



Presentación de indicadores de desempeño 1er trimestre

COMERCIAL Y OPERACIONES CENTRO-BAJÍO-NORTE



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Incrementar la facturación en el servicio de atracción de talento en un 52 % vs 2024

INDICADOR

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 105 % | Cumple | |

ESTRATEGIA

1. Prospección en bases de datos por región
2. Segmentar prospectos perfil ideal (por giro) en plataforma LinkedIn
3. Desarrollar programa de referidos

| Año | Facturación | Incremento (52%) | Meta |
|------|--------------|---------------------|----------------------|
| 2024 | \$206,236.00 | \$107,242.72 | \$ 313,478.72 |

| MES | MONTO DE FACTURACIÓN |
|------------|----------------------|
| ENERO | \$ 319,053.00 |
| FEBRERO | \$ 314,913.93 |
| MARZO | \$ 377,714.00 |
| PROMEDIO | \$ 337,226.98 |
| PORCENTAJE | 108% |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---------|--|
| Desarrollo de campañas promocionales de servicio específico de atracción de talento | Cumple | A través de promociones se han logrado concretar cierres de ventas para el servicio de Atracción de Talento . |
| Prospección con clientes no activos de Q.S. | Cumple | Tendencia negativa, no se recuperaron clientes con servicios inactivos como |
| Promoción en Marketing Web. | Cumple | A través de leads se han logrado cierres de ventas, como Digit Com, MNT, etc. |



OBJETIVO

Incrementar la facturación en el servicio de psicometría en un 400 % vs 2024

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 2 % | No Cumple | ✓ |

INDICADOR

| Año | Facturación | Incremento (400%) | Meta |
|-------------------|-------------|----------------------|---------------|
| 2024 | \$ 2,620.00 | \$ 10,480.00 | \$ 13,100.00 |
| MES | | | |
| ENERO | \$ | | - |
| FEBRERO | \$ | | - |
| MARZO | \$ | | 950.00 |
| PROMEDIO | \$ | | 316.67 |
| PORCENTAJE | | | |
| | | | 2% |

ESTRATEGIA

1. Optimización de página web en el servicio de psicometría
2. Creación de Blogs con artículos: " Que es la Psicometría", " Top 5 pruebas para reclutamiento"
3. Creación e videos educativos en YouTube o reels para redes sociales





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---|---|
| Desarrollo de campañas promocionales de servicio específico de psicometría | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple | • No cumple No se cumple con la actividad, ya que no se concreto ningún cierre de venta |
| Prospección con clientes no activos de Q.S. | | • No Cumple Tendencia negativa, no se recuperaron clientes con servicios inactivos de psicometría |
| Promoción en Marketing Web. | | • No Cumple Tendencia negativa, se ha solicitado cotizaciones pero no se han concretado |



OBJETIVO

Incrementar la facturación en el servicio de maquila de nómina en un 56 % vs 2024

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 60 % | No Cumple | ✓ |

INDICADOR

| Año | Facturación | Incremento (56%) | Meta |
|-------------------|--------------|---------------------|---------------------|
| 2024 | \$ 80,900.00 | \$ 45,304.00 | \$ 126,204.00 |
| MES | | | |
| ENERO | | | \$ 90,000.00 |
| FEBRERO | | | \$ 77,000.00 |
| MARZO | | | \$ 60,000.00 |
| PROMEDIO | | | \$ 75,666.67 |
| PORCENTAJE | | | 60% |

ESTRATEGIA

1. Diseño de Landing page persuasiva, con base a los siguientes beneficios claros: ahorro de tiempo, cumplimiento legal, seguridad de datos, enfoque en el core del negocio.
2. Diseños de blog y redes: "Errores comunes en la gestión de nómina", "¿Tercerizar o no tercerizar?", "Cómo evitar multas del SAT".
3. Publicidad en plataformas clave como LinkedIn Ads: Dirigido a directores de RH, financieros y dueños de pymes.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|--|---|
| Desarrollo de campañas promocionales de servicio específico de administración de nómina | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple <ul style="list-style-type: none">• No cumple | No se cumple con la actividad, ya que no se concreto ningún cierre de venta |
| Prospección con clientes no activos de Q.S. | <ul style="list-style-type: none">• No Cumple | Tendencia negativa, no se recuperaron clientes con servicios inactivos de psicometría |
| Promoción en Marketing Web. | <ul style="list-style-type: none">• No Cumple | Tendencia negativa, se ha solicitado cotizaciones pero no se han concretado |



OBJETIVO

Incrementar la facturación en el servicio de REPSE en un 3.5 % vs 2024

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 104 % | Cumple | |

INDICADOR

| Año | Facturación / Promedio 4º trimestre 2024 | Incremento (3.5%) | Meta | Referencia Meta: |
|--------------------------|--|-------------------|-----------------|------------------|
| 2024 | \$ 7,601,169.00 | \$ 266,040.92 | \$ 7,867,209.92 | \$ 6,189,897.00 |
| <hr/> | | | | |
| MES | | | | |
| ENERO \$ 8,263,624.74 | | | | |
| FEBRERO \$ 8,264,551.49 | | | | |
| MARZO \$ 7,932,480.63 | | | | |
| <hr/> | | | | |
| PROMEDIO \$ 8,153,552.29 | | | | |
| <hr/> | | | | |
| PORCENTAJE 104% | | | | |

ESTRATEGIA

1. Prospección en bases de datos por región
2. Segmentar prospectos perfil ideal (por giro) en plataforma LinkedIn
3. Desarrollar programa de referidos





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---|--|
| Desarrollo de campañas promocionales de servicio específico de REPSE | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple | • No cumple No se cumple con la actividad, ya que no se concreto ningún cierre de venta |
| Prospección referenciados | con | • Cumple Tendencia positiva, em proceso cierre de servicio con Mindray México / Stellantis |
| Promoción en Marketing Web. | | • No cumple Tendencia negativa, se ha solicitado cotizaciones pero no se han concretado. |



OBJETIVO

Incrementar la facturación en el servicio de transporte en un 3.5 % vs 2024

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 58 % | No Cumple | ✓ |

INDICADOR

| Año | Facturación | Incremento (3.5%) | Meta |
|------------|---------------|----------------------|---------------|
| 2024 | \$ 335,617.00 | \$ 11,746.60 | \$ 347,363.60 |
| <hr/> | | | |
| MES | | MONTO DE FACTURACIÓN | |
| ENERO | | \$ 260,280.00 | |
| FEBRERO | | \$ 249,288.55 | |
| MARZO | | \$ 98,308.15 | |
| PROMEDIO | | \$ 202,625.57 | |
| PORCENTAJE | | 58% | |

ESTRATEGIA

1. Alianzas con agencias de viaje, hoteles o empresas.
2. Desarrollo de Sitio web profesional con formulario de cotización.
3. Modificación en la palabras clave para mayor alcance en el servicio digital
4. Desarrollar programa de referidos





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---|--|
| Desarrollo de campañas promocionales de servicio específico de transporte | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple | Se cumple con la actividad, sin embargo el cierre del servicio se alargó al mes de abril Mold St |
| Prospección con referenciados | <ul style="list-style-type: none">• Cumple | Tendencia positiva, se logra venta cruzada con el usuario interno de SEG Automotive |
| Promoción en Marketing Web. | <ul style="list-style-type: none">• No cumple | Tendencia negativa, se ha solicitado cotizaciones de parque vehicular fuera del alcance |



OBJETIVO

Incrementar la facturación en el servicio complementarios(Becarios, BPO, In plant, tesorería) en un 6% vs 2024

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 79 % | No Cumple | ✓ |

INDICADOR

| Año | Servicio | Facturación | Incremento (6%) | Meta |
|-----------------|-----------|---------------|-----------------|---------------|
| 2024 | Becario | \$ 231,510.00 | \$ 13,890.60 | \$245,400.60 |
| | BPO | \$ 43,593.00 | \$ 2,615.58 | \$ 46,208.58 |
| | In Plant | \$ 19,297.00 | \$ 1,157.82 | \$ 20,454.82 |
| | Tesorería | \$ 37,693.00 | \$ 1,319.26 | \$ 39,012.26 |
| TOTAL SERVICIOS | | \$ 332,093.00 | \$ 18,983.26 | \$ 351,076.26 |

| MES | MONTO DE FACTURACIÓN ENERO | MONTO DE FACTURACIÓN FEBRERO | MONTO DE FACTURACIÓN MARZO |
|------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Becario | \$250,122.84 | \$123,576.00 | \$262,599.28 |
| BPO | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |
| In Plant | \$18,800.00 | \$18,800.00 | \$0.00 |
| Tesorería | \$87,852.12 | \$36,254.61 | \$35,985.52 |
| PROMEDIO | \$356,774.96 | \$178,630.61 | \$298,584.80 |
| PORCENTAJE | | 79% | |

ESTRATEGIA

1. Identificación de Pymes sin departamento de RRHH propio, para prospección
2. Segmentar Corporativos que desean tercerizar procesos (nómina, becarios, in plant, etc.)
3. Segmentar prospectos perfil ideal (por giro) en plataforma LinkedIn



