



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

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: 11/JUN/2025

0. DATOS GENERALES

Periodo que
se reporta:

2025

Proceso:	Auditoría Interna 01
Objetivo:	▪ Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización con los requisitos y regulaciones aplicables. ▪ Evaluar la capacidad y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos del SGC. ▪ Evaluar la reestructuración del SGC en procedimiento y formatos. ▪ Revisar los hallazgos de auditoría previa.
Responsable:	Coordinador de Calidad y Gestión
Área:	Calidad



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Resultados de Auditoría

ACTIVIDAD									
Auditoría Interna / Externa	Hallazgo		Descripción breve	Estado Abierta/Cerrada	Fecha de Cierre	RESULTADOS	ACCIONES		
	NC	OB							
Dirección									
Interna	X		Asegurar la actualización de la política de calidad en todos los medios de difusión.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA		
Calidad									
Interna	X		Considerar el impacto del cambio climático en los procedimientos y análisis FODA de la organización.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA		
Interna	X		Notificar al personal no solo la actualización, sino también la baja de documentos del SGC.	Abierta	Por definir	Por definir			
Interna	X		Asegurar que, en la creación o actualización de documentos, se capacite al personal involucrado.	Abierta	Por definir	Por definir			
Interna	X		Garantizar la trazabilidad en el proceso de creación, actualización y baja de documentación del SGC.	Abierta	Por definir	Por definir			
Interna	X		Asegurar que en el medio de difusión del SGC se encuentre únicamente la documentación vigente.	Abierta	Por definir	Por definir			
Interna	X		Mantener actualizado el listado de quejas y no conformidades.	Abierta	Por definir	Por definir			
Interna	X		Garantizar el cierre efectivo de las no conformidades, documentando evidencia de su implementación.	Abierta	Por definir	Por definir			
Interna		X	Establecer los tiempos definidos para evaluar la efectividad de las acciones generadas en los planes CAPA.	Abierta	Por definir	Por definir			



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Interna		X	Revisar el listado de firmas requeridas para la documentación del SGC, con el objetivo de evitar retrasos en los procesos.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna		x	Considerar la integración del procedimiento de herramientas de calidad al procedimiento de no conformidades o como instructivo anexo.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna	X		Sustentar documentalmente cualquier modificación al plan anual de auditorías, así como su notificación oficial.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna		X	Detallar los requisitos necesarios para la calificación y competencia del equipo auditor y del auditor líder.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna	X		Dar tratamiento individual, y no conjunto, a las desviaciones generadas.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna	x		Cumplir con el llenado de los formatos, especialmente en los apartados de firmas.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna		X	Fortalecer la matriz de riesgos y oportunidades, considerando cambios en el entorno, entradas, productos y procesos específicos por área.	Abierta	Por definir	Por definir
Interna		X	Robustecer el procedimiento de mejora continua, generando mayor impacto en la satisfacción del cliente y en los procesos internos.	Abierta	Por definir	Por definir
Recursos Humanos						
Interna		X	Utilizar el formato adecuado para la solicitud de cobertura de vacantes.	Abierta	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna		X	Cumplir con los tiempos establecidos para la cobertura de vacantes.	Abierta	Por definir	
Interna		X	Evaluar a los candidatos conforme a lo establecido en el procedimiento.	Abierta	Por definir	



