

# INDICADORES DE DESEMPEÑO

## PRIMER TRIMESTRE 2024



# **COMERCIAL Y OPERACIONES / CENTRO-BAJÍO-NORTE**





OBJETIVO

Incrementar la facturación total en un 10 %  
vs 2023

| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor                                       |
| 100 %                   | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>✓</div></div> |



INDICADOR

| Trimestre          | Prom.<br>Facturación | Meta 2024       |
|--------------------|----------------------|-----------------|
|                    |                      | \$ 7,270,943.00 |
| 1er Trimestre 2023 | \$7,303,109.33       |                 |
|                    | 100.4%               |                 |



ESTRATEGIA

1. Combinar promociones, productos o servicios.  
2. Servicios o demostraciones gratuitas.  
3. Segmentar prospectos meta en grupos (por giro).  
4. Desarrollar programa de referidos.





# Incrementar la facturación total en un 10 % vs 2023

| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor                                       |
| 95 %                    | Cumple  | <div><div></div><div>✓</div><div></div></div> |



| Mes          | Facturación    | % Incremento (10%) | Meta           |
|--------------|----------------|--------------------|----------------|
| 2023         | \$6,993,123.00 | \$699,312.30       | \$7,692,435.30 |
| Enero 2024   | \$7,415,279.00 | 96%                |                |
| Febrero 2024 | \$7,587,464.00 | 99%                |                |
| Marzo 2024   | \$6,906,585.00 | 90%                |                |
|              |                | 95%                |                |





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus   | Observaciones  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> |  |
| Desarrollo de campañas promocionales de los diferentes servicios.  | Cumple  | A través de promociones se han logrado concretar cierres de ventas para el servicio de ESES.                     |
| Prospección con clientes no activos de Q.S.  | Cumple  | Tendencia positiva, se recuperaron clientes con servicios inactivos.   |
| Prospección a través de bases de datos nacionales.   | En proceso  | A través de esta estrategia no se han logrado cierres comerciales; sin embargo, hay cotizaciones en proceso.     |
| Promoción en Marketing Web.  | Cumple  | A través de leads se han logrado cierres de ventas, como <b>AXA, YANFENG, TVA, Operadora R4, IG, entre otros</b> |
| Herramienta para conocimiento del posicionamiento de la competencia en campañas digitales <b>SEMrush</b> | En proceso  | Mejora de posicionamiento, mayor alcance en búsqueda digital   |





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre






| Actividad  | Estatus   | Observaciones  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> |  |
| Desarrollo de Cross selling con los clientes activos.  | Cumple  | A través de la venta cruzada se han concretado servicios alternos; sin embargo, no en el rubro de “In plant en RRHH”, se ha caracterizado el servicio de <b>Atracción de Talento</b> . |
| Proceso de fidelización de clientes.   | Cumple  | Tendencia positiva, se recuperaron clientes con servicios inactivos “ <b>Intercarton</b> ”   |
| Prospección en campo   | En proceso  | Se desarrollo proceso de prospección en campo, sin embargo, no se ha concretado servicios nuevos, se consiguió la incorporación a asaciones industriales                               |
| Continuar con el posicionamiento web orgánico a través del MKT Web (página web, uso de WhatsApp Business), aumentar las publicaciones en redes sociales de nuestros servicios. | En proceso  | A través del posicionamiento orgánico (sin costo), se ha aumentado el tráfico y visitas en nuestra página web, lo que ha permitido mayor interés en los servicios.                     |



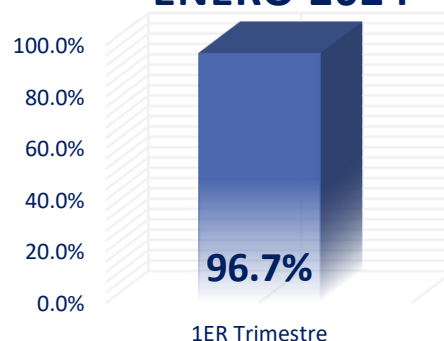
## OBJETIVO

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)Eses y d)Psicometría

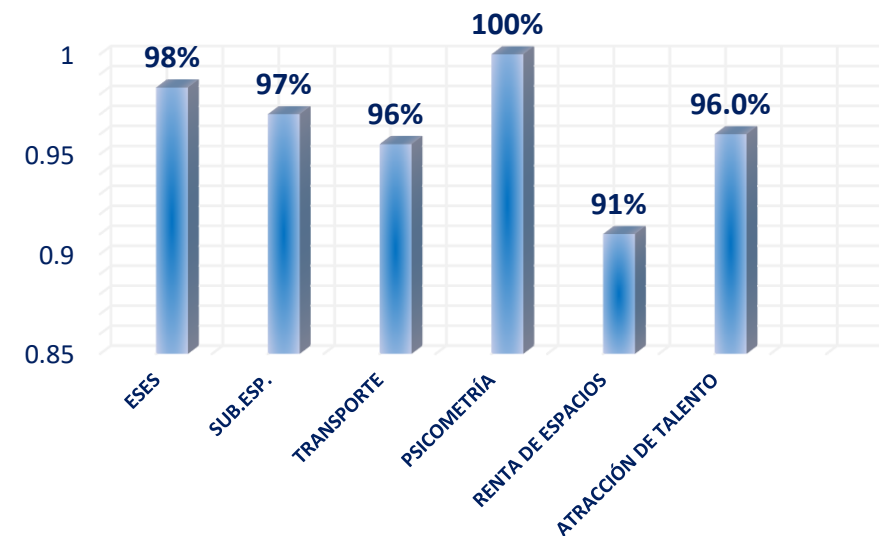
| Estatus de cumplimiento |         |   |   |   |
|-------------------------|---------|---|---|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor   |   |   |
| 100 %                   | Cumple  |  |  |  |

## INDICADOR

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ENERO 2024



### INDICE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO 2024



## ESTRATEGIA

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

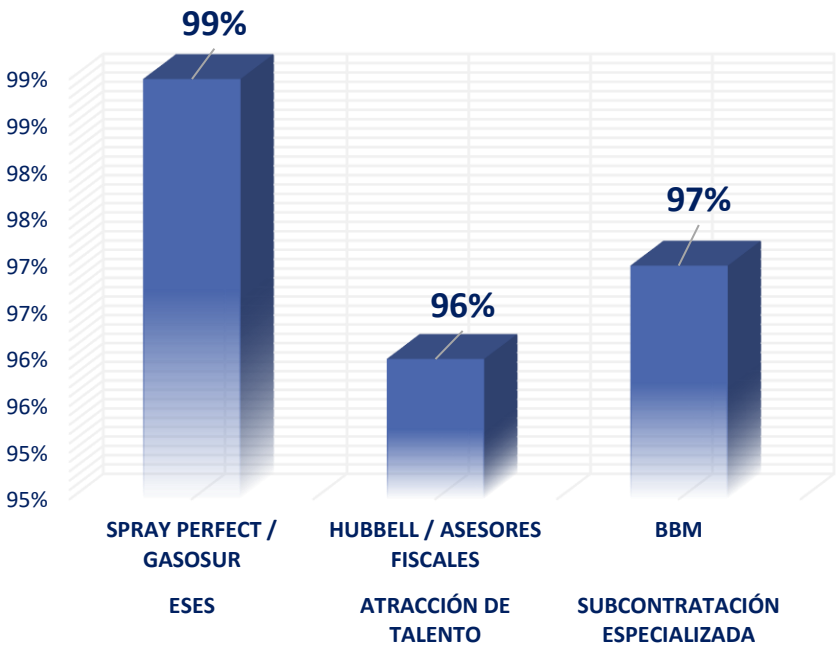




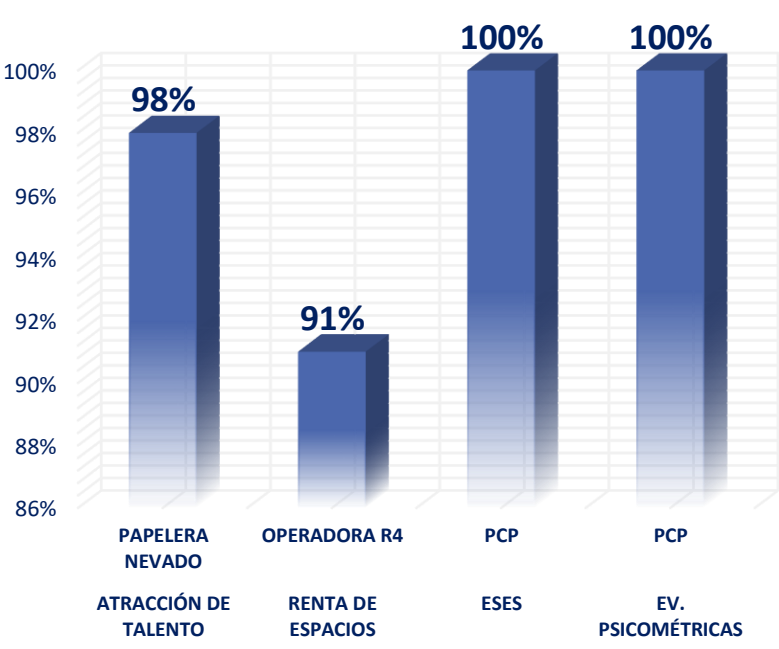
# Lograr en un 96% el índice de satisfacción del cliente

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

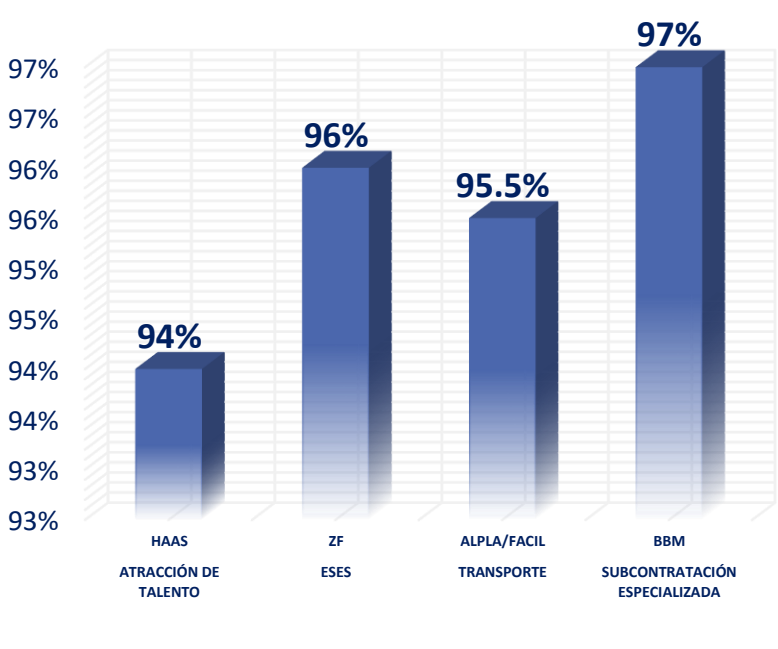
ENERO 2024



FEBRERO 2024



MARZO 2024







# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus   | Observaciones   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> |   |
| Revisión de quejas con el área correspondiente.  | Cumple  | Se levantó el plan de acción de quejas de los clientes <b>Turtle</b> .  |
| 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. |





Lograr al 100 % la actualización de expedientes activos VS Head Count de nómina

| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor                                       |
| 98.82 %                 | Cumple  | <div><div></div><div>✓</div><div></div></div> |



| <u>TRIMESTRE</u> | <u>TOTAL DE EXPEDIENTES</u> | <u>EXPEDIENTES COMPLETOS</u> | <u>PENDIENTES</u> | <u>% ALCANZADO</u> |
|------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1º trimestre     | 167                         | 165                          | 2                 | 98.82%             |



- ❑ Desarrollo de digitalización de Expedientes en One Drive en el segundo trimestre del año 2024.
- ❑ Seguimiento semanal de actualización de expedientes por parte del área comercial.



