque a pesar de realizar el proceso acorde a su procedimiento no se utiliza la información declarada dentro de su procedimiento, y se presenta la información en documentos no registrados en el SGC o con codificaciones anteriores.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
<b>Compras</b>							
	Interna	X	En el punto F.2.1 "Alta de proveedores" Menciona que al contratar un nuevo servicio se realizará el alta en el F3PNO-CYA-03.00 "Alta de acreedor-proveedor" sin embargo el proveedor "Olivia Francisca Navarrete Ambrosio" proveedor de EPP no está ingresado en el padrón a proveedores.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna	X	No realiza evaluación del proveedor emergente acorde a su procedimiento "Sergio Vazquez Pacheco"	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
<b>Cuentas por pagar</b>							
	Interna	X	En el punto F.3 de su procedimiento declara que lleva el archivo y control de vehículos arrendados, el cual no muestra porque no se tiene.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

	Interna	X	No mide la satisfacción del cliente interno al no contar con un parámetro de medición, sin embargo, en el punto F.4 si plantea la medición del cliente.	Abierta	Por definir	Por definir	de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	<b>Facturación</b>						
	Interna		Existe recurrencia porque a pesar de realizar el proceso acorde a su procedimiento no se utiliza la información declarada dentro de su procedimiento, y se presenta la información en documentos no registrados en el SGC o con codificaciones anteriores.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	Interna		No mide la satisfacción del cliente interno al no contar con un parámetro de medición, sin embargo, en el punto F.5 si plantea la medición del cliente.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
	<b>Cobranza</b>						
	Interna		Existe recurrencia porque a pesar de realizar el proceso acorde a su procedimiento no se utiliza la información declarada dentro de su procedimiento, y se presenta la información en documentos no registrados en el SGC o con codificaciones anteriores.	Abierta	Por definir	Por definir	
	Interna		No mide la satisfacción del cliente interno al no contar con un parámetro de medición, sin embargo, en el punto F.8 si plantea la medición del cliente.	Abierta	Por definir	Por definir	
	<b>Análisis de los Resultados:</b>		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	Cantidad
Hallazgos Mayores	27
Hallazgos Menores	5
Observaciones/ Oportunidades de mejora	5



**FORMATO  
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/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: 07/Nov/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 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 96%	Demostrar 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 recurrencia de los hallazgos	Demostrar 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: 07/Nov/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 ofrezcan 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 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: 07/Nov/2024

## Contexto de la organización: cuestiones internas y externas por área

FACTURACIÓN			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
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		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
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		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
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 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



# FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

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	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 interno		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
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 ofrecen servicio.	Estudio de mercado
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



# FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>	<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>
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
<b>ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>	<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>
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
<b>TI</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>	<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>
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
<b>NÓMINAS</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>	<b>Cuestiones</b>	<b>Control</b>
No contar con incidencias	Reporte de incidencias	Cliente no pase incidencias	Establecimiento de formato de incidencias



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

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
<b>IMSS</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
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 con la institución y área de finanzas	N/A	N/A
<b>TRANSPORTE</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis Externo</b>	
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: 07/Nov/2024

<b>PARTES INTERESADAS</b>			
PROCESO	PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
<b>Marketing y ventas</b>	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
<b>Psicometría</b>	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
	Autoridades	Aviso de privacidad	Confidencialidad y resguardo de la información del candidato
<b>Estudios socioeconómicos</b>	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
	Autoridades	Aviso de privacidad	Confidencialidad y resguardo de la información del candidato
<b>Atracción de Talento</b>	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



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

<b>Transporte</b>	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	
	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	
<b>Reclutamiento</b>	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	
<b>Administración de la operación</b>	Trabajador	Seguimiento a administración de la relación	Relación laboral en cumplimiento	
	Cliente externo	Servicio integral de administración de personal	Cumplimiento con las obligaciones laborales	
<b>Nóminas</b>	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	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

	IMSS	Cliente interno	Créditos de INFONAVIT E INFONACOT	Inscripciones y pagos de créditos	
		Cliente externo	Alta del trabajador	Trabajador se encuentre asegurado	
		Trabajador	Pago de seguro social	Cotizaciones y cumplimiento de sus cuotas	
		Autoridades	Pagos de IMSS	Pagos se realicen en tiempo y forma	
	Facturación	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	
	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: 07/Nov/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 Centro Norte 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.