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

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

Interna		X	Documentar la evaluación de entrevistas a candidatos.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidad y sistemas CAPA
Interna		X	Garantizar que los expedientes del personal STAFF estén completos.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna		X	Ejecutar el PAC conforme a lo planificado y contar con justificación documentada de su implementación.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna		X	Generar planes de acción con base en los resultados de las evaluaciones por competencias.	Abierta	Por definir	Por definir	
Soporte TI							
Interna		X	Garantizar el respaldo de los archivos generados por cada área.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidad y sistemas CAPA
Interna		X	Realizar respaldos periódicos de los servidores que contengan información crítica.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna		X	Contar con mantenimiento preventivo para los equipos electrónicos utilizados en la operación diaria.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna		X	Asegurar que los equipos tecnológicos utilizados fuera de las instalaciones estén en óptimas condiciones y sean monitoreados.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	x		Robustecer el procedimiento de soporte TI, mejorando la identificación de entradas, salidas y plazos de las actividades.	Abierta	Por definir	Por definir	
Comercial y Marketing							
Interna	X		Contar con cotizaciones de clientes firmadas.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no
Interna	X		Garantizar que las altas de clientes estén registradas en el sistema con datos completos y autorizados.	Abierta	Por definir	Por definir	



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Interna	X	Mantener actualizada la tabla de prospección de clientes.	Abierta	Por definir	Por definir	conformidades y sistemas CAPA
Atracción de talento y servicios especializados						
Interna	X	Realizar el comparativo candidato vs perfil en los procesos de selección donde aplique.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	X	Garantizar el uso de carátulas de expediente conforme a lo establecido en el SGC.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X	Utilizar únicamente la documentación vigente del SGC en el proceso.	Abierta	Por definir	Por definir	
Estudios socioeconómicos						
Interna	x	Asegurar la capacitación de los investigadores conforme al procedimiento, manteniendo registros como evidencia.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Evaluaciones psicométricas						
Interna	x	Corregir el error documental en la codificación del instructivo.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Transporte						
Interna	X	Utilizar la documentación declarada en el SGC para la ejecución del proceso.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	X	Establecer un control documental más formal para los avisos de llegadas y salidas que actualmente se realizan por WhatsApp.	Abierta	Por definir	Por definir	
Interna	X	Integrar al SGC documentación que agregue valor al proceso de transporte.	Abierta	Por definir	Por definir	



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

Interna	X	Garantizar la entrega formal del proceso al cliente interno.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Contabilidad y administración						
Interna	x	Reestructurar el procedimiento, definiendo claramente entradas, productos y salidas.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Nóminas e IMSS						
Interna	x	Integrar al SGC archivos que agreguen valor al procedimiento.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	x	Actualizar la carpeta de timbrados de nómina en la nube.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	x	Actualizar la carpeta de servicios especializados con reportes de cumplimiento fiscal y de obligaciones.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Compras						
Interna	X	El proveedor Olivia Fca Navarrete Ambrosio no está dado de alta en el padrón de proveedores.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	X	No se realizó la evaluación del proveedor emergente Sergio Vázquez.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Cuentas por pagar						
Interna	X	Garantizar el llenado del formato de archivo y control de vehículos arrendados.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Interna	X	Medir la satisfacción del cliente aplicable al alcance del área.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción acorde al procedimiento de Quejas, no conformidades y sistemas CAPA
Tesorería						
Interna	X	Utilizar únicamente la documentación vigente dentro del SGC.	Abierta	Por definir	Por definir	Se ejecutará plan de acción



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Política de Calidad (Anualmente)



POLÍTICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante soluciones estratégicas en servicios especializados y gestión de recursos humanos. Aseguramos:

- El cumplimiento de requisitos legales, ambientales, normativos y de las partes interesadas.
- Mejora continua de nuestros procesos y del sistema de gestión de la calidad.
- Desarrollo y compromiso de un equipo calificado y orientado a la excelencia.

Esta política impulsa nuestra misión de ofrecer servicios que generen confianza y valor sostenible.

Rev. 00

Se mantiene nuestra política de calidad considerando los requisitos ambientales, desarrollo continuo del personal, procesos, satisfacción del cliente y con un enfoque de mejora continua.



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Objetivos de Calidad (Anualmente)

OBJETIVOS GENERALES 2025

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 otros objetivos
Garantizar la eficiencia en la gestión financiera que respalde la rentabilidad y la estabilidad del negocio	Lograr los objetivos de finanzas al 100%	Abastecimiento programado	Revisión de indicadores financieros

Se mantienen los objetivos anuales de calidad considerando la gestión de riesgos y oportunidades y la eficiencia de la gestión financiera para garantizar una correcta provisión de recursos y prevención de riesgos.



