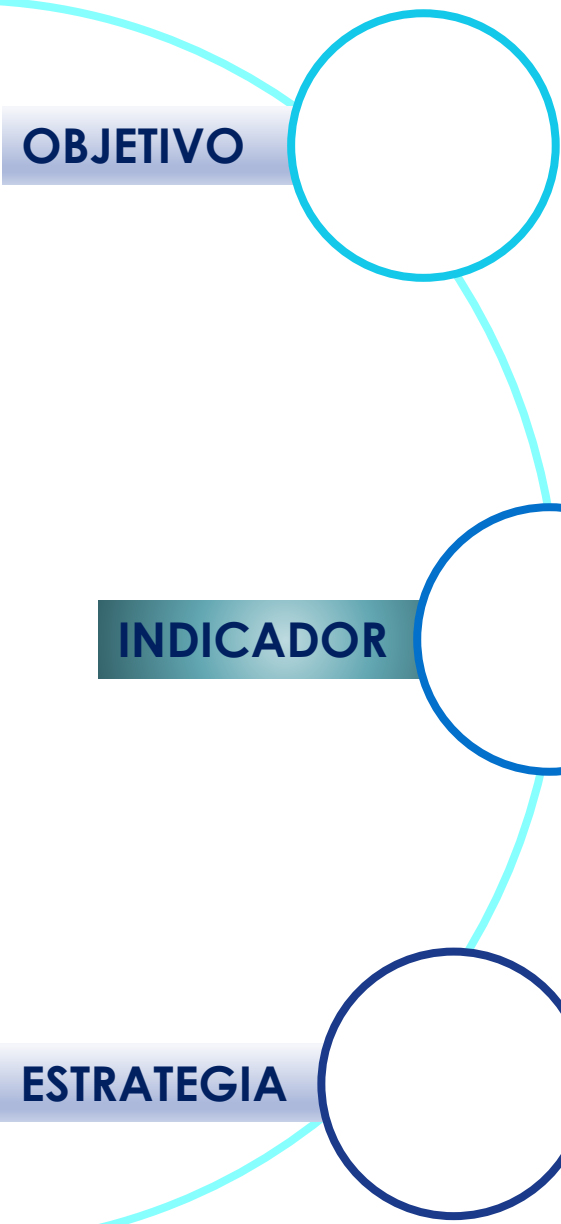


PRESENTACIÓN DE INDICADORES TERCER TRIMESTRE 2024



COMERCIAL Y OPERACIONES / CENTRO-BAJÍO-NORTE





Incrementar la facturación total en un 10 % vs 2023

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
88 %	No Cumple			

Año	Facturación	Incremento (10%)	Meta
2023	\$6,993,123.00	\$699,312.30	\$7,692,435.30

Trimestre	Mes	Monto de facturación	% alcanzado	Promedio Trimestral
1er Trimestre	Enero 2024	\$7,415,279.00	96%	91%
	Febrero 2024	\$7,144,705.11	93%	
	Marzo 2024	\$6,488,827.02	84%	
2º Trimestre	Abril 2024	\$7,620,785.41	99%	95%
	Mayo 2024	\$6,596,716.73	86%	
	Junio 2024	\$7,770,720.24	101%	
3er Trimestre	Julio 2024	\$6,876,078.01	89%	88%
	Agosto 2024	\$6,940,961.59	90%	
	Septiembre 2024	\$6,473,668.48	84%	
Acumulado Anual		\$7,036,415.73		91%

1. Prospección en bases de datos.
2. Segmentar prospectos meta en grupos (por giro).
3. Desarrollar programa de referidos.
4. Incorporación de presupuesto mayor en marketing digital.
5. Mejora en página WEB.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	
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 y Atracción de Talento .
Prospección con clientes no activos de Q.S.	Cumple	Tendencia negativa, no se recuperaron clientes con servicios inactivos como Antolin Arteaga, Truper
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 EQS, Televisa, Be Fashion, etc.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Desarrollo de Cross selling con los clientes activos.	Cumple	A través de la venta cruzada se han concretado servicios alternos; como venta de ESES y AT para BBM-CPG
Proceso de fidelización de clientes.	Cumple	Tendencia positiva, se recuperaron clientes con servicios inactivos “ STREIT ”
Prospección en campo.	No cumple	Se desarrolló proceso de prospección en campo; sin embargo, no se han concretado servicios nuevos, se consiguió la incorporación a 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.

