

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	

INDICADOR

Trimestre	Prom. Facturación	Meta 2024
1er Trimestre 2023	\$7,303,109.33	\$ 7,270,943.00
		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.



OBJETIVO

Incrementar la facturación total en un 10 % vs 2023

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
95 %	Cumple	

INDICADOR

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%			

ESTRATEGIA





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
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 AXA, YANFENG, TVA, Operadora R4, IG, entre otros
Herramienta para conocimiento del posicionamiento de la competencia en campañas digitales SEMrush	En proceso	Mejora de posicionamiento, mayor alcance en búsqueda digital





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
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 Atracción de Talento .
Proceso de fidelización de clientes.	Cumple	Tendencia positiva, se recuperaron clientes con servicios inactivos “ Intercarton ”
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.



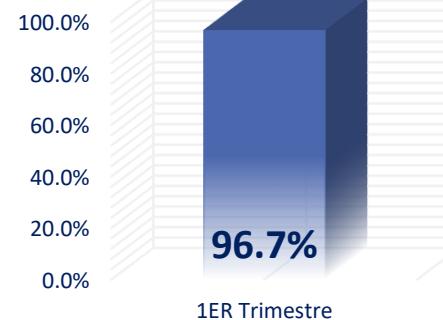
OBJETIVO

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



ESTRATEGIA

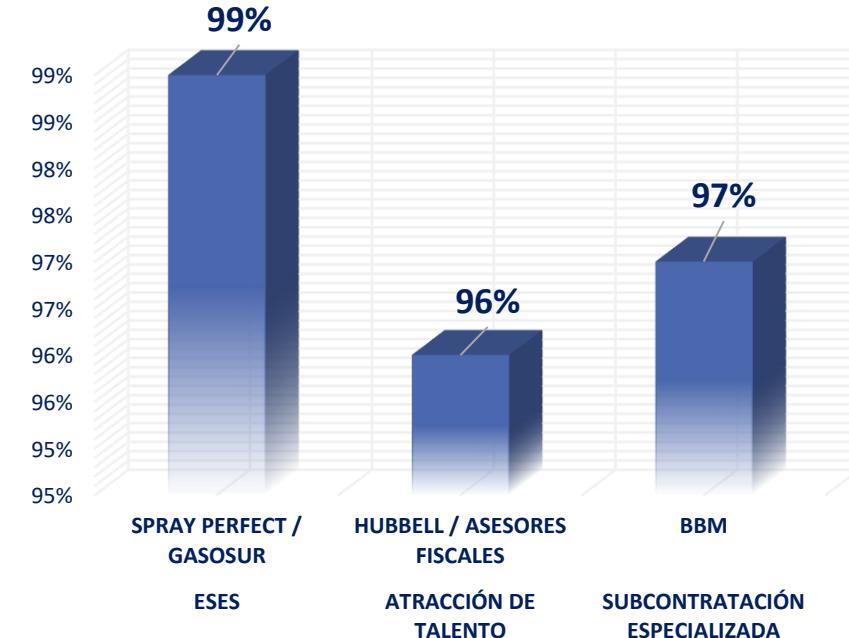
- Desarrollo de acciones de mejora, derivado de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Aplicación de sesiones con clientes para medición de los servicios.