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

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 las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de nuestros procesos y servicios.
- 7- Somos reconocidos por nuestros clientes como una empresa que se distingue por el servicio y atención personalizada.
- 8 - Nuestro proceso se garantiza en los tiempos requeridos.
- 9- Ofrecemos una garantía del servicio al mercado.

OPORTUNIDADES

- 1- Requerimos de mayor infraestructura en proyectos que requieren presencia y operación en sitios sin oficina física.
- 2- Para atraer nuevas zonas de venta dentro del país, nuestros 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.

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.

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.

Se hará una reestructuración del análisis FODA integrando factores actuales como la IA y la nueva actualización de ISO 9001:2015 AMD



FORMATO
 REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Contexto de la organización: cuestiones internas y externas por área

Las cuestiones internas y externas de la organización se reforzaron con cada responsable del proceso y se estará dando seguimiento a las mismas ante cualquier cuestión que pueda impactar en las diferentes áreas.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.docx

PARTES INTERESADAS

Así mismo las partes interesadas se reforzaron con los responsables y dentro de los procesos operativos se consideró como parte interesada el cambio climático, adicional, se agregó a nuestra matriz de riesgos y oportunidades.



PARTES INTERESADAS.docx

Tanto el contexto de la organización como las partes interesadas se integrarán al procedimiento de dirección y asignarles un código.

Indicadores de Calidad – KPI's (Trimestralmente)

OBJETIVOS DE PRODUCTIVIDAD 2025

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

Lograr la facturación del 100% de las nóminas pagadas de servicios especializados mensualmente.

Facturar el 100% de las ordenes de servicios recibidas del área comercial mensualmente.

Lograr la cobranza al 100% de los plazos comerciales.

Lograr mínimo 96% de satisfacción del usuario en los servicios del área: Maquila de nómina, Facturación y Cobranza, Tesorería y Compras.

Lograr una rentabilidad mínima del 6% en promedio del grupo empresarial mensualmente en el año 2025

Incrementar la facturación de reclutamiento un 52% vs 2024.

Finanzas



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Comercial y Operaciones Centro Norte Bajío	Incrementar la facturación de psicometría un 400% vs 2024.
	Incrementar la facturación de maquila de nómina un 56% vs 2024.
	Incrementar la facturación de REPSE un 3.5% vs 2024.
	Incrementar la facturación de transporte un 3.5% vs 2024.
	Incrementar la facturación de servicios complementarios (Becarios, BPO, in plant, tesorería) del grupo en un 6% vs 2024.
	Garantizar 30 leads mensuales calificados a través del marketing
RH	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.
	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 los ordenes de servicio.
	Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH al 100%.
Calidad	Cumplir al 100% los planes de acción determinados por la NOM035 de acuerdo a los resultados.
	Desarrollar y cumplir el plan de vida y carrera del personal al 75%
	Lograr y mantener el índice de satisfacción del área de recursos humanos mínimo al 96%.
	Reducir la rotación del personal en un 40% vs 2024
	Disminuir los retardos del personal en un 100%
	Incorporar 3 mejoras de convenios enfocados en salud, educación, salario emocional
	Desarrollar e impartir al menos 12 capacitaciones al año (1 mensual) en temas clave de ISO, gestión de la calidad y mejores prácticas, alcanzando un mínimo del 90% de aprobación en las evaluaciones de los participantes. Revisar que se cumpla una satisfacción promedio mínima del 96% en los índices de calidad de los servicios. Atender el 100% de las quejas y no conformidades recibidas en un plazo máximo de 48 horas.



