

# 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**

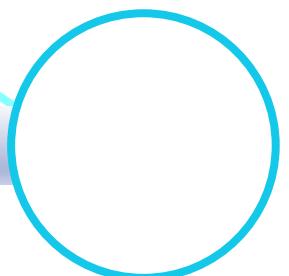
TRIMESTRE	PROMEDIO DE FACTURACIÓN	META 2024
1ER TRIMESTRE	\$7,303,109.33	100%
2° TRIMESTRE	\$7,486,037.24	103%

**ESTRATEGIA**

1. Combinar promociones, productos o servicios.
2. Segmentar prospectos meta en grupos (por giro).
3. Desarrollar programa de referidos.
4. Incorporación de presupuesto mayor en marketing digital



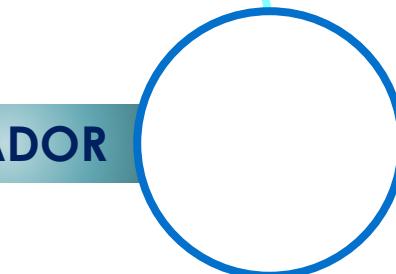
OBJETIVO



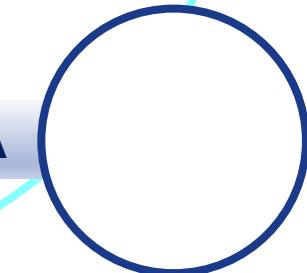
Incrementar la facturación total en un 10 %  
vs 2023

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
97 %	Cumple	

INDICADOR



ESTRATEGIA



MES	FACTURACIÓN 2023	META
	\$6,993,123.00	\$7,692,435.30
Enero 2024	\$7,415,279.00	
Febrero 2024	\$7,587,464.00	95%
Marzo 2024	\$6,906,585.00	
Abril 2024	\$8,038,544.03	
Mayo 2024	\$7,014,475.35	97%
Junio 2024	\$7,405,092.35	





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º 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 <b>ESES y Atracción de Talento</b> .
Prospección con clientes no activos de Q.S.	Cumple	Tendencia negativa, no se recuperaron clientes con servicios inactivos como <b>Consorcio Luna, Truper, Questum</b> .
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>EQS, Televisa, Click Efficiency, Llantera TDA, D'Nieto, I Quality</b> , etc.





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Desarrollo de Cross selling con los clientes activos.	Cumple	A través de la venta cruzada se han concretado servicios alternos; como venta de <b>ESES</b> para <b>Médica MÍA</b>
Proceso de fidelización de clientes.	Cumple	Tendencia positiva, se recuperaron clientes con servicios inactivos " <b>Intercarton y Streit</b> "
Prospección en campo	No cumple	Se desarrollo proceso de prospección en campo, sin embargo, no se han concretado servicios nuevos, se consiguió la incorporación en asociaciones 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.	Cumple	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.



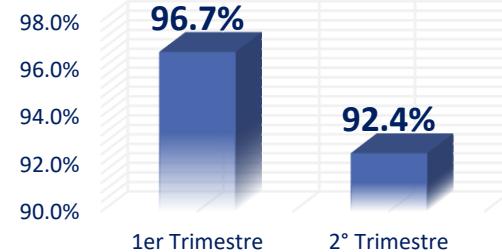
## OBJETIVO

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
92.4 %	No Cumple	  

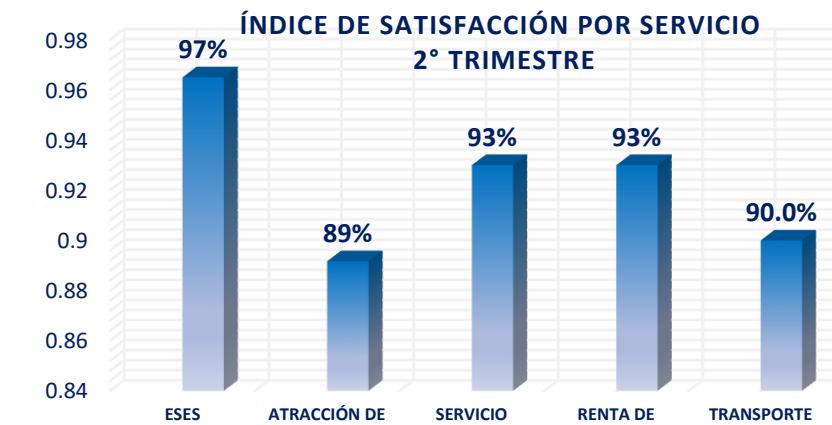
## INDICADOR

INDICES DE SATISFACCIÓN  
2° SEMESTRE 2024



## ESTRATEGIA

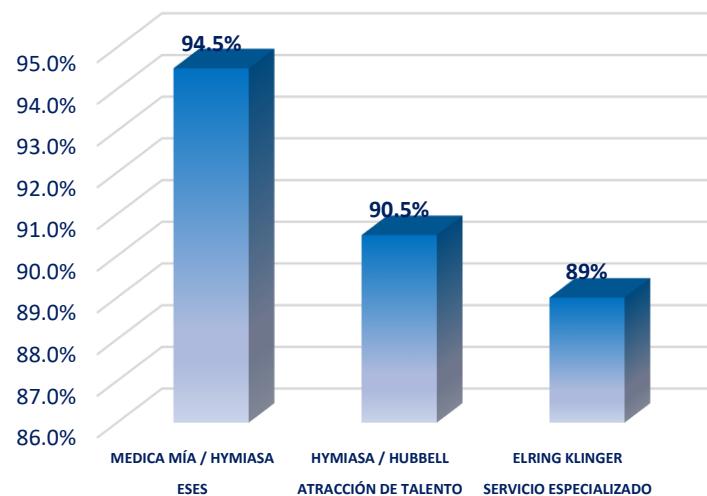
- Desarrollo de acciones de mejora, derivado de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Aplicación de sesiones con clientes para medición de los servicios.



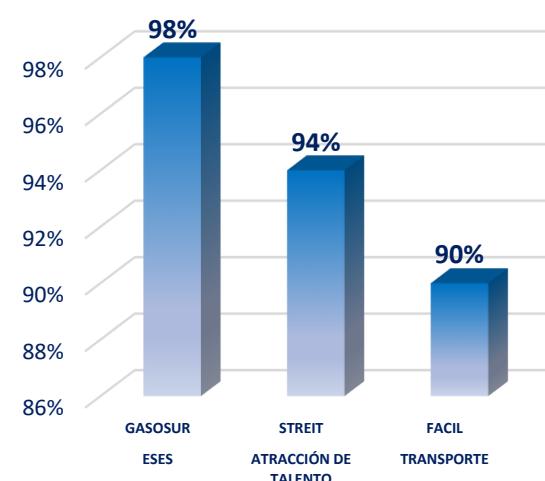
# Lograr en un 96% el índice de satisfacción del cliente

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
92.4 %	No Cumple	<span style="color: red;">●</span> <span style="color: yellow;">✓</span> <span style="color: green;">●</span>