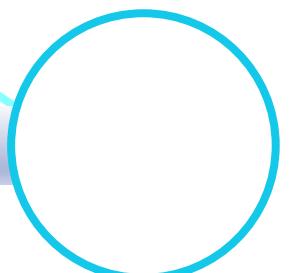


EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



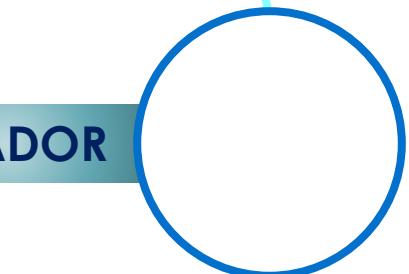
| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---|--|
| Desarrollo de campañas promocionales de servicio en Recursos humanos. | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple | No se cumple con la actividad, ya que no se concreto ningún cierre de venta |
| Prospección referenciados | con <ul style="list-style-type: none">• No cumple | Tendencia negativa, no existió interés en los servicios prospectados |
| Promoción en Marketing Web. | <ul style="list-style-type: none">• No cumple | Tendencia negativa, se ha solicitado cotizaciones pero no se han concretado. |



OBJETIVO

Garantizar 30 leads mensuales calificados a través del marketing

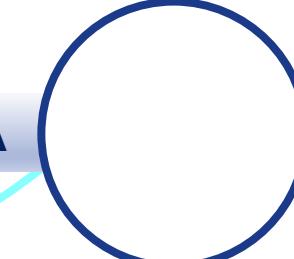
| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 41 % | No Cumple | |

INDICADOR

| Mes | Total leads | Calificados |
|--------------|-------------|-------------|
| Enero | 31 | 14 |
| Febrero | 20 | 10 |
| Marzo | 35 | 13 |
| Total | 86 | 37 |

| Status | Leads |
|-----------------|----------|
| No viables | 49 |
| Cotizados | 37 |
| Cerrados | 5 |
| En proceso | 9 |

| Leads cerrados | |
|----------------------|-----------------------|
| Servicio | Cliente |
| Atracción de talento | Digit com / MNT |
| Transporte Saltillo | Mold St. |
| Inv. Laborales | Cimbiotik / OSG Royco |

ESTRATEGIA

1. Reclasificación de servicios en marketing digital
2. Clasificación de servicios por infraestructura
3. Desarrollar programa de referidos





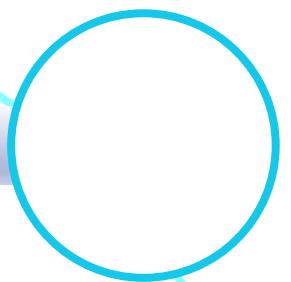
EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---|---|
| Se otorga responsabilidad al proveedor de servicios | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple | No se mantiene un nivel optimo de leads |
| Segmentación de servicios | <ul style="list-style-type: none">• No cumple | Los leads generados, no cumplen con las condiciones operativas de QS |
| Marketing Web orgánico | <ul style="list-style-type: none">• No cumple | Tendencia negativa, existen intereses de actividades no propias de la empresa |

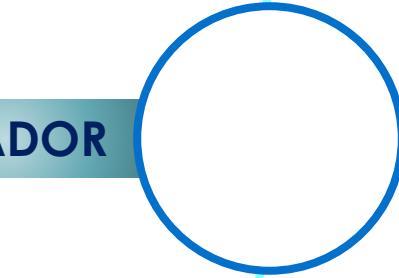


OBJETIVO

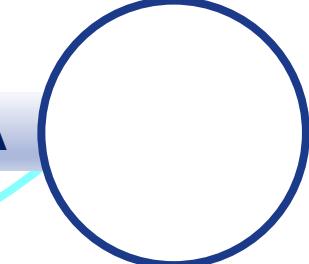


Lograr y mantener mínimo en el 96% el índice de satisfacción del cliente en los siguientes servicios: a) atracción de talento, b) servicio especializado, c) estudios socioeconómicos, d) psicometría y e) transporte.

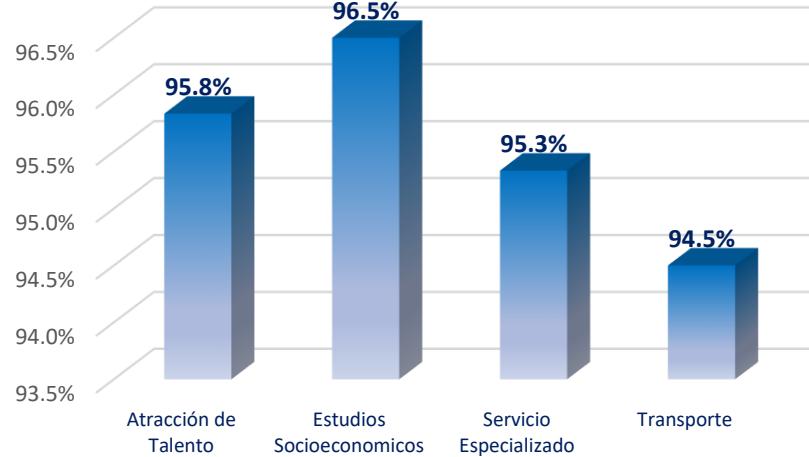
INDICADOR



ESTRATEGIA



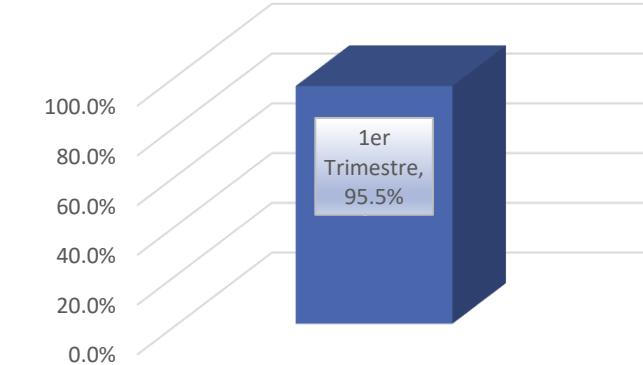
Índice de satisfacción por servicio



- Desarrollo de acciones de mejora, derivado de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Aplicación de sesiones con clientes para medición de los servicios.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 95.5% | No Cumple | |

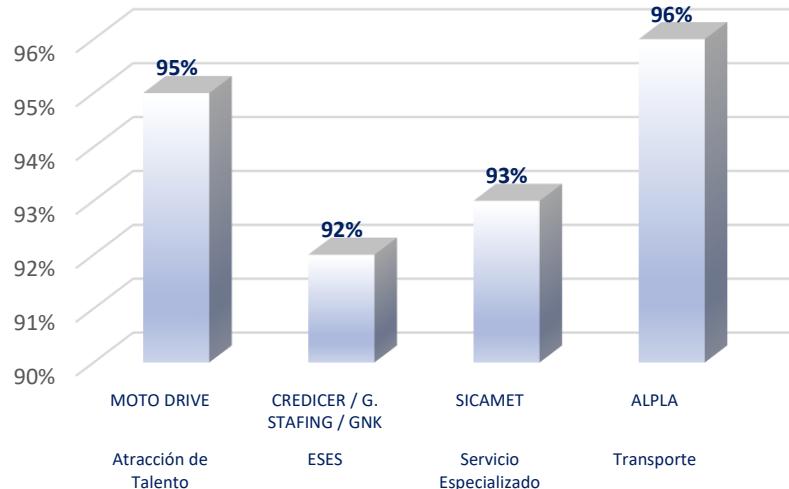
Índice de Satisfacción 1 er trimestre 2025



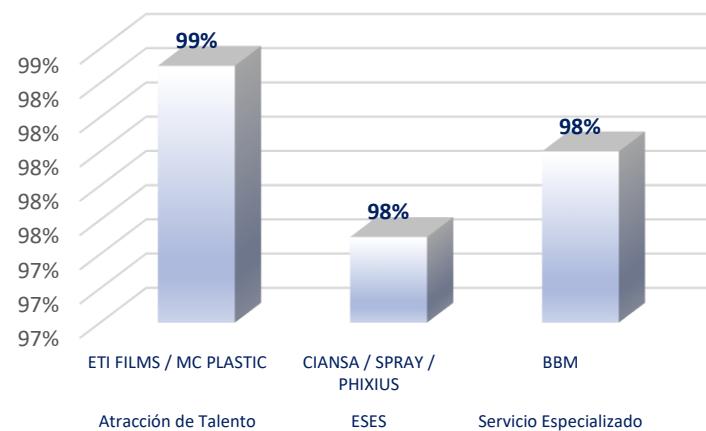
Lograr y mantener mínimo en el 96% el índice de satisfacción del cliente en los siguientes servicios: a) atracción de talento, b) servicio especializado, c) estudios socioeconómicos, d) psicometría y e) transporte.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 95.5% | No Cumple | ✓ |

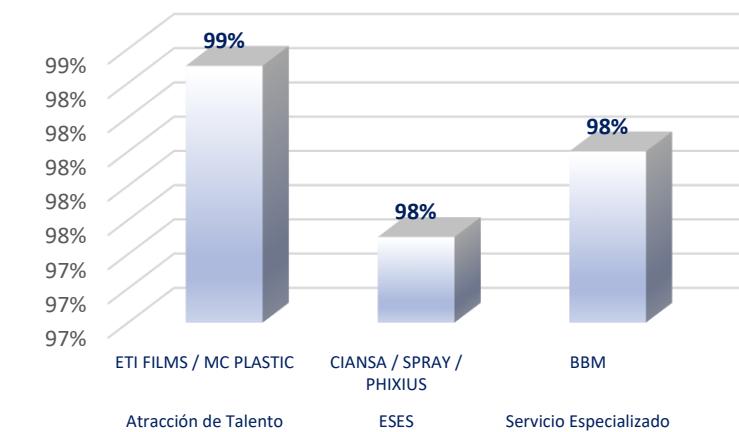
Índice de satisfacción enero 2025



Índice de satisfacción febrero 2025



Índice de satisfacción marzo 2025



- Desarrollo de acciones de mejora, derivado de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Aplicación de sesiones con clientes para medición de los servicios.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|---|
| Revisión de quejas con el área correspondiente. | Cumple | Se levantó el plan de acción de quejas del cliente de ALPLA |
| Seguimiento de acciones correctivas establecidas por los involucrados. | Cumple | Se envía recordatorio por correo electrónico o acercamiento con responsable. |
| Impulsar el empoderamiento de cada dueño del proceso y establecer una responsabilidad compartida con las áreas involucradas. | Cumple | Concientización con el personal responsable del proceso, así como su participación en la elaboración de las acciones de mejora. |



OBJETIVO

Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 119 % | Cumple | |

a) Psicometría, b) Socioeconómicos, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos vs. órdenes de servicio solicitadas.