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

	Completar la digitalización y centralización de toda la documentación del SGC, asegurando su accesibilidad y actualizaciones en tiempo real, con un cumplimiento del 100% en la migración antes de finalizar el año.
II	Desarrollar al 100% una base de datos de Recursos Humanos para guardar información personal del staff de manera digital
	Desarrollar al 100% una base de datos interactiva de transporte para generar reportes
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimos al 96%.
	Desarrollar un sistema de control de asistencias de personal staff mediante los códigos de barras de las credenciales
	Desarrollar al 60% un sistema de tickets para resolver incidencias de manera digital
Transporte	Dar al personal de staff una capacitación relacionada con la optimización de procesos o manejo de software y hardware
	Capacitar al personal en cursos de manejo para realizar actividades de la empresa.
	Diseñar un plan de capacitación referente a mecánica general, manejo a la defensiva y actualizar los cambios en el reglamento de tránsito.
	Establecer un control permanente de licencias de conducir
	Desarrollar un control de certificación de unidades físico-mecánicas para asegurar su operación.
Generales	Asegurar toda la información de la nueva plataforma de transporte y mantener su actualización y control.
	Desarrollar un PAC que mejore las competencias en nuestro personal
	Mantener la satisfacción del cliente de nuestros servicios
	Mantener de todos los procedimientos de todas las áreas en el apego a las actividades actuales
	Mantener y difundir un sistema de Calidad robusto y enfocado a la prevención
	Gestionar riesgos y oportunidades en los procesos organizacionales
	Garantizar la eficiencia en la gestión financiera que asegure la rentabilidad y sustentabilidad del negocio
	Realizar plan anual de mantenimiento de instalaciones

Comercial y Operaciones Centro	Objetivos de productividad 2024 por trimestre				
	Objetivo				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado	
	105%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
	Incrementar la facturación de reclutamiento un 52% vs 2024.				



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Norte Bajo	Incrementar la facturación de psicometría un 400% vs 2024.	2%	Por definir	Por definir	Por definir
	Incrementar la facturación de maquila de nómina un 56% vs 2024.	60%	Por definir	Por definir	Por definir
	Incrementar la facturación de REPE un 3.5% vs 2024.	104%	Por definir	Por definir	Por definir
	Incrementar la facturación de transporte un 3.5% vs 2024.	58%	Por definir	Por definir	Por definir
	Incrementar la facturación de servicios complementarios (Becarios, BPO, In plant, tesorería) del grupo en un 6% vs 2024.	79%	Por definir	Por definir	Por definir
Finanzas	Garantizar 30 leads mensuales calificados a través del marketing	41%	Por definir	Por definir	Por definir
	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.	95.5%	Por definir	Por definir	Por definir
	Cumplir los tiempos de entrega de los siguientes servicios: a) Psicometría y b) ESES, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos.	119%	Por definir	Por definir	Por definir
	Disminuir en un 50% las garantías de reposición vs número de ingresos realizados en las ordenes de servicio.	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
Recursos Humanos	Lograr la facturación del 100% de las nóminas pagadas de servicios especializados mensualmente.	98%	Por definir	Por definir	Por definir
	Facturar el 100% de las ordenes de servicios recibidas del área comercial mensualmente.	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Lograr la cobranza al 100% de los plazos comerciales.	105%	Por definir	Por definir	Por definir
	Lograr mínimo 96% de satisfacción del usuario en los servicios del área: Maquila de nómina, Facturación y Cobranza, Tesorería y Compras.	86%	Por definir	Por definir	Por definir
	Lograr una rentabilidad mínima del 6% en promedio del grupo empresarial mensualmente en el año 2025	4.10%	Por definir	Por definir	Por definir
	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
	Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH al 100%.	85.5%	Por definir	Por definir	Por definir
	Cumplir al 100% los planes de acción determinados por la NOM035 de acuerdo a los resultados.	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Desarrollar y cumplir el plan de vida y carrera del personal al 75%	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Lograr y mantener el índice de satisfacción del área de recursos humanos mínimo al 96%.	76%	Por definir	Por definir	Por definir
	Reducir la rotación del personal en un 40% vs 2024	122.2%	Por definir	Por definir	Por definir
	Disminuir los retardos del personal en un 100%	5.56%	Por definir	Por definir	Por definir