Eliminar los errores en incidencias de pre-nómina semanales y quincenales al 100%.

#### RH

Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH.

Desarrollar plan de actividades y dar cumplimiento al 100% respecto a la Nom035.



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024



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.



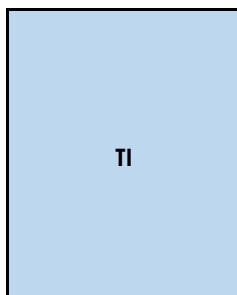
Desarrollar e Impartir 3 capacitaciones en temas relevantes de ISO y Gestión de la Calidad.

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%.



Mantener toda la funcionalidad de la operación del sistema Contpaqi NUBE al 100%.

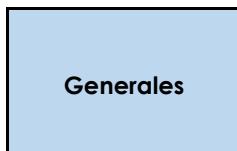
Levantar y hostiar la Intranet de QS implementando nuevas tecnologías. Primer trimestre 2024

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



Ordenar y capacitar a todos los usuarios del tema OneDrive.

Actualización de encuestas de satisfacción al cliente.

Realizar plan anual de mantenimiento de instalaciones



# FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

Objetivos de productividad 2024 por trimestre					
Comercial y Operaciones Centro Norte Bajío	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
	Incrementar la facturación total en 10% vs 2023.	100%	100%	88%	96%
	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.	100%	92.4%	92.7%	95%
	Lograr al 100% la actualización de expedientes activos vs Head Count de nómina.	98.8%	98.8%	97.37%	98.3%
	Cumplir los tiempos de entrega de los siguientes servicios: a) Psicometría y b) ESES, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos.	100%	100%	100%	100%
	Disminuir en un 50% las garantías de reposición vs número de ingresos realizados en las ordenes de servicio.	100%	100%	32.8%	77.6%
	Lograr los tiempos de cobertura de vacantes por tipo vs días establecidos en procedimiento.	100%	100%	20%	73.3%
Finanzas	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
	Reducir los montos pendientes por facturar al 98% VS 2023.	12.72%	1.83%	1.30%	5.28%
	Lograr el pago oportuno de las cuotas obrero - patronales de IMSS / INFONAVIT manteniendo 0 diferencias entre SUA - IDSE VS 2023.	100%	100%	100%	100%
	Lograr la cobranza mínima del 95% respecto al saldo vencido de cartera de clientes.	41%	82%	61%	61.3%
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimos al 96%.	0%	0%	0%	0%
	Presentación de análisis financiero mostrando la reducción de costos del 10% en todas las áreas.	0%	7%	4%	3.6%
	Disminuir 80% el saldo de la cuenta de deudores diversos respecto al mes anterior.	41%	100%	0%	80.3%
Recursos Humanos	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
	Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH.	78.58%	77%	9.52%	55%
	Desarrollar plan de actividades y dar cumplimiento al 100% respecto a la Nom035.	78.58%	100%	26%	68.1%
	Concluir el desarrollo del plan de carrera del personal Staff, primer semestre 2024.	100%	20%	0%	40%



**FORMATO**  
**REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

	Objetivo	Cumplir al 90% el plan de capacitación interno.	70%	0%	67%	45.6%
		Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.	0%	93%	91.1%	61.3%
		Incorporar 1 mejora en convenios para beneficios del personal.	100%	0%	0%	33.3%
Calidad	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado	
	Desarrollar e Impartir 3 capacitaciones en temas relevantes de ISO y Gestión de la Calidad.	33%	100%	0%	44.3%	
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.	96.27%	91%	91.6%	92.9%	
	Atender todas las quejas recibidas de los servicios para determinar su causa raíz al 100%.	100%	100%	100%	100%	
	Lograr el cumplimiento de actualización de procedimientos y formatos mínimo al 96%.	8.9%	72%	98.5%	59.8%	
Soporte TI	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado	
	Mantener toda la funcionalidad de la operación del sistema Contpaq NUBE al 100%.	100%	100%	100%	100%	
	Levantar y hostiar la Intranet de QS implementando nuevas tecnologías. Primer trimestre 2024	100%	100%	100%	100%	
	Incorporar 2 mejoras electrónica o en sistemas.	0%	0%	100%	33.3%	
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.	0%	100%	96%	65.3%	
	Elaborar y lograr que se cumpla un programa de MP a los equipos de cómputo al 100%.	0%	100%	100%	66.6%	
	Desarrollar página web de Calidad en Transportación. Primer trimestre 2024	50%	0%	0%	16.6%	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