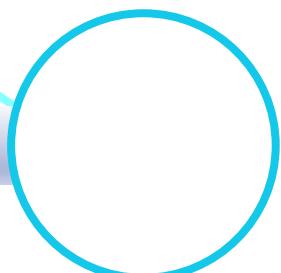
a) Psicometría (5 días de entrega)**INDICADOR**

| 2025 | SERVICIO DE PSICOMETRÍA | | | | | CUMPLIMIENTO |
|---------|------------------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------|--|--------------|
| | TOTAL DE ÓRDENES DE SERVICIO | APLICACIÓN TARDÍA POR CANDIDATOS | APLICACIÓN EN TIEMPO | DÍAS DE ENTREGA | | |
| ENERO | 1 | 0 | 4 | | | |
| FEBRERO | 0 | 0 | 0 | 4.2 | | |
| MARZO | 4 | 1 | 8.6 | | | |

ESTRATEGIA

- Plan de desarrollo del personal de Operaciones en el área de Psicometría
- Se cuenta con el soporte de dos psicómetras en el equipo, se integra el equipo de RH para soporte interno

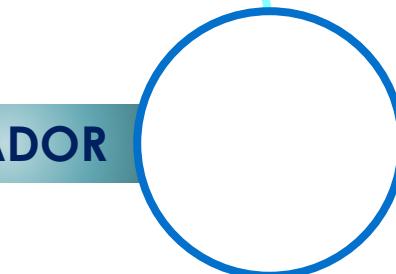
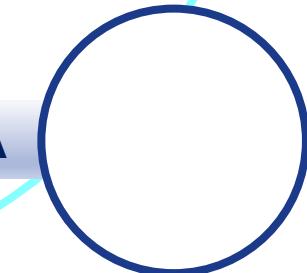


OBJETIVO

Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

a) Psicometría, b) Socioeconómicos, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos vs. órdenes de servicio solicitadas.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 125 % | Cumple | |

INDICADOR**ESTRATEGIA****SERVICIO DE ESTUDIOS SOCIOECOÓMICOS**

| | Varios (5 días) | AXA (3 Días) |
|---|-----------------|--------------|
| Total solicitados | 344 | 121 |
| Entregados | 314 | 117 |
| Cancelados | 28 | 3 |
| Pendientes | 2 | 1 |
| Promedio de días de entrega a partir de la aplicación | 5 | 2 |
| Porcentaje de días de entrega | 100.00% | 150.00% |

- Desarrollo de formación de Investigadores internos para proceso en campo.
- Aplicación con Investigadores Internos.
- Aplicación a través de plataforma Forms.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|--|
| Desarrollo de investigadores internos. | Cumple | Se capacitó al equipo de ESES para desarrollo de aplicación de estudios en campo. |
| Desarrollo de cartera de investigadores foráneos. | En proceso | No se ha logrado contar con una cartera de investigadores foráneos en las zonas del Estado de Hidalgo y zona Metropolitana Estado de México. |
| Sistematización de formatos. | Cumple | Se automatizó formato en plataforma FORMS para optimizar tiempos. |
| Desarrollo y capacitación del área de operaciones en psicometría. | Cumple | Se capacitó a los consultores en la aplicación, calificación e interpretación en baterías psicométricas, se integró al equipo de RH para soporte interno |



OBJETIVO

Disminuir en un 50% las garantías de reposición vs. número de ingresos determinados en las órdenes de servicio

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 100 % | Cumple | |

INDICADOR

| EMPRESA | NÚM. DE VACANTES | NÚM. DE REPOSICIONES | % ALCANZADO | PUESTO |
|-----------------|------------------|----------------------|---------------|---------------------|
| MC PLASTICOS | 66 | 15 | 45.45% | AYUDANTES GENERALES |
| STELLANTIS TAP | 13 | 1 | 15.38% | MÉDICO |
| TSYS | 29 | 5 | 34.48% | OPERADORES |
| PROMEDIO | | | 31.77% | |

ESTRATEGIA

- Aplicación de estrategias de entrevista para la mejora de retención del talento.
- Revisión de procedimientos internos del cliente para mejorar asertividad en la entrevista.
- Integración de evaluaciones técnicas en el proceso de selección.
- Desarrollo y análisis de entrevistas post-salida.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1° Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|--|
| Desarrollo de perfil ideal aplicando el 80/20. | Cumple | Garantiza la estabilidad del personal y evita la deserción. |
| Aplicación de entrevista técnica, con base a perfil y actividades de planta. | Cumple | Eficientar el proceso de ingreso de los candidatos calificados. |
| Recorrido en planta y conocimiento de las actividades del puesto. | Cumple | Garantiza el conocimiento de las actividades a desarrollar y beneficia la toma de decisiones con los candidatos. |



ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

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

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 98% | No Cumple | X |

INDICADOR

| RESUMEN: | Enero | Febrero | Marzo | Total |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| NÓMINAS PAGADAS | \$6,084,511.55 | \$5,689,796.16 | \$5,579,217.05 | \$17,353,524.76 |
| FACTURACIÓN EMITIDA | \$8,998,909.74 | \$8,495,851.94 | \$8,570,570.00 | \$26,065,331.68 |
| % FACTURACIÓN | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| PENDIENTE DE FACTURACIÓN: | | | | |
| ** ANTOLIN ARTEAGA | \$0.00 | \$193,484.08 | \$0.00 | \$193,484.08 |
| ** HITCHINER | \$0.00 | \$0.00 | \$156,069.36 | \$156,069.36 |
| MONTOS PENDIENTES | \$0.00 | \$193,484.08 | \$156,069.36 | \$349,553.44 |
| % PENDIENTE DE FACTURAR | 0.00% | 2.28% | 1.82% | 1.34% |
| % FACTURACIÓN EMITIDA | 100.00% | 97.72% | 98.18% | 98.66% |



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

ESTRATEGIAS

- ❖ Revisión quincenal de nóminas pagadas con facturas emitidas para detectar omisiones o errores.
- ❖ Establecer fechas límites para facturar cada periodo de nómina.
- ❖ Asegurar que la versión final de la nómina pagada sea la base para facturación, evitando duplicidades o errores por modificaciones posteriores.
- ❖ Designar un encargado específico de verificar que se facture cada servicio especializado relacionado con su cliente.
- ❖ Establecer una bitácora de incidencias en la cual se registre los problemas que retrasan el proceso.
- ❖ Asegurarse de que los CFDI cumplan con requisitos del SAT y del REPSE, para evitar rechazos o sanciones.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 98% | No Cumple | X |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|------------|---|
| Generar un reporte mensual de control que muestre: a) Nóminas pagadas b) Facturación emitida c) Facturas pendientes | En proceso | Esto permite dar seguimiento en caso de rezago. |
| Revisión cruzada mensual entre el reporte de nóminas y los CFDI emitidos. | Cumple | Validación para asegurar que no quede pendiente la emisión de facturas. |
| Elaboración de bitácora de órdenes pendientes de recibir por parte del cliente. | En proceso | Además se considera otros factores como el tiempo de autorización de previos. |



OBJETIVO

Facturar el 100% de las órdenes de servicio recibidas del área comercial

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 100% | Cumple | X |

INDICADOR

| Tipo de Servicio | ene-25 | | feb-25 | | mar-25 | | Total | | |
|----------------------|--------------|-----------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| | OS Recibidas | Monto Facturado | OS Recibidas | Monto Facturado | OS Recibidas | Monto Facturado | OS Recibidas | Monto Facturado | |
| Atracción de Talento | 10 | \$325,653.20 | 14 | \$248,601.93 | 12 | \$377,713.80 | 36 | \$951,968.93 | |
| ESES | 12 | \$81,850.00 | 10 | \$82,104.00 | 11 | \$64,640.00 | 33 | \$228,594.00 | |
| Exámenes Médicos | 2 | \$9,480.00 | 2 | \$52,140.00 | 3 | \$39,500.00 | 7 | \$101,120.00 | |
| Transporte | 7 | \$260,280.00 | 8 | \$239,484.98 | 7 | \$93,905.00 | 22 | \$593,669.98 | |
| Psicometría | 0 | \$0.00 | 0 | \$0.00 | 1 | \$950.00 | 1 | \$950.00 | |
| SUMATORIA | | 31 | \$677,263.20 | 34 | \$622,330.91 | 34 | \$576,708.80 | 99 | \$1,876,302.91 |

ESTRATEGIA

- ❖ Registro obligatorio de cada orden de servicio recibida en archivo compartido.
- ❖ Automatización de órdenes de servicio a efectos de recordar que una orden no ha sido facturada.
- ❖ Conciliar las órdenes de servicio recibidas – facturadas con el equipo comercial y operaciones.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|------------|---|
| Establecer un tiempo promedio para facturar las órdenes de servicio. | En proceso | Actividad continua Considera tiempo entre recepción de OS y emisión de factura |
| Erradicar los errores en facturación | Cumple | Evitar retrabajo por errores en facturación. |
| Conciliación de órdenes de servicio con área comercial | En proceso | Detectar omisiones en facturación. |