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

	Incorporar 3 mejoras de convenios enfocados en salud, educación, salario emocional	120%	Por definir	Por definir	Por definir
	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
Calidad	Desarrollar e impartir al menos 12 capacitaciones al año (1 mensual) en temas clave de ISO, gestión de la calidad y mejores prácticas	200%	Por definir	Por definir	Por definir
	Lograr un mínimo del 90% en las evaluaciones aplicadas al personal.	97.2%	Por definir	Por definir	Por definir
	Revisar que se cumpla una satisfacción promedio mínima del 96% en los índices de calidad de los servicios.	95.35%	Por definir	Por definir	Por definir
	Atender el 100% de las quejas y no conformidades recibidas en un plazo máximo de 48 horas.	134%	Por definir	Por definir	Por definir
	Completar la digitalización y centralización de toda la documentación del SGC	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
Soporte TI	Desarrollar al 100% una base de datos de Recursos Humanos para guardar información personal del staff de manera digital	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Desarrollar al 100% una base de datos interactiva de transporte para generar reportes	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimos al 96%.	89%	Por definir	Por definir	Por definir
	Desarrollar un sistema de control de asistencias de personal staff mediante los códigos de barras de las credenciales	50%	Por definir	Por definir	Por definir
	Desarrollar al 60% un sistema de tickets para resolver incidencias de manera digital	0%	Por definir	Por definir	Por definir
	Dar al personal de staff una capacitación relacionada con la optimización de procesos o manejo de software y hardware	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Objetivo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	Acumulado
Transporte	Capacitar al personal en cursos de manejo para realizar actividades de la empresa.	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Diseñar un plan de capacitación referente a mecánica general, manejo a la defensiva y actualizar los cambios en el reglamento de tránsito.	66.66%	Por definir	Por definir	Por definir
	Establecer un control permanente de licencias de conducir	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Desarrollar un control de certificación de unidades físico-mecánicas para asegurar su operación.	100%	Por definir	Por definir	Por definir
	Asegurar toda la información de la nueva plataforma de transporte y mantener su actualización y control.	75.92%	Por definir	Por definir	Por definir



FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

En general las áreas están cumpliendo con la mayoría de los objetivos, en los cuales no se alcanzo la ponderación se definieron estrategias de mejora para el cumplimiento de estas las cuales serán evaluadas en la siguiente reunión de indicadores programadas para el mes de julio.

Estado y Seguimiento de Quejas y Satisfacción del cliente:

Satisfacción del cliente

Subproceso (Servicio)	ACTIVIDAD		RESULTADOS	ACCIONES
	Medio utilizado para evaluar la Satisfacción del Cliente	Fecha de Realización		
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Ene-2025	95%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Ene-2025	88%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Ene-2025	98%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Ene-2025	90%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Ene-2025	93%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Transporte	Encuesta de satisfacción	Ene-2025	96%	N/A
	Encuesta de satisfacción	Feb-2025	100%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Feb-2025	97%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Feb-2025	96%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Feb-2025	97%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Feb-2025	98%	N/A
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Mar-2025	90%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Mar-2025	98%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Mar-2025	100%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Mar-2025	93%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
	Encuesta de satisfacción	Mar-2025	95%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Mar-2025	95%	Se realizo plan CAPA para atención de la no conformidad
Atracción de talento	Encuesta de satisfacción	Abr-2025	96%	N/A
Estudios socioeconómicos	Encuesta de satisfacción	Abr-2025	100%	N/A
Servicio especializado	Encuesta de satisfacción	Abr-2025	96%	N/A
Transporte	Encuesta de satisfacción	Abr-2025	97%	N/A