### Estado y Seguimiento de Quejas y Satisfacción del cliente:

#### Satisfacción del cliente

Subproceso (Servicio)	Medio utilizado para evaluar la Satisfacción del Cliente	Fecha de Realización	Satisfacción del cliente	
			RESULTADOS	ACCIONES
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Ene-2024	96%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Ene-2024	96%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Ene-2024	99%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Ene-2024	99%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Ene-2024	97%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Feb-2024	98%	N/A
Renta de espacios	Encuesta de satisfacción	Feb-2024	91%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Feb-2024	100%	N/A
Evaluaciones psicométricas	Encuesta de satisfacción	Feb-2024	100%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Mar-2024	94%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Mar-2024	94%	N/A
Estudios Socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Mar-2024	96%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Mar-2024	96%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Mar-2024	95%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Mar-2024	97%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Abr-2024	84%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Abr-2024	97%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Abr-2024	98%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Abr-2024	100%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Abr-2024	89%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	May-2024	81%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	May-2024	94%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	May-2024	98%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	May-2024	90%	N/A
Renta de espacios	Encuesta de satisfacción	Jun-2024	93%	N/A
Estudios sociolaborales	Encuesta de satisfacción	Jun-2024	95%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Jun-2024	83%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Jun-2024	99%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Jun-2024	93%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Jul-2024	94%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Jul-2024	96%	N/A



**FORMATO**  
**REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Jul-2024	91%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Jul-2024	86%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Jul-2024	89%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Jul-2024	92%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Ago-2024	100%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Ago-2024	91%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Ago-2024	93%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Ago-2024	91%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Sep-2024	89%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Sep-2024	100%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Sep-2024	88%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Sep-2024	89%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Sep-2024	92%	N/A
Evaluaciones psicométricas	Encuesta de satisfacción	Sep-2024	90%	N/A

**Seguimiento de quejas**

Subproceso (Servicio)	Número de:				Tendencia	<b>ACCIONES</b>
	Quejas/Reclamos o Sugerencias	Incumplimiento en tiempos de entrega	Incumplimiento en el servicio	Otra		
Atracción de Talento	-	-	1	-	Negativa	Se genera reporte de quejas Q-0624-01 y plan de acción
E. Psicométricas	-	-	-	-	Nula	N/A
Servicio Especializado	-	-	-	-	Nula	N/A
E. Socioeconómicos	-	2	2	-	Negativa	Se generan reportes de quejas Q-0624-02, Q-0624-03, Q-0624-04, Q-0824-01 y planes de acción
Transporte	1	-	-	-	Negativa	Se genera reporte de quejas Q-0424-01 y plan de acción
BPO	-	-	-	-	Nula	N/A



# FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas								
Subproceso:								
Código	Fecha	AC/ AP	Descripción	Estatus Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre	Verificación de acciones		Observaciones
						¿Se elimino la causa raíz?	Fecha Revisión	
PA-24-01	23-ENE-24	AC	Buscar las normativas que enriquezcan el proceso de auditoría.	Cerrada	23-ENE-24	N/A	23-ENE-24	N/A
		AC	Evaluar el procedimiento de auditorías Internas	Cerrada	23-ENE-24	N/A	23-ENE-24	N/A
		AC	Actualizar el procedimiento PRO-CAL-03 "Auditorías internas" integrando los lineamientos previamente evaluados y sugeridos por el auditor Líder.	Cerrada	06-FEB-24	Si	06-FEB-24	N/A
		AP	Generar plan de capacitación al equipo auditor en normas ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000 Vigentes.	Cerrada	02-FEB-24	Si	02-FEB-24	N/A
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	Si	02-FEB-24	N/A
		AC	Actualizar el procedimiento PRO-CAL-04 "Gestión de riesgos y oportunidades" y el PRO-DIR-01 "Revisión por la dirección"	Cerrado	07-FEB-24	Si	07-FEB-24	N/A
		AC	Integrar dentro del PRO-CAL-04 "Procedimiento riesgos y oportunidades" las herramientas de calidad.	Cerrada	02-FEB-24	Si	02-FEB-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	Si	02-FEB-24	N/A