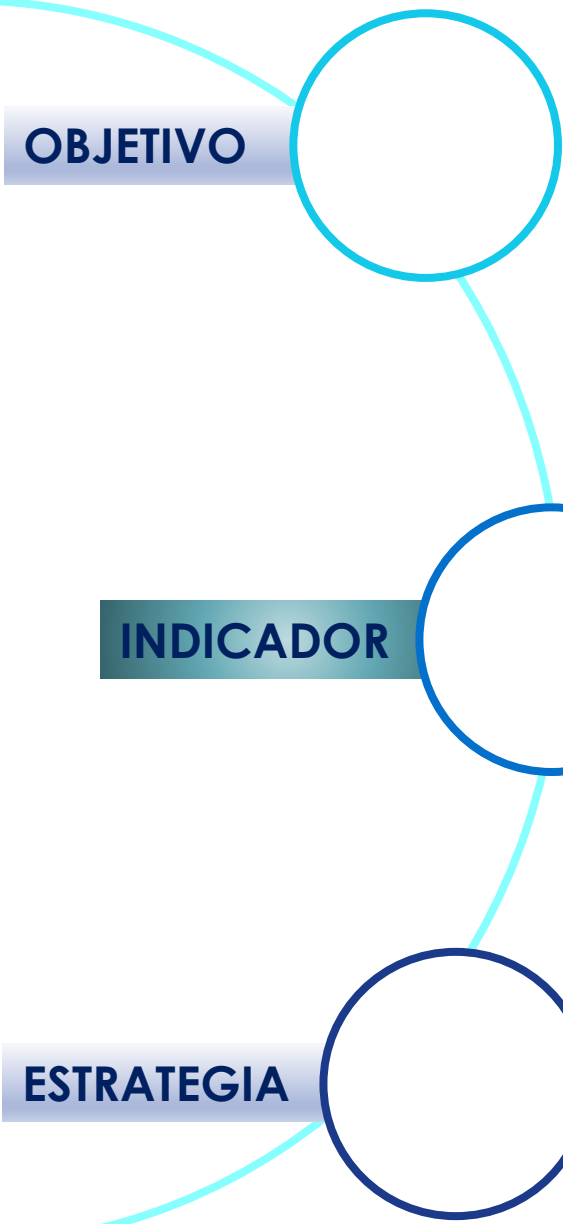


# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus   | Observaciones  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> |  |
| Programación de asistencia a las unidades con colaboradores para actualización de la información del expediente. | Cumple  | Se logró recuperar el 100 % de CSF a través de acercamiento con los empleados; se integra la participación del área de finanzas. |
| Concentrado de expedientes y revisiones constantes de cada unidad por consultor.                                 | Cumple  | Se asignaron las cuentas – (clientes) por consultor de acuerdo con el volumen del head count.                                    |
| Seguimiento a base control de expedientes con apoyo del área comercial.  | Cumple  | Se mantiene la actualización a través de One Drive, se integra la participación del área comercial.                              |
| Se desarrollo en conjunto con el área comercial un proceso de revisión y seguimiento semanal                     | Cumple  | Se da como resultado la materialidad de la especialización   |





# Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

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

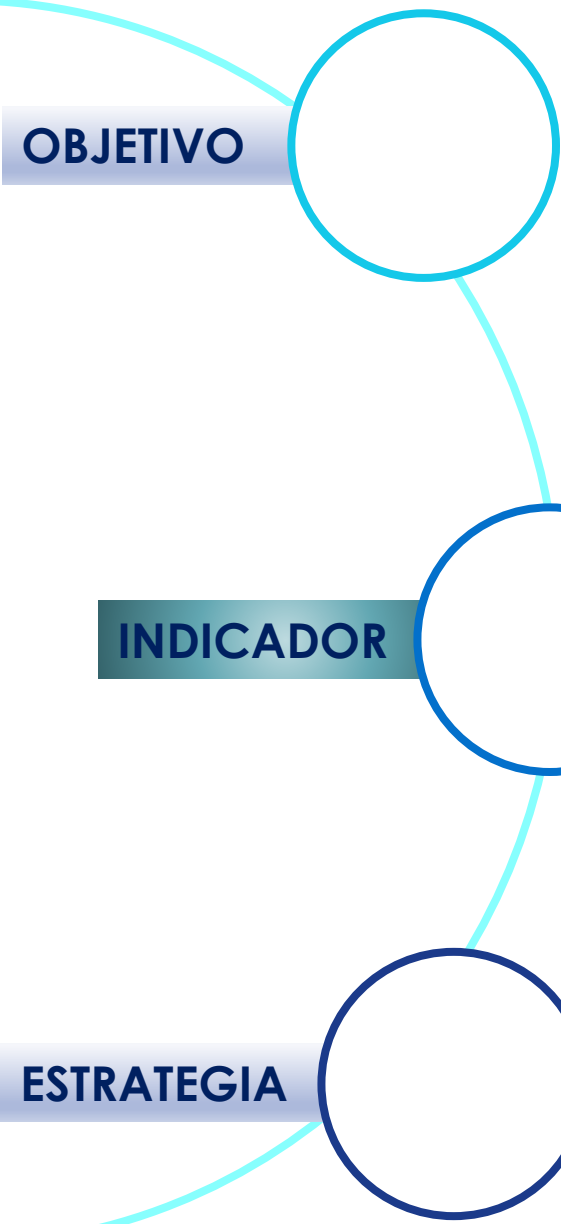
a) Psicometría, b) Socioeconómicos, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos VS órdenes de servicio solicitadas.

## A) Psicometría (5 días de entrega)

| SERVICIO DE PSICOMETRÍA |   |      |      | TRIMESTRE     | DÍAS DE ENTREGA | CUMPLIMINETO |
|-------------------------|---|------|------|---------------|-----------------|--------------|
|                         |   |      |      | 1er Trimestre | 2.30            | 217%         |
| ENERO                   | 6 | 0    | 1.8  |               |                 |              |
| FEBRERO                 | 7 | 4    | 3.1  |               |                 |              |
| MARZO                   | 3 | 0    | 2.0  |               |                 |              |
| DÍAS DE ENTREGA         |   | 1.33 | 2.30 |               |                 |              |
|                         |   | 217% |      |               |                 |              |

- ☐ Plan de desarrollo del personal de Operaciones en el área de Psicometría, se capacita en pruebas del área laboral y uso de software.





# Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

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

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

## A) Estudios Socioeconómicos (5 días de entrega)

| SERVICIO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS 1ER TRIMESTRE 2024 |      |
|---|------|
| CLIENTES VARIOS   |      |
| TOTAL DE ESTUDIOS                                       | 494  |
| ESES ENTREGADOS   | 259  |
| ESES CANCELADOS POR EL CLIENTE                          | 234  |
| ESES SIN AGENDAR  | 0    |
| ESES EN CAPTURA   | 1    |
| DIAS DE ENTREGA   | 4.00 |
| 125%  |      |

| Trimestre     | Dias de Entrega | Cumplimiento |
|---------------|-----------------|--------------|
| 1er Trimestre | 4               | 125%         |

☐ Desarrollo de formación de investigadores internos para proceso en campo a través de becarios.







# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus  | Observaciones   |
|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cumple</b></li><li>• <b>En proceso</b></li><li>• <b>No cumple</b></li></ul> |   |
| Desarrollo de investigadores internos                            | <b>Cumple</b>  | Se capacito al equipo de ESEs para desarr0llo de aplicación de estudios en campo.   |
| Desarrollo de cartera de investigadores foráneos                 | <b>En proceso</b>  | No se ha logrado contar con una cartera de investigadores foráneos por cuestión de costos.  |
| Sistematización de formatos                                      | <b>Cumple</b>  | Se automatizó formato en plataforma <b>FORMS</b> para optimizar tiempos.  |
| Desarrollo y capacitación del área de operaciones en psicometría | <b>Cumple</b>  | Se capacito a los consultores en la aplicación, calificación e interpretación en baterías psicométricas                             |
| Capacitación Externa en el área laboral                          | <b>Cumple</b>  | Luz Maria Montero capacito al equipo de operaciones en las pruebas de <b>Cleaver, EDO, Figs, IPV, Nego, Bip, Lusher y Competea.</b> |



## Lograr los tiempos de cobertura de vacantes por su tipo vs. días de cobertura establecidos en procedimiento

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

## SERVICIO DE ATRACCIÓN DE TALENTO

| TIPO DE VACANTE     | SALARY | HOURLY |
|---------------------|--------|--------|
| DÍAS DEL PERIODO    | 90     | 90     |
| ÓRDENES DE SERVICIO | 22     | 41     |
| OS CUBIERTAS        | 17     | 29     |
| OS PENDIENTES       | 5      | 12     |
| DÍAS DE COBERTURA   | 7.5    | 6      |
| META (DÍAS)         | 15     | 7      |
|                     | 200%   | 116%   |

## Vacantes Cubiertas

| No. Vacantes Salary | No. Vacantes Hourly |
|---------------------|---------------------|
| 28                  | 157                 |

**PROMEDIO GENERAL = 158%**

- ❑ Mantenimiento de publicaciones digitales
- ❑ Mantenimiento de trabajo de campo





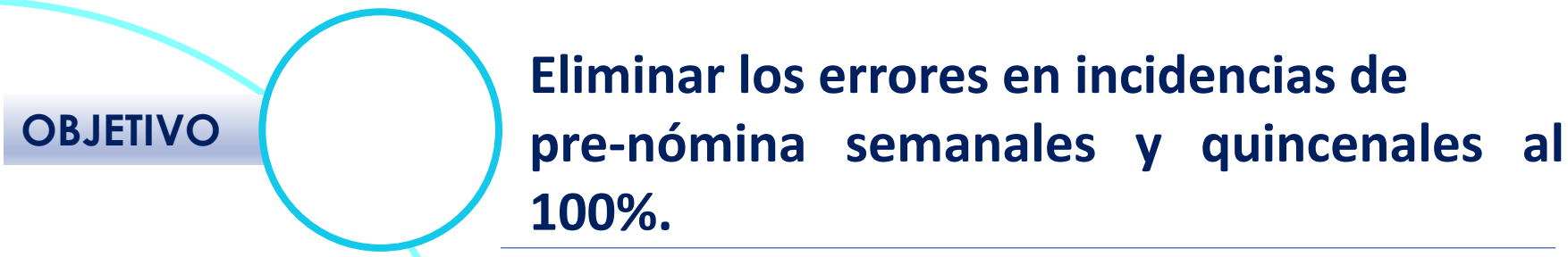


# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus   | Observaciones  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</li></ul> |  |
| Acercamiento y visita con el cliente.  | Cumple  | Desarrollo de plan de reuniones en conjunto con clientes para afinar perfiles. |
| Hacer uso de la información que se obtiene durante la actividad de atracción de talento. | Cumple  | Desarrollo de benchmarking para facilitar el proceso contra mercado.           |
| Difusión masiva de vacantes por su tipo y actualización de medios de reclutamiento.      | Cumple  | Seguimiento a proceso de redes sociales.                                       |
| Desarrollo de entrevistas por competencias técnicas y operativas                         | Cumple  | Plan de capacitación al equipo operativo                                       |





| Estatus de cumplimiento |         |         |
|-------------------------|---------|---------|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor |
| 80 %                    | Cumple  |         |

| TRIMESTRE    | AÑO       | NÚM. DE NÓMINAS | NÚM. DE ERRORES | % ALCANZADO |
|--------------|-----------|-----------------|-----------------|-------------|
| 1º TRIMESTRE | SEMANAL   | 13              | 1               | 76%         |
|              | QUINCENAL | 6               | 1               | 83%         |



- ☐ Sistematización de proceso de revisión a través de formatos en Excel.





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus   | Observaciones  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> |  |
| Calendarización de recepción de incidencias.   | Cumple  | Garantiza el envío de pre-nóminas al equipo de finanzas en tiempo y forma. |
| Revisión de incidencias en conjunto con gerencia y envío al cliente para visto bueno y liberación. | Cumple  | Elimina la causa del error, ya que se valida a través de la pre-nomina.    |
| Anticipación para la elaboración del proceso de nómina.  | Cumple  | Comunicación con el cliente  |

**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  |  |  |  |

| <u>EMPRESA</u> | <u>NÚM. DE VACANTES</u> | <u>NÚM. DE REPOSICIONES</u> | <u>% ALCANZADO</u> | <u>PUESTO</u>   |
|----------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------|
| EKAZER         | 4                       | 1                           | 100%               | ENFERMERO       |
| STELLANTIS TAP | 13                      | 1                           | 100%               | MÉDICO DE TURNO |
|                |                         | 1                           | 100%               | ENFERMERA       |
| SEG AUTOMOTIVE | 21                      | 4                           | 100%               | AUX. ALMACÉN    |
| HITCHINER      | 13                      | 1                           | 100%               | LIMPIEZA        |
| TOTAL          | 25                      | 8                           | 100%               |                 |

- ❑ 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 de entrevistas post-salida.