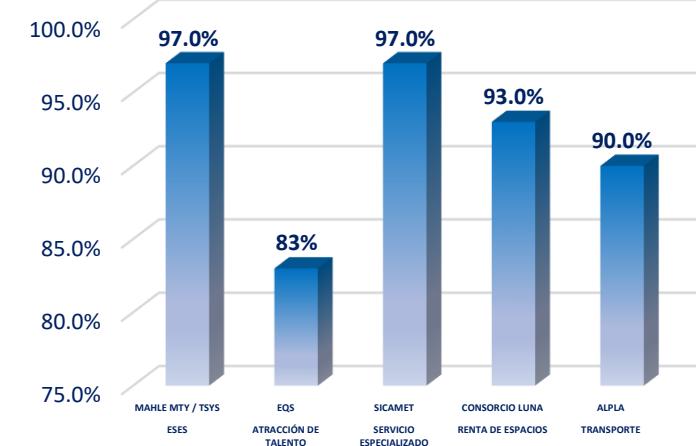
ABRIL 2024



MAYO 2024



JUNIO 2024



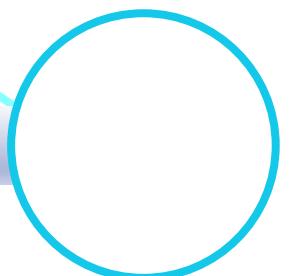


# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º trimestre



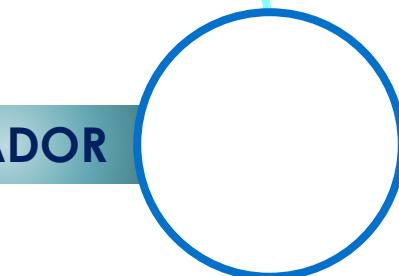
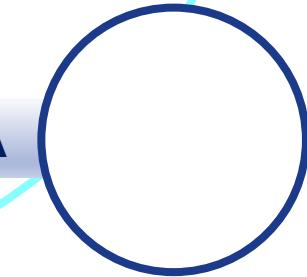
Actividad	Estatus	Observaciones
Revisión de quejas con el área correspondiente.	Cumple	Se levantó el plan de acción de quejas de los clientes <b>Alpla</b> y <b>FMF</b> .
Seguimiento de acciones correctivas establecidas por los involucrados.	Cumple	Se envía recordatorio por correo electrónico o acercamiento 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.



**OBJETIVO**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
98.82 %	Cumple	

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

TRIMESTRE	TOTAL DE EXPEDIENTES	EXPEDIENTES COMPLETOS	PENDIENTES	% ALCANZADO
1er trimestre	167	165	2	98.80%
2º Trimestre	162	159	3	98.15%

- Plan de revisión mensual de expedientes en el tercer trimestre del año 2024.
- Seguimiento semanal de actualización de expedientes por parte del área comercial.
- Reasignación de cuentas por consultor.





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Estatus		
Restricción de contrataciones hasta tener completo la información completa para la contratación	En proceso	Concientizar a usuarios y clientes sobre la importancia de contar con la información necesaria.
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:

INDICADOR

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

### A) Psicometría (5 días de entrega)

ESTRATEGIA

#### SERVICIO DE PSICOMETRÍA

	TOTAL DE ÓRDENES DE SERVICIO	APLICACIÓN TARDÍA POR CANDIDATOS	APLICACIÓN EN TIEMPO
--	------------------------------	----------------------------------	----------------------

ENERO	6	0	1.8
FEBRERO	7	4	3.1
MARZO	3	0	2
ABRIL	5	0	3.6
MAYO	6	0	3.5
JUNIO	3	0	2.8
DÍAS DE ENTREGA		5	3.3

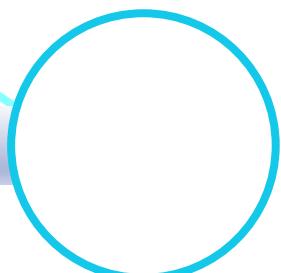
152.7%

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
153 %	Cumple	



OBJETIVO

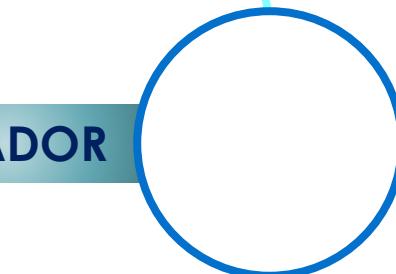


## Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

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

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

INDICADOR



#### SERVICIO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS 2º TRIMESTRE 2024

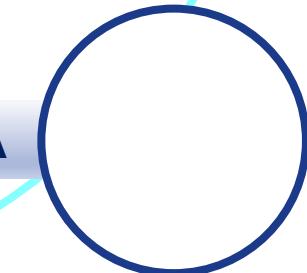
##### CLIENTES VARIOS

TOTAL DE ESTUDIOS	136
ESES ENTREGADOS	121
ESES CANELADOS POR EL CLIENTE	5
PENDIENTES	10

##### DIAS DE ENTREGA

**3.8**  
**132%**

ESTRATEGIA



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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
132 %	Cumple	





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º 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 <b>FORMS</b> 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 <b>Cleaver, EDO, Figs, IPV, Nego, Bip, Lusher y Competea.</b>



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
120.8 %	Cumple	

#### SERVICIO DE ATRACCIÓN DE TALENTO

TIPO DE VACANTE	SALARY	HOURLY
DÍAS DEL PERÍODO	90	90
ÓRDENES DE SERVICIO	22	44
OS CUBIERTAS	10	20
OS PENDIENTES	12	24
DÍAS DE COBERTURA	12	6
META (DÍAS)	15	7
	125.0%	116.7%

PROMEDIO GENERAL = 120.8%

- Mantenimiento de publicaciones digitales
- Mantenimiento de trabajo de campo ( posteo)
- Actualización de medios de reclutamiento





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º 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
100 %	Cumple	

**INDICADOR**

TRIMESTRE	AÑO	NÚM. DE NÓMINAS	NÚM. DE ERRORES	% ALCANZADO	
1ER TRIMESTRE	SEMANAL	13	1	92%	88%
	QUINCENAL	6	1	83%	
2º TRIMESTRE	SEMANAL	13	0	100%	100%
	QUINCENAL	6	0	100%	

**ESTRATEGIA**

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





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º 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
OSDELSA	11	2	36%	INSPECTOR DE CALIDAD
STELLANTIS SANTA FE	5	2	80%	MÉDICO DE TURNO / ENFERMERA
PAPELERA EL NEVADO	5	1	40%	ELECTRICISTA
SEG AUTOMOTIVE	31	7	45%	AUX. ALMACÉN
HITCHINER	13	1	15%	LIMPIEZA
<b>TOTAL</b>	<b>32.5</b>	<b>13</b>	<b>60%</b>	

**ESTRATEGIA**

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





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2º 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%

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
1.83%	<b>No Cumple</b>	<span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 10px;">X</span>

Periodo	Promedio Facturación	Monto Pendiente de Facturar	% Pendiente de Facturación	Observaciones
---------	----------------------	-----------------------------	----------------------------	---------------

1er Trimestre	\$ 7,352,913	\$ 912,908	<b>12.42%</b>	<b>No Cumple</b>
2do Trimestre	\$ 7,486,037	\$ 136,936	<b>1.83%</b>	<b>Cumple</b>

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

\*\* Los \$136,936 representan el saldo pendiente de facturar a abril 2023

1. Seguimiento de liberación de Orden de Compra principalmente con SEG Automotive.
2. Seguimiento de las incidencias generadas en los servicios especializados en conjunto con equipo de operaciones.
3. Monitorear los saldos de las PO's para solicitar la renovación con anticipación.
4. Reuniones semanales con Comercial y Clientes para seguimiento de pendientes.



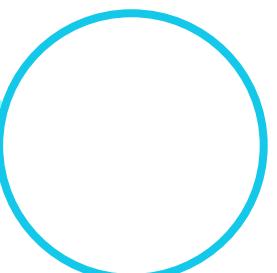


# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



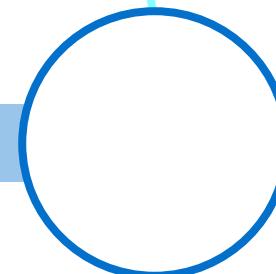
Actividad	Estatus	Observaciones
Seguimiento a liberación de orden de compra de los clientes	• Cumple • En proceso • No cumple	Proceso continuo de la la emisión de OP del cliente SEG Automotive.
Solicitar órdenes de compra, dentro de los primeros 5 días del mes, para poder generar factura	• En proceso	Se ha implementado el seguimiento de PO's de Stellantis incluso antes de terminar el mes. Lo que ha sido factible pues hemos logrado facturar en tiempo y forma Stellantis.
Revisión de incidencias con Representante de Stellantis	En proceso	Revisión con equipo de operaciones y comercial.
Se integra al equipo de facturación un Auxiliar Contable Administrativo para brindar apoyo al encargado del área.	En proceso	División de operaciones a) Facturación servicios generales b) Facturación de especializados.