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

		AC	Definir un plan de actualización de la difusión del SGC en los medios electrónicos	Cerrada	02-FEB-24	Si	02-FEB-24	N/A
NC-0724-01	16-JUL-24	AC	Levantar ticket con el proveedor para solucionar el tema de la actualización	Abierta	17-JUL-24	N/A	NOV-2024	Se va a verificar la eficacia de las acciones planteadas para validar si requiere un plan de acción o se da por cerrado el plan CAPA
		AC	Actualizar conceptos en sistema para gestionar ticket de actualización con el proveedor	Abierta	17-JUL-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Revisar nuevamente la nómina después de cada actualización que realice el proveedor en lo que se da atención al ticket.	Abierta	06-AGO-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Revisar si hay alguna otra desviación en otra nómina	Abierta	16-JUL-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Revisar el archivo interno que se tiene vs los montos mostrados en sistema.	Abierta	Continuo	N/A	NOV-2024	
		AP	Si el proveedor notifica actualización hacer una previsualización de los datos en nóminas	Abierta	Continuo	N/A	NOV-2024	
		AP	Generar un filtro para evitar desviaciones y asegurar la nómina.	Abierta	Continuo	N/A	NOV-2024	
		AP	Hacer un aleatorio de revisión de nóminas después de cada actualización	Abierta	Continuo	N/A	NOV-2024	
NC-0724-02	26-JUL-24	AC	Comunicación directa con el cliente para avisar de la situación y coordinar el contacto con el colaborador y enterarlo de la duplicidad de su pago.	Abierta	26-JUL-24	N/A	NOV-2024	Se va a verificar la eficacia de las acciones planteadas para validar si requiere un plan de acción o se da por cerrado el plan CAPA
		AC	Se compartirá el concentrado de los colaboradores con duplicidad de depósitos al cliente	Abierta	29-JUL-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Se programará una reunión con el gerente de finanzas y el gerente de recursos humanos para acordar las acciones que se llevaran a cabo para la recuperación del dinero.	Abierta	29-JUL-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Se establecerá una tabla donde se relacionará el personal con duplicidad de depósito y los descuentos que serán	Abierta	29-JUL-24	N/A	NOV-2024	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

	NC-0824-01		4 semanalmente para recuperar el recurso.					Se va a verificar la eficacia de las acciones planteadas para validar si requiere un plan de acción o se da por cerrado el plan CAPA
		AP	Configurar la plataforma bancaria para que tenga 2 niveles de autorización en las nóminas.	Abierta	19-AGO-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Revisar y reportar los saldos bancarios antes y después de la aplicación de nóminas	Abierta	02-AGO-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Reforzar los procedimientos de finanzas con la intención de cubrir el puesto cuando el responsable este ausente por alguna causa.	Abierta	09-AGO-24	N/A	NOV-2024	
	19-AGO-24	AC	Separar la nómina de televisa del resto para hacer las dispersiones	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	Se va a verificar la eficacia de las acciones planteadas para validar si requiere un plan de acción o se da por cerrado el plan CAPA
		AC	Envío de la nómina los jueves por parte de operaciones a finanzas para revisión	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Retrasar la nómina de televisa los jueves a las 10 am	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Registrar entradas y salidas del personal de proyecto televisa	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AC	Hacer el encuadre de los colaboradores del proyecto televisa contra las listas de asistencia.	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Presentar un documento oficial al área de finanzas donde se acredita la cuenta bancaria del colaborador	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Filtro por parte de finanzas para corroborar que los datos capturados coinciden con los documentos presentados.	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Poner en copia a tesorería cuando se dé el alta nueva de un colaborador	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Atender las incidencias generadas de manera inmediata.	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	
		AP	Validar los datos capturados en el formato de contratación por el área de operaciones antes de enviarlo al área de finanzas.	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