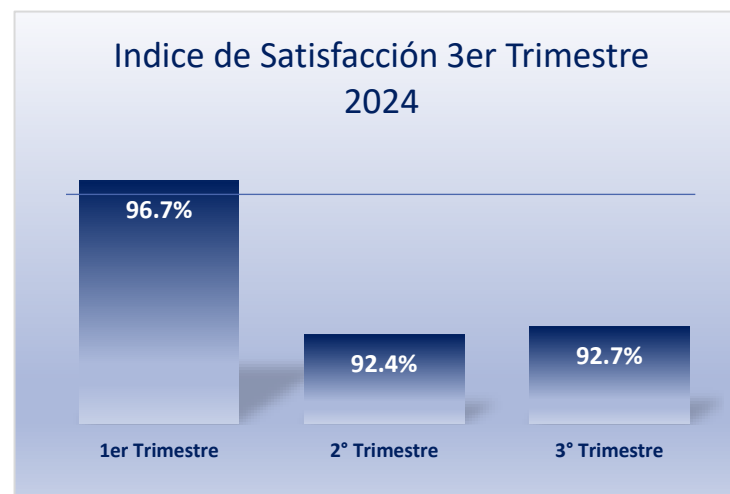


OBJETIVO

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		
92.7 %	No Cumple			

INDICADOR



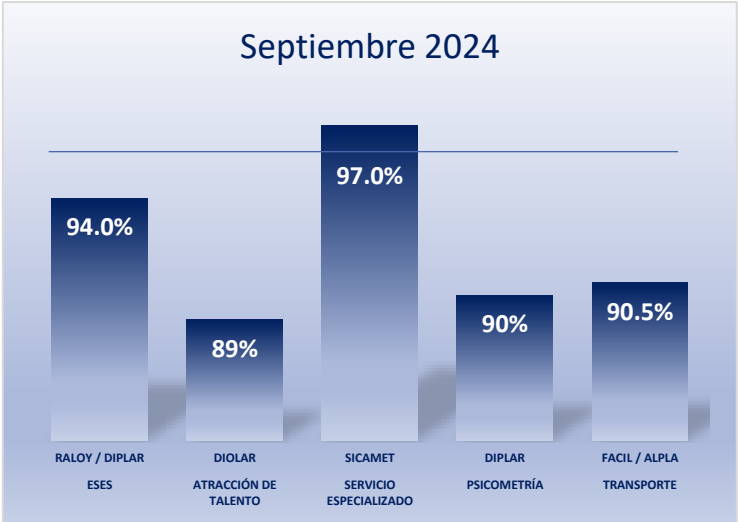
ESTRATEGIA

- ☐ 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		
92.7 %	No Cumple			





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	
Revisión de quejas con el área correspondiente.	Cumple	Se levantó el plan de acción de quejas de los clientes FACIL, AXA, TELEVISA.
Seguimiento de acciones correctivas establecidas por los involucrados.	Cumple	Se envía recordatorio por correo electrónico o acercamiento con responsable.
Impulsar el empoderamiento de cada dueño del proceso y establecer una responsabilidad compartida con las áreas involucradas.	Cumple	Concientización con el personal responsable del proceso, así como su participación en la elaboración de las acciones de mejora.





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

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
97.37 %	No Cumple			



<u>TRIMESTRE</u>	<u>TOTAL DE EXPEDIENTES</u>	<u>EXPEDIENTES COMPLETOS</u>	<u>PENDIENTES</u>	<u>% ALCANZADO</u>
1er trimestre	167	165	2	98.80%
2° Trimestre	162	159	3	98.15%
3er Trimestre	190	185	5	97.37%



- ☐ Plan de revisión mensual de expedientes en el cuarto trimestre del año 2024.
- ☐ Seguimiento semanal de actualización de expedientes por parte del área comercial, se integra Televisa Univisión.
- ☐ Reasignación de cuentas por consultor.