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | 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  | Eficiente 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



## OBJETIVO

Reducir los montos pendientes de facturar al 98%

### Estatus de cumplimiento

Porcentaje

Estatus

Medidor

12.72%

No  
Cumple

X



## INDICADOR

| Periodo       | Promedio Facturación | Monto Pendiente de Facturar | % Pendiente de Facturación | Observaciones |
|---------------|----------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------|
| 1er Trimestre | \$ 7,179,329         | \$ 912,908                  | 12.72%                     | No Cumple     |

\*\* Los \$912,908 representa facturación pendiente de emisión del año 2023

## ESTRATEGIA

1. Seguimiento de liberación de Orden de Compra
2. Seguimiento de las incidencias generadas en los servicios especializados.
3. Seguimiento al calendario de facturación.
4. Revisión de servicios vendidos en el mes para facturación
5. Monitorear los saldos de las PO's para solicitar la renovación con anticipación.







## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre



| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
| Seguimiento a liberación de orden de compra de los clientes                                    | • En proceso  | Proceso continuo de la la emisión de OP del cliente SEG Automotive.                       |
| Solicitar órdenes de compra, dentro de los primeros 5 días del mes, para poder generar factura | • En proceso  | Se ha implementado el seguimiento de OC's de Stellantis incluso antes de terminar el mes. |
| Revisión de incidencias con Representante de Stellantis  | En proceso  | Revisión con equipo de operaciones y comercial.   |



## OBJETIVO

Lograr el pago oportuno de las cuotas obrero – patronales de IMSS / INFONAVIT manteniendo 0 diferencias entre SUA – IDSE

### Estatus de cumplimiento

| Porcent<br>aje | Estatus | Medidor |  |   |
|----------------|---------|---------|--|---|
| 100%           | Cumple  |         |  | X |

## INDICADOR

| Periodo 2024   | Monto Diferencia | Cumplimiento | Motivo |
|----------------|------------------|--------------|--------|
| 1er. Trimestre | \$ -             | SI           |        |

## ESTRATEGIA

- Revisar lo emitido por el SUA contra la emisión IMSS y validar que sea lo correcto, posteriormente realizar confronta lo emitido vs lo pagado.
- Revisión del personal acreditado en página INFONAVIT.
- Validar la autenticidad de las incapacidades presentadas, para minimizar el riesgo de diferencias.





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
| Solicitud de incapacidades a los clientes de maquila de nómina, para disminuir riesgo de diferencias en IMSS | <ul style="list-style-type: none"><li>En proceso</li></ul>  | Validación Constante  |
| Las altas y bajas, así como las modificaciones de salarios las deben proporcionar en tiempo y forma.         | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li></ul>  | La actividad es continua y se ha cumplido en operaciones y staff. |
| Revisión del personal acreditado en página INFONAVIT.  | <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li></ul>  | La actividad es continua.   |



## OBJETIVO

Lograr la cobranza mínima del 90% respecto al saldo vencido de cartera de clientes

## Estatus de cumplimiento

| Porcentaje | Estatus   | Medidor |  |  |
|------------|-----------|---------|--|--|
| 41%        | No Cumple | X       |  |  |

## INDICADOR

|                             | 4to Cuatrimestre |              |              | Promedio Trimestral |
|-----------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------------|
|                             | oct-23           | nov-23       | dic-23       |                     |
| <b>Cartera Vencida</b>      | \$ 16,235,339    | \$ 8,223,455 | \$ 5,493,228 | \$ 9,984,008        |
| <b>Cobranza</b>             | \$ 5,832,514     | \$ 5,310,363 | \$ 1,265,019 | \$ 4,135,965        |
| <b>Cobranza Anticipados</b> | \$ 2,019,342     | \$ 2,790,060 | \$ 1,211,049 | \$ 2,006,817        |
| <b>Total Cobranza</b>       | \$ 7,851,856     | \$ 8,100,422 | \$ 2,476,068 | \$ 6,142,782        |
| <b>% Cobranza</b>           | 36%              | 65%          | 23%          | 41%                 |
| <b>% Cobros Anticipados</b> | 12%              | 34%          | 22%          | 20%                 |
| <b>% Cobranza Total</b>     | 48%              | 99%          | 45%          | 62%                 |

## ESTRATEGIA

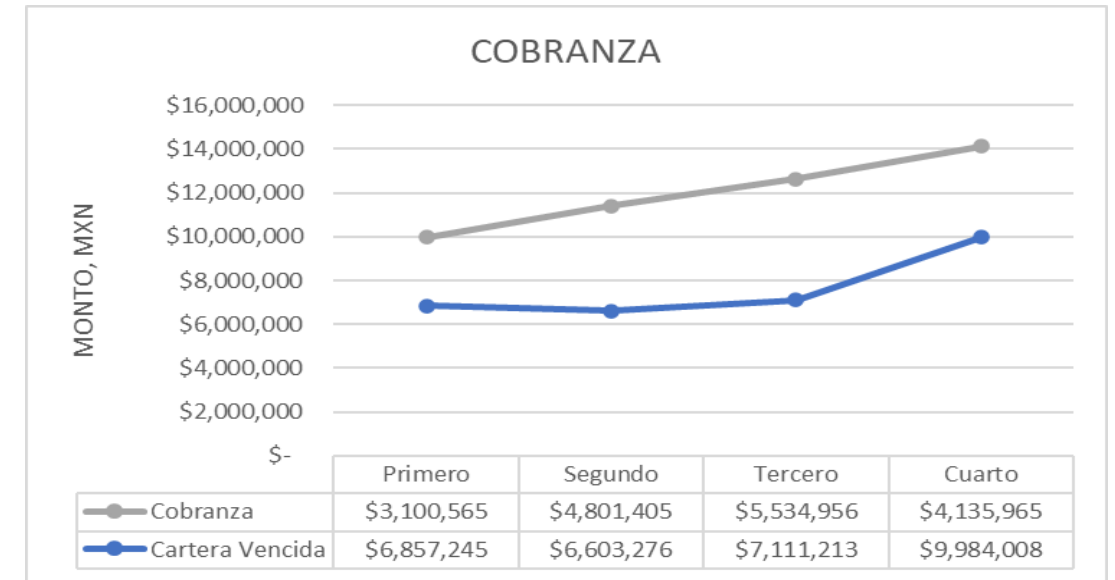
- Anticipar la facturación (En los clientes que aplique)
- Detener dispersiones de nómina en caso de servicios especializados.
- Parametrizar en sistema comercial la generación de facturas condicionado a que el cliente este al corriente en pagos.





# Comparativo Cuatrimestral

|                             | TRIMESTRE           |                     |                    |                     |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
|                             | Primero             | Segundo             | Tercero            | Cuarto              |
| <b>Cartera Vencida</b>      | <b>\$ 6,857,245</b> | <b>\$ 6,603,276</b> | <b>\$7,111,213</b> | <b>\$ 9,984,008</b> |
| <b>Cobranza</b>             | <b>\$ 3,100,565</b> | <b>\$ 4,801,405</b> | <b>\$5,534,956</b> | <b>\$ 4,135,965</b> |
| <b>Anticipados</b>          | <b>\$ 2,651,101</b> | <b>\$ 2,885,008</b> | <b>\$3,761,109</b> | <b>\$ 2,006,817</b> |
| <b>Total Cobranza</b>       | <b>\$ 5,751,666</b> | <b>\$ 7,686,413</b> | <b>\$9,296,065</b> | <b>\$ 6,142,782</b> |
| <b>% Cobranza</b>           | <b>45%</b>          | <b>73%</b>          | <b>78%</b>         | <b>41%</b>          |
| <b>% Cobros Anticipados</b> | <b>39%</b>          | <b>44%</b>          | <b>53%</b>         | <b>20%</b>          |
| <b>% Cobranza Total</b>     | <b>84%</b>          | <b>116%</b>         | <b>131%</b>        | <b>62%</b>          |





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre



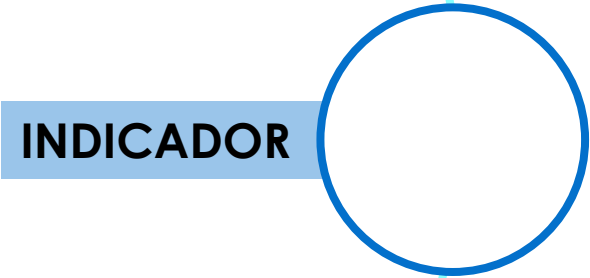
| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</li></ul> | Observaciones  |
|--|---|--|
| Seguimiento preciso a clientes morosos                 | En proceso  | Reforzar con estados de cuenta semanales                                   |
| Soporte del área comercial para intervenir en cobranza | En proceso  | Existió la intervención del área comercial para generar órdenes de compra. |
| Visita a instalaciones de clientes morosos (comercial) | Cumple  | Visita a cliente SEG   |



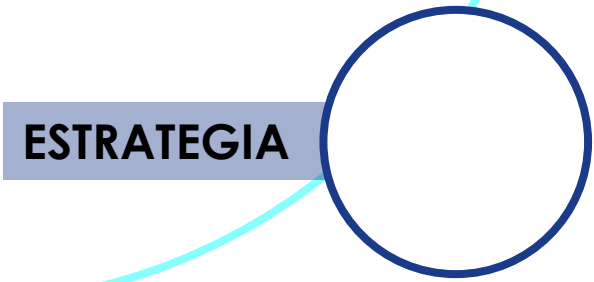


Disminuir 80% el saldo de la cuenta de deudores diversos respecto al mes inmediato anterior

| Estatus de cumplimiento |         |         |  |   |
|-------------------------|---------|---------|--|---|
| Porcent aje             | Estatus | Medidor |  |   |
| 100%                    | Cumple  |         |  | X |



| Razón social                 | Deudores<br>Diversos 2023 | 1er<br>Trimestre | 2do<br>Trimestre | 3er<br>Trimestre | 4to<br>Trimestre |
|------------------------------|---------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1) Mexbanking                | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
| 2) In Web Training           | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
| 3) Quality Service           | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
| 4) Soluciones Empresariales  | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
| 5) Calidad en Transportación | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
|                              |                           |                  |                  |                  |                  |
| TOTALES                      | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
|                              |                           |                  |                  |                  |                  |
| INCREMENTO/DECREMENTO (MXN)  | \$ -                      | \$ -             | \$ -             | \$ -             | \$ -             |
| INCREMENTO/DECREMENTO (%)    | 0                         | 0%               | 0%               | 0%               | 0%               |



- Apego a las políticas de comprobación de gastos en máximo 5 días
- Evitar gastos no deducibles
- Comprobación de cajas chicas de manera oportuna







## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
| Autorizaciones directivas para pagos sin comprobante fiscal y/o cotizaciones     | En Proceso  | Envío correo sobre lineamientos   |
| Las cajas chicas se revisan los comprobantes para garantizar comprobación fiscal | Cumple  | Filtro del supervisor contable  |
| Comprobación por terceros  | Cumple  | Buscamos la comprobación de los gastos que no son deducibles por medio de IKL |





# Recursos Humanos



## OBJETIVO

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

### Estatus de cumplimiento

| Porcentaje     | Estatus          | Medidor  |
|----------------|------------------|--|
| <b>78.58 %</b> | <b>No Cumple</b> |  <b>x</b>  |

✓ 1er Trimestre = 78.58 %

## INDICADOR

| Posiciones                | Tiempo de cobertura | Tiempo real de cobertura | # Vacantes | % Cobertura |
|---------------------------|---------------------|--------------------------|------------|-------------|
| Administrativos           | <b>12</b>           | 12                       | 3          | 100%        |
| Operativos especializados | <b>7</b>            | 11                       | 7          | 57.15%      |


## ESTRATEGIA

- Considerar candidatos para desarrollo y capacitación específicamente para conductores vehiculares.
- Proceso continuo de atracción de talento para las vacantes operativas.