Promedio general de todos los servicios: 95.65%



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Seguimiento de quejas							Tendencia	ACCIONES
Subproceso (Servicio)	Número de:			Incumplimiento en el servicio	Otra			
	Quejas/Reclamos o Sugerencias	Incumplimiento en tiempos de entrega						
Atracción de Talento	-	-	-	-	-	Nula	N/A	
E. Psicométricas	-	-	-	-	-	Nula	N/A	
Servicio Especializado	-	-	-	-	-	Nula	N/A	
E. Socioeconómicos	-	1	1	1	-	Negativa	Se genera plan CAPA	
Transporte	2	-	-	-	-	Nula	Se genera plan CAPA	
BPO	-	-	-	-	-	Nula	N/A	
Estado de las No conformidades y Acciones Correctivas								

Todas las no conformidades y quejas se encuentran documentadas a excepción de la generadas por la auditoría interna. También se dará seguimiento al comportamiento de la operación y cumplimiento de las acciones para evitar su recurrencia e impacto en nuestros procesos.



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

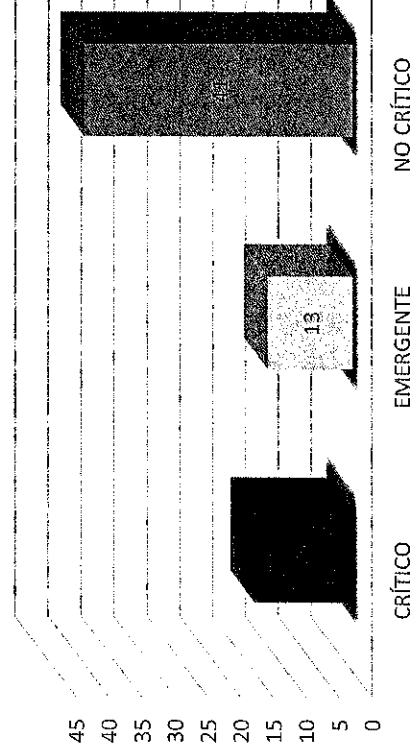
Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

Resultado de la Evaluación a Proveedores Externos

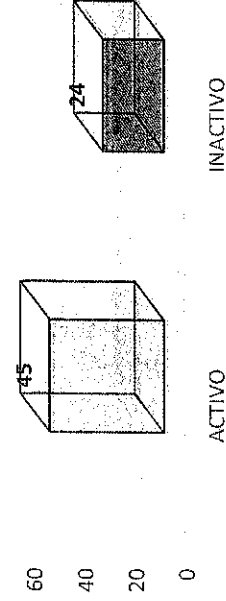
Con el fin de realizar un seguimiento del desempeño de los proveedores externos, Quality Service y sus empresas adjuntas, evalúan los requisitos para la provisión de recursos y servicios: calidad, plazos de entrega, cumplimiento de especificaciones y garantías, de acuerdo con la periodicidad de la solicitud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

Total de proveedores: 68



De los 68 proveedores entre activos e inactivos se tienen los siguientes resultados:

Proveedores activos e inactivos





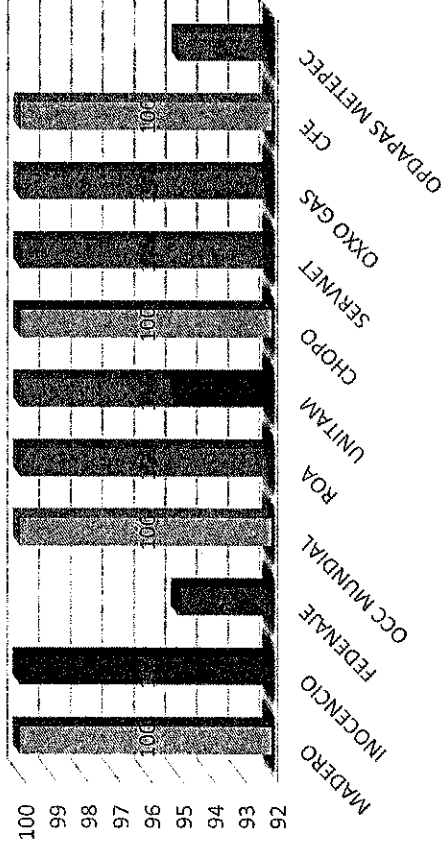
FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

Para la última evaluación del 2025 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 ultima evaluación



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que para este ejercicio 2025 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.