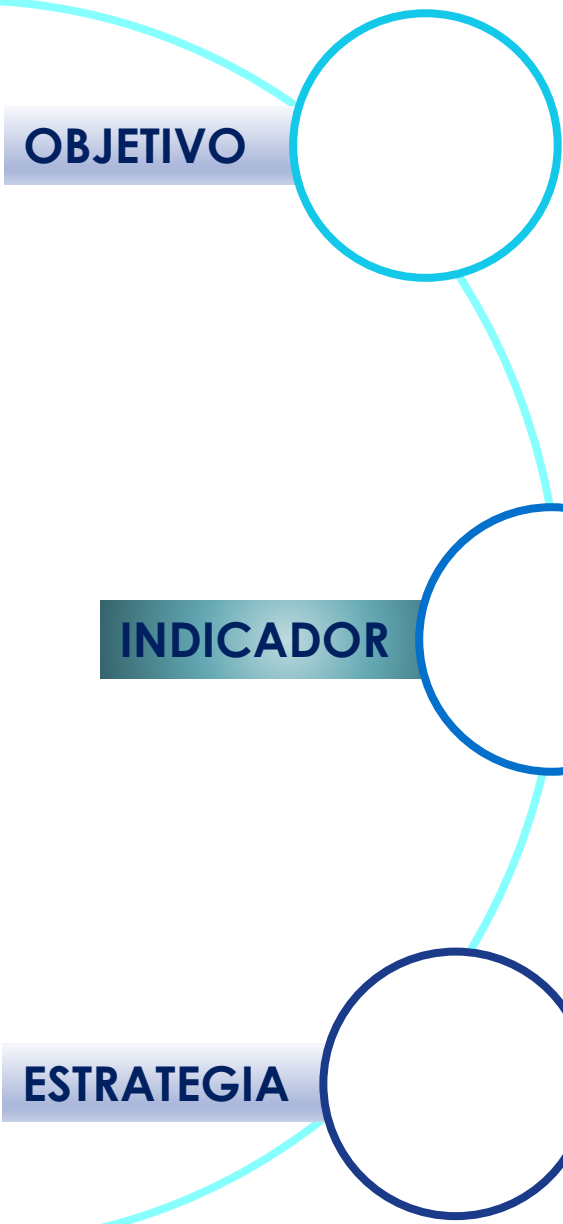


EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	
Restricción de contrataciones hasta tener la información completa para la contratación.	Cumple	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 desarrolló en conjunto con el área comercial, un proceso de revisión y seguimiento semanal.	Cumple	Se da como resultado la materialidad de la especialización.





Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
138.9 %	Cumple			

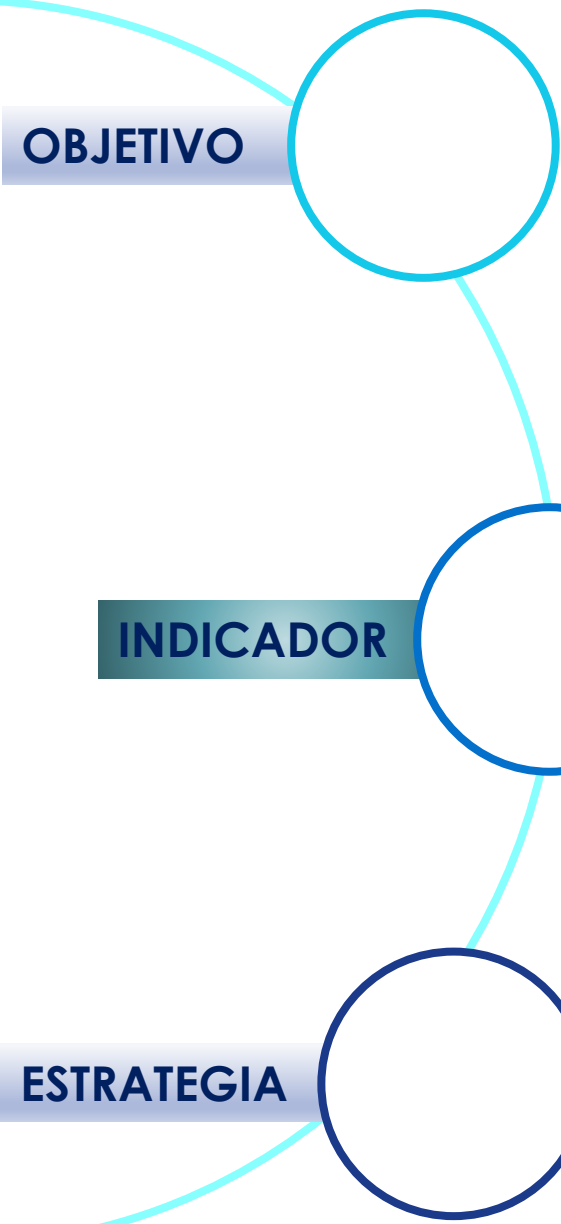
a) Psicometría, b) Socioeconómicos, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos VS órdenes de servicio solicitadas.