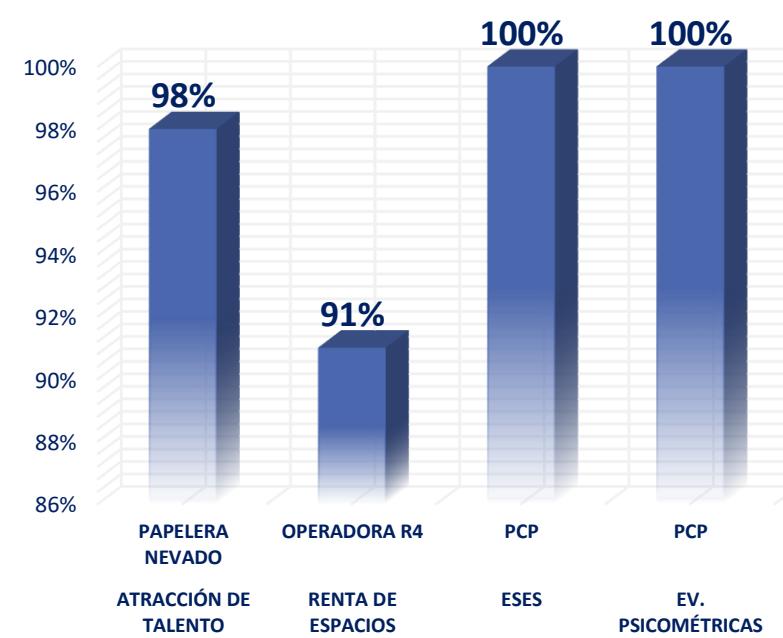
Lograr en un 96% el índice de satisfacción del cliente

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	

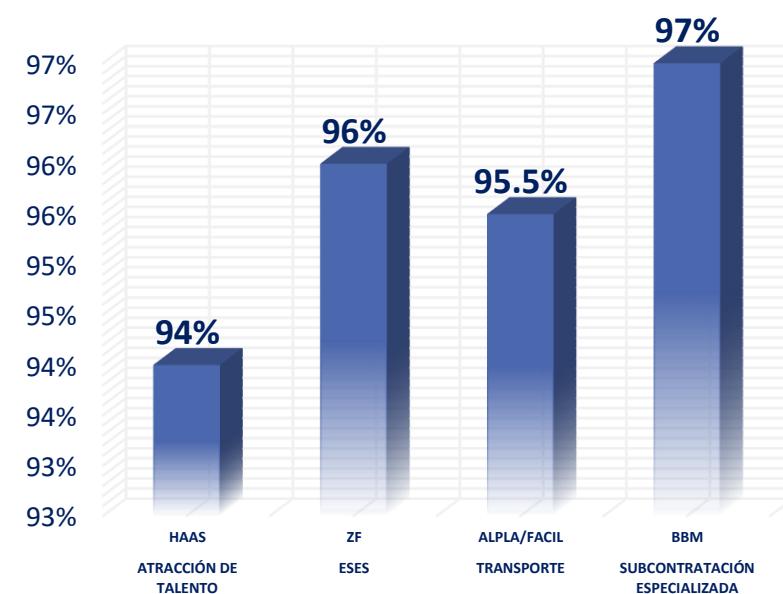
ENERO 2024



FEBRERO 2024



MARZO 2024



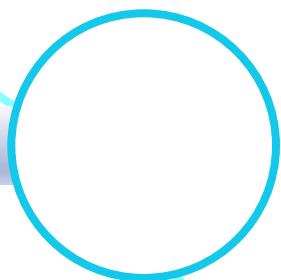


EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Revisión de quejas con el área correspondiente.	Cumple	Se levantó el plan de acción de quejas de los clientes Turtle .
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.

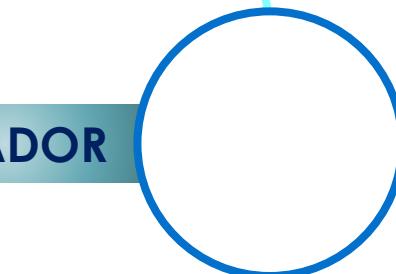
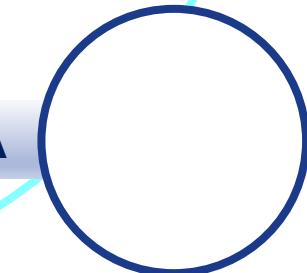


OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
98.82 %	Cumple	

TRIMESTRE	TOTAL DE EXPEDIENTES	EXPEDIENTES COMPLETOS	PENDIENTES	% ALCANZADO
1º trimestre	167	165	2	98.82%

INDICADOR**ESTRATEGIA**

- 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
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 desarollo en conjunto con el área comercial un proceso de revisión y seguimiento semanal	Cumple	Se da como resultado la materialidad de la especialización



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
100 %	Cumple	

INDICADOR

A) Psicometría (5 días de entrega)

SERVICIO DE PSICOMETRÍA	TOTAL DE ÓRDENES DE SERVICIO	APLICACIÓN TARDÍA POR CANDIDATOS	APLICACIÓN EN TIEMPO	TRIMESTRE	DÍAS DE ENTREGA	CUMPLIMIENTO
				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%				

ESTRATEGIA

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



OBJETIVO

Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

INDICADOR

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		Trimestre	Dias de Entrega	Cumplimiento
	CLIENTES VARIOS			
TOTAL DE ESTUDIOS	494	1er Trimestre	4	125%
ESES ENTREGADOS	259			
ESES CANELADOS POR EL CLIENTE	234			
ESES SIN AGENDAR	0			
ESES EN CAPTURA	1			
DIAS DE ENTREGA	4.00			
	125%			

ESTRATEGIA

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre

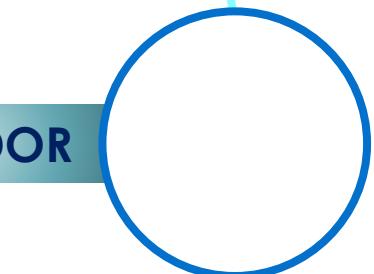


Actividad	Estatus • Cumple • En proceso • No cumple	Observaciones
Desarrollo de investigadores internos	Cumple	Se capacito al equipo de ESEs para desarrollo de aplicación de estudios en campo.
Desarrollo de cartera de investigadores foráneos	En proceso	No se ha logrado contar con una cartera de investigadores foráneos por cuestión de costos.
Sistematización de formatos	Cumple	Se automatizó formato en plataforma FORMS para optimizar tiempos.
Desarrollo y capacitación del área de operaciones en psicometría	Cumple	Se capacito a los consultores en la aplicación, calificación e interpretación en baterías psicométricas
Capacitación Externa en el área laboral	Cumple	Luz Maria Montero capacito al equipo de operaciones en las pruebas de Cleaver, EDO, Figs, IPV, Nego, Bip, Lusher y Competea .

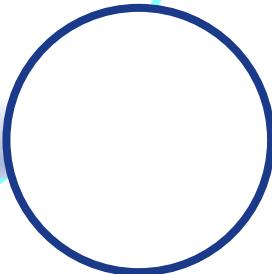


OBJETIVO

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



INDICADOR



ESTRATEGIA

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	

SERVICIO DE ATRACCIÓN DE TALENTO

TIPO DE VACANTE	SALARY	HOURLY
DÍAS DEL PERÍODO	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
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



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
80 %	Cumple	

INDICADOR

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

ESTRATEGIA

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





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
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



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
EKAZER	4	1	100%	ENFERMERO
STELLANTIS TAP	13	1	100%	MÉDICO DE TURNO
SEG AUTOMOTIVE	21	1	100%	ENFERMERA
HITCHINER	13	4	100%	AUX. ALMACÉN
TOTAL	25	8	100%	LIMPIEZA

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 de entrevistas post-salida.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er 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	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	Observaciones
Seguimiento a liberación de orden de compra de los clientes	<ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple <ul style="list-style-type: none">• En proceso	Proceso continuo de la emisión de OP del cliente SEG Automotive.
Solicitar órdenes de compra, dentro de los primeros 5 días del mes, para poder generar factura	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">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