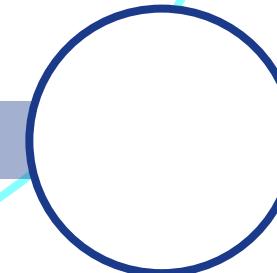
**OBJETIVO**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

**INDICADOR**

Periodo 2024	Monto Diferencia	Cumplimiento	Motivo
1er. Trimestre	\$ -	SI	
2do. 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.
- Validar la autenticidad de las incapacidades presentadas, para minimizar el riesgo de diferencias siempre que tengamos la incapacidad en físico.
- Conciliar el número de empleados declarados en ISN e IMSS.**





# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do 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"><li>• <b>Cumple</b></li><li>• <b>En proceso</b></li><li>• <b>No cumple</b></li></ul>	Validación Constante
Las altas y bajas, así como las modificaciones de salarios las deben proporcionar en tiempo y forma (5 días hábiles como máximo)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cumple</b></li></ul>	La actividad es continua y se ha cumplido en operaciones (clientes) y staff.
Presentación de las prestaciones variables.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cumple</b></li></ul>	La actividad es continua. Regularmente bimestral.
Conciliación de número de empleados en ISN e IMSS.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cumple</b></li></ul>	De esta manera vigilamos que no existan diferencias en ambos padrones.



## OBJETIVO

Lograr la cobranza mínima del 95% respecto al saldo vencido de cartera de clientes

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
82%	No Cumple	X

## INDICADOR

	1er TRIMESTRE				2do TRIMESTRE			
	ene-24	feb-24	mar-24	Promedio	abr-24	may-24	jun-24	Promedio
<b>Cartera Vencida</b>	<b>\$ 14,824,653</b>	<b>\$ 12,828,771</b>	<b>\$ 15,968,525</b>	<b>\$ 14,540,650</b>	<b>\$ 11,385,275</b>	<b>\$ 11,736,731</b>	<b>\$ 11,033,820</b>	<b>\$ 11,385,275</b>
<b>Cobranza</b>								
Calidad en Transportación	\$ 8,598,657	\$ 4,829,853	\$ 1,554,121	\$ 4,994,210	\$ 6,003,062	\$ 7,676,221	\$ 5,906,440	\$ 6,528,574
CSYAP Soluciones Empresariales	\$ 1,840,016	\$ 491,931	\$ 2,576,918	\$ 1,636,288	\$ 2,093,821	\$ 2,689,489	\$ 1,212,268	\$ 1,998,526
Mexbanking	\$ 402,391	\$ 188,370	\$ 398,776	\$ 329,845	\$ 1,052,206	\$ 438,574	\$ 363,134	\$ 617,971
In Web Training	\$ 69,136	\$ 25,288	\$ 10,150	\$ 34,858	\$ 16,240	\$ 21,924	\$ 11,948	\$ 16,704
Quality Service	\$ 134,048	\$ 72,493	\$ 399,669	\$ 202,070	\$ 198,621	\$ 151,364	\$ 100,733	\$ 150,239
<b>Total Cobranza</b>	<b>\$ 11,044,247</b>	<b>\$ 5,607,935</b>	<b>\$ 4,939,634</b>	<b>\$ 7,197,272</b>	<b>\$ 9,363,950</b>	<b>\$ 10,977,572</b>	<b>\$ 7,594,523</b>	<b>\$ 9,312,015</b>
<b>% Cobranza</b>	<b>74%</b>	<b>44%</b>	<b>31%</b>	<b>49%</b>	<b>82%</b>	<b>94%</b>	<b>69%</b>	<b>82%</b>

## ESTRATEGIA

- ⓐ Anticipar la facturación (En los clientes que aplique)
- ⓐ Lograr la facturación de incidencias, principalmente de Stellantis, los primeros días hábiles del mes.
- ⓐ Detener dispersiones de nómina en caso de servicios especializados atrasados en pago.
- ⓐ Envío de estados de cuenta 3 veces por semana a los clientes con saldo vencido. Después realizar llamada de seguimiento para recordar adeudo.
- ⓐ Estar al día con la emisión de complementos de pagos, para no contravenir en la programación de pagos de clientes.



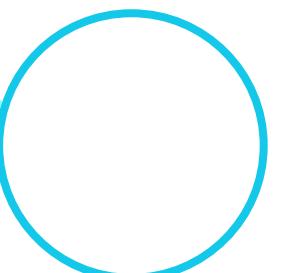


# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre

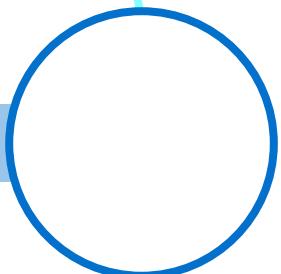


Actividad	Estatus	Observaciones
Seguimiento preciso a clientes morosos	• <b>Cumple</b>	Reforzar con estados de cuenta semanales (Envío de estados de cuenta y llamadas)
Soporte del área comercial para intervenir en cobranza	<b>En proceso</b>	Existió la intervención del área comercial para generar órdenes de compra en SEG Automotive.
Conciliación de ingresos para asegurar la aplicación total de los complementos de pago.	<b>En proceso</b>	El objetivo es asegurar el pago de los clientes.
Programación de reuniones virtuales con el cliente para aclarar puntos específicos respecto a facturas, OC, portales y saldos vencidos.	<b>Cumple</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>SEG Automotive</li><li>Stellantis</li><li>FACIL</li><li>MAHLE</li><li>Antolin</li></ul>



**OBJETIVO**

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

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

- ❑ Apegio a las políticas de comprobación de gastos en máximo 5 días
- ❑ Evitar gastos no deducibles
- ❑ Comprobación de cajas chicas de manera oportuna
- ❑ Los gastos que son necesario efectuar, se realizan por medio del esquema IKL.

**Estatus de cumplimiento**

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

**Razón Social** | **1er Trimestre** | **2do Trimestre**

1) Mexbanking	0	0
2) In Web Training	0	0
3) Quality Service	0	0
4) Soluciones Empresariales	0	0
5) Calidad en Transportación	0	0

TOTALES: \$ - \$ -

INCREMENTO / DECREMENTO (MXN)	\$ -	\$ -
INCREMENTO / DECREMENTO (%)	0%	0%





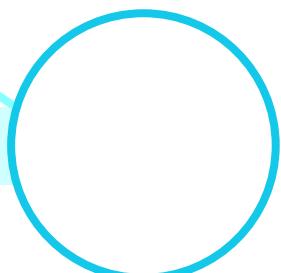
# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Autorizaciones directivas para pagos sin comprobante fiscal y/o cotizaciones	En Proceso	Aplica en pagos urgentes
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

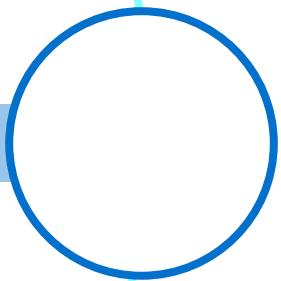


**OBJETIVO**

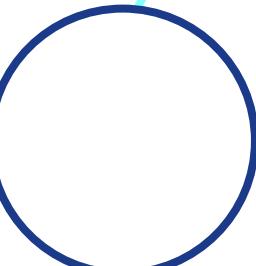


Presentación de análisis financiero mostrando  
la reducción de costos del 10%

**INDICADOR**



**ESTRATEGIA**



## MODIFICACIÓN AL INDICADOR

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor



## OBJETIVO

Lograr una rentabilidad mínima del 10% en promedio del grupo empresarial mensualmente en el periodo financiero 2024

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
7%	No Cumple	X

## INDICADOR

CONCEPTO	1ER	SEGUNDO TRIMESTRE			
	PROMEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
TOTAL DE INGRESOS POR SERVICIOS	22,058,740	8,038,544	7,014,475	7,405,092	7,486,037
COSTO DE SERVICIO	17,385,253	5,799,228	5,585,170	5,448,835	5,611,078
GASTOS DE OPERACIÓN	3,461,030	1,303,412	1,180,200	1,300,028	1,261,213
RESULTADO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO	48,004	34,059	17,710	154,216	68,662
UTILIDAD O PÉRDIDA NETA DEL PERÍODO	1,164,453	901,846	231,395	502,013	545,085
RENTABILIDAD	5%	11%	3%	7%	7%

## ESTRATEGIA

- Evitar los saldos pendientes de facturar para incrementar porcentajes de facturación.
- Asegurar que los gastos de operación sean registrados durante el mes corriente.
- Realizar provisiones contables para evitar el gasto en un solo mes. Ejemplo los uniformes.