A) Psicometría (5 días de entrega)

2024	TOTAL DE ÓRDENES DE SERVICIO	APLICACIÓN TARDÍA POR CANDIDATOS	APLICACIÓN EN TIEMPO	DÍAS DE ENTREGA	CUMPLIMIENTO
ENERO	6	0	1.8	2.3	217.4%
FEBRERO	7	4	3.1		
MARZO	3	0	2		
ABRIL	5	0	3.6	3.3	152.7%
MAYO	6	0	3.5		
JUNIO	3	0	2.8		
JULIO	2	0	3.5	3.6	138.9%
AGOSTO	2	0	4.0		
SEPTIEMBRE	2	0	3.3		

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





Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
135 %	Cumple			

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

A) Estudios Socioeconómicos (5 días de entrega)

SERVICIO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS 3ER TRIMESTRE 2024

	CLIENTES
TOTAL DE ESTUDIOS	337
ESES ENTREGADOS	328
ESES CANCELADOS POR EL CLIENTE	8
PENDIENTES	1
DÍAS DE ENTREGA	3.7
	135%

Trimestre	Días de Entrega	Cumplimiento
1er Trimestre	4	125%
2do Trimestre	3.8	132%
3er Trimestre	3.7	135%

- ☐ Desarrollo de formación de investigadores internos para proceso en campo.
- ☐ Aplicación con Investigadores locales.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	
Desarrollo de investigadores internos.	Cumple	Se capacitó al equipo de ESES para desarrollo de aplicación de estudios en campo.
Desarrollo de cartera de investigadores foráneos.	En proceso	No se ha logrado contar con una cartera de investigadores foráneos 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 capacitó a los consultores en la aplicación, calificación e interpretación en baterías psicométricas.
Capacitación externa en el área laboral.	Cumple	Luz María Montero, capacitó 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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
------------	---------	---------

20 %

No Cumple



INDICADOR

SERVICIO DE ATRACCIÓN DE TALENTO

TIPO DE VACANTE	SALARY	HOURLY
ÓRDENES DE SERVICIO	17	24
NÚM. VACANTES	19	158
OS CUBIERTAS	9	14
OS PENDIENTES	8	10
VACANTES CUBIERTAS	10	118
VACANTES PENDIENTES	8	34
VACANTES CANCELADAS	2	6
DÍAS DE COBERTURA	25	7
META (DÍAS)	15	7
	-60.00%	100.00%

PROMEDIO GENERAL = 20%

Canceladas:	FACIL / MÉDICA MÍA	TURTLE / LOS ROBLES / BBM
Proceso:	BBM / BE FASHION / IGUS / MÉDICA MÍA / ASESORES / LOS ROBLES	PAPELERA DEL NEVADO / MC

ESTRATEGIA

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





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	
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





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

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
88 %	No Cumple			



TRIMESTRE	AÑO	NÚM. DE NÓMINAS	NÚM. DE ERRORES	% ALCANZADO	
1ER TRIMESTRE	SEMANAL	13	1	92%	88%
	QUINCENAL	6	1	83%	
2DO TRIMESTRE	SEMANAL	13	0	100%	100%
	QUINCENAL	6	0	100%	
3ER TRIMESTRE	SEMANAL	13	1	92%	88%
	QUINCENAL	6	1	83%	



- ☐ Se determinó cierre de nómina con aplicación para garantizar los ingresos reales para proyecto TELEVISA.
- ☐ Revisión y vo.bo. de prenóminas.





EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	
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		
32.89 %	Cumple			

INDICADOR

EMPRESA	PUESTO	NÚM. DE VACANTES	META	NÚM. DE REPOSICIONES	% ALCANZADO	PROMEDIO
SEG AUTOMOTIVE	AUX. ALMACÉN	32	16	19	59.38	32.89
MC PLÁSTICOS	AYUDANTE GENERAL	78	39	5	6.41	

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: 3er trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	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

1.30%

Cumple



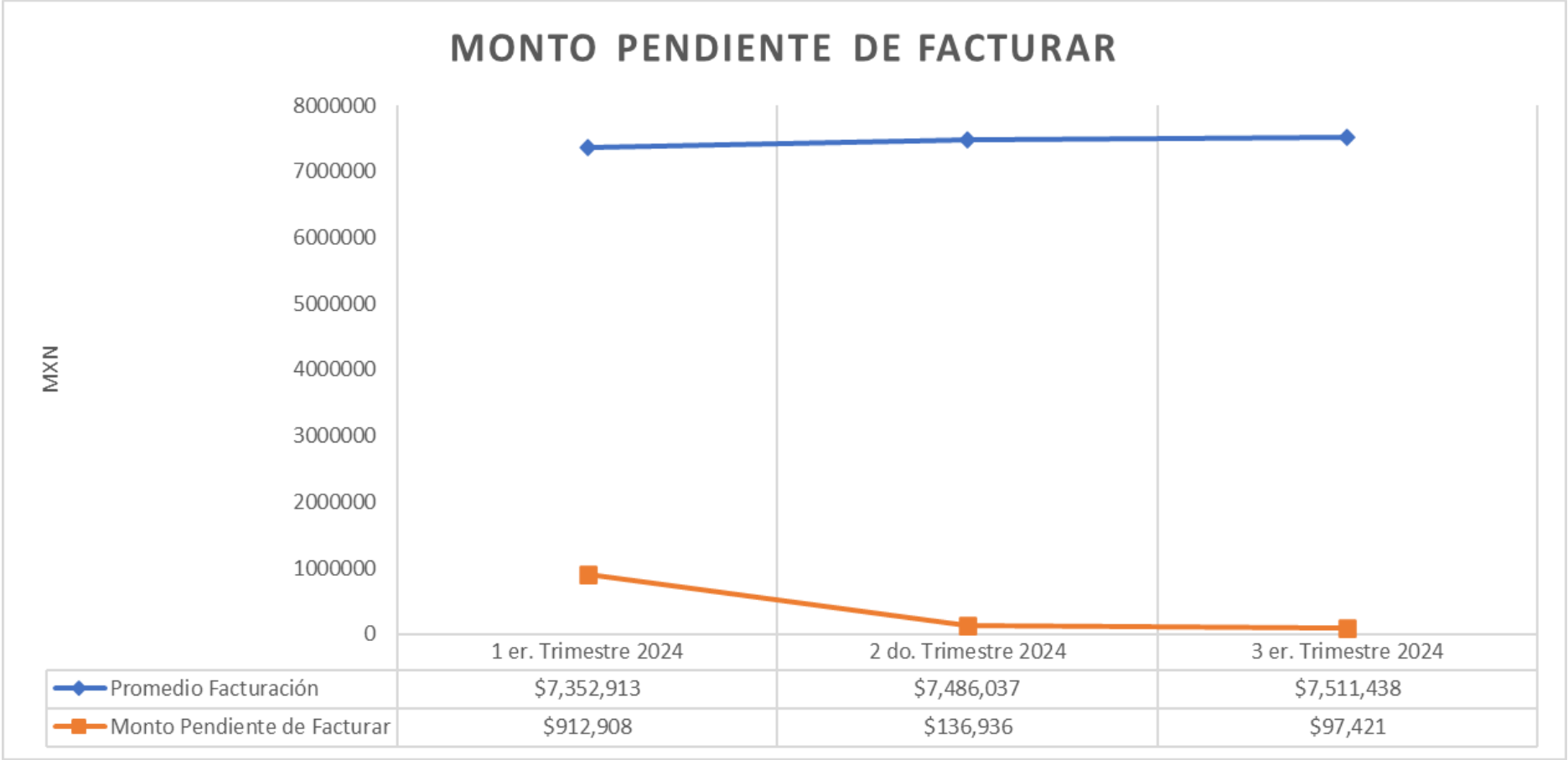
INDICADOR

Periodo	Promedio Facturación	Monto Pendiente de Facturar	% Pendiente de Facturación	Observaciones
1 er. Trimestre 2024	\$7,352,913	\$912,908	12.42%	Facturación pendiente de emisión del año 2023
2 do. Trimestre 2024	\$7,486,037	\$136,936	1.83%	Saldo pendiente de facturar a abril 2024 de Stellantis por incidencias
3 er. Trimestre 2024	\$7,511,438	\$97,421	1.30%	Liberación de OP Hitichiner por \$36,762 e incidencias de Stellatis \$60,659

ESTRATEGIA

- ❑ Seguimiento puntual a la **liberación de Orden de Compra** con clientes como: SEG Automotive, Antolin, Stellantis, etc.
- ❑ Seguimiento de las **incidencias generadas en los servicios especializados** en conjunto con equipo de operaciones.
- ❑ Monitorear los **saldos de las PO's para solicitar la renovación con anticipación**. Emisión de cotizaciones.
- ❑ Reuniones semanales con área comercial para el **seguimiento oportuno** de pendientes.
- ❑ Informar a los clientes **los plazos de facturación**.







EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	
Seguimiento a liberación de orden de compra de los clientes.	<ul style="list-style-type: none">Cumple	Proceso continuo de la la emisión de PO's de los clientes
Solicitar órdenes de compra, dentro de los primeros 5 días del mes, para poder generar factura.	<ul style="list-style-type: none">Cumple	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.