OBJETIVO

Lograr la cobranza al 100% de los plazos comerciales

INDICADOR

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 105% | Cumple | X |

ESTRATEGIA

- ❖ Identificar a clientes con pagos vencidos o riesgo.
- ❖ Recordatorios antes del vencimiento y contacto inmediato en caso de atraso.
- ❖ Definir y comunicar plazos y condiciones de crédito.
- ❖ Actualización de reporte de cartera cada 3 días.
- ❖ Capacitar al equipo de cobranza con alineación al área comercial.
- ❖ Reuniones semanales con área comercial para visualizar riesgos.
- ❖ Reuniones periódicas con los clientes para el seguimiento de las órdenes de compra.

| Mes | Estimación | Cobranza Efectiva | Variación | % |
|-------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|
| Enero | \$11,044,247.00 | \$12,773,476.37 | \$1,729,229.37 | 116% |
| Febrero | \$9,482,390.24 | \$9,731,699.91 | \$249,309.67 | 103% |
| Marzo | \$10,263,318.62 | \$9,849,938.93 | -\$413,379.69 | 96% |
| Suma | \$30,789,955.86 | \$32,355,115.21 | \$1,565,159.35 | 105% |



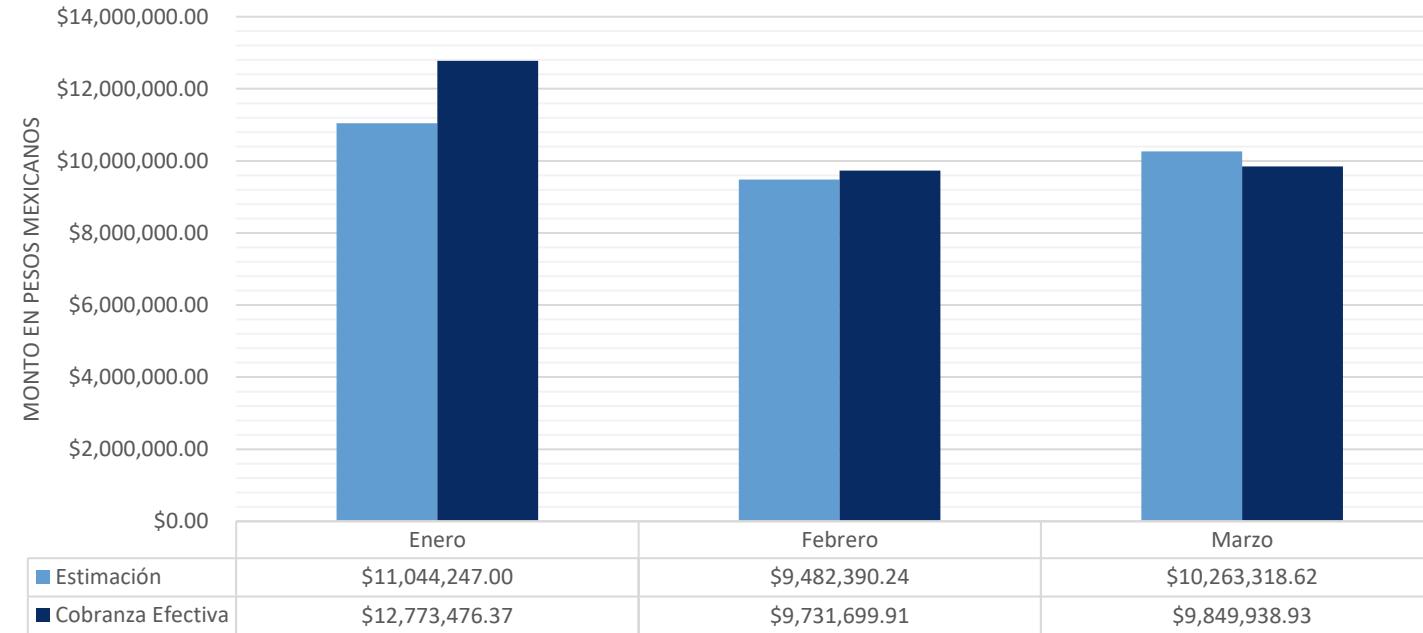
OBJETIVO

Lograr la cobranza al 100% de los plazos comerciales

INDICADOR

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 105% | Cumple | <div style="width: 105%; height: 15px; background-color: #FFFF00;"></div> X |

Cobranza Efectiva VS Estimación





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|--|
| Identificación oportuna de los clientes antes de caer en mora. | Cumple | Actualización de la cartera de clientes. |
| Envío de estados de cuenta y/o llamadas telefónicas al cliente para anticipar vencimiento. | Cumple | La actividad se llevará permanentemente. |
| Reuniones semanales con área comercial y clientes. | Cumple | Toma de decisiones preventivas en las reuniones (Seguimiento a órdenes de compra). |



OBJETIVO

Lograr mínimo 96% de satisfacción del usuario en los servicios del área

INDICADOR**ESTRATEGIA**

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 86% | No Cumple | X |

| Departamento | Puntuación | Satisfacción |
|--------------|------------|--------------|
| Compras | 75 | 78% |
| Tesorería | 91 | 95% |
| | 83 | 86% |

- ❖ Aplicar las encuestas de satisfacción de Facturación y Nóminas (Maquila)
- ❖ Seguimiento al procedimiento del SGC.
- ❖ Concientizar al dueño del proceso sobre la importancia de la flexibilidad en sus procesos.
- ❖ Verificar que las quejas se cierren conforme a procedimiento de calidad.
- ❖ Fomentar la resolución rápida.
- ❖ Informar al usuario sobre avances, tiempos y soluciones.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|----------------------------------|
| Capacitar al equipo en servicio al cliente | No cumple | Este punto se reforzará |
| Reforzar comunicación proactiva con usuarios sobre tiempos, soluciones y seguimiento. | En proceso | Esta es una actividad permanente |
| | | |



OBJETIVO

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

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 4.10% | No Cumple | X |

INDICADOR

| Concepto | 1er Trimestre | | | Promedio |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ene-25 | feb-25 | mar-25 | |
| Facturación Emitida | \$9,898,777.16 | \$9,857,128.96 | \$9,388,358.49 | \$9,714,754.87 |
| Costos de Servicios | \$8,563,742.32 | \$7,820,186.36 | \$8,109,368.85 | \$8,164,432.51 |
| Utilidad Bruta | \$1,335,034.84 | \$2,036,942.60 | \$1,278,989.64 | \$1,550,322.36 |
| Gastos de Operación | \$962,456.71 | \$1,556,492.59 | \$937,820.55 | \$1,152,256.62 |
| Utilidad Neta del Periodo | \$372,578.13 | \$480,450.01 | \$341,169.09 | \$398,065.74 |
| Rentabilidad | 3.76% | 4.87% | 3.63% | 4.10% |



OBJETIVO

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

ESTRATEGIA

- ❖ Realizar un estado de resultados mensual por servicio para saber cuál es el que genera mayor rentabilidad.
- ❖ Identificar servicios con bajo margen de utilidad y renegociar.
- ❖ Renegociar con proveedores los costos directos e indirectos.
- ❖ Evaluar mensualmente la rentabilidad por cliente

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 4.10% | No Cumple | X |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|--|
| Analizar márgenes por servicio | No cumple | Se refuerza en 2do trimestre |
| Identificar y eliminar gastos innecesarios | En proceso | Buscar la deducibilidad al 100% de todos los gastos. |
| Aplicación de pérdidas fiscales del ejercicio fiscal 2024 para disminuir base impositiva de ISR en provisionales 2025 | En proceso | Buscamos no descapitalizarnos por el pago de ISR de Personas Morales |



Recursos Humanos



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Dar cumplimiento a los tiempos de cobertura establecidos en el procedimiento de RH al 100%

INDICADOR

✓ 1er trimestre = **116.67%**

| Puestos | Tiempo de cobertura | Tiempo real de cobertura | # Vacantes | % Cobertura |
|-------------------------|---------------------|--------------------------|------------|-------------|
| Administrativos | 12 | 14 | 3 | 116.67 |
| Operativo especializado | 0 | 6 | 2 | 0.00 |
| Promedio cob. | 6 | | Promedio | 116.67 |

ESTRATEGIA

- ❑ Se integrará en el proceso ferias de empleo, intercambio de cartera, convenios con universidades.
- ❑ Mantener y actualizar cartera de puestos de mayor rotación.
- ❑ Fomentar desarrollo interno.
- ❑ Implementación de tabulador con sueldos mas competitivos

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|----------------|-----------|---------|
| 116.67% | No Cumple | X |





EFECTIVIDAD del Plan de acción: 1er trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|---|
| Contratar nuevas plataformas de reclutamiento que nos den otras posibilidades para captar candidatos. | En proceso | Medir los resultados de eficiencia de cada plataforma y/o medio de reclutamiento. |



OBJETIVO

Cumplir al 100% los planes de acción determinados por la NOM035 de acuerdo a los resultados.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 100% | Cumple | X |

✓ 1er trimestre = 100%

| | | | |
|---------------|---|-----------|------|
| 1er Trimestre | Guías de referencia I, II Y III aplicadas, interpretación de resultados concluidos, política autorizada, plan de acción y prevención terminados, comité constituido y carpeta de evidencia terminada. | Terminado | 100% |
|---------------|---|-----------|------|

INDICADOR

❑ 2 pausas activas por semana (dinámicas y estiramientos) , actividades de integración como:
rosca de reyes 6 de Enero, tamales del 2 Febrero intercambio del 14 de Febrero, conferencia del día 8 de Marzo.