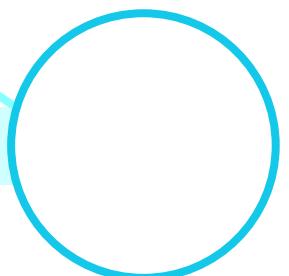


# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre

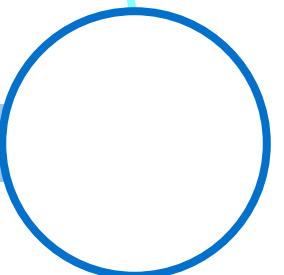
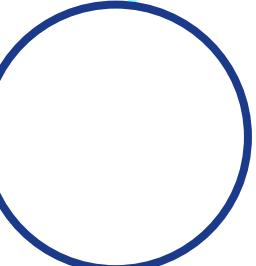


Actividad	Estatus	Observaciones
Registro y provisión de nóminas y prestaciones variables en el periodo contable	En Proceso	Costo del servicio
Evitar multas, recargos y actualizaciones que mermen la utilidad de la organización	En Proceso	Obligaciones de autoridades a tiempo
Realizar provisiones mensuales de los gastos que representan una erogación importante.	No Cumple	Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Uniformes</li><li>• Mantenimiento edificios</li><li>• Depreciaciones y amortizaciones</li></ul>



**OBJETIVO**

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

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

# SIN PARAMETRO DE MEDICIÓN

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0	No Cumple	X



# Recursos Humanos



**OBJETIVO**

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

**INDICADOR**

✓ 2do Trimestre = 78.58 %

**ESTRATEGIA**

- Considerar candidatos específicamente en procesos que vallan estrictamente con las funciones de las vacantes operativas.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
77.00%	No Cumple	  





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre

Actividad	Estatus	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>Considerar candidatos para desarrollo y capacitación específicamente para conductores vehiculares.</li></ul>	En proceso	Se forma de manera interna nuestro personal
<ul style="list-style-type: none"><li>Proceso continuo de atracción de talento para las vacantes operativas.</li></ul>	En proceso	Siempre la vacante se mantiene abierta



**OBJETIVO**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	X

✓ 2do Trimestre = 50%

**INDICADOR**

1er Etapa / 1er Trimestre	Creación, aprobación por dirección y difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales.	25%
2do 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 riesgos psicosociales, de violencia laboral y promoción del entorno.	75%
4ta Etapa / 4to Trimestre	Seguimiento y verificación del procedimiento para la evaluación de la conformidad del entorno organizacional.	100%

**ESTRATEGIA**

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

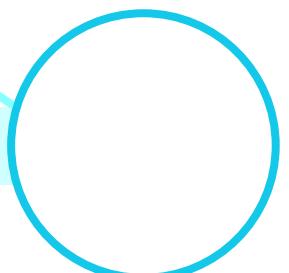


# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



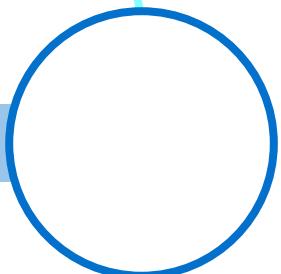
Actividad	Estatus	Observaciones
Se retomaron las pausas activas 2 veces por semana	En proceso	Mantener al personal en activación momentánea 2 veces por semana.



**OBJETIVO**

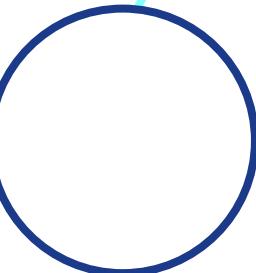
Concluir el desarrollo del plan de carrera del personal Staff, primer semestre 2024

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
20 %	No Cumple	<span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">X</span>

**INDICADOR**

2do Trimestre ⇒ 20%

Plan de vida y carrera		Porcentaje avance
2024	Desarrollo de plan de vida y carreras a través del impulso de competencias establecidas en la matriz de capacitación alineados con el PAC por perfil de puesto.	<div style="width: 30%; height: 20px; background-color: #0072bc; display: inline-block;"></div> 30%

**ESTRATEGIA**

- Cumplir con el PAC alineado al plan de vida y carrera.



# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Programar sesión con dirección para liberación final de proyecto	Cumple	Se realiza reunión con dirección para Vo.Bo.



**OBJETIVO**

Cumplir al 90% el plan de capacitación interna.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0.00 %	No Cumple	x

**INDICADOR**

2do. Trimestre ⇒ 0 %

Cursos Programados	Cursos Ejecutados	Porcentaje
5	0	0.00

**ESTRATEGIA**

- Retomar la capacitación Staff Buscar alternativas de capacitación gratuitas.

CURSO	COMPETENCIA A DESARROLLAR	DIRIGIDO A:	TIPO DE CURSO	AVANCE	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
					PLANEADO	REALIZADO	PLANEADO	REALIZADO
"LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA"	IDENTIFICAR LAS RETENCIONES DE LOS IMPUESTOS	FINANZAS	INTERNO	PLANEADO	17/19			
				REALIZADO				
"ELABORACIÓN DE NÓMINAS"	IDENTIFICAR ASPECTOS DE LA NÓMINA E INCIDENCIAS	OPERACIONES, FINANZAS Y RECURSOS HUMANOS	INTERNO	PLANEADO	23			
				REALIZADO				
"MECÁNICA GENERAL Y REGLAMENTO DE TRÁNSITO"	CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE MECÁNICA GENERAL Y REGLAMENTO DE TRÁNSITO	TRANSPORTE	INTERNO	PLANEADO		24		
				REALIZADO				
"ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL"	CONOCER LOS PRINCIPIOS BÁSICOS Y TÉCNICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y SU IMPACTO ADMINISTRATIVO	OPERACIONES Y RECURSOS HUMANOS	INTERNO	PLANEADO		23/24		
				REALIZADO				
"TÉCNICAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS"	REDUCIR EL ESTRÉS, CONOCER TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN	TODO EL PERSONAL	INTERNO	PLANEADO			14	
				REALIZADO				



# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Buscar alternativas de capacitación gratuitas.	• Cumple • En proceso • No cumple	No Cumple Se revisarán propuestas



**OBJETIVO**

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

**INDICADOR**

2do. Trimestre ⇒ 93 %

**ESTRATEGIA**

Dar una mejor inducción, así como brindar una mejor difusión del reglamento interno de trabajo

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
93 %	No Cumple	



**OBJETIVO**

Incorporar 1 mejora en convenios para beneficios del personal.

**INDICADOR**

Programa de beneficios

Cinépolis

**ESTRATEGIA**

Buscar convenios de recreación

**Estatus de cumplimiento**

Porcentaje	Estatus	Medidor
100 %	Cumple	x





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

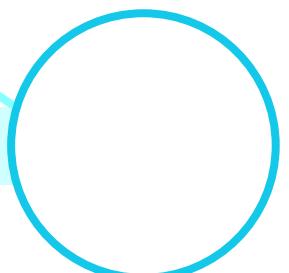


Actividad	Estatus	Observaciones
Buscar nuevos convenios empresariales (salud, educativos, recreativos, cupones y promociones).	• Cumple • En proceso • No cumple	Se busca convenio de descuentos adicionales con laboratorios CHOPO.