Facturación por adelantado de servicios siempre que sea posible.	<ul style="list-style-type: none">Cumple	Facturación anticipada de becarios de SEG Automotive (última quincena de septiembre)-



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			X

INDICADOR

Periodo	Monto Diferencia	Cumplimiento	Motivo
1er. Trimestre 2024	\$ -	SI	
2do. Trimestre 2024	\$ -	SI	
3er. Trimestre 2024	\$ -	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.
- ❑ Actualización constante del **SUA** para mantener la información precisa.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Solicitud de incapacidades a los clientes de maquila de nómina, para disminuir riesgo de diferencias en IMSS	<ul style="list-style-type: none">Cumple	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">Cumple	La actividad es continua y se ha cumplido en operaciones (clientes) y staff.
Presentación de las prestaciones variables.	<ul style="list-style-type: none">Cumple	La actividad es continua. Actividad bimestral.
Conciliación de número de empleados en ISN e IMSS.	<ul style="list-style-type: none">Cumple	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
61%	No Cumple	X

INDICADOR

	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre			
	Prom. Mensual	Prom. Mensual	jul-24	ago-24	sep-24	Prom. Mensual
Cartera Promedio	\$14,540,650	\$11,385,275	\$12,176,620	\$11,207,448	\$12,695,979	\$12,026,682
Cobranza						
<i>Calidad en Transportación</i>	\$4,994,210	\$6,528,574	\$4,964,488	\$5,383,667	\$5,071,686	\$5,139,947
<i>CSYAP Soluciones Empresariales</i>	\$1,636,288	\$1,998,526	\$1,349,318	\$2,334,407	\$1,052,037	\$1,578,587
<i>Mexbanking</i>	\$329,845	\$617,971	\$319,860	\$739,561	\$238,444	\$432,622
<i>In Web Training</i>	\$34,858	\$16,704	\$27,260	\$16,008	\$0	\$14,423
<i>Quality Service</i>	\$202,070	\$150,239	\$177,449	\$95,636	\$61,504	\$111,530
Total Cobranza	\$7,197,272	\$9,312,015	\$6,838,375	\$8,569,279	\$6,423,671	\$7,277,108
% Cobranza	49%	82%	56%	76%	51%	61%