INDICADOR**ESTRATEGIA****Estatus de cumplimiento**

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	X

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

- ❑ 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	Observaciones
Solicitud de incapacidades a los clientes de maquila de nómina, para disminuir riesgo de diferencias en IMSS	<ul style="list-style-type: none">• En proceso	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">• Cumple	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">• Cumple	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	
Cartera Vencida	\$ 16,235,339	\$ 8,223,455	\$ 5,493,228	\$ 9,984,008
Cobranza	\$ 5,832,514	\$ 5,310,363	\$ 1,265,019	\$ 4,135,965
Anticipados	\$ 2,019,342	\$ 2,790,060	\$ 1,211,049	\$ 2,006,817
Total Cobranza	\$ 7,851,856	\$ 8,100,422	\$ 2,476,068	\$ 6,142,782
% Cobranza	36%	65%	23%	41%
% Cobros Anticipados	12%	34%	22%	20%
% Cobranza Total	48%	99%	45%	62%

ESTRATEGIA

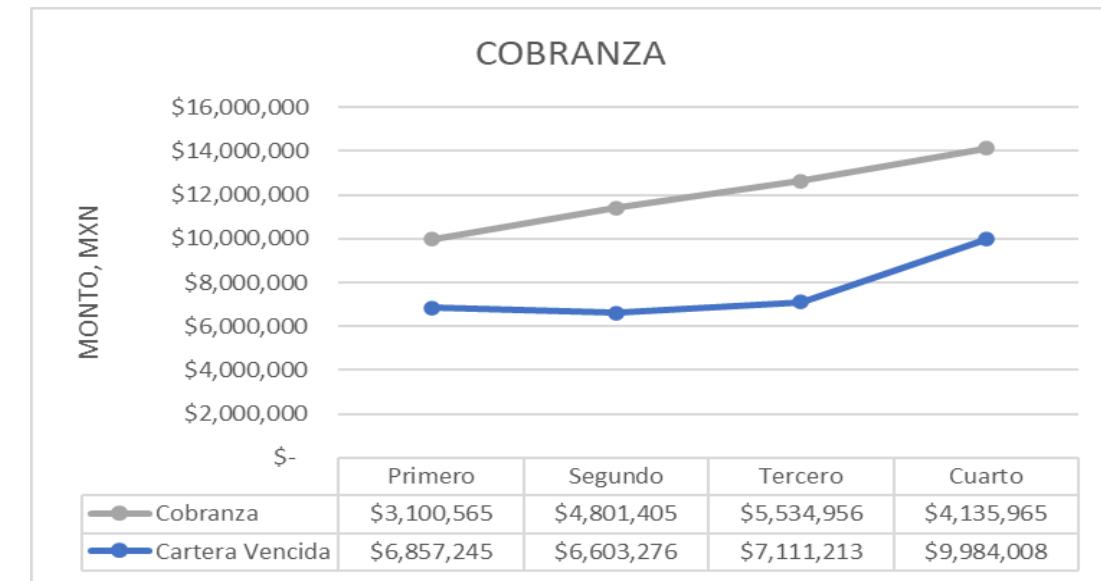
- ❑ Anticipar la facturación (En los clientes que aplique)
- ❑ Detener dispersiones de nómina en caso de servicios especializados.
- ❑ Parametrizar en sistema comercial la generación de facturas condicionado a que el cliente este al corriente en pagos.





Comparativo Cuatrimestral

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





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre



Actividad	Estatus	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



OBJETIVO

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

INDICADOR**ESTRATEGIA**

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	X

Razón social	Deudores Diversos 2023	1er	2do	3er	4to
		Trimestre	Trimestre	Trimestre	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%

- ❑ Apegio 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	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.

INDICADOR

✓ 1er Trimestre = 78.58 %

ESTRATEGIA

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
78.58 %	No Cumple	





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre

Actividad	Estatus	Observaciones
<p>Generar intercambio de cartera con los sitios específicos de cobertura (Saltillo).</p>	<p>• Cumple • En proceso • No cumple</p>	<p>No cumple</p> <p>Las empresas de transportes de Saltillo no cuentan con una cartera de candidatos viables.</p>



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	X

✓ 1er Trimestre = 25%

INDICADOR

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

ESTRATEGIA

- Q. Dar seguimiento al cumplimiento de cada etapa de aplicación de la norma con base al cronograma de trabajo.