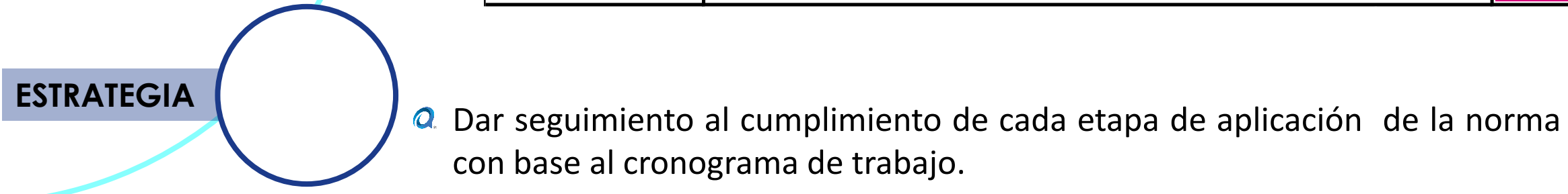
## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
|  Generar intercambio de cartera con los sitios específicos de cobertura (Saltillo). | No cumple   | Las empresas de transportes de Saltillo no cuentan con una cartera de candidatos viables. |



| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor                                       |
| 100 %                   | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>X</div></div> |

| NOMo35 / Etapas de ejecución |   | Porcentaje avance |
|------------------------------|---|-------------------|
| 1er Etapa / 1er trimestre    | Creación, aprobación por dirección y difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales.                                  | <div></div> 25%   |
| 2da Etapa/ 2do trimestre     | Aplicación de cuestionarios, identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional. | <div></div> 50%   |
| 3er Etapa / 3er trimestre    | Medidas de prevención y acciones de control de los riesgos psicosociales, de la violencia laboral y promoción del entorno             | <div></div> 75%   |
| 4ta Etapa / 4to trimestre    | Seguimiento y verificación del procedimiento para la valuación de la conformidad del entorno organizacional                           | <div></div> 100%  |





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre

| Actividad  | Estatus   | Observaciones  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</li></ul> |  |
| Retomar las sesiones que se reprogramaron ( Rummy ). | No Cumple   | Mantener al personal aislado para evitar enfermedades virales por temporada. |



OBJETIVO

Concluir el desarrollo del plan de carrera del personal Staff, primer semestre 2024

| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcent aje             | Estatus | Medidor                                       |
| 100 %                   | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>X</div></div> |

INDICADOR

1er. Trimestre ⇒ 20%

| Plan de vida y carrera |   | Porcentaje avance |
|------------------------|---|-------------------|
| 4 to trimestre 2023    | Conclusión de plan de vida y carrera  | <div></div> 20%   |
| 2024                   | Desarrollo del plan de vida y carrera a través del impulso de competencias establecidas en la matriz de capacitación alineados con el PAC por perfil de puesto. | <div></div> 80%   |

ESTRATEGIA

- Seguimiento de plan de vida y carrera con base a las etapas establecidas para el desarrollo de personal.
- Cumplimiento de PAC alineado al plan de vida y carrera.

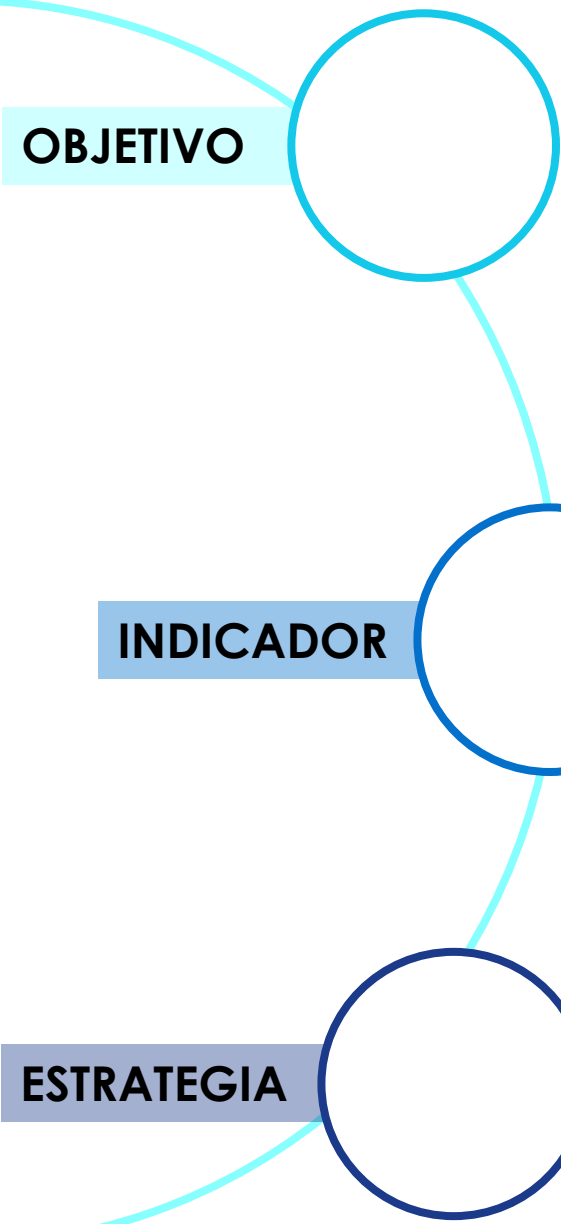






## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones                               |
|--|---|---|
| Programar sesión con dirección para liberación final de proyecto | Cumple  | Se realiza reunión con dirección para VoBo. |

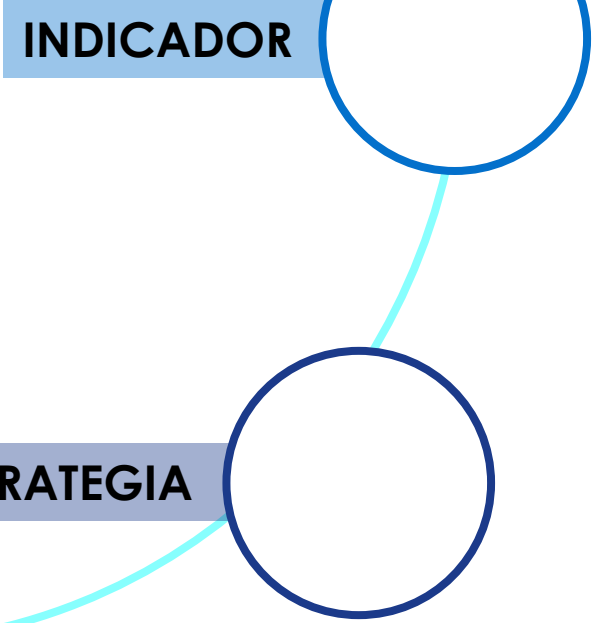


Cumplir al 90% el plan de capacitación interna.

| Estatus de cumplimiento |           |         |   |  |
|-------------------------|-----------|---------|---|--|
| Porcentaje              | Estatus   | Medidor |   |  |
| 75 %                    | No Cumple |         | X |  |

1er. Trimestre ⇒ 75 %

| Cursos Programados | Cursos Ejecutados | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|------------|
| 4                  | 3                 | 75         |



| CURSO                              | COMPETENCIA A DESARROLLAR  | DIRIGIDO A:                    | TIPO DE CURSO | AVANCE    | 2024  |         |       |
|------------------------------------|--|--------------------------------|---------------|-----------|-------|---------|-------|
|                                    |  |                                |               |           | ENERO | FEBRERO | MARZO |
| <u>"ACTUALIZACIÓN FISCAL 2024"</u> | IDENTIFICAR LOS CAMBIOS FISCALES QUE SE HAN REALIZADO                  | FINANZAS                       | EXTERNO       | PLANEADO  | 23    |         |       |
|                                    |  |                                |               | REALIZADO | R     |         |       |
| ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN             | DESARROLLAR HABILIDADES DE GRAMÁTICA Y PUNTUACIÓN                      | TODO EL PERSONAL               | INTERNO       | PLANEADO  |       | 23/29   |       |
|                                    |  |                                |               | REALIZADO |       | R       |       |
| "SOFTWARE DE PSICOMETRÍA"          | EMPLEAR EL SOFTWARE COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PSICOMÉTRICO          | OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS | INTERNO       | PLANEADO  |       |         | 15    |
|                                    |  |                                |               | REALIZADO |       |         | R     |
| "FORMACIÓN DE INSTRUCTORES"        | DESARROLLAR EL MANEJO DE GRUPOS, ELABORACIÓN DE MATERIALES DIDÁCTICOS. | FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS    | INTERNO       | PLANEADO  |       |         | 21/22 |
|                                    |  |                                |               | REALIZADO |       |         | RP    |

Buscar alternativas de capacitación gratuitas.





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

| Actividad   | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|---|---|---|
| Buscar cotizaciones de cursos que se adapten al presupuesto del programa vigente. | Cumple  | Se envían propuestas de cotizaciones de proveedores externos. |

**OBJETIVO**

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

**INDICADOR**

1er. Trimestre  $\Rightarrow$  0 %

**ESTRATEGIA**

### Estatus de cumplimiento

Porcentaje

Estatus

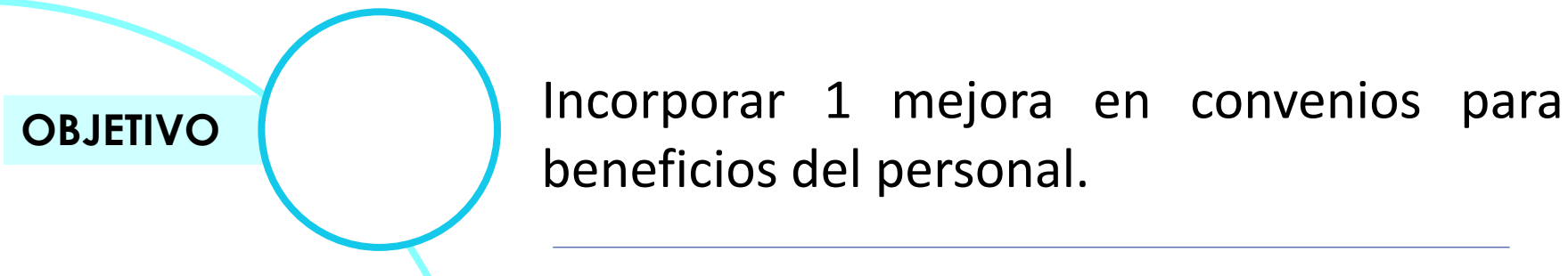
Medidor

0 %

**Cumple**

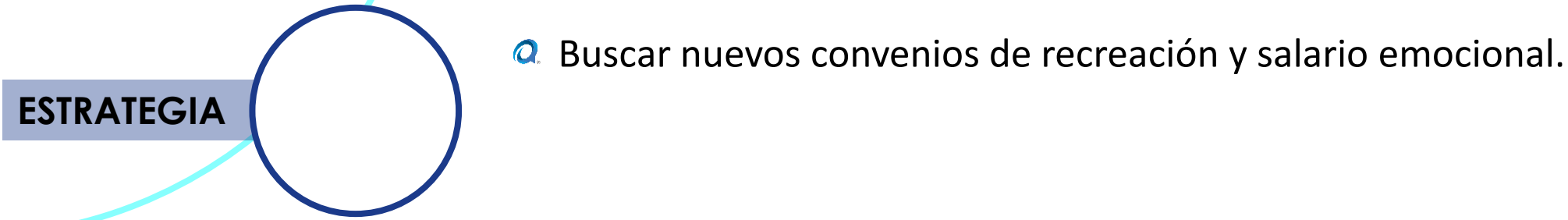
x





| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcent aje             | Estatus | Medidor                                       |
| 100 %                   | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>x</div></div> |

1er. Trimestre ⇒ 100 %



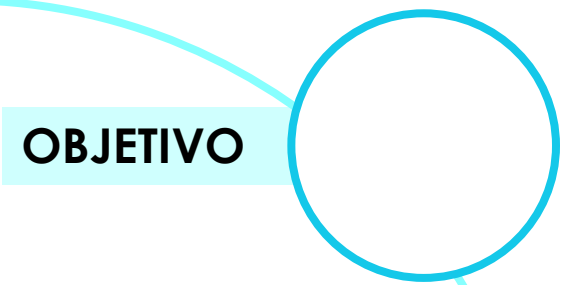


## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
| Buscar nuevos convenios empresariales (salud, educativos, recreativos, cupones y promociones). | Cumple  | Se busca convenio de descuentos adicionales con laboratorios CHOPO. |