# CALIDAD Y GESTIÓN

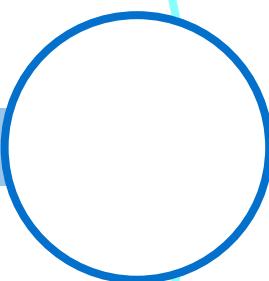


**OBJETIVO**

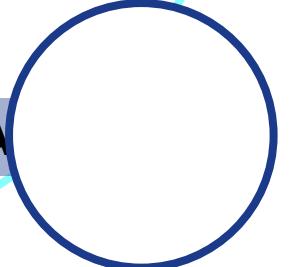
**Desarrollar e Impartir 3 capacitaciones en temas relevantes de ISO y Gestión de la Calidad.**

**Estatus de cumplimiento**

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	<b>Cumple</b>	

**INDICADOR**

Capacitación	Fecha de Realización	Estatus
Control documental	07-Jun-2024	Realizada
Quejas, No Conformidades y Sistemas CAPA	14-Jun-2024	Realizado
Herramientas de Calidad	21Jun-2024	Realizado

**ESTRATEGIA**

- Implementar el plan de capacitación trimestral.
- Concientizar a todo el personal sobre el SGC
- Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje del personal.





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



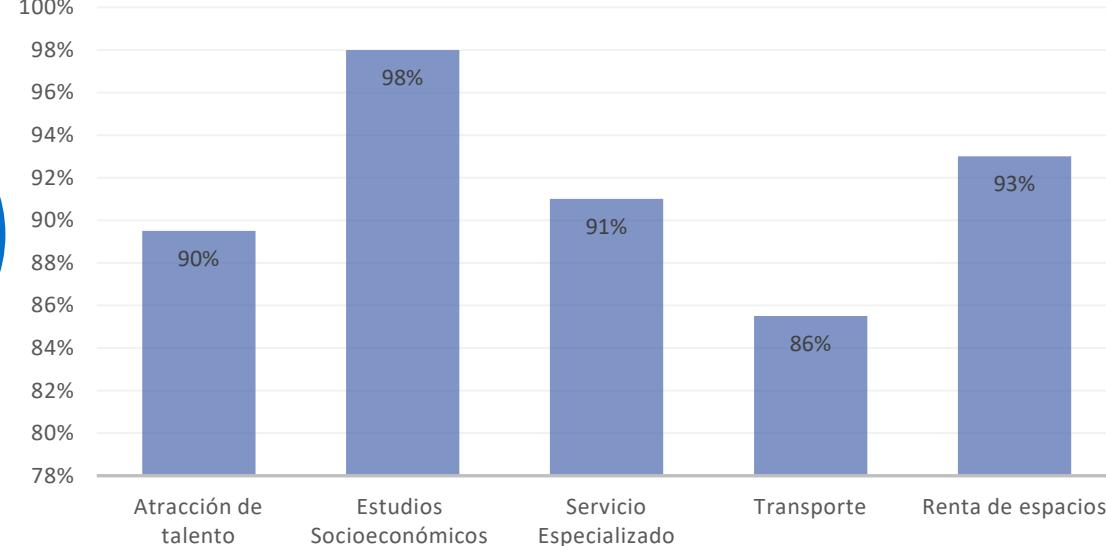
Actividad	Estatus	Observaciones
Generar plan de capacitación trimestral	Cumple	N/A
Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos	Cumple	N/A
Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje	Cumple	N/A



## OBJETIVO

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

## INDICADOR

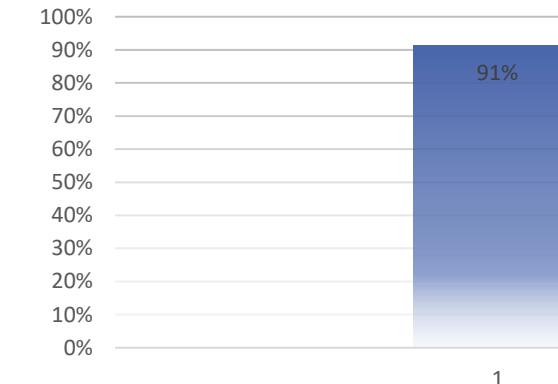


## ESTRATEGIA

- Actualizar la ponderación de las encuestas y hacer un estándar.
- Realizar análisis de las encuestas de satisfacción mediante el manejo de no conformidades o queja cuando aplique

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
91%	No cumple	x

## EVALUACIÓN GENERAL





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Valorar la ponderación de las encuestas.	Cumple	N/A
Realizar reuniones para verificar las encuestas de satisfacción que no cumplan la ponderación.	Cumple	N/A



## OBJETIVO

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

## INDICADOR

Servicio	Quejas Recibidas	Cliente	Acciones Generadas	Acciones Cerradas
Transporte	1	ALPLA	14	14
Atracción de talento	1	SIEGWERK	4	En proceso
Estudios socioeconómicos	1	FMF	4	4
Atención al cliente	2	FMF	4	4

## ESTRATEGIA

- Alimentar la matriz de riesgos con la atención de quejas y no conformidades
- Tener actualizado el listado de quejas y no conformidades
- Dar cierre de efectividad a las quejas generadas en el trimestre

## Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	X





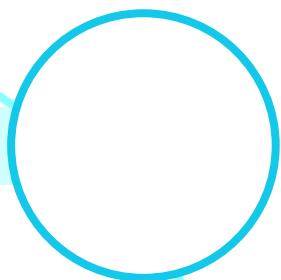
## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Dirigir todas las quejas/No conformidades al área de calidad para seguimiento.	Cumple	N/A
Tener actualizado el listado de quejas y no conformidades	Cumple	N/A



## OBJETIVO

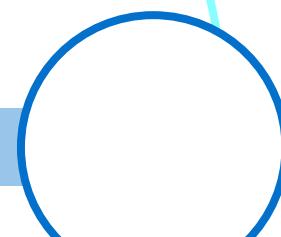


Lograr el cumplimiento de actualización de procedimientos y formatos mínimo al 96%.

## Estatus de cumplimiento

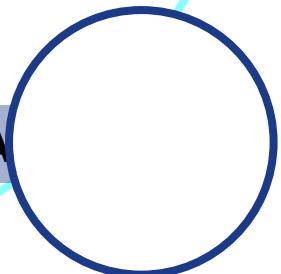
Porcentaje	Estatus	Medidor
72%	No Cumple	x

## INDICADOR



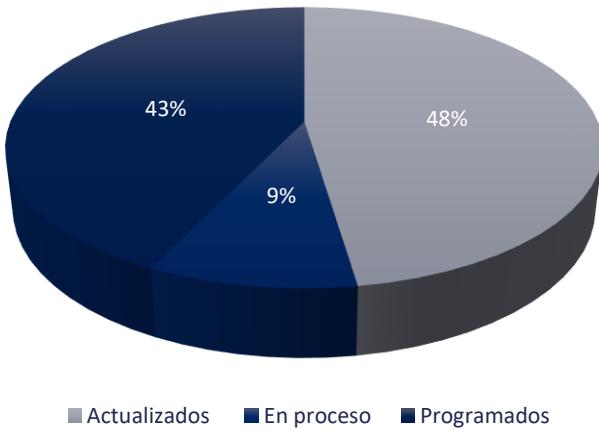
	Total	Actualizados	En revisión	Pendientes
Procedimientos	20	10	2	9
Formatos	249	95	55	99

## ESTRATEGIA

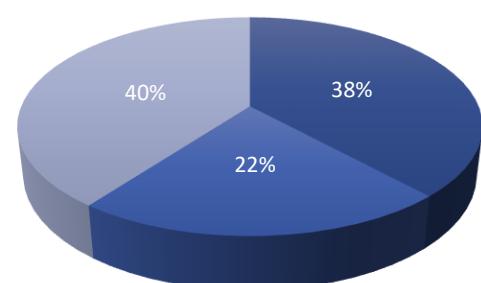


- Reestructurar el SGC con un enfoque lean.
- Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos
- Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje

## Procedimientos

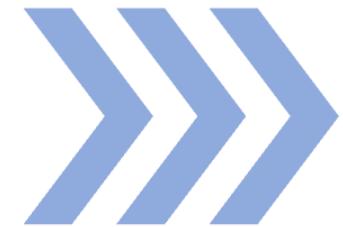


## Formatos



■ Actualizados ■ En proceso ■ Programados





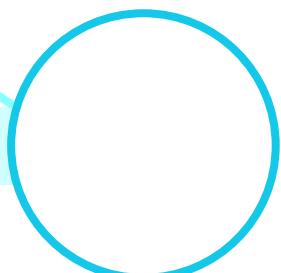
# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Reestructurar el SGC con un enfoque lean.	En proceso	Avanzara conforme la actualización del SGC
Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos	En proceso	Avanzara conforme la actualización del SGC
Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje	En proceso	Avanzara conforme la actualización del SGC