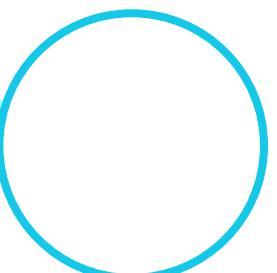


EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
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

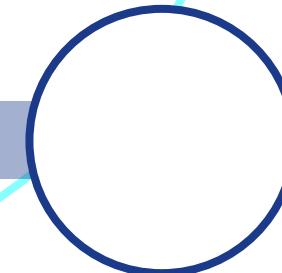
Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	X

INDICADOR

1er. Trimestre ⇒ 20%

Plan de vida y carrera		Porcentaje avance
4to trimestre 2023	Conclusión de plan de vida y carrera	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.	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	Observaciones
Programar sesión con dirección para liberación final de proyecto	Cumple	Se realiza reunión con dirección para VoBo.



OBJETIVO

Cumplir al 90% el plan de capacitación interna.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
75 %	No Cumple	X

INDICADOR

1er. Trimestre ⇒ 75 %

Cursos Programados	Cursos Ejecutados	Porcentaje
4	3	75

ESTRATEGIA

Buscar alternativas de capacitación gratuitas.

CURSO	COMPETENCIA A DESARROLLAR	DIRIGIDO A:	TIPO DE CURSO	AVANCE	2024		
					ENERO	FEBRERO	MARZO
"ACTUALIZACIÓN FISCAL 2024"	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	



EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	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%

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0 %	Cumple	x

1er. Trimestre ⇒ 0 %

INDICADOR**ESTRATEGIA**

OBJETIVO

Incorporar 1 mejora en convenios para beneficios del personal.

INDICADOR

Programa de beneficios

Cuponera de descuentos
CHOPO

ESTRATEGIA

- Buscar nuevos convenios de recreación y salario emocional.

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	x





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

Actividad	Estatus	Observaciones
Buscar nuevos convenios empresariales (salud, educativos, recreativos, cupones y promociones).	• Cumple • En proceso • No 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.