❑ Implementación de política para la aplicación a personal de nuevo integrando SWS (clima laboral)

ESTRATEGIA



EFFECTIVIDAD del Plan de acción: 1er trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---------|---|
| Objetivo | Estatus | Observaciones |
| Aplicación de encuesta de clima laboral SWS para Identificar las percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de los colaboradores respecto al ambiente laboral. | Cumple | Este diagnóstico permitirá tomar decisiones informadas y aplicar acciones concretas para mejorar el ambiente laboral, reducir la rotación de personal y aumentar la productividad y satisfacción de los empleados |
| Aplicación de encuesta de clima laboral SWS para Identificar las percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de los colaboradores respecto al ambiente laboral. | Cumple | Este diagnóstico permitirá tomar decisiones informadas y aplicar acciones concretas para mejorar el ambiente laboral, reducir la rotación de personal y aumentar la productividad y satisfacción de los empleados |



OBJETIVO

Desarrollar y cumplir el plan de vida y carrera del personal al 75%

INDICADOR

1er Trimestre

Objetivos definidos con base a perfil de puesto, estableciendo metas SMART (específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo definido). Realizar formato de entrenamiento específico, colocando los objetivos y/o metas que se van a establecer.

100%

ESTRATEGIA

Diseño de un entrenamiento y/o capacitación con puntos estratégicos acorde al perfil de puesto

**Estatus de cumplimiento**

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|------------|---------|
| 100% | En proceso | X |



EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|--|
| Realizar entrenamiento específico con las responsabilidades, habilidades y competencias necesarias. | En proceso | Formato realizado pendiente autorización de jefes de departamento respecto a las actividades |
| Definir las similitudes y diferencias con el puesto original para asegurar que se cubren todas las funciones clave. | En proceso | Formato realizado pendiente autorización de jefes de departamento respecto a las actividades |



OBJETIVO

Cumplir en un 90% el plan anual de capacitación (PAC)

INDICADOR

1er Trimestre

Definir con base a competencias a desarrollar y competencias técnicas del perfil de puesto el programa anual de capacitación.

25%

ESTRATEGIA

- ❑ Actualmente no se cuenta con el PAC, están pendientes las competencias, pero se han generado 12 capacitaciones en este primer trimestre, que formaran parte del mismo.
- ❑ Integrar las competencias a desarrollar, las competencias administrativas y técnicas para tener un PAC integral.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|------------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 25% | En proceso | <div style="width: 25%; background-color: red; height: 10px;"></div> <div style="width: 25%; background-color: yellow; height: 10px; margin-left: 25%;"></div> <div style="width: 50%; background-color: green; height: 10px; margin-left: 50%;"></div> |



| ITEM | CURSO | COMPETENCIA A DESARROLLAR | DIRIGIDO A: | TIPO DE CURSO | AVANCE | 2025 | | |
|------|---|--|--------------------------------|---------------|-----------|-------|---------|-------|
| | | | | | | ENERO | FEBRERO | MARZO |
| 1 | "ACTUALIZACIÓN FISCAL 2025" | IDENTIFICAR LOS CAMBIOS FISCALES QUE SE HAN REALIZADO | FINANZAS | EXTERNO | PLANEADO | 18 | | |
| | | | | | REALIZADO | R | | |
| 2 | GUÍA PRÁCTICA PARA EL CIERRE FISCAL DE 2024 | REQUISITOS, DOCUMENTACION PARA CUMPLIR CON CIERRE FISCAL | FINANZAS | EXTERNO | PLANEADO | | 26 y 27 | |
| | | | | | REALIZADO | | R | |
| 3 | BÚSQUEDA DE TALENTO OCC | USAR DE FORMA CORRECTA LA HERRAMIENTA DE BUSQUEDA DE OCC | RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES | EXTERNO | PLANEADO | | 05 y 27 | |
| | | | | | REALIZADO | | R | |
| 4 | ADMINISTRADOR DE CUENTA OCC | ASIGNACION DE CREDITOS, ADMINISTRACION DE USUARIOS Y CUENTA EN GENERAL DE OCC | RECURSOS HUMANOS | EXTERNO | PLANEADO | | 7 | |
| | | | | | REALIZADO | | R | |
| 5 | CURSO OFICINA RECLUTADOR OCC | USAR DE FORMA CORRECTA LA HERRAMIENTA DE BUSQUEDA DE OCC | RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES | EXTERNO | PLANEADO | | 14 | |
| | | | | | REALIZADO | | R | |
| 6 | MEJORES PRÁCTICAS DE PUBLICACIÓN OCC | OPTIMIZAR LA PUBLICACIÓN MEDIANTE REDACCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS | RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES | EXTERNO | PLANEADO | 31 | 17 | |
| | | | | | REALIZADO | R | R | |
| 7 | EXCEL AVANZADO | BASES DE DATOS, FORMULAS, FUNCIONES RAPIDAS AVANZADAS, MANIPULACION DE GRAFICOS Y TABLAS | RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES | EXTERNO | PLANEADO | | 20 y 21 | |
| | | | | | REALIZADO | | R | |
| 8 | "MECÁNICA GENERAL Y REGLAMENTO DE TRÁNSITO" | CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE MÉCANICA GENERAL Y REGLAMENTO DE TRÁNSITO | TRANSPORTE | INTERNO | PLANEADO | | 14 | |
| | | | | | REALIZADO | | R | |
| 9 | "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL" | CONOCER LOS PRINCIPIOS BÁSICOS Y TÉCNICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y SU IMPACTO ADMINISTRATIVO | OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS | INTERNO | PLANEADO | | | 4 |
| | | | | | REALIZADO | | | R |
| 10 | "ELABORACION DE FINIQUITOS" | CALCULAR, REDACTAR Y GESTIONAR FINIQUITOS LABORALES CORRECTAMENTE | OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS | INTERNO | PLANEADO | | | 7 |
| | | | | | REALIZADO | | | R |
| 11 | "CARGAS SOCIALES" | CONOCIMIENTO SOBRE EL CÁLCULO DE LAS CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS (IMSS, INFONAVIT) | OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS | INTERNO | PLANEADO | | | 12 |
| | | | | | REALIZADO | | | R |
| 12 | "REPSE" | FORMACIÓN SOBRE REGISTRO, CUMPLIMENTO Y GESTIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EMPRESARIALES | OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS | INTERNO | PLANEADO | | | 28 |
| | | | | | REALIZADO | | | R |



EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|--|------------------------|
| PAC 2025 con base a competencias por colaborador | <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple <ul style="list-style-type: none">• En proceso | Pendiente autorización |



OBJETIVO

Lograr y mantener el índice de satisfacción del área de recursos humanos mínimo al 96%.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 76 % | NO CUMPLE | X |

INDICADOR

| | Objetivo | Alcance | Diferencia |
|---------------|----------|---------|------------|
| 1er Trimestre | 96% | 76% | 20% |

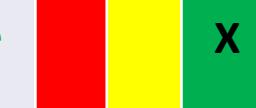
ESTRATEGIA

- ❑ Difusión de reglamento Interno de trabajo.
- ❑ Publicar en intranet resoluciones de RIT con visto bueno de secretaria de trabajo.
- ❑ Mejorar canales de comunicación con el personal de Quality Service.
- ❑ Atender las ponderaciones con menor calificación.



OBJETIVO

Reducir la rotación del personal en un 40% vs 2024

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| +22.22 % | Cumple |  |

INDICADOR

| | Bajas 1er trimestre | Bajas 1er trimestre | Diferencia | Porcentaje |
|-------|---------------------|---------------------|------------|------------|
| Bajas | 9 | 2 | 7 | 22.22% |

ESTRATEGIA

- ❑ Verificar encuestas de salida para identificar causas reales de la rotación.
- ❑ Benchmarking revisando periódicamente si los sueldos están alineados con el mercado.
- ❑ Implementar salarios emocionales.
- ❑ Promover el equilibrio vida-trabajo.



OBJETIVO

Disminuir los retardos del personal en un 100%

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---|
| 5.56 % | | <div style="width: 5.56%; background-color: red; height: 10px;"></div> <div style="width: 5.56%; background-color: yellow; height: 10px;"></div> <div style="width: 5.56%; background-color: green; height: 10px;"></div> |

| 1ER TRIMESTRE 2024 | 1ER TRIMESTRE 2025 | DIFERENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|-----------------------|------------|------------|
| 30 | 17 | 13 | 56.67% |

INDICADOR

| DEPARTAMENTO | TOTAL RETARDOS |
|------------------|----------------|
| Eses | 2 |
| Finanzas | 8 |
| Recursos humanos | 7 |
| Total: | 17 |

ESTRATEGIA

- ❑ Promover puntualidad con avisos visuales o recordatorios.
- ❑ Reforzar política interna de pago de tiempo.
- ❑ Diagnóstico y monitoreo llevar un control de fechas, horarios y patrones para identificar recurrencias por persona, día o departamento.
- ❑ Reconocer la puntualidad.