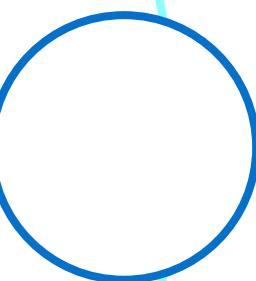


## OBJETIVO

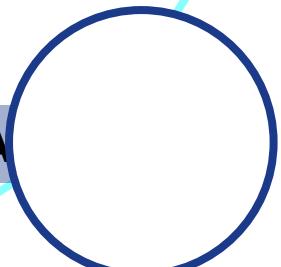


**Cumplir con la normatividad en materia de seguridad en el trabajo, gestión ambiental y Compliance al 90%.**

## INDICADOR

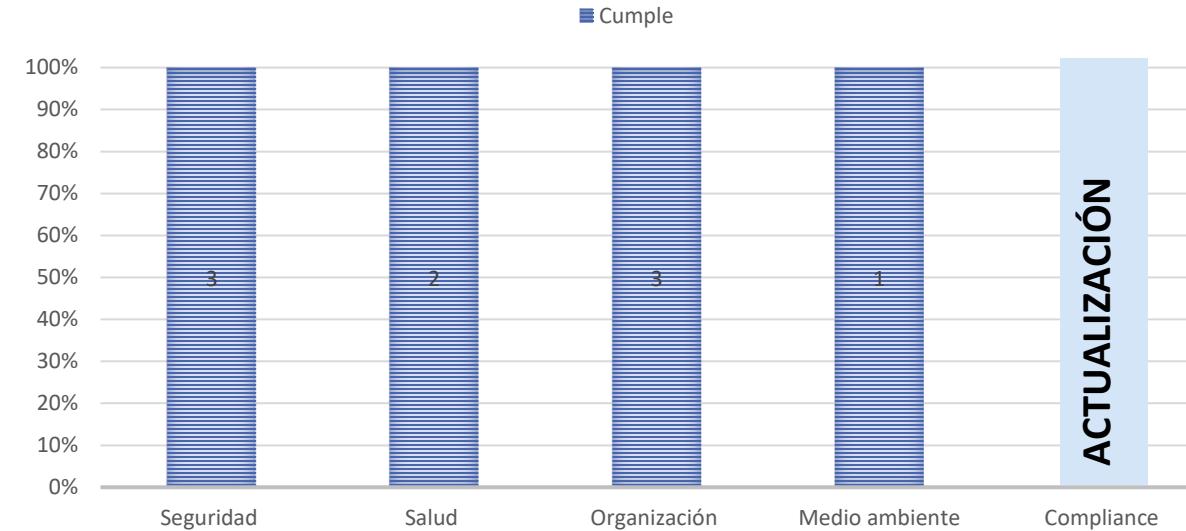


## ESTRATEGIA



- Desarrollar programa de simulacros
- Actualizar en conjunto con recursos humanos la norma ISO 37301:2021
- Buscar nuevos cursos para el personal

## CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS



## Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	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-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: 2do Trimestre

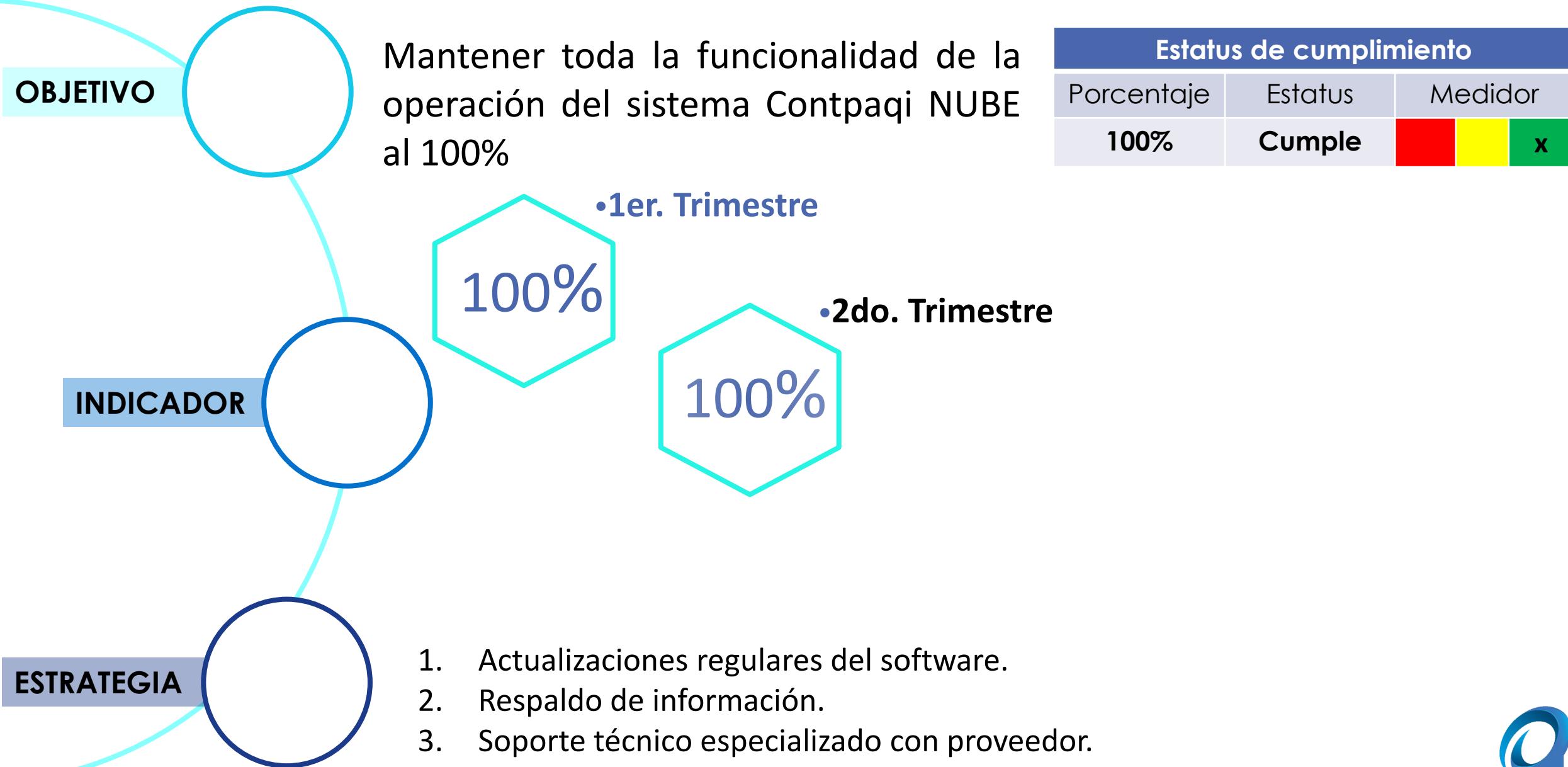


Actividad	Estatus	Observaciones
Generar plan de capacitación	Cumple	N/A
Informar constantemente al personal la importancia de cumplir con la normativa	En proceso	Actividad constante
Capacitar el personal de la brigada multifuncional	Cumple	N/A



TI







## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Configuración y acceso al servidor virtual.	cumple	
Actualizaciones tanto en nóminas y comercial	cumple	
Administrar o implementar más almacenamiento al servidor virtual	En proceso	



**CONTPAQi®**  
**Nóminas**

16

Computación en Acción, S.A. de C.V.



0

**CONTPAQi®**  
**Comercial**

7

2022

Computación en Acción, S.A. de C.V.