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
33%	No Cumple	X





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre

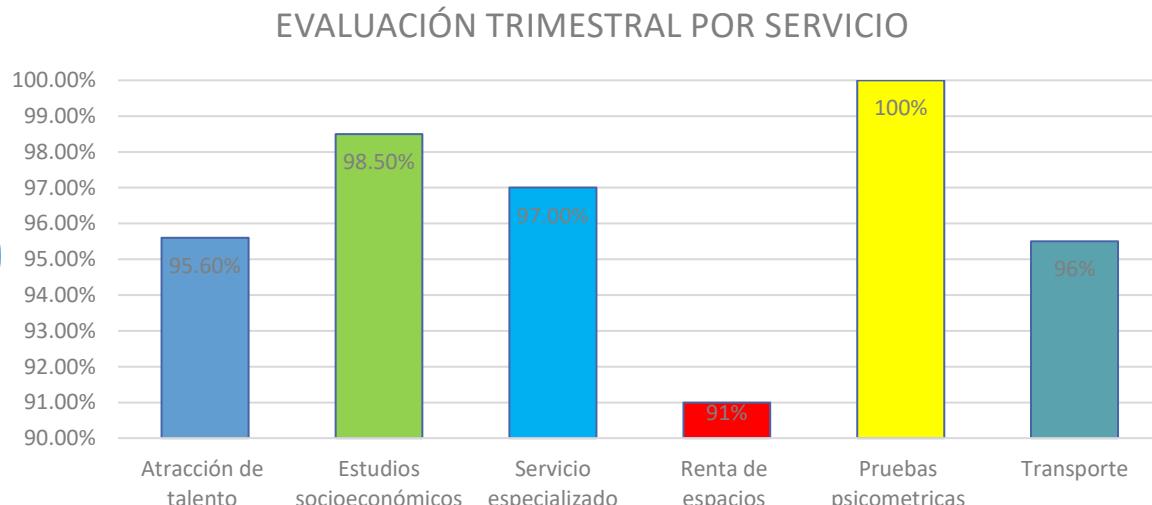


Actividad	Estatus	Observaciones
Capacitar y actualizar al personal en temas nuevos de calidad	En proceso	Se está actualizando el SGC para definir el plan de capacitación.
Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos	En proceso	Se está actualizando el SGC
Elaborar evaluaciones 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%.

INDICADOR

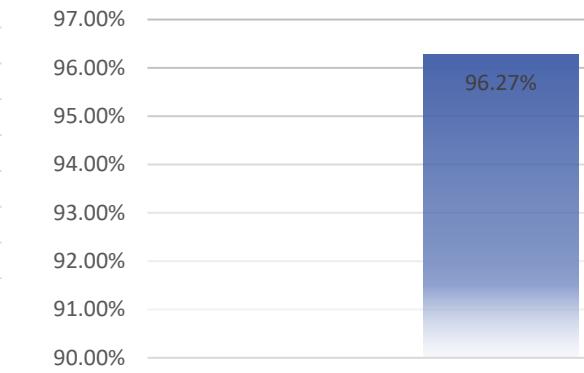


ESTRATEGIA

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

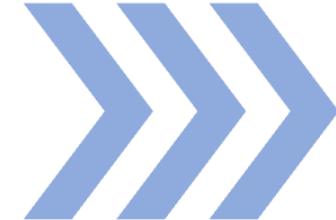
Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
96.27%	Cumple	X

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO



1





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



Actividad	Estatus	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%.

INDICADOR**ESTRATEGIA**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	 X

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.			





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



Actividad	Estatus • Cumple • En proceso • No cumple	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%.

INDICADOR

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

ESTRATEGIA

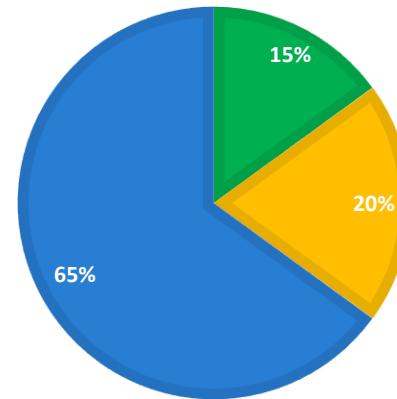
- Reestructurar el SGC con un enfoque lean.
- Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos
- Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
8.9%	No Cumple	X

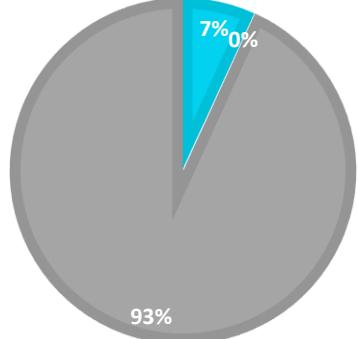
ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

■ Actualizados ■ En revisión ■ Pendientes



ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS

■ Actualizados ■ En revisión ■ Pendientes





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Actualizar el SGC de acuerdo con los resultados de la auditoría.	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