Se recomienda considerar el tiempo de evaluación a proveedores y que la encuesta de evaluación a proveedores se mejore para obtener resultados mas contundentes y en periodos más cortos de tiempo.



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

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 2025, el área de Calidad y los responsables de cada proceso robustecieron la matriz para abordar riesgos y oportunidades midiendo los riesgos en severidad y probabilidad.

Dando como resultado los siguientes riesgos dentro de la organización:



F1PNO-CA-05.02
Matriz de Riesgos y C

Para robustecer los riesgos y oportunidades dentro de la organización también se considerará el brouchure, estudio de mercado y la reciente actualización de la norma ISO 9001:2015, además se alimentará con casos más específicos para atender cualquier contingencia dentro de nuestras operaciones.

Necesidades de recursos identificadas

Se evaluaron los recursos disponibles para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Recursos Humanos

Se analizó la capacidad del personal en términos de competencias, formación y experiencia para asegurar la calidad en los procesos y productos. Se identificaron necesidades de capacitación adicional para mantener y mejorar la competencia del equipo apegado a nuestro SGC.

Así también establecer la homologación de puestos de trabajo acorde al organigrama para generar un estándar con todo el personal, a continuación, se presenta la propuesta.



FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

ZONA CENTRO		
ÁREA	PUESTO	CONTACTO
CALIDAD	Coordinador de Calidad y Gestión	Cruz Pérez José Ivan
	Becario Calidad	Martínez Reyes Ana Gabriela
COMERCIAL	Gerente Comercial y Operaciones	Martínez Palma Santos Omar
	Coordinador de Servicio al Cliente	Reyes Cruz Norma Gabriela
	Community Manager	Muñoz Gómez José Manuel
	Becario Comercial	Martínez Rosales Maximiliano
DIRECCIÓN	Consejo Directivo	Reyes Cruz Adriana Isabel
	Consejo Directivo	González López Jesús
	Consejo Directivo	González Reyes Edgar Jesús
ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS	Coordinador de Estudios Socioeconómicos	García Martínez Ariadna Guadalupe
	Auxiliar administrativo	Gil González Liliana
	Becaria ESES	Montero Ocampo Ximena Verónica
	Auxiliar administrativo	Hernández Cervantes Lorena
FINANZAS	Jefe de Contabilidad y Administración	Galván Gutiérrez Héctor Abel
	Tesorero/a	Alcántara Cervantes Pedro Humberto
	Supervisor Contable	Mendoza Pichardo Fabián
	Coordinador de Nóminas e IMSS	Esquivel Tenorio Norma Angélica
	Especialista en facturación y cobranza	Salgado Cera Sandy
	Auxiliar Contable	Durán Almeyda Mariela