Este equipo

Archivo Equipo Vista

← → ↑ ↓ Este equipo >

▼ Acceso rápido

- Escritorio
- Descargas
- Documentos
- Imágenes
- RESPALDO
- Sistemas360
- XML\_emitidos

▼ Este equipo

- Descargas
- Documentos
- Escritorio
- Imágenes
- Música
- Vídeos

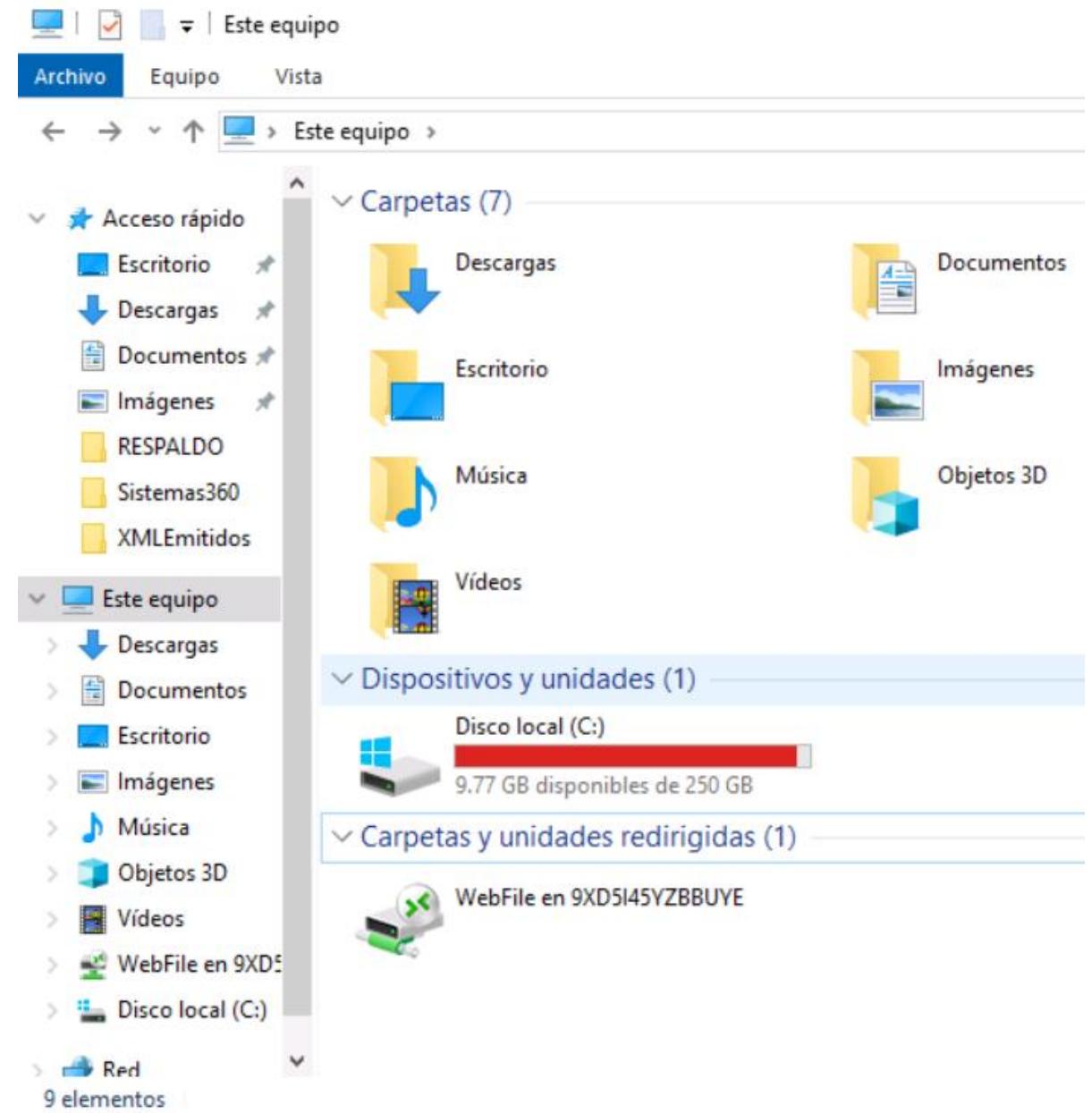
▼ Dispositivos y unidades (1)

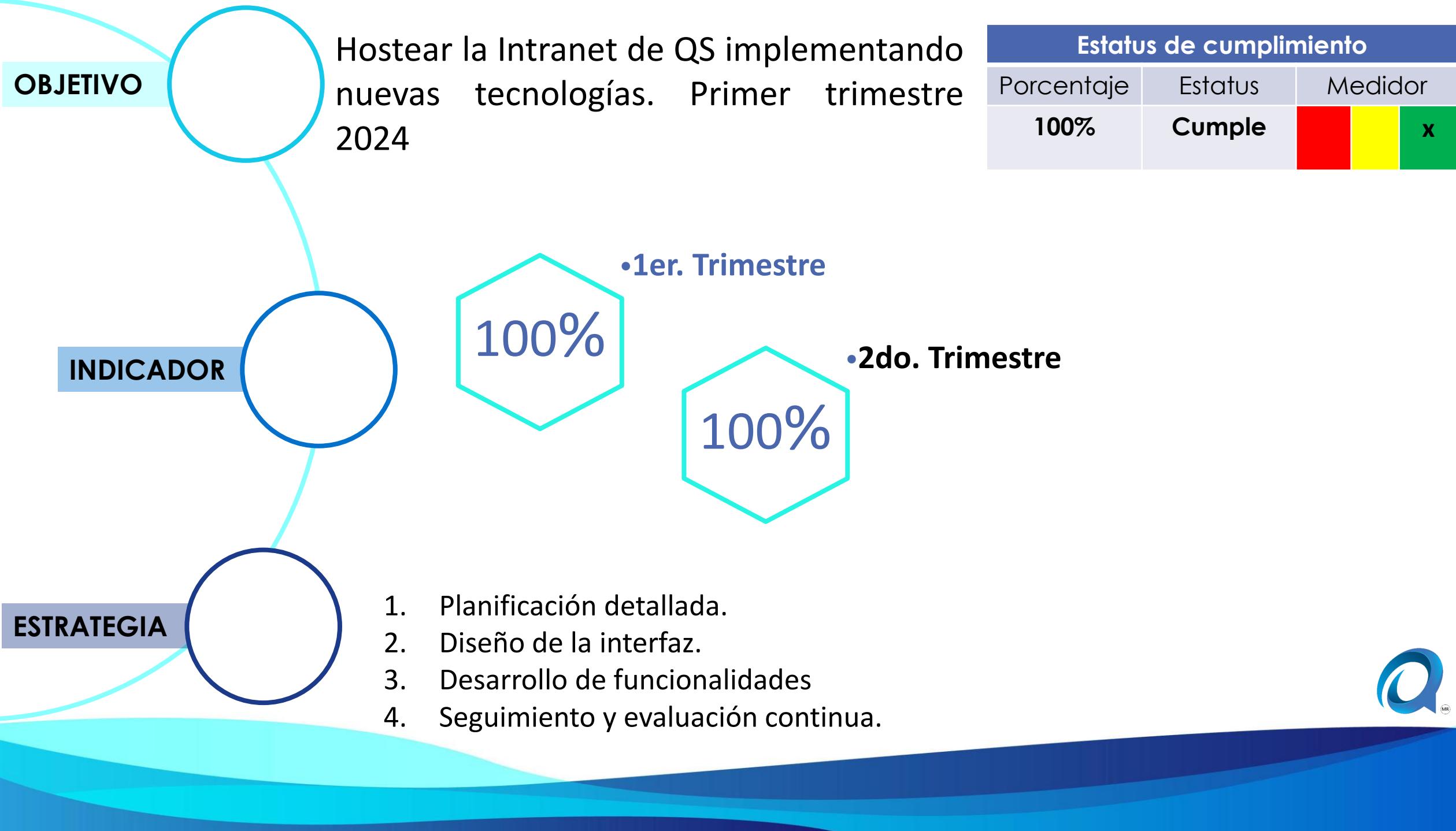
- Disco local (C:)  
9.77 GB disponibles de 250 GB

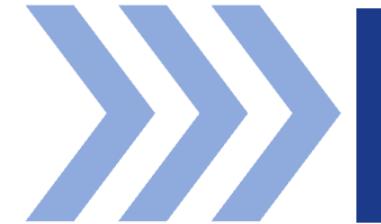
▼ Carpetas y unidades redirigidas (1)

- WebFile en 9XD5I45YZBBUYE

9 elementos







# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Centralizar y unificar el código de la intranet	cumple	
Migrar el código al servidor Ionos para acceder en cualquier red	Cumple	
Alimentar la intranet con los documentos autorizados por calidad para evitar duplicidad y formatos obsoletos	En proceso	



## POLÍTICA DE CALIDAD



JULIO

## Objetivos de Calidad

La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.