# **CALIDAD Y GESTIÓN**

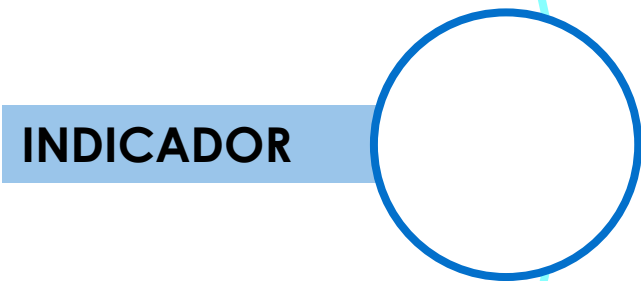




**OBJETIVO**

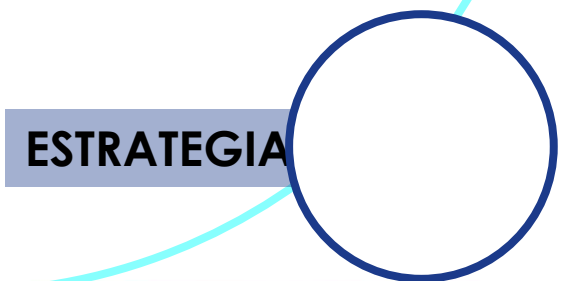
**Desarrollar e Impartir 3 capacitaciones en temas relevantes de ISO y Gestión de la Calidad.**

| Estatus de cumplimiento |              |         |  |  |
|-------------------------|--------------|---------|--|--|
| Porcent<br>aje          | Estatus      | Medidor |  |  |
| 33%                     | No<br>Cumple | X       |  |  |



**INDICADOR**

| Capacitación                                 | Fecha Programada | Fecha de Realización | Estatus   |
|--|------------------|----------------------|-----------|
| Plan de Emergencias y brigada multifuncional | 07-Mar-2024      | 07-Mar-2024          | Realizada |



**ESTRATEGIA**

- Generar plan de capacitación trimestral
- Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos
- Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje







## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
| Capacitar y actualizar al personal en temas nuevos de calidad        | En proceso  | Se está actualizando el SGC para definir el plan de capacitación. |
| Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos | En proceso  | Se está actualizando el SGC                                       |
| Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje                   | En proceso  | Se harán conforme al avance de los nuevos procedimientos          |

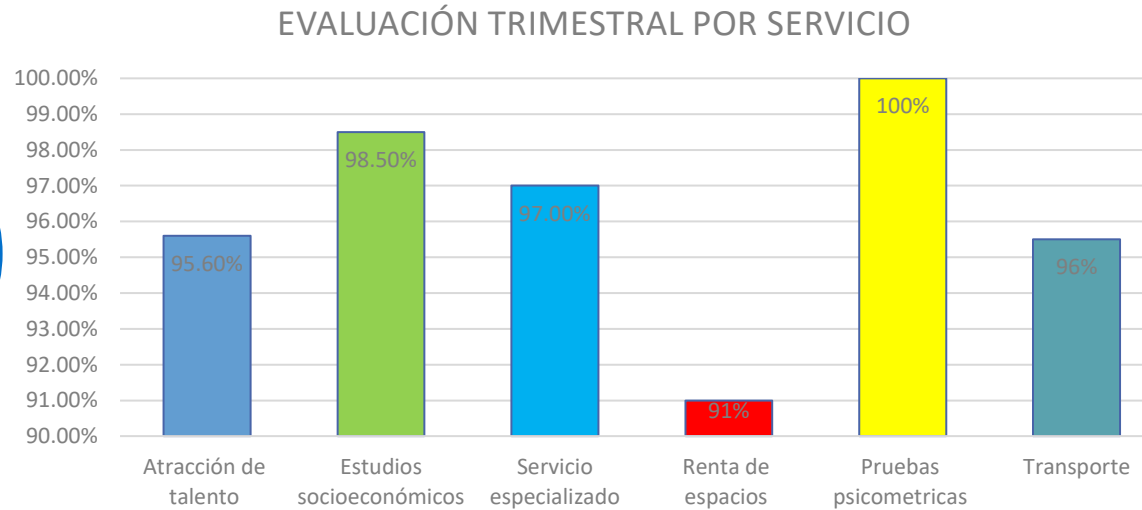


OBJETIVO

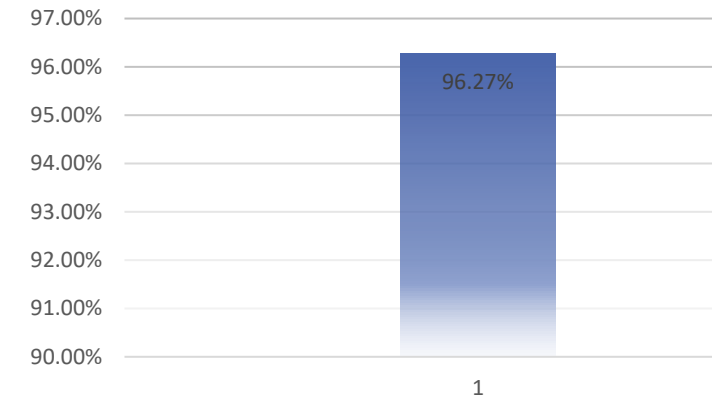
Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.

| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcent aje             | Estatus | Medidor                                       |
| 96.27%                  | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>X</div></div> |

INDICADOR



EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO



ESTRATEGIA

- Valorar la ponderación de las encuestas.
- Realizar reuniones para verificar las encuestas de satisfacción que no cumplan la ponderación.

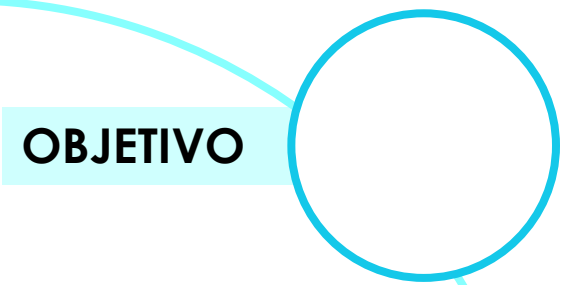




## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



| Actividad                              | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones   |
|--|---|---|
| Análisis de encuestas de satisfacción  | Cumple  | Se revisan las encuestas mes a mes                        |
| Realizar plan CAPA en casos aplicables | Cumple  | No hubo casos en donde se requiriera generar un plan CAPA |



**OBJETIVO**

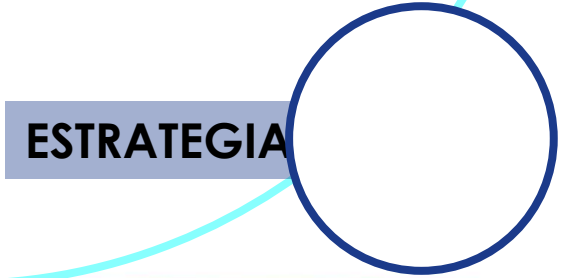
**Atender todas las quejas recibidas de los servicios para determinar su causa raíz al 100%.**

| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor                                       |
| 100%                    | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>X</div></div> |

**INDICADOR**

| Servicio   | Quejas Recibidas | Cliente | Acciones Generadas | Acciones Cerradas |
|------------|------------------|---------|--------------------|-------------------|
| Transporte | 1                | ALPLA   | En proceso         | N/A               |

| ORIGEN        | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO  |
|---------------|---|
| Cliente ALPLA | El operador de transporte se vio involucrado en una situación de conflicto con otra persona mientras realizaba la ruta de transporte con personal de ALPLA. |



**ESTRATEGIA**

- **Dirigir todas las quejas/No conformidades al área de calidad para seguimiento.**
- **Tener actualizado el listado de quejas y no conformidades**





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



| Actividad   | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones  |
|---|---|--|
| Capacitar al personal en plan CAPA  | Cumple  | Se capacito al personal cuando se elaboraban los planes de acción de la auditoría interna. |
| Dirigir todas las quejas/No conformidades al área de calidad para seguimiento | Cumple  | N/A  |
| Realizar un concentrado de quejas/no conformidades para mejor panorama        | Cumple  | Se actualizo y alimento el LT-CAL-04 "Listado de plan de acción"                           |



## OBJETIVO

Lograr el cumplimiento de actualización de procedimientos y formatos mínimo al 96%.

### Estatus de cumplimiento

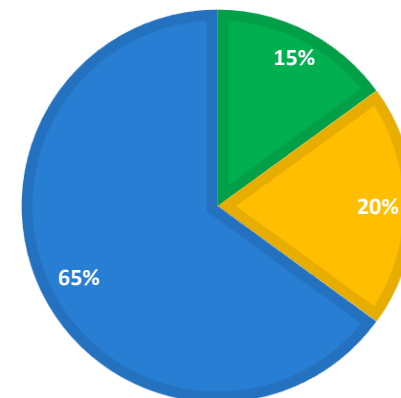
| Porcentaje | Estatus   | Medidor |  |  |
|------------|-----------|---------|--|--|
| 8.9%       | No Cumple | X       |  |  |

## INDICADOR

|                | Total | Actualizados | En revisión | Pendientes |
|----------------|-------|--------------|-------------|------------|
| Procedimientos | 20    | 3            | 4           | 13         |
| Formatos       | 249   | 17           | 0           | 232        |

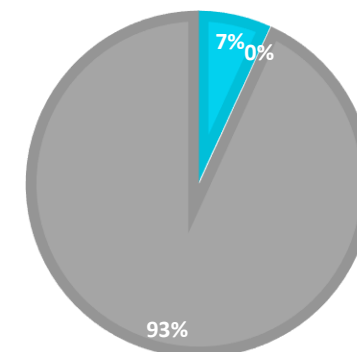
### ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

■ Actualizados ■ En revisión ■ Pendientes



### ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS

■ Actualizados ■ En revisión ■ Pendientes



## ESTRATEGIA

- Reestructurar el SGC con un enfoque lean.
- Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos
- Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones |
|--|---|---------------|
| Actualizar el SGC de acuerdo con los resultados de la auditoria. | En proceso  | N/A           |
| Orientar el SGC a la satisfacción del cliente                    | En proceso  | N/A           |
| Capacitar al personal en el SGC                                  | En proceso  | N/A           |

OBJETIVO

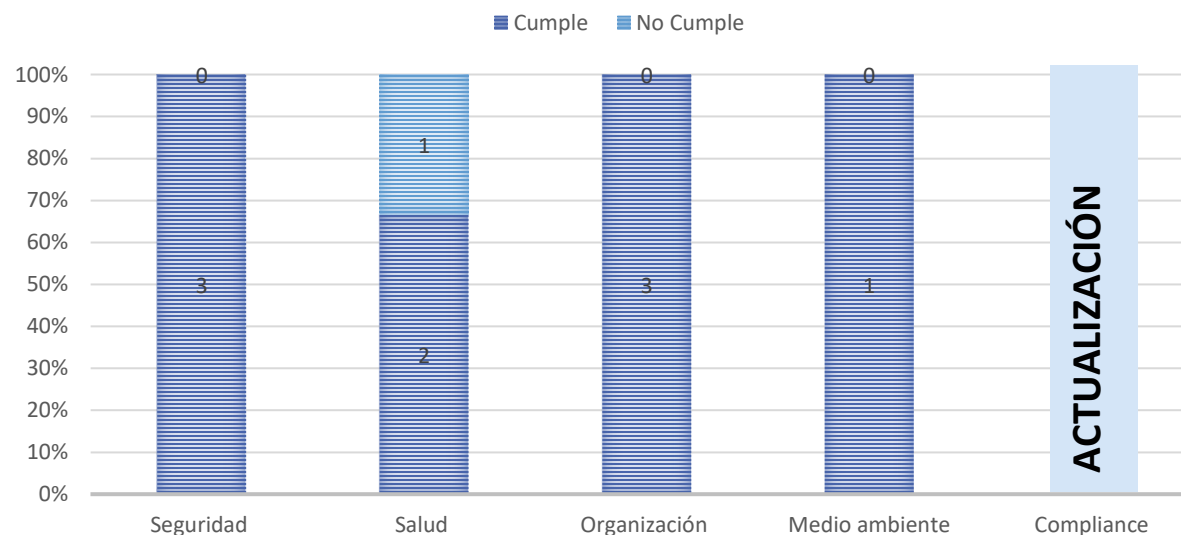
Cumplir con la normatividad en materia de seguridad en el trabajo, gestión ambiental y Compliance al 90%.