ESTRATEGIA

- ☐ Anticipar la facturación (En los clientes que aplique).
- ☐ Detener dispersiones de nómina en caso de clientes 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. **Implementar recordatorios de pago.**
- ☐ Estar al día con la emisión de complementos de pagos, para no contravenir en la programación de pagos de clientes.
- ☐ Monitorea el porcentaje de cuentas vencidas en comparación con el total de la cartera. Esto ayuda a identificar clientes con tendencia a la morosidad.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	Observaciones
Seguimiento preciso a clientes morosos	• Cumple	Reforzar con estados de cuenta semanales (3 veces por semana). Se realizan llamadas constantemente.
Intervención del área comercial para seguimiento de cobranza en clientes específicos.	• Cumple	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.	• Cumple	El objetivo es asegurar el pago de los clientes.
Revisión de cartera de clientes los lunes y viernes de cada semana.	• En proceso	Esta actividad se lleva a cabo con mi equipo de finanzas y los viernes con equipo comercial.



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor		
0%	No Cumple	X		

INDICADOR

Razón Social	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre
1) Mexbanking	\$0	\$0	\$316
2) In Web Training	\$0	\$0	\$0
3) Quality Service	\$0	\$0	\$0
4) Soluciones Empresariales	\$0	\$0	\$6,000
5) Calidad en Transportación	\$0	\$0	\$0
TOTALES:	\$0.00	\$0.00	\$6,316.00

Incremento Absoluto	\$0	\$0	\$6,316
Incremento Porcentual	0%	0%	100%

ESTRATEGIA

- ☐ Apego a las políticas de comprobación de gastos en máximo 5 días
- ☐ Evitar gastos no deducibles
- ☐ Comprobación de cajas chicas de manera oportuna
- ☐ Evitar los traspasos de fondos por comprobar en fin de mes.
- ☐ Los gastos que son necesario efectuar, se realizan por medio del esquema IKL.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	
Autorizaciones directivas para pagos sin comprobante fiscal y/o cotizaciones	<ul style="list-style-type: none">• Cumple	Aplica en pagos urgentes
Comprobar cajas chicas en plazos cortos.	<ul style="list-style-type: none">• Cumple	Filtro del supervisor contable.
Comprobación por terceros	<ul style="list-style-type: none">• Cumple	Buscamos la comprobación de los gastos que no son deducibles por medio de IKL
En fin, de mes, evitar en la medida de lo posible el traspaso de recursos por comprobar.	<ul style="list-style-type: none">• En proceso	Gastos por comprobar



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje

Estatus

Medidor

INDICADOR

MODIFICACIÓN AL INDICADOR

ESTRATEGIA



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
------------	---------	---------

4%	No Cumple	X
----	-----------	---

INDICADOR

Resultado Contable	1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre
Concepto	Acumulado (1)	Acumulado (2)	Acumulado (3)
Ingresos por Servicios	22,058,740	7,486,037	7,511,438
Costo del Servicio	17,385,253	5,611,078	5,853,237
Gastos de Operación	3,461,030	1,261,213	1,330,174
Resultado Integral de Financiamiento	48,004	68,662	9,273
Utilidad o Pérdida Neta del Periodo	1,164,453	545,085	318,753
RENTABILIDAD	5%	7%	4%

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.
- ❑ Recuperar cobranza en la cartera vencida para evitar costos de financiamiento.
- ❑ Capitalizar gastos en activos fijos.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