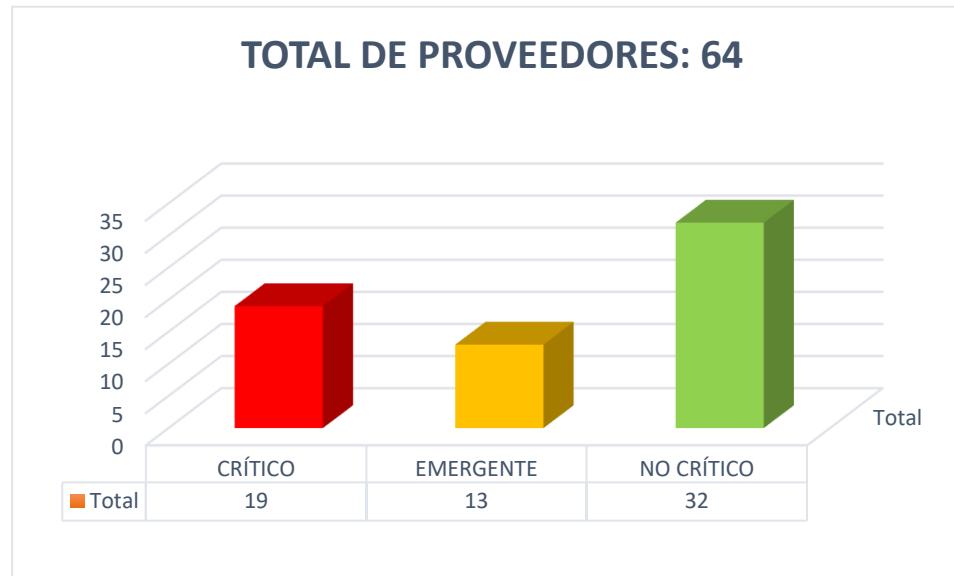
Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

	AP	Validar lista de personal activo vs personal registrado en la nómina.	Abierta	NOV-24	N/A	NOV-2024		
<b>Análisis de los Resultados:</b>		De acuerdo con las Acciones Correctivas generadas, se puede contener el riesgo latente de las observaciones, sin embargo, se debe de vigilar el comportamiento y cumplimiento para evitar que cambien a No Conformidades.						

### 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.



Para el ejercicio 2024 se evaluaron los proveedores críticos y de mayor impacto para la empresa. Una vez aplicadas y analizadas las evaluaciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

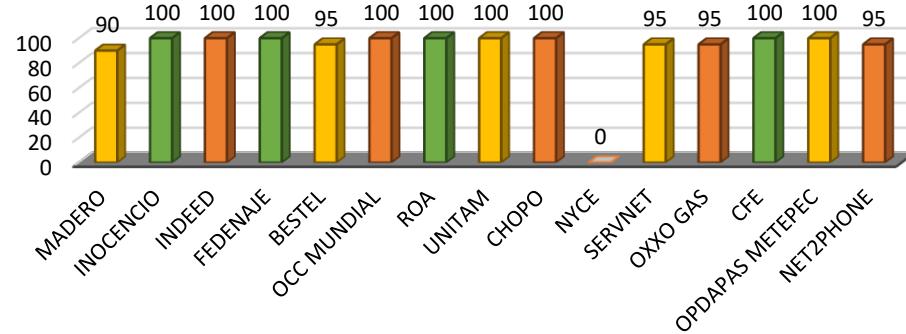


## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

Resultado ultima evaluación a proveedores críticos



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que para este ejercicio 2024 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. Para el caso del proveedor NYCE, no se realiza la evaluación al proveedor ya que su servicio no entro en el periodo de evaluación a proveedores.

Se espera que para el ejercicio 2024 la lista de proveedores tenga un aumento 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: 07/Nov/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 de riesgo AMEF, la cual se basa en identificar las fallas y sus causas potenciales, de acuerdo con el procedimiento PNO-CA-05 "Gestión de Riesgos".

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.