### Estatus de cumplimiento

| Porcent<br>aje | Estatus | Medidor |  |   |
|----------------|---------|---------|--|---|
| 90%            | Cumple  |         |  | X |

INDICADOR

### CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS



ESTRATEGIA

- Capacitar al personal de la brigada multifuncional
- Actualizarnos en la ISO Compliance
- Mantener el objetivo





|   |                      |
|---|----------------------|
| <b>Seguridad</b>  |                      |
| <b>Norma</b>  |                      |
| <u>NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condicion</u>   | SI                   |
| <u>es de seguridad.</u>   |                      |
| <u>NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.</u>                              | SI                   |
| <u>NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar.</u>  | SI                   |
| <b>Salud</b>  |                      |
| <b>Norma</b>  |                      |
| <u>NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.</u>   | <b>NO</b>            |
| <u>NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.</u>                                       | SI                   |
| <u>NOM-020-STPS-1994 Relativa a los medicamentos, materiales de curación y personal que presta los primeros auxilios en los centros de trabajo.</u> | SI                   |
| <b>Organización</b>   |                      |
| <b>Norma</b>  |                      |
| <u>NOM-019-STPS-2011, Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.</u>           | SI                   |
| <u>NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.</u>                 | SI                   |
| <b>Medio ambiente</b>   |                      |
| <b>Norma</b>  |                      |
| <u>ISO 14001:2015, Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso</u>   | <b>Si</b>            |
| <b>Compliance</b>   |                      |
| <b>Norma</b>  |                      |
| <u>ISO 19600:2014, Compliance management systems — Requirements with guidance for use</u>   | <b>Actualización</b> |



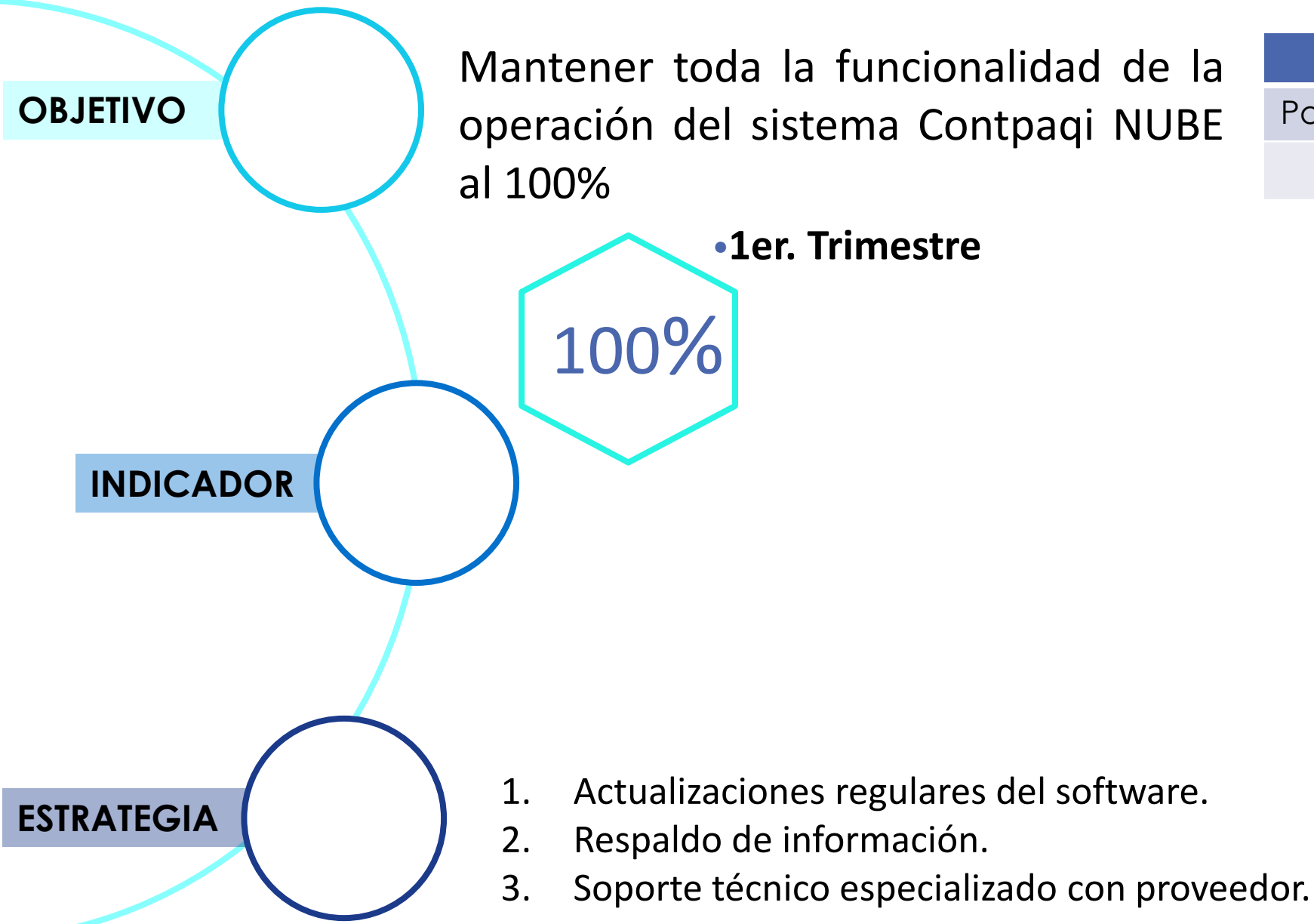
## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones       |
|--|---|---------------------|
| Generar plan de capacitación   | En proceso  | N/A                 |
| Informar constantemente al personal la importancia de cumplir con la normativa | En proceso  | Actividad constante |

TI





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





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad   | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones |
|---|---|---------------|
| Configuración y acceso al servidor virtual.   | cumple  | N/A           |
| Configuración de usuarios dentro del servidor   | cumple  | N/A           |
| Configurar por cada base de Datos los campos Extras requeridos para ordenes de servicio | cumple  | N/A           |



| Diccionario de referencia |             |      |
|---------------------------|-------------|------|
| Referencia                | Descripción | ID / |
| IAreferencias             |             | 313  |
| IAatiende                 |             | 314  |
| IAcondiciones             |             | 315  |
| IATipounidad              |             | 316  |
| IALugarSalida             |             | 317  |
| IALugarRegreso            |             | 318  |
| IADiasServicio            |             | 319  |
| IANumeroPersona           |             | 320  |
| IALocalidad               |             | 321  |
| IAZona                    |             | 322  |
| IAZonaSuc                 |             | 323  |
| AlEscolaridad             |             | 324  |
| AlRango                   |             | 325  |
| AlEstadoC                 |             | 326  |
| AlSexo                    |             | 327  |
| AlIdioma                  |             | 328  |
| AlSoftware                |             | 329  |
| AlExperiencia             |             | 330  |
| AlDYH                     |             | 331  |
| AlVACANTE                 |             | 332  |
| AlPrestaciones            |             | 333  |
| AlJornada                 |             | 334  |
| AlSueldo                  |             | 335  |
| AlPeriodicidad            |             | 336  |
| AlDiasP                   |             | 337  |
| AlFechal                  |             | 338  |
| AlTipoC                   |             | 339  |
| AlRESPONSABLE             |             | 340  |
| AlObservaciones           |             | 341  |
| AlEspecializacion         |             | 342  |

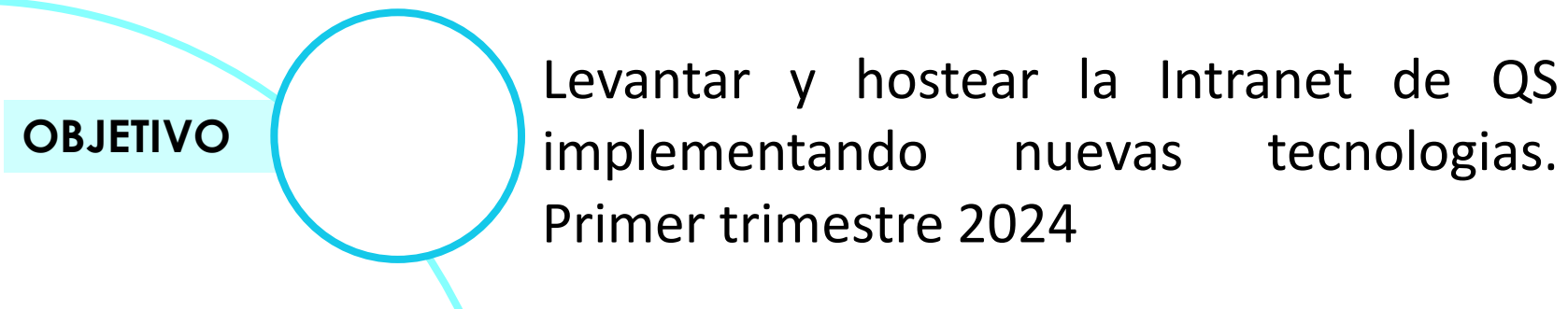
Propiedades

General | Campos | Parámetros | Folios | Partidas: Campos Extras | Avanzado | Seguridad | **Campos Extras** | Filtro por usuario

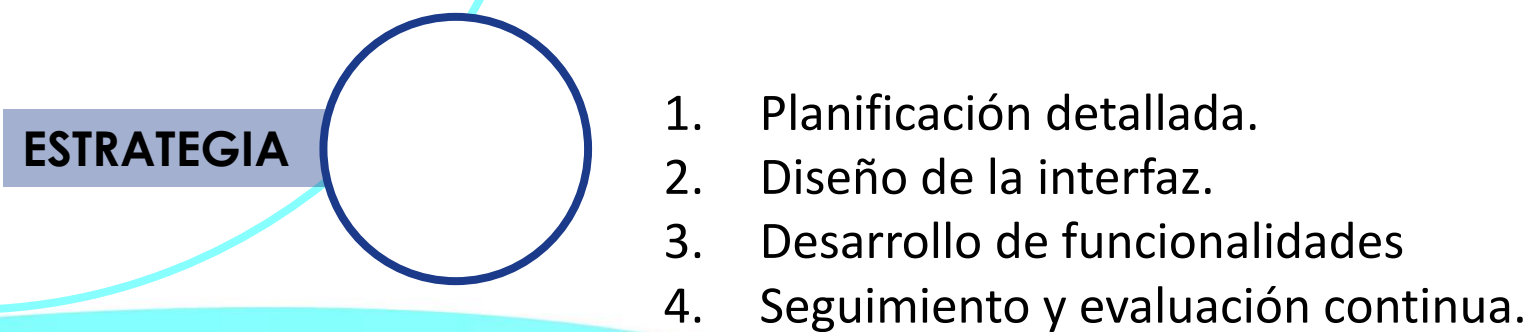
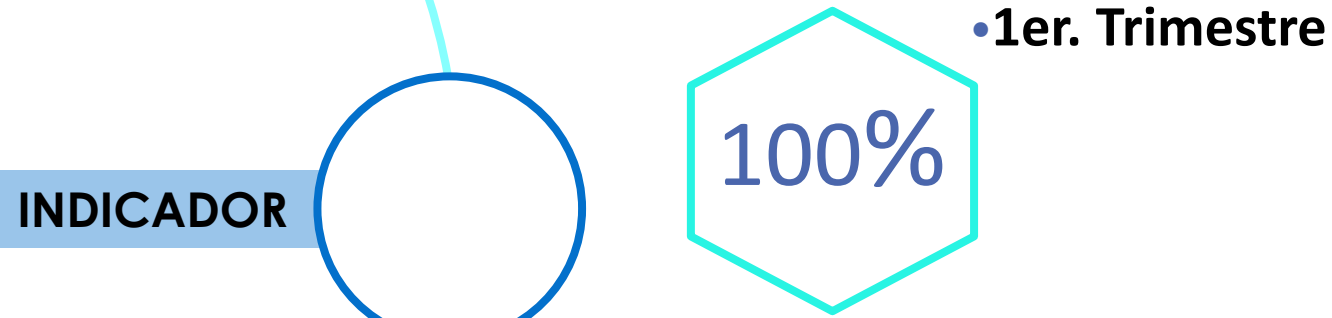
| Orden | Sección | Tipo  | Etiqueta               | Descripción |
|-------|---------|-------|------------------------|-------------|
| 1     |         | Texto | ESCOLARIDAD            |             |
| 2     |         | Texto | RANGO DE EDAD          |             |
| 3     |         | Texto | ESTADO CIVIL           |             |
| 4     |         | Texto | SEXO                   |             |
| 5     |         | Texto | IDIOMA REQUERIDO       |             |
| 6     |         | Texto | MANEJO DE SOFTWARE     |             |
| 7     |         | Texto | EXPERENCIA             |             |
| 8     |         | Texto | DÍAS y HORARIO DE E... |             |
| 9     |         | Texto | LUGAR DONDE SE CU...   |             |
| 10    |         | Texto | PRESTACIONES           |             |
| 11    |         | Texto | JORNADA DE TRABAJO     |             |
| 12    |         | Texto | SUELDO                 |             |
| 13    |         | Texto | PERIODICIDAD DE PAGO   |             |
| 14    |         | Texto | DÍAS DE PAGO           |             |
| 15    |         | Texto | FECHA DE INGRESO       |             |
| 16    |         | Texto | TIPO DE CONTRATACI...  |             |
| 17    |         | Texto | RESPONSABLE DE VA...   |             |
| 18    |         | Texto | OBSERVACIONES          |             |
| 19    |         | Texto | ESPECIALIZACION        |             |