Los indicadores  
carácter ta  
calidad de

ANIVERSARIO  
JULIO 2024

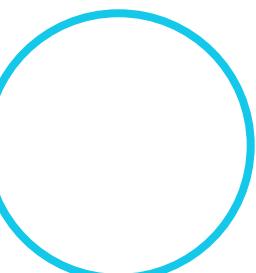
Gracias por ser parte esencial de nuestro equipo de trabajo.



## PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

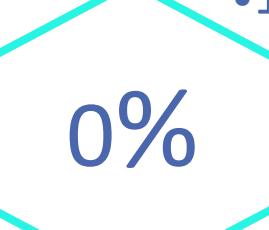
## Procedimiento de Control Documental y Formatos

Documento	Código	Revisión	Descarga
Procedimiento de Control Documental	PNO-CA-01	00	
Formato para procedimientos	F1PNO-CA-01.00	00	
Formato para formatos	F2PNO-CA-01.00	00	
Formato para instructivos	F3PNO-CA-01.00	00	
Formato para programas	F4PNO-CA-01.00	00	
Formato para lista o listado	F5PNO-CA-01.00	00	

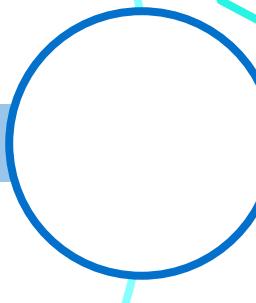
**OBJETIVO**

Incorporar 2 mejoras electrónica o en sistemas.

•1er. Trimestre



0%

**INDICADOR**

•2do. Trimestre



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	



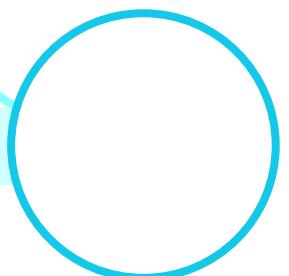
# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Realiza una revisión exhaustiva de los procesos y sistemas actuales para identificar áreas de mejora y eficiencia.	No Cumple	
Investiga diferentes tecnologías y herramientas electrónicas que podrían mejorar los sistemas y procesos.	No Cumple	

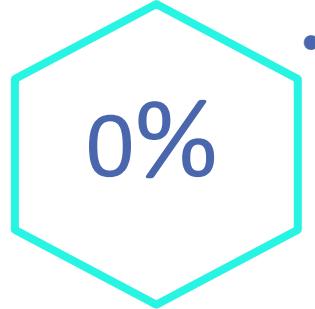
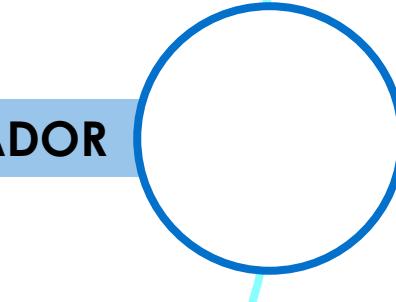


## OBJETIVO

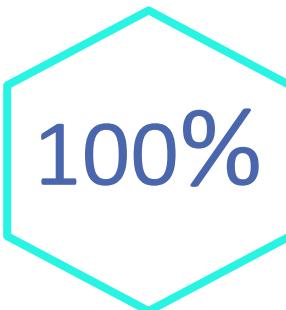


Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimos al 96%.

## INDICADOR

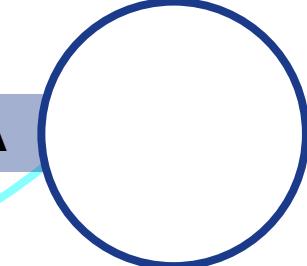


•1er. Trimestre



•2do. Trimestre

## ESTRATEGIA



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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	



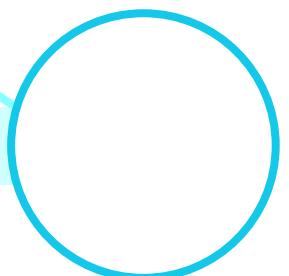


# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



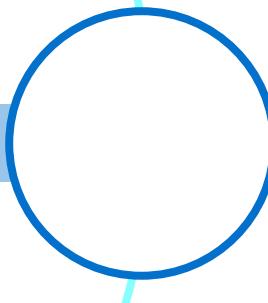
Actividad	Estatus	Observaciones
Implementar encuestas de satisfacción del cliente después de la prestación de servicios para recopilar comentarios y opiniones.	Cumple	
Realizar análisis periódicos de los datos recopilados para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar la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



**OBJETIVO**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

**INDICADOR**

50%

•1er. Trimestre

100%

•2do. Trimestre

**ESTRATEGIA**

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





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Elaboración de un programa de mantenimiento preventivo colocando las fechas en el que se realizara	Cumple	
Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos según el día pautado por el programa	Cumple	



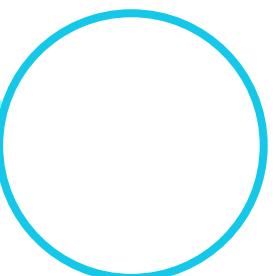


QUALITY SERVICE  
INSPIRED BY PEOPLE

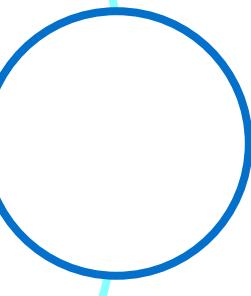
PROGRAMA DE  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Área: SOPORTE TI

Área	Usuario	Número de serie del Equipo	Fecha Programada	Fecha Realizado	Observaciones	Reprogramación
RH	Lorena Hernández Cervantes	H310MHP	03/06/2024			
DIRECCION	González López Jesús	CND1293	04/06/2024			28/06/2024
DIRECCION	Reyes Cruz Adriana Isabel	GJMCCL3	05/06/2024		corregir clave 4	13/06/2024
FINANZAS	Galván Gutiérrez Héctor Abel	C7P66W3	06/06/2024			
FINANZAS	Torres Flores Oralía	BVDQC2	07/06/2024			
FINANZAS	Mendoza Pichardo Fabian	6X8DJ22	11/06/2024			
FINANZAS	Esquivel Tenorio Norma Angélica	NXA6UAA00605007B243400	10/06/2024		Uraet	
FINANZAS	Ramirez Diaz Gerardo Horacio	9K5WLH2	12/06/2024			
RH	Lechuga Rebollo Omar	2BNR1P2	13/06/2024			28/06/2024
			14/06/2024			07/06/2024

**OBJETIVO**

Desarrollar página web de Calidad en Transportación. Primer trimestre 2024

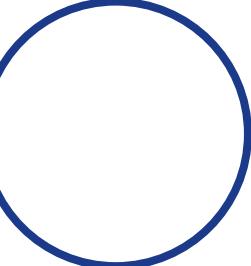
**INDICADOR**

100%

•1er. Trimestre

100%

•2do. Trimestre

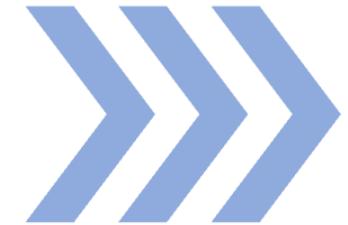
**ESTRATEGIA**

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	

Se sustituye





## EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 2do. Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Maquetación de diseño para la pagina	Cumple	Se utilizará HTML5 y WordPress
Programación por módulos, implementando nuevas tecnologías	Cumple	



[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](#)

**OBJETIVO**

Hostear página web de Calidad en Transportación. Tercer trimestre 2024

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

1. Optimización del Rendimiento de la Página Web
2. Experiencia de Usuario
3. Desarrollo de funcionalidades
4. Subir la página al dominio calidad en Transportación

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
		  

**Nuevo**



QUALITY  
SERVICE

---