Dando como resultado los siguientes riesgos dentro de la organización:

FACTURACIÓN				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
La orden de compra	No contar en tiempo con la orden	No hacer la factura dentro del periodo	Proceso interno del cliente	PNO-CYA-06 Procedimiento de facturación
Alta de clientes	No contar con las condiciones específicas de clientes para facturar	No realizar la factura de manera correcta	Desconocer los lineamientos del cliente	
Autorización del cliente para célula de calculo	Atraso en la facturación	No cumplir con el plan mensual	Procesos del cliente	
Factura contra orden de servicio	No se tenga la certeza de lo que se debe facturar	Facturas atrasadas	Falta de efectivo	Validación de la información
CALIDAD				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Control de documentos	Trabajar con información obsoleta	No exista una adecuada interacción de los procesos	No tener un control de registros ni de documentos	PNO-CA-01 Procedimiento de Control Documental
Mejora continua	Procesos obsoletos	Incumplimiento a los requerimientos de los clientes	No implementar procesos de mejora en el SGC	PNO-CA-06 Procedimiento de mejora continua
Análisis de riesgos y oportunidades	No contar con un proceso de acciones preventivas	Gastos en recursos por retrabajos y reprocesos	Recaer en errores que puedan ser evitados	PNO-CA-05 Procedimiento de Gestión de riesgos



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

Satisfacción del cliente	No conocer el nivel de cumplimiento o satisfacción	No conocer las quejas de los clientes	Quejas y reclamos de los clientes	PNO-CA-05 Procedimiento de Gestión de riesgos	
<b>OPERACIONES</b>					
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual	
Cumplimiento al proceso de reclutamiento	No se entregue personal con apego a perfil	Rechazo del candidato	No conocer el proceso de reclutamiento	PNO-OP-01 Procedimiento de atracción de talento y servicios especializados	
Cumplimiento tiempos de cobertura	Largo proceso de contratación	Procesos del cliente no sean productivos	No usar los medios de reclutamiento adecuados		
Seguimiento a cobertura de vacantes	Falla en la comunicación con el cliente	No se cubra la posición en tiempo y forma	El cliente no vuelva a solicitar un servicio	Comunicación del Coordinador con el cliente semanalmente	
Cumplimiento de la orden de servicio	Incumplimiento al servicio	Quejas y reclamos del cliente	No atender las necesidades del cliente		
Cumplimiento al proceso de reclutamiento de personal	No se entregue al personal con apego al perfil	Quejas del cliente	Toma de conciencia del procedimiento		
Cumplimiento a los tiempos de cobertura	Incumplimiento al indicador	Cancelación del servicio	No usar los medios de reclutamiento adecuados		
Proceso de contratación de personal	Falta de herramientas	Quejas y reclamos del cliente	Desconocimiento del proceso de contratación	PNO-OP-01 Procedimiento de atracción de talento y servicios especializados	
Integración del expediente	Incumplimiento al marco legal	Possible demanda	No conocer que documentación se requiere en el expediente		
Elaboración del reporte de incidencias	No realizar descuentos o pagos extras	Quejas y reclamos del cliente y personal	Problema legal		
Renovación de contratos	Personal no cuente con contrato vigente	Estar fuera del Marco legal	Desconocimiento del proceso de renovación de contratos		
Baja del personal	Demandas	Costo Económico	Falta de elementos para la baja		



# FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 07/Nov/2024

Nuevos clientes	Promoción del servicio	No tener un plan de trabajo	No cumplir con el servicio	Análisis de los proyectos
<b>COMERCIAL</b>				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Estrategia de ventas	No lograr las ventas planteadas	Falta de ingresos en la organización	No aplicar las estrategias adecuadas	PNO-COM-01 Procedimiento de ventas y marketing
Envío de Órdenes de servicio a las áreas	No realizar el servicio	Quejas y reclamos del cliente	No conocer la solicitud del servicio	
Seguimiento al cliente	Quejas de los clientes	No continuar con el servicio	No realizar encuestas de satisfacción	
Estudio de mercado	No conocer el mercado	Incumplimiento al plan de ventas	No realizar un estudio de la zona	
<b>COMPRAS</b>				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Evaluación de proveedores	No tener una selección de proveedores adecuados	Producto no conforme	No contar con los recursos necesarios para las actividades	PNO-CYA-03 Procedimiento de Compras
Selección de proveedores	No contar con proveedores de confianza	Incumplimiento en las entregas	Productos de mala calidad, incumplimientos	
Recepción e inspección de producto	Producto no conforme	Quejas por producto no conforme	No revisar las características del producto	
<b>PSICOMETRÍA</b>				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Cumplimiento de la orden de servicio	No se otorgue el servicio que el cliente solicitó	Quejas y reclamaciones del cliente	No atender las necesidades del cliente	PNO-OP-03 Procedimiento de Evaluaciones Psicométricas
Aplicación de pruebas	No aplicar la batería adecuada	Resultado de la evolución inadecuado	No contar con el conocimiento para la aplicación de la batería	Contar con el especialista