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

	Becario Finanzas	Martínez Rosales Sebastian
OPERACIONES	Coordinador de Operaciones	Pérez Fabela Ariel Emmanuel
	Consultor	Flores Jaimes Paloma Aíret
	Consultor	Ovando Gil Adrián
	Consultor Jr.	Montero Reyes Luz María
	Auxiliar de Operaciones	Téllez Domínguez Marco Jafeth
	Auxiliar de Operaciones	Gómez García Santiago Israel
	Becaria Operaciones	Villa Martínez Lady
	Becaria Operaciones	López Araújo Mareli Evelia
	In Plant SEG	Abarca Alvarado Luis Arturo
	In Plant Televisa	Ruiz García Jessica Gabriela
	Consultor Externo	Fuentes Centeno Georgina
RECURSOS HUMANOS	Coordinador de Recursos Humanos	Rojas Arano Carlos
	Auxiliar de Recursos Humanos	Sánchez Leyva Yareli Aranzazu
	Becaria Recursos Humanos	Pineda Rossano Diana Cecilia
	Recepcionista	Núñez Mendoza Cristina
	Mensajero	Cárdenas Sánchez Indra Shaarat
SISTEMAS T.I.	Soporte TI	
	Auxiliar Soporte TI	Salas Mendoza Diego Iván
	Becario TI	
TRANSPORTE	Coordinador de Transporte	Romero Escalona Héctor Omar
	Conductor Vehicular Interno	Rodríguez Miranda Ricardo
	Conductor Vehicular Interno	Jiménez Enríquez Luis Ángel
	Conductor Vehicular Externo	Gutiérrez García Lucio Calixto
	Conductor Vehicular Externo	Gaytán Hurtado Ricardo



FORMATO
REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: **DIRECCIÓN**

Fecha: 11/JUN/2025

ZONA BAJIO			
ÁREA	PUESTO	CONTACTO	
COMERCIAL	Desarrollador de Negocios	Abad Bravo Siberia Margarita	
	OPERACIONES	Consultor	López Reyes Juan Edgar
ZONA NOROCCIDENTE			
OPERACIONES	ÁREA	PUESTO	CONTACTO
		Jefe de sucursal	Martínez Valdes Edgar Antonio
		Coordinador de Operaciones	
		Coordinador de Transporte	
		In plant RH	
		Consultor	Sánchez Cerecero Catalina del Carmen
		Consultor BPO	Anguiano Luna Gerardo Antonio

La estructura para nombres es empezando por apellido paterno, para dar mas formalidad y tener un mayor control en bases de datos, adicional a esto se creará un catálogo de firmas para diferente documentación del SGC.

Infraestructura y Ambiente de Trabajo

Se revisó el estado y la adecuación de la infraestructura, equipos y el ambiente de trabajo para asegurar que soportan efectivamente los procesos y contribuyen a la calidad del producto/servicio. Se cuenta con ambiente de trabajo estable y en infraestructura no se detectan problemáticas que afecten la operación.

Recursos Tecnológicos

Se evaluó la disponibilidad y actualización de tecnologías, sistemas de información y herramientas que facilitan la gestión y operación eficiente. Se cumple con lo requerido para que el personal tanto de campo como de oficinas pueda llevar a cabo sus actividades.

Evaluar con el área de soporte TI el uso de licencias de adobe sign para la firma digital de documentación del SG y realizar propuesta al consejo directivo.



FORMATO REPORTE DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN

Fecha: 11/JUN/2025

Recursos Financieros

Se revisó la asignación presupuestaria actual para mantenimiento, capacitación, mejoras tecnológicas y otros recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Se tiene la capacidad de asumir la inversión necesaria para cumplir con las operaciones.

Conclusiones y/o Observaciones

- Fortalecer y ampliar las estrategias con respecto a nuestro análisis FODA.
- Se identifica la necesidad de reforzar capacitaciones respecto a nuestro SGC
- Continuar con la medición y control de los procesos auditables por la norma vigente.
- Concientización de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad para la organización y sus procesos.
- Robustecer el SGC y reporte de revisión por la dirección para subir el grado de eficacia mostrado.
- La dirección acuerda asignar los recursos necesarios para cubrir estas necesidades y fortalecer el sistema.
- Integrar capacitaciones de SGC y SEH al PAC

Realizó

Jose Ivan Cruz Perez
Coord. de Calidad y Gestión

Revisó

Edgar Jesús González Reyes
Consejo Directivo

Aprobó

Adriana Isabel Reyes Cruz
Consejo Directivo