Suprimir | Editar | Añadir

Cambiar Icono | Aceptar | Cancelar



| Estatus de cumplimiento |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| Porcentaje              | Estatus | Medidor                                       |
| 100%                    | Cumple  | <div><div></div><div></div><div>x</div></div> |



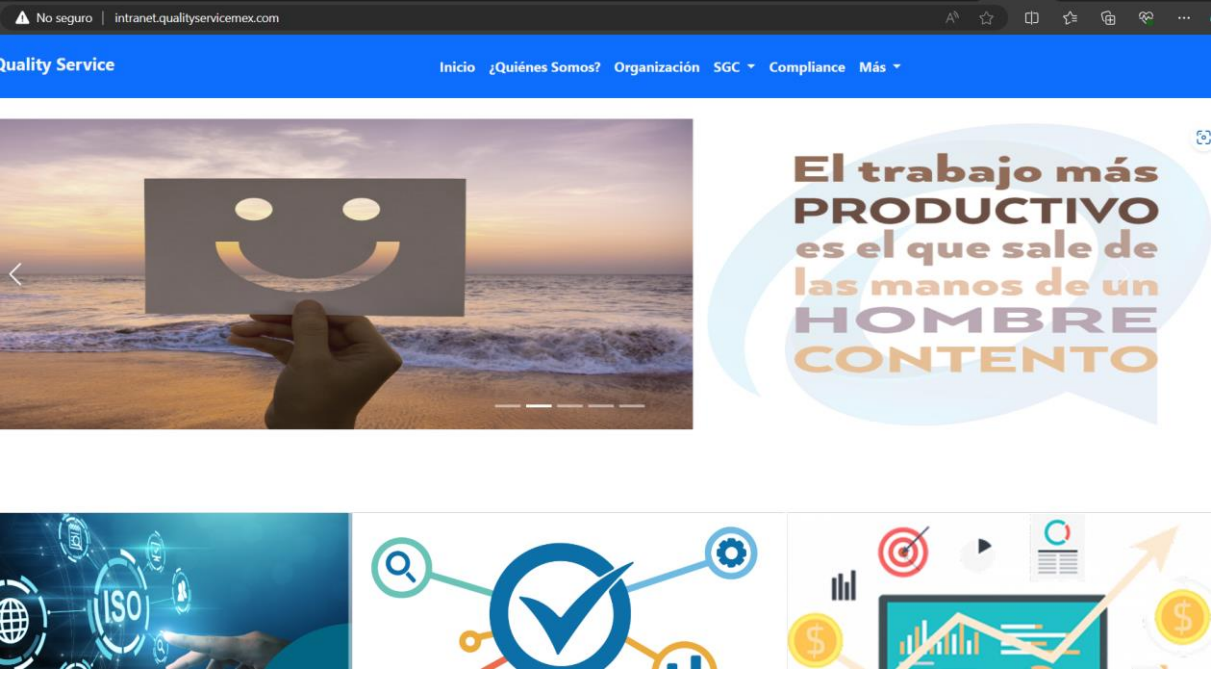


## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones |
|--|---|---------------|
| Centralizar y unificar el código de la intranet  | Cumple  | N/A           |
| Migrar el código al servidor lonos para acceder en cualquier red   | Cumple  | N/A           |
| Alimentar la intranet con los documentos autorizados por calidad para evitar duplicidad y formatos obsoletos | En proceso  | N/A           |










PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Procedimientos de TI

| Documento                        | Código    | Revisión | Descarga   |
|----------------------------------|-----------|----------|--|
| Procedimiento de Operación de TI | PRO-TI-01 | 00       |  |

Formatos de TI

| Documento                                    | Código   | Revisión | Descarga  |
|--|----------|----------|---|
| Requisición de equipo, plataforma o servidor | FO-TI-01 | 00       |  |
| Carta responsiva de telefonía                | FO-TI-02 | 00       |  |

Procedimientos y Formatos



**Dirección**  
Procedimientos y formatos de Dirección

Ver más



**TI**  
Procedimientos y formatos de Sistemas





Ver más

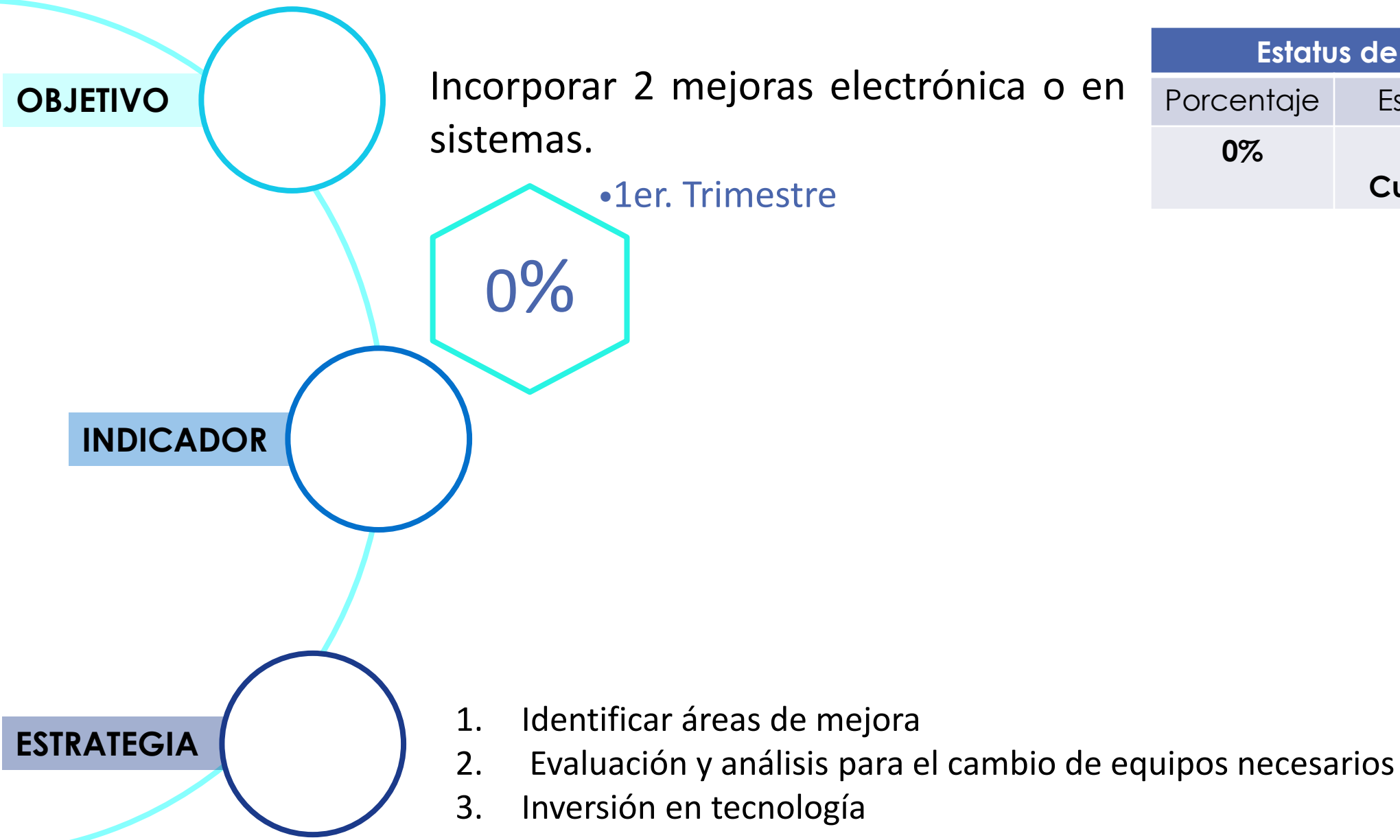


**Finanzas**  
Procedimientos y formatos de Finanzas

Ver más

Manuales

| # | Nombre del Manual               | Archivo Descargable   |
|---|---------------------------------|---|
| 1 | Manual Organizacional           |   |
| 2 | Manual de Buenas Prácticas      |  |
| 3 | Manual de Bolsillo              |  |
| 4 | Manual de Identidad Corporativa |  |



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

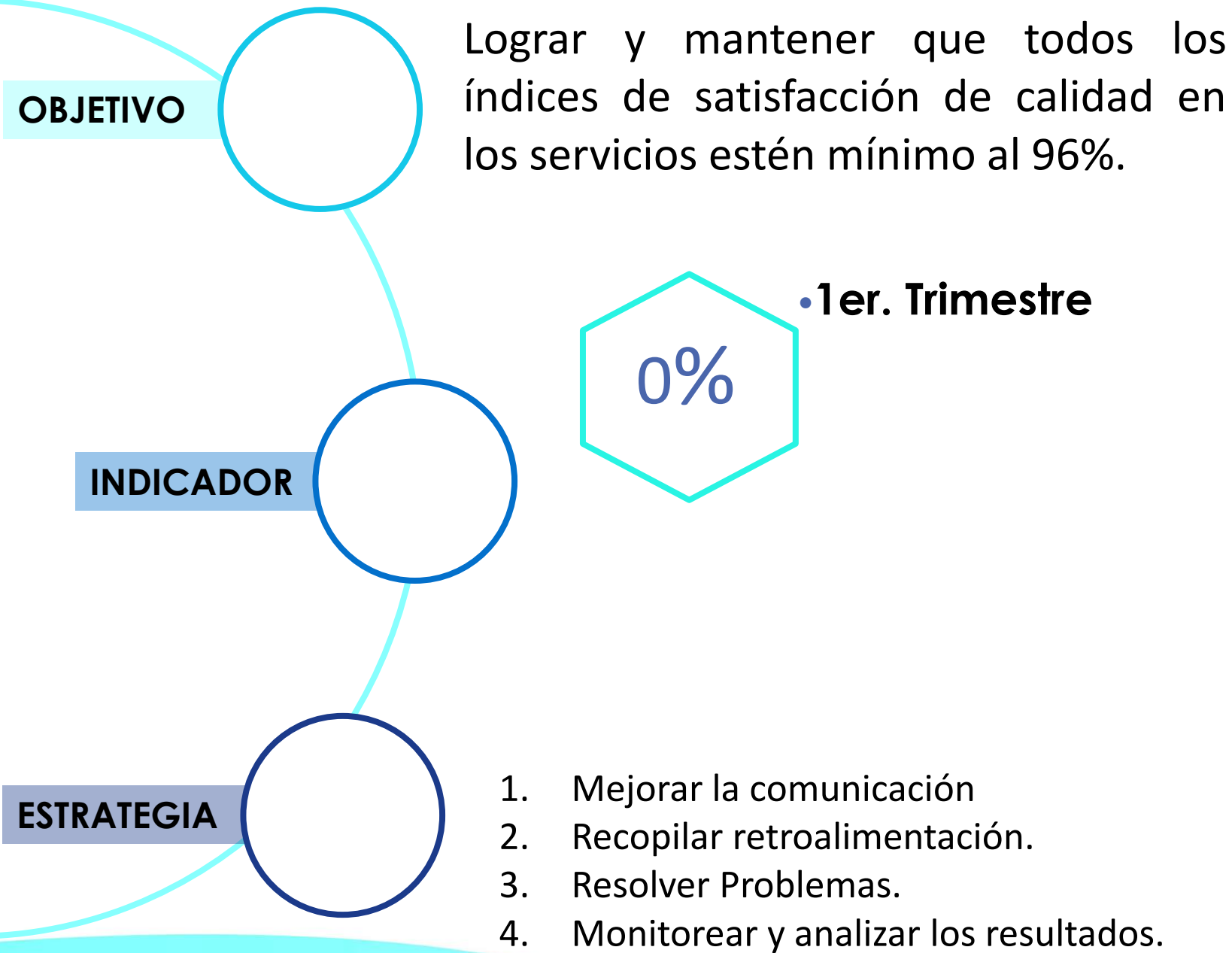




## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones |
|--|---|---------------|
| Realiza una revisión exhaustiva de los procesos y sistemas actuales para identificar áreas de mejora y eficiencia. | No Cumple   | N/A           |
| Investiga diferentes tecnologías y herramientas electrónicas que podrían mejorar los sistemas y procesos.          | No Cumple   | N/A           |