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

Elaboración del reporte de psicometría	Problemas con el sistema de psicométricas	Atraso en el envío de la información al cliente	No se realice la retroalimentación al cliente	PNO-OP-03 Procedimiento de Evaluaciones Psicométricas	<b>RECURSOS HUMANOS</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><thead><tr><th>Operación Actividad</th><th>Falla Potencial</th><th>Efectos Potenciales</th><th>Causas potenciales de la falla</th><th>Método de control actual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cumplimiento de la orden de servicio</td><td>No se otorgue el servicio al cliente que solicito</td><td>Quejas y reclamos del cliente</td><td>No atender las necesidades del cliente</td><td></td></tr><tr><td>Cumplimiento al proceso de reclutamiento de personal</td><td>No se entregue personal con apego a perfil</td><td>Rechazo del candidato</td><td>Rotación de personal</td><td></td></tr><tr><td>Cumplimiento a los tiempos de cobertura</td><td>Largo proceso de contratación</td><td>Procesos no productivos por falta de personal</td><td>No usar los medios de reclutamiento adecuados</td><td></td></tr><tr><td>Proceso de contratación de personal</td><td>No contar con contrato vigente</td><td>Estar fuera del marco legal</td><td>Desconocimiento del proceso de contratación</td><td></td></tr><tr><td>Integración del expediente</td><td>No contar con el alta del personal ante las instalaciones</td><td>Demandas</td><td>No contar con la documentación del personal</td><td></td></tr><tr><td>Evaluación de desempeño</td><td>No se conoce el desempeño del personal en un periodo</td><td>Baja de eficiencia y efectividad de la organización</td><td>Pérdidas económicas por ineficiencias</td><td></td></tr><tr><td>Evaluación de competencias</td><td>No se conocen las competencias del personal</td><td>Mala detección de las necesidades de capacitación</td><td>No contar con personal capacitado</td><td></td></tr><tr><td>Inducción</td><td>Personal no se integre a los procesos de la organización</td><td>Aislamiento, falta de involucramiento, rotación</td><td>No contar con un proceso de inducción</td><td></td></tr><tr><td>Mantenimiento a la infraestructura</td><td>Instalaciones inapropiadas e inseguras</td><td>Accidentes de trabajo</td><td>Riesgos de trabajo</td><td></td></tr></tbody></table> <b>ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS</b>	Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual	Cumplimiento de la orden de servicio	No se otorgue el servicio al cliente que solicito	Quejas y reclamos del cliente	No atender las necesidades del cliente		Cumplimiento al proceso de reclutamiento de personal	No se entregue personal con apego a perfil	Rechazo del candidato	Rotación de personal		Cumplimiento a los tiempos de cobertura	Largo proceso de contratación	Procesos no productivos por falta de personal	No usar los medios de reclutamiento adecuados		Proceso de contratación de personal	No contar con contrato vigente	Estar fuera del marco legal	Desconocimiento del proceso de contratación		Integración del expediente	No contar con el alta del personal ante las instalaciones	Demandas	No contar con la documentación del personal		Evaluación de desempeño	No se conoce el desempeño del personal en un periodo	Baja de eficiencia y efectividad de la organización	Pérdidas económicas por ineficiencias		Evaluación de competencias	No se conocen las competencias del personal	Mala detección de las necesidades de capacitación	No contar con personal capacitado		Inducción	Personal no se integre a los procesos de la organización	Aislamiento, falta de involucramiento, rotación	No contar con un proceso de inducción		Mantenimiento a la infraestructura	Instalaciones inapropiadas e inseguras	Accidentes de trabajo	Riesgos de trabajo	
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual																																																			
Cumplimiento de la orden de servicio	No se otorgue el servicio al cliente que solicito	Quejas y reclamos del cliente	No atender las necesidades del cliente																																																				
Cumplimiento al proceso de reclutamiento de personal	No se entregue personal con apego a perfil	Rechazo del candidato	Rotación de personal																																																				
Cumplimiento a los tiempos de cobertura	Largo proceso de contratación	Procesos no productivos por falta de personal	No usar los medios de reclutamiento adecuados																																																				
Proceso de contratación de personal	No contar con contrato vigente	Estar fuera del marco legal	Desconocimiento del proceso de contratación																																																				
Integración del expediente	No contar con el alta del personal ante las instalaciones	Demandas	No contar con la documentación del personal																																																				
Evaluación de desempeño	No se conoce el desempeño del personal en un periodo	Baja de eficiencia y efectividad de la organización	Pérdidas económicas por ineficiencias																																																				
Evaluación de competencias	No se conocen las competencias del personal	Mala detección de las necesidades de capacitación	No contar con personal capacitado																																																				
Inducción	Personal no se integre a los procesos de la organización	Aislamiento, falta de involucramiento, rotación	No contar con un proceso de inducción																																																				
Mantenimiento a la infraestructura	Instalaciones inapropiadas e inseguras	Accidentes de trabajo	Riesgos de trabajo																																																				
Resguardo de la información	No contar con los resultados	Pérdida de información	Falta de expediente del personal	Respaldo anual																																																			