OBJETIVO

Incorporar 3 mejoras de convenios enfocados en salud, educación, salario emocional

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 120 % | Cumple | X |

| | Objetivo | Alcance | Diferencia |
|----------|----------|---------|------------|
| Convenio | 3 | 4 | 120% |

INDICADOR

| | | | |
|-------|---------------------|---------|--|
| 1 | Carls Jr | 100.00% | Cuponera digital |
| 1 | Sam's Club | 100.00% | Membresias con descuento |
| 1 | Phil & Training Gym | 100.00% | Inscripción sin costo y descuento en mensualidad |
| 1 | Oftalmica 2020 | 100.00% | Lentes con descuento y a pagos |
| Total | 4 | 100.00% | |

ESTRATEGIA

- Se implementará una encuesta de satisfacción para medir la efectividad y el uso de los convenios.



CALIDAD



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Desarrollar e impartir al menos 12 capacitaciones al año en temas clave ISO

INDICADOR



ESTRATEGIA

- ⓐ Realizar capacitaciones dinámicas con los involucrados.
- ⓐ Hacer presentaciones visualmente atractivas.
- ⓐ Interactuar activamente con los involucrados.
- ⓐ Apegarse al plan de capacitación establecido.
- ⓐ Aplicación de exámenes de evaluación.

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---------|
| 200% | Cumple | x |





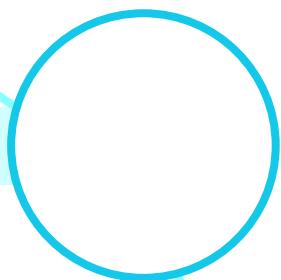
EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|---------------|
| Apegarse al plan de capacitación de calidad 2025 | Cumple | N/A |
| Capacitaciones dinámicas con el personal involucrado | Cumple | N/A |
| Aplicación de exámenes de evaluación y retroalimentación | Cumple | N/A |



OBJETIVO

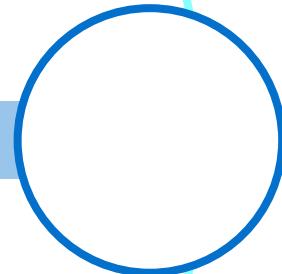


Lograr un mínimo del 90% en las evaluaciones aplicadas al personal

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---------|
| 97.2% | Cumple | x |

INDICADOR



Efectividad de evaluaciones en capacitaciones

Se enlistan las evaluaciones aplicadas y el porcentaje global obtenido en cada curso

1

2

3

4

Nombre de las capacitaciones

Control documental

Planes CAPA

Herramientas de calidad

Auditorías



Exámenes contestados

18

12

12

18



Evaluaciones satisfactorias

17

12

12

18



Evaluaciones insatisfactorias

1

0

0

0



Promedio de calificación

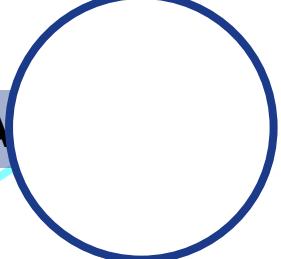
9.7

9.4

9.8

10

ESTRATEGIA



- ❑ Realizar presentaciones atractivas visualmente.
- ❑ Interactuar con los involucrados.
- ❑ Aclarar dudas antes, durante y después del curso.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|---------------|
| Incentivos al personal por evaluación satisfactoria | Cumple | N/A |
| Seguimiento y atención al personal a capacitar en todo momento | Cumple | N/A |



OBJETIVO

Revisar que se cumpla una satisfacción promedio mínima del 96% en los índices de calidad de los servicios.

INDICADOR



Resultados enero



Resultados febrero



Resultados marzo



Resultados trimestrales por servicio

ESTRATEGIA

- Analizar proceso de las diferentes áreas para detectar mejoras
- Seguimiento a planes CAPA
- Capacitaciones de valor agregado a las diferentes áreas

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|-----------|---------|
| 95.35% | No Cumple | X |

Comparativo resultados por mes

Se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre acorde a los servicios otorgados



| | PROM | | |
|--------------------------|------|----|----|
| Atracción de talento | 95 | 95 | |
| Estudios socioeconómicos | 88 | 98 | 90 |
| Transporte | 96 | | 96 |
| Servicio Especializado | 93 | | 93 |

| | PROM | | |
|--------------------------|------|----|------|
| Atracción de talento | 100 | 97 | 98.5 |
| Estudios socioeconómicos | 96 | 97 | 98 |
| Transporte | | | |
| Servicio Especializado | | | |

| | PROM | | |
|--------------------------|------|----|-----|
| Atracción de talento | 90 | 98 | 94 |
| Estudios socioeconómicos | 100 | | 100 |
| Transporte | 93 | | 93 |
| Servicio Especializado | 95 | | 95 |

| | PROM | | |
|--------------------------|-------|--|--|
| Atracción de talento | 95.83 | | |
| Estudios socioeconómicos | 96.3 | | |
| Transporte | 94.5 | | |
| Servicio Especializado | 94 | | |

GRAL.
95.35





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---------|---|
| Pronta respuesta a la atención de desviaciones. | Cumple | Se da seguimiento con los involucrados |
| Seguimiento a planes CAPA | Cumple | Se realizan inspecciones a las diferentes áreas |



Atender el 100% de las quejas y no conformidades recibidas en un plazo máximo de 48 horas.

OBJETIVO

INDICADOR

ESTRATEGIA

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---------|
| 134% | Cumple | X |

**Efectividad
100%**

- 04/02/2025
- Fecha de atención:
- 06/02/2025
- Diferencia: 0

**Efectividad
100%**

- 04/02/2025
- Fecha de atención:
- 06/02/2025
- Diferencia: 0

**Efectividad
100%**

- 28/01/2025
- Fecha de atención:
- 30/01/2025
- Diferencia: 0

**Efectividad
100%**

- 28/01/2025
- Fecha de atención:
- 30/01/2025
- Diferencia: 0

**Efectividad
150%**

- Fecha reportada:
- 28/01/2025
- Fecha de atención:
- 29/01/2025
- Diferencia: -1

**Efectividad
150%**

- Fecha reportada:
- 28/01/2025
- Fecha de atención:
- 29/01/2025
- Diferencia: -1

**Efectividad
100%**

- Fecha reportada:
- 28/01/2025
- Fecha de atención:
- 30/01/2025
- Diferencia: 0

**Efectividad
150%**

- Fecha reportada:
- 28/01/2025
- Fecha de atención:
- 29/01/2025
- Diferencia: -1

Acercamiento con las áreas para detectar deficiencias, y corregir de manera preventiva

EFFECTIVIDAD ATENCIÓN DE NO CONFORMIDADES

EFFECTIVIDAD GENERAL PROMEDIO: 119%

Quality Service



Atender el 100% de las quejas y no conformidades recibidas en un plazo máximo de 48 horas.

OBJETIVO

INDICADOR

ESTRATEGIA

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---------|
| 134% | Cumple | X |

EFECTIVIDAD ATENCIÓN DE QUEJAS

PROMEDIO GENERAL
DE EFECIVIDAD:
150%



EFECTIVIDAD 150%
Reportada: 08/01/2025
Atendida: 09/01/2025
Diferencia: -1



EFECTIVIDAD 100%
Reportada: 09/04/2025
Atendida: 11/04/2025
Diferencia: 0



EFECTIVIDAD 200%
Reportada: 20/03/2025
Atendida: 20/03/2025
Diferencia: -2



EFECTIVIDAD 100%
Reportada: 09/04/2025
Atendida: 11/04/2025
Diferencia: 0



EFECTIVIDAD 200%
Reportada: 20/03/2025
Atendida: 20/03/2025
Diferencia: -2



- Acercamiento con atención al cliente para seguimiento a encuestas de satisfacción y necesidades de los clientes.





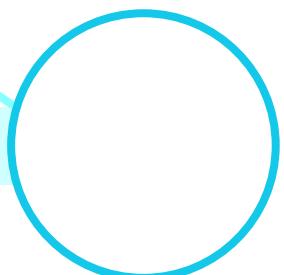
EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---------|--|
| Acercamiento con atención al cliente respecto a nuestros clientes | Cumple | N/A |
| Acercamiento con los líderes de área para detectar necesidades | Cumple | Se modificaron 2 formatos para optimización de procesos. |

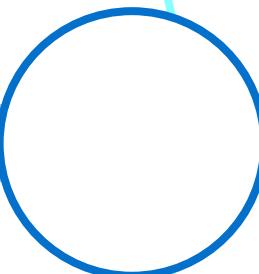


OBJETIVO



Completar la digitalización y centralización de toda la documentación del SGC

INDICADOR



ESTRATEGIA



- ❑ Desarrollar procedimiento y generar capacitaciones de uso de firmas digitales
- ❑ Llevar a cabo la etapa 2



CENTRALIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL SGC

ETAPA 1: PRIMER TRIMESTRE

ETAPA 2

Digitalización de firmas y marca de agua en las mismas para evitar mal uso.



ETAPA 1

Obtener las firmas de todo el personal para digitalización.



ETAPA 3

Desarrollar catálogo de firmas de la empresa.

ETAPA 4

Realizar pruebas para definir el método de trabajar el SGC en digital.