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



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

N/A

N/A



INDICADOR

SE VA A REESTRUCTURAR
EL OBJETIVO

ESTRATEGIA






Recursos Humanos



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
62.6%	NO CUMPLE	  

INDICADOR

Posiciones	Tiempo de cobertura	Tiempo real de cobertura	# Vacantes	% Cobertura	Porcentaje total de ambas posiciones
Administrativos	12	25.5	6	47.05%	62.6%
Operativos especializados	7	9.67	6	78.3%	

ESTRATEGIA

- Priorizar cobertura de vacantes involucrando a las áreas responsables del requerimiento y con experiencia en el proceso de selección de personal.
- Actualizar metas de cobertura.
- Desarrollar y mantener plantillas de reemplazo en los puestos de mayor rotación (becarios, practicantes, auxiliares).
- Identificar las principales causas de renuncia o abandono que generan continuamente vacantes y hacer el plan de acción para cada caso.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	Observaciones
a. Considerar candidatos para desarrollo y capacitarlos en las actividades de los puestos de mayor rotación.	No cumple	Se forma de manera interna nuestro personal a nivel administrativo. Pendiente el desarrollo de conductores.
a. Proceso continuo de atracción de talento para las vacantes operativas.	No cumple	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		
26%	NO CUMPLE	x		

✓ 3er trimestre = 26%

INDICADOR

1er Etapa / 1er Trimestre	Creación, aprobación por dirección y difusión de la política de prevención de riesgos psicosocial y evaluación del entorno organizacional.	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 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

SE PROPONDRA NUEVO DESARROLLO.



Aplicación de la NOM-035		
Actividad	Estatus CUMPLE EN PROCESO NO CUMPLE	Observación
4. Aplicación de la guía I, II y III	En proceso	Desarrollo digital con TI
10. Canalización a terapia psicológica en caso de ser requerida	En proceso	Se establecerán convenios con instituciones que otorguen este servicio formalmente
11. Fomento de actividades familiares	En proceso	De acuerdo a necesidad de cada colaborador
13. Generación de talleres para desarrollo de competencias con base en la necesidad de cada colaborador	Cumple	Se impartieron dos cursos internos en los que se obtuvo DC-3 para los participantes
16. Retroalimentación de las actividades para el logro de objetivos.	Cumple	Evaluaciones de desempeño anual
17. Distracción cognitiva	Cumple	Pausas Activas martes y jueves. Actividades de integración
18. Equidad económica para colaboradores	Cumple	Se tiene tabuladores
19. Adaptación de los puestos utilizando psicometría	En proceso	Aplicación de la psicometría para todas las vacantes con base en competencias



EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

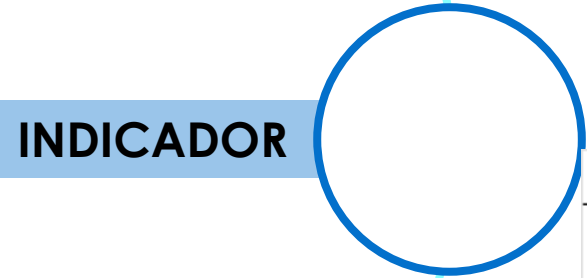
Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Rediseño de la NOM 035 de manera inmediata	En proceso	Aplicación de las guías correspondientes para diseño del programa



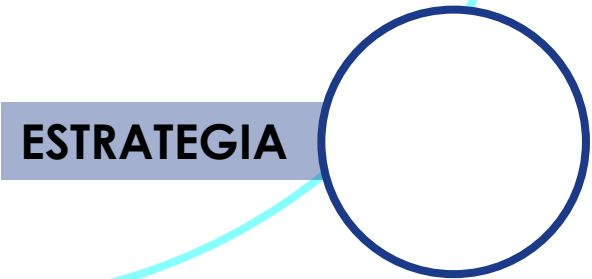


Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%	NO CUMPLE	X

3er trimestre = 0%



	PLAN DE VIDA Y CARRERA	porcentaje
3er Trimestre	Retomar el desarrollo del plan de vida y carrera a través del impulso de competencias establecidas en la matriz de capacitación por perfil de puesto.	10%



SE REDISEÑARA EL PLAN DE VIDA Y CARRERA





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Se rediseñará el plan de vida y carrera	No cumple