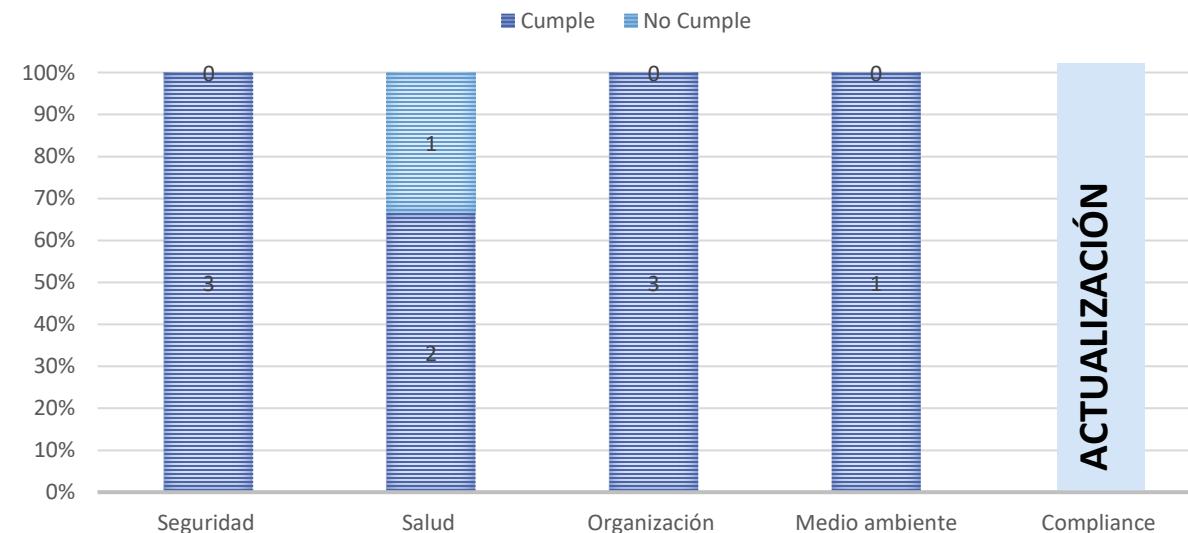


OBJETIVO

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

INDICADOR

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS



ESTRATEGIA

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
90%	Cumple	X



Seguridad

Norma

NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad. SI

NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. SI

NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar. SI

Salud

Norma

NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo. NO

NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. SI

NOM-020-STPS-1994 Relativa a los medicamentos, materiales de curación y personal que presta los primeros auxilios en los centros de trabajo. SI

Organización

Norma

NOM-019-STPS-2011, Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo. SI

NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. SI

Medio ambiente

Norma

ISO 14001:2015, Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso SI

Compliance

Norma

ISO 19600:2014, Compliance management systems — Requirements with guidance for use Actualización



EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 4to Trimestre



Actividad	Estatus	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



OBJETIVO

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

INDICADOR

100%

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Actualizaciones regulares del software.
2. Respaldo de información.
3. Soporte técnico especializado con proveedor.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre



Actividad	Estatus	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



	Referencia	Descripción	ID ▲
IReferencias			313
IAtiende			314
ICondiciones			315
ITipounidad			316
ILugarSalida			317
ILugarRegreso			318
IDiasServicio			319
INumeroPersona			320
ILocalidad			321
IAZona			322
IAZonaSuc			323
AEscolaridad			324
AIrango			325
AIEstadoC			326
AISexo			327
AIdioma			328
AISoftware			329
AIExperiencia			330
AIDTH			331
AVACANTE			332
AlPrestaciones			333
AlJornada			334
AlSueldo			335
AlPeriodicidad			336
AlDiasP			337
AlFechal			338
AlTipoC			339
ARESPONSABLE			340
AObservaciones			341
AEspecialización			342

Empresas

Ventas

Órdenes de servicio

Opciones

Propiedades

Orden	Sección	Tipo	Etiqueta	Descripción
1		Texto	TIPO DE BATERIAS	
2		Texto	TIPO DE SERVICIO	
3		Texto	TIPO DE ENTREGA	
4		Texto	TIEMPO DE ENTREGA	
5		Texto	DOMICILIO DE ENTRE...	
6		Texto	HORARIO DE ENTREGA	
7		Texto	REPORTES	
8		Texto	FORMATOS	
9		Texto	REFERENCIAS	
10		Texto	ATIENDE ENTREVISTA	
11		Texto	CONDICIONES ESPECI...	
12		Texto	TIPO DE UNIDAD	
13		Texto	LUGAR DE SALIDA	
14		Texto	LUGAR DE REGRESO	
15		Texto	DIAS DE SERVICIO	
16		Texto	NUMERO DE PERSONA	
17		Texto	LOCALIDAD	
18		Texto	ZONA	
19		Texto	ZONA SUCRursal	