ETAPA 5

Realizar procedimiento de buenas prácticas de documentación



Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---------|
| 100% | Cumple | |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|---|
| Digitalizar las firmas del personal | Cumple | Se trabajó con soporte TI |
| Hacer marca de agua en las firmas | Cumple | Se trabajó con soporte TI |
| Validar forma de firmar documentos oficiales | Cumple | Se establece adobe como paquetería de apoyo |

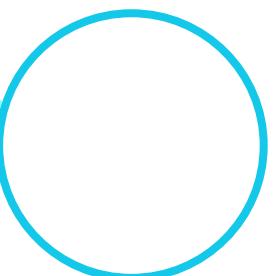




TI

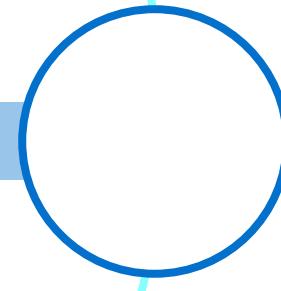


F3PNO-DIR-01.00

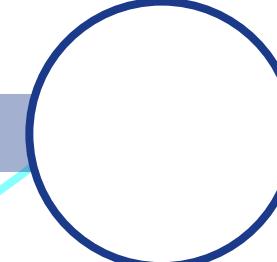
OBJETIVO

Desarrollar al 100% una base de datos de Recursos Humanos para guardar información personal del staff de manera digital.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 90% | No Cumple | x |

INDICADOR

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Identificar información que se guardara de manera digital
2. Desarrollar CRUD
3. Implementar HTML como CSS para un mejor rendimiento





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|--|
| Desarrollo Base de Datos | Cumple | |
| Desarrollo HTML y CRUD de la aplicación | Cumple | |
| Despliegue en Servidor | En proceso | Se aloja la aplicación en servidor sin embargo no se puede acceder de manera remota. Fecha compromiso 15 de abril 2025 |





Dashboard de Recursos Humanos

Visualiza y gestiona la información de tus empleados



4

TOTAL EMPLEADOS

Actualizado hoy



3

ÁREAS DE TRABAJO

Actualizado hoy

Exportar Datos

+ Nuevo Empleado



4

EMPRESAS REGISTRADAS

Actualizado hoy

Empleados Recientes

[Ver todos los empleados](#)

| EMPLEADO | ÁREA | FECHA DE INGRESO | ESTADO | ACCIONES |
|-------------------------------|------------|------------------|----------|----------|
| Juan Perez Martinez ID: 30 | Transporte | 05/03/2025 | Activo | |
| Hector jole Abel ID: 26 | Sistemas | 03/03/2025 | Inactivo | |
| David Perez Martinez | Sistemas | 03/03/2025 | Activo | |

F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Desarrollar al 100% una base de datos interactiva de transporte para generar reportes.

INDICADOR

100%

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Identificar procesos de Transporte
2. Desarrollar Base de datos
3. Implementar HTML como CSS para un mejor rendimiento

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 100% | Cumple |  x |





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|---------------|
| Realiza una revisión exhaustiva de los procesos y sistemas actuales para identificar áreas de mejora y eficiencia. | Cumple | |
| Investiga diferentes tecnologías y herramientas electrónicas que podrían mejorar los sistemas y procesos. | Cumple | |



QUALITY TRANSPORTE

REPORTE DE COMBUSTIBLE

PERÍODO DEL REPORTE: 2025-03-03 al 2025-03-31

| FECHA | VEHÍCULO | KM | LITROS | COSTO |
|------------|--------------|-----------|--------|--------|
| 03/03/2025 | NISSAN VERSA | 15,046.0 | 41.89 | \$0.00 |
| 04/03/2025 | NISSAN URVAN | 32,789.0 | 26.68 | \$0.00 |
| 04/03/2025 | NISSAN URVAN | 244,699.0 | 43.57 | \$0.00 |

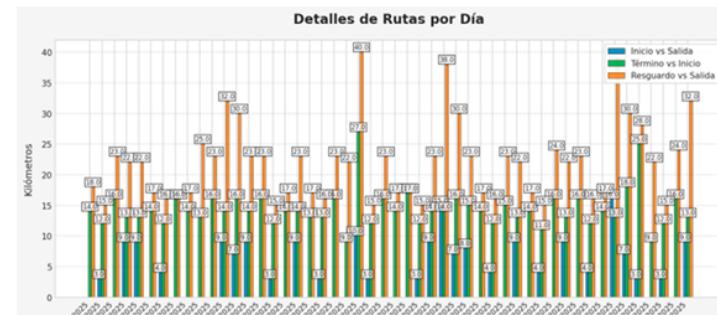
REPORTE DE RENDIMIENTO DE RUTAS

Vehículo: NISSAN URVAN 2023 - Placas: 81RD4L

Período: 2025-03-01 a 2025-03-28

Detalles de Rutas por Día

Comparativa de kilómetros entre puntos de control



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimos al 96%.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 89% | No cumple | x |

INDICADOR

91% •Zona centro

91% •Zona Norte

76% •Zona Bajío

ESTRATEGIA

1. Mejorar la comunicación
2. Recopilar retroalimentación.
3. Resolver Problemas.
4. Monitorear y analizar los resultados.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--|---------|---------------|
| Implementar encuestas de satisfacción del cliente después de la prestación de servicios para recopilar comentarios y opiniones. | Cumple | |
| Realizar análisis periódicos de los datos recopilados para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar la experiencia del usuario | Cumple | |



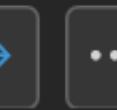
Resultados de las Encuestas de Satisfacción Interna - Análisis por Zona



ivan.cruz@qsmex.com

Para david.martinez@qsmex.com; diego.salas@qsmex.com

CC ana.martinez@qsmex.com



viernes 04/04



F1PNO-CA-06.01 Encuesta TI GENERAL ZC.pdf

44 KB



F1PNO-CA-06.01 Encuesta TI ZB.pdf

42 KB



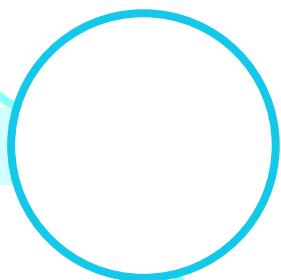
F1PNO-CA-06.01 Encuesta TI ZN.pdf



Espero que se encuentren bien.

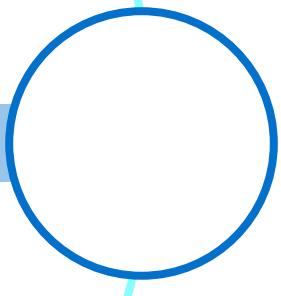
El motivo del correo es para compartir los resultados de las encuestas de satisfacción interna que se aplicaron a su área en nuestras tres zonas (zona norte, centro y bajío). A continuación, detallo las puntuaciones obtenidas en cada una de las zonas:

- **Zona Bajío:** 76 puntos
- **Zona Centro:** 91 puntos
- **Zona Norte:** 91 puntos

OBJETIVO

Desarrollar un sistema de control de asistencias de personal staff mediante los códigos de barras de las credenciales

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 50% | No cumple | x |

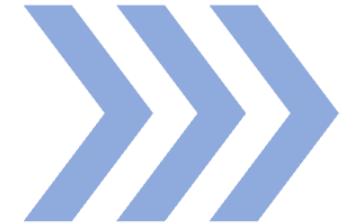
INDICADOR

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Implementación de PHP
2. Desarrollar tablas específicas para su relación con ID
3. Implementar HTML como CSS para un mejor rendimiento





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad | Estatus | Observaciones |
|----------------------------|-----------|---|
| Programación base de Datos | Cumple | |
| Programación HTML | Cumple | |
| Programación Biométrica | No cumple | Se procede a la investigación enlazar datos biométricos |



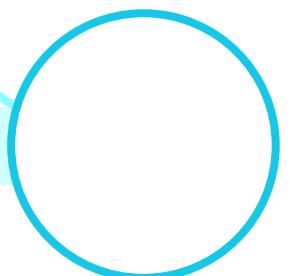


Usuarios

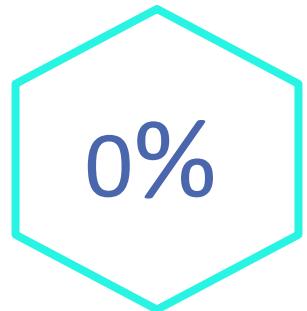
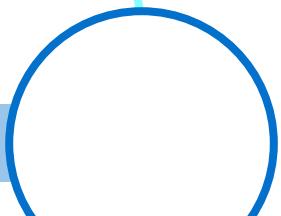
[Copy](#) [Excel](#) [CSV](#) [PDF](#)

| Opciones | Código | Nombres | Área | Fecha Hora | A |
|-------------------------------------|--------|---------|--------------------------|---------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-01-31 21:01:03 | En |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-01-31 21:01:06 | Sa |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-01-31 21:01:43 | En |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-01-31 21:08:33 | Sa |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-01-31 21:08:38 | En |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-02-02 18:15:54 | Sa |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2020-02-02 18:16:00 | En |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2025-01-12 11:04:21 | Sa |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2025-01-12 11:20:31 | En |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 789 | CARLOS | Estudios Socioeconómicos | 2025-01-12 11:20:39 | Sa |
| Opciones | Código | Nombres | Área | Fecha Hora | A |

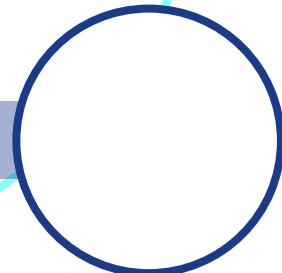
Mostrando 1 a 10 de 20 registros

OBJETIVO

Desarrollar al 60% un sistema de tickets para resolver incidencias de manera digital

INDICADOR

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Implementar un Login dinámico para cada usuario
2. Desarrollo con HTML y PHPMYadmin
3. Implementación del Programa.
4. Mejora Continua.