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

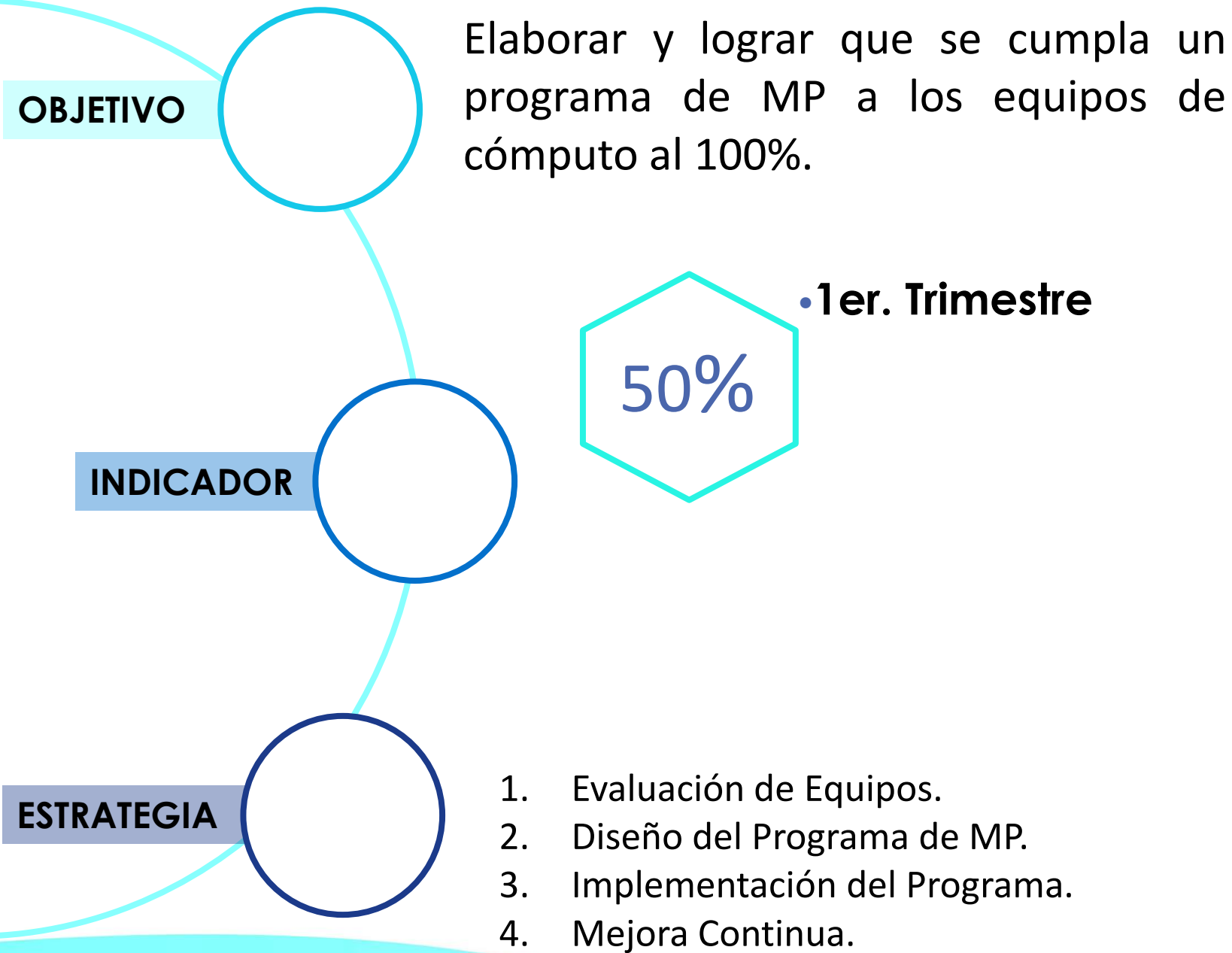




## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones |
|--|---|---------------|
| Implementar encuestas de satisfacción del cliente después de la prestación de servicios para recopilar comentarios y opiniones.                              | No Cumple   | N/A           |
| Realizar análisis periódicos de los datos recopilados para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar la experiencia del usuario | No Cumple   | N/A           |





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





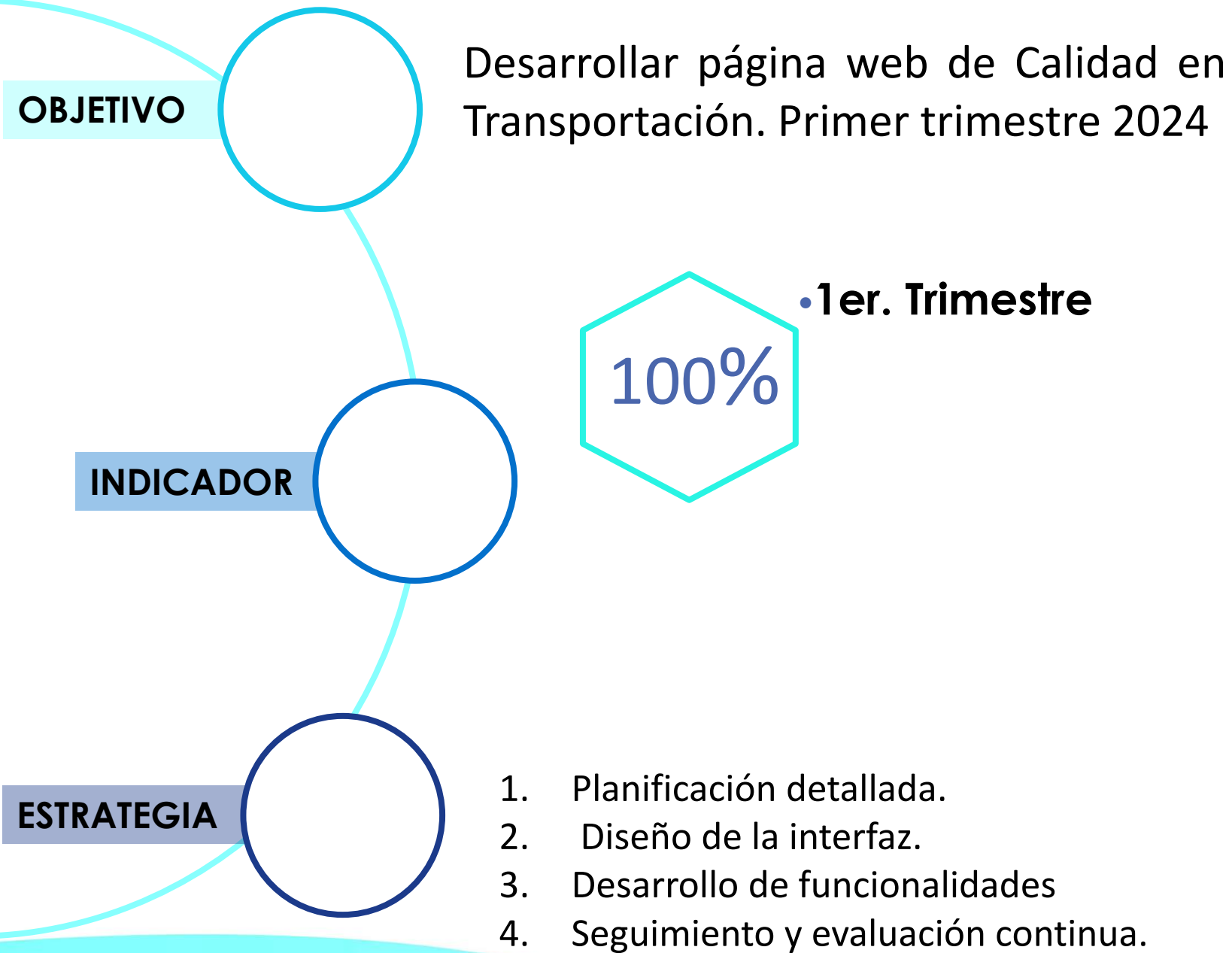
## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones |
|--|---|---------------|
| Elaboración de un programa de mantenimiento preventivo colocando las fechas en el que se realizara | Cumple  | N/A           |
| Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos según el día pautado por el programa           | No cumple   | N/A           |

| Actividad                |  | Resp. | Elemento ⓘ | Hora de inicio | Hora de finalización | Estado  |
|--------------------------|--|-------|------------|----------------|----------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Mitchell Albarran   | +     |            | Diego Salas    | 21 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Jose Gomez          | +     |            | Diego Salas    | 24 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Ariel Perez         | +     |            | Diego Salas    | 25 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Luz Montero         | +     |            | Diego Salas    | 26 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Ariadna Garcia      | +     |            | Diego Salas    | 27 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Paloma Flores       | +     |            | Diego Salas    | 28 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Karen Escobar       | +     |            | Diego Salas    | 13 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Lidia Posadas       | +     |            | Diego Salas    | 10 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Guadalupe Hernandez | +     |            | Diego Salas    | 12 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Liliana             | +     |            | Diego Salas    | 7 jun.               | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Becairia ESES       | +     |            | Diego Salas    | 5 jun.               | Abierto |

| <input type="checkbox"/> | Actividad                                |   | Resp. | Elemento ⓘ  | Hora de inicio | Hora de finalización | Estado  |
|--------------------------|--|---|-------|-------------|----------------|----------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Recepcion       | + |       | Diego Salas | 3 jun.         | 17 jun.              | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Jesus Gonzalez  | + |       | Diego Salas | 4 jun.         |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Adriana Reyes   | + |       | Diego Salas | 5 jun.         |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Hector Galvan   | + |       | Diego Salas | 6 jun.         |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Oralia Torres   | + |       | Diego Salas | 7 jun.         |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Fabian Mendoza  | + |       | Diego Salas | 11 jun.        |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Norma Esquivel  | + |       | Diego Salas | 18 jun.        |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Gerardo Ramirez | + |       | Diego Salas | 19 jun.        |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Edith Sanchez   | + |       | Diego Salas | 12 jun.        |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Fermin Aguilar  | + |       | Diego Salas | 13 jun.        |                      | Abierto |
| <input type="checkbox"/> | Mantenimiento Preventivo Gordenas        | + |       | Diego Salas | 14 jun.        |                      | Abierto |





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





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre

| Actividad  | Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>Cumple</li><li>En proceso</li><li>No cumple</li></ul> | Observaciones                  |
|--|---|--------------------------------|
| Maquetación de diseño para la pagina                       | Cumple  | Se utilizará HTML5 y WordPress |
| Programación por módulos, implementando nuevas tecnologías | Cumple  | N/A                            |

[Inicio](#)[¿Quiénes somos?](#)[Servicios](#)[Servicios](#)[Contacto](#)

# Somos tu solución en capital humano

Equipo de líderes en administración y desarrollo del Capital Humano de tu empresa.

[Contactanos →](#)[Nosotros](#)



# QUALITY SERVICE

---