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Cumplimiento de la orden de servicio	No se otorgue el servicio que solicitó el cliente	Quejas y reclamos del cliente	No atender las necesidades del cliente	PNO-OP-02 Procedimiento de Estudios Socioeconómicos
Capacitación a los investigadores	Errores en los informes	Reporte no adecuado al cliente	Desconocimiento del proceso	
Revisión del estudio	Reporte no adecuado para el cliente	Rechazo del estudio por inconsistencias	Quejas y reclamos de los clientes	
Notificación del estatus del estudio	Incumplimiento en los tiempos de entrega	Quejas y reclamos del cliente	Información no sirva para la toma de decisiones	
Tiempos de entrega	Prioridad en clientes	Atraso en sus procesos	Carga de trabajo El investigador desconoce Cliente moroso	Capacitación, supervisión y seguimiento a los investigadores
<b>TI</b>				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Servicio de luz	Corte en el servicio	Interrupción de la operación.	Clima, proveedor	Reporte a CFE, planta de luz
Servicio de internet	Interrupción en el servicio	Interrupción de la operación	Mantenimientos	Reporte a Total Play, internet de respaldo
Servidores.	Pérdida de información.	Mantenimientos preventivos, soporte técnico	Archivos borrados, dañados	Respaldos de información continuos
Servicio de telefonía	Corte en el servicio	Que los usuarios no se puedan comunicar	Falta de pago, señal	Hacer el pago, uso de otros medios de comunicación
Equipo de cómputo	Falla del equipo	El usuario no pueda trabajar en el servicio	Mal uso, defectos	Mantenimientos preventivos, soporte técnico
<b>NÓMINAS</b>				
Operación Actividad	Falla Potencial	Efectos Potenciales	Causas potenciales de la falla	Método de control actual
Activación de nuevos ingresos	No tener a un trabajador en la nómina	No se realice su pago	No tener un control de personal administrado	PNO-CYA-02 Procedimiento de nóminas e IMSS
Procedimiento de incidencias	No realizar el pago correcto de salario	Reclamos de los clientes	No revisar las incidencias reportadas	



## FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 07/Nov/2024

Emisión y entrega de recibos	Trabajador no cuente con documento	Fuera del marco legal	Que el sistema no pueda generar por falta de recursos	
Bajas de personal	Continuar con el pago al trabajador	Costo económico	No tener un control de las bajas	
Cálculo de finiquitos	Demandas	Costo económico	No tener un control del personal	

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 y a su vez considerar áreas de oportunidad o mejora.

### 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.

Realizó

Jose Ivan Cruz Perez  
Coord. de Calidad y Gestión

Revisó

Jesús González López  
Consejo Directivo

Aprobó

Adriana Isabel Reyes Cruz  
Consejo Directivo