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---------|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 0% | No cumple | x |





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--------------------------|------------------|---------------|
| Esquema aplicación | No cumple | |
| Desarrollo base de Datos | No cumple | |
| Programación HTML | No cumple | |



OBJETIVO

Dar al personal de staff 1 capacitación relacionada con la optimización de procesos o manejo de software y hardware

INDICADOR

100%

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Planificación detallada de la capacitación
2. Detectar por medio de bitácoras los errores mas persistentes
3. Investigar y analizar del tema a tratar en la capacitación

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 100% | Cumple |  |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad | Estatus | Observaciones |
|--------------------------|---------|---------------|
| Función de la aplicación | Cumple | |
| Manejo de errores | Cumple | |
| Capacitación a personal | Cumple | |





**FORMATO
LISTA DE ASISTENCIA**

Área: RH

Curso/
Evento: Capacitación Quality Transporte VI-9.5
Instructor: Diego Ivan Salas Mendoza Fecha: 31/03/2025
Lugar: Oficina de TI Hora: 9:00am

| NOMBRE | PUESTO | AREA | FIRMA |
|-----------------------------|-----------|------------|-------|
| Diego Ivan Salas Mendoza | Beano | TI | |
| Hector Omar Ramera Escalona | Consultor | Transporte | |
| David Martinez Salinas | TI | TI | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

TRANSPORTE



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Capacitar al personal en cursos de manejo para realizar actividades de la empresa

INDICADOR

Se realiza la capacitación a 3 personas Carlos Rojas, Marco Téllez y Santiago Gomez en 4 Sábados diferentes obteniendo un 58.33% de asistencia

ESTRATEGIA

Se otorgaron las clases con diferentes escenarios de conducción

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|-----------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 58.33 % | No Cumple |  |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---------|--|
| Realizar un calendario de pruebas de manejo con el personal involucrado | Cumple | Se envió el calendario vía correo, pero el personal no se presentó a todas las pruebas |
| | | |
| | | |



OBJETIVO

Diseñar un plan de capacitación referente a mecánica general, manejo a la defensiva y actualizar los cambios en el reglamento de transito

| Estatus de cumplimiento | | | |
|-------------------------|---------------|---------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor | |
| 66.66% | Cumple | | X |

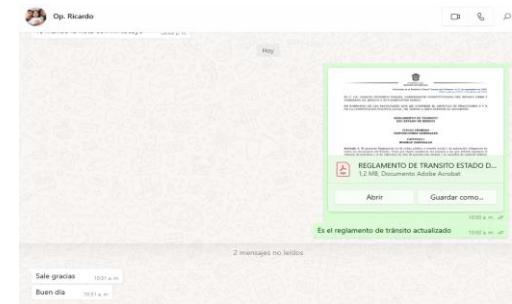
INDICADOR



Agendar capacitación para manejo a la defensiva con operadores

ESTRATEGIA

|  QUALITY SERVICE <small>ESTANDAR DE SERVICIO</small> | FORMATO LISTA DE ASISTENCIA | Área: RH Código: FO-RH-05 Revisión: 00 | |
|--|--|--|--------------------|
| Curso/ Evento: <u>Mecanica Basica</u> Instructor: <u>Hector Garcia</u> Lugar: <u>Sala De Juntas</u> | | Fecha: <u>14/01/23</u> Hora: <u>9:18:00</u> | |
| NOMBRE | PUESTO | ÁREA | FIRMA |
| <u>Maria Edna Sarmiento Flores</u> | <u>CHOFER</u> | <u>TRANSPORTE</u> | <u>[Signature]</u> |
| <u>Eduardo Gómez H.</u> | <u>CHOFER</u> | <u>TRANSPORTE</u> | <u>[Signature]</u> |
| <u>Luis Angel Jimenez G.</u> | <u>Chofer</u> | <u>transporte</u> | <u>[Signature]</u> |
| <u>Ricardo Rodriguez M.</u> | <u>Chofer</u> | <u>Transporte</u> | <u>[Signature]</u> |
| | | | |
| | | | |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|-------------------------|
| Se realizo presentación de curso de manejo a la defensiva | Cumple | |
| Agendar capacitación de manejo a la defensiva | En proceso | Pendiente agendar fecha |
| | | |



OBJETIVO

Establecer un control permanente de licencias de conducir

INDICADOR

Control de licencias de conducir del personal que utiliza las unidades

| OPERADOR | NUMERO DE LICENCIA | VIGENCI | DIAS DE VENCIMIENTO | EXPEDICION DE LICENCI | UBICACIÓN | OBSERVACIONES |
|-----------------------------------|--------------------|------------|---------------------|-----------------------|-----------|-------------------------------------|
| RODRIGUEZ RICARDO MIRANDA | AB6366 | 25/08/2027 | 876 | GUERRERO | METEPEC | |
| LUIS ANGEL JIMENEZ ENRIQUEZ | 520000110752 | 11/09/2025 | 163 | ESTADO DE MEXICO | METEPEC | |
| ROMERO ESCALONA HECTOR OMAR | 480000257463 | 13/04/2025 | 12 | ESTADO DE MEXICO | METEPEC | |
| TORRES REYES AXEL JONATHAN | CC2763 | 18/03/2027 | 716 | JUCHITAN | METEPEC | LICENCIA NO ENCONTRADA EN LA PAGINA |
| GARCIA MARTINEZ ARIADNA GUADALUPE | DP8234 | 16/03/2028 | 1080 | JUCHITAN | METEPEC | LICENCIA NO ENCONTRADA EN LA PAGINA |
| PEREZ FABELA ARIEL | DY5093 | 20/12/2028 | 1359 | JUCHITAN | METEPEC | LICENCIA NO ENCONTRADA EN LA PAGINA |
| FLORES JAIMES PALOMA AIRET | ED8591 | 15/07/2029 | 1566 | JUCHITAN | METEPEC | LICENCIA NO ENCONTRADA EN LA PAGINA |
| OVANDO GIL ADRIAN | 000001128885 | 11/10/2025 | 193 | ESTADO DE MEXICO | METEPEC | |
| MONTERO REYES LUZ MARIA | DU9306 | 21/08/2026 | 507 | JUCHITAN | METEPEC | LICENCIA NO ENCONTRADA EN LA PAGINA |
| MARTINEZ VALDEZ EDGAR ANTONIO | 27100889807 | 08/09/2027 | 890 | ESTADO DE COAHUILA | SALTILO | |
| VELAZQUEZ RAMOS OSCAR HERIBERTO | 14200005290 | 08/05/2028 | 1133 | ESTADO DE COAHUILA | SALTILO | |
| ALMARAZ ALEJANDRO HORACIO | 13101332247 | 16/05/2027 | 775 | ESTADO DE COAHUILA | SALTILO | |
| MALDONADO REYNA TOMAS | 13121439359 | 08/01/2026 | 282 | ESTADO DE COAHUILA | SALTILO | |

ESTRATEGIA

Se realiza un control en Excel del personal que utiliza las unidades especificando la fecha de vigencia

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 100 % | Cumple |    |





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|---------|---------------|
| Continuar con el control de las licencias para asegurar la vigencia de las mismas | Cumple | |
| | | |
| | | |



OBJETIVO

Desarrollar un control de certificación de unidades físico-mecánicas para asegurar su operación

INDICADOR

Se genera un control en Excel para la verificación de las condiciones físico-mecánicas de las unidades y poder realizar las reparaciones correspondientes

ESTRATEGIA

Realizar una revisión de condiciones físico-mecánicas de las unidades de forma mensual

Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus | Medidor |
|------------|---------|---------|
| 100% | Cumple | |



EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|---|
| Realizar la integración en el SGC del formato de la revisión física mecánica de las unidades. | En proceso | Pendiente enviar formato al área de calidad |
| | | |
| | | |



OBJETIVO

Asegurar toda la información de la nueva plataforma de transporte y mantener su actualización y control

INDICADOR

Capturar toda la información en la nueva plataforma de transporte

Vehículo
URVAN (2016) – PAP525B

Kilómetros en Salida

Kilómetros Inicio de Ruta

Kilómetros al Término

Kilómetros en Resguardo

Últimas 5 rutas de este vehículo

Ruta ID: 1461
Fecha: Thu, 27 Mar 2025 00:00:00 GMT
Km Salida: 293666.00
Km Inicio: 293683.00
Km Término: 293693.00
Km Resguardo: 293713.00

Ruta ID: 1252
Fecha: Fri, 21 Mar 2025 00:00:00 GMT
Km Salida: 293646.00
Km Inicio: 293646.00
Km Término: 293656.00
Km Resguardo: 293666.00

ESTRATEGIA

Realizar la captura de la información en la nueva plataforma de transporte

| Estatus de cumplimiento | | |
|-------------------------|---------|--|
| Porcentaje | Estatus | Medidor |
| 76.92% | Cumple | X X X |

REPORTE DE RENDIMIENTO DE RUTAS

Vehículo: NISSAN VERSA 2023 - Placas: RCW623D

Periodo: 2025-02-01 a 2025-02-28

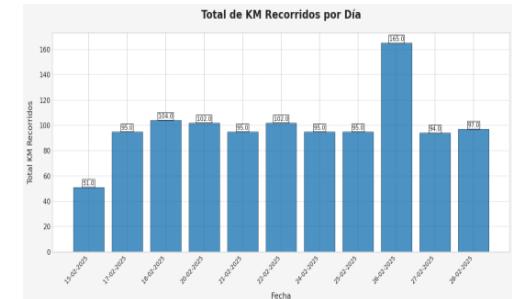
Detalles de Rutas por Día

Comparativa de kilómetros entre puntos de control



Total de KM Recorridos por Día

Distancia total recorrida en cada fecha





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad | Estatus | Observaciones |
|---|------------|---------------|
| Realizar la captura de la información a la nueva plataforma de transporte | En proceso | |
| | | |
| | | |





**QUALITY
SERVICE**