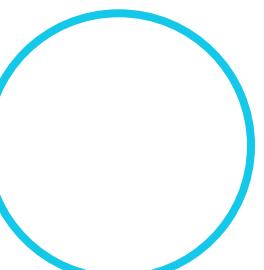
Cambiar Icono Aceptar Cancelar

Propiedades

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

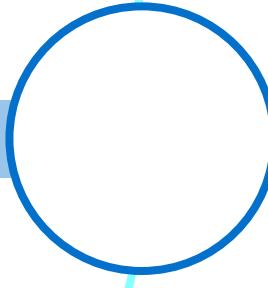
Orden	Sección	Tipo	Etiqueta	Descripción
1		Texto	ESCOLARIDAD	
2		Texto	RANGO DE EDAD	
3		Texto	ESTADO CIVIL	
4		Texto	SEXO	
5		Texto	IDIOMA REQUERIDO	
6		Texto	MANEJO DE SOFTWARE	
7		Texto	EXPERENCIA	
8		Texto	DIAS Y HORARIO DE E...	
9		Texto	LUGAR DONDE SE CU...	
10		Texto	PRESTACIONES	
11		Texto	JORNADA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

Búsqueda Cambiar Icono Suprimir Editar Añadir Aceptar Cancelar

OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

INDICADOR

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Planificación detallada.
2. Diseño de la interfaz.
3. Desarrollo de funcionalidades
4. Seguimiento y evaluación continua.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Centralizar y unificar el código de la intranet	Cumple	N/A
Migrar el código al servidor Ionos 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





El trabajo más PRODUCTIVO es el que sale de las manos de un HOMBRE CONTENTO



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	

OBJETIVO

Incorporar 2 mejoras electrónica o en sistemas.

•1er. Trimestre

INDICADOR

0%

ESTRATEGIA

1. Identificar áreas de mejora
2. Evaluación y análisis para el cambio de equipos necesarios
3. Inversión en tecnología

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%	No 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.	No Cumple	N/A
Investiga diferentes tecnologías y herramientas electrónicas que podrían mejorar los sistemas y procesos.	No Cumple	N/A



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%	No Cumple	x

INDICADOR

0%

•1er. Trimestre

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.	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



OBJETIVO

Elaborar y lograr que se cumpla un programa de MP a los equipos de cómputo al 100%.

INDICADOR

50%

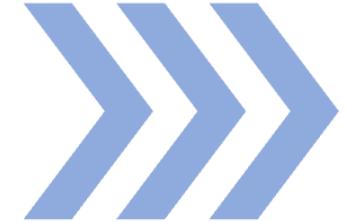
•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Evaluación de Equipos.
2. Diseño del Programa de MP.
3. Implementación del Programa.
4. Mejora Continua.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
50%	No Cumple	x





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre



Actividad	Estatus	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 Albaran			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
	Actividad	Resp.	Elemento ⓘ	Hora de inicio	Hora de finalización	Estado	T
<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 Jorgelina Gómez			Diego Salas	14 jun.		Abierto

OBJETIVO

Desarrollar página web de Calidad en Transportación. Primer trimestre 2024

INDICADOR

100%

•1er. Trimestre

ESTRATEGIA

1. Planificación detallada.
2. Diseño de la interfaz.
3. Desarrollo de funcionalidades
4. Seguimiento y evaluación continua.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 1er. Trimestre



Actividad	Estatus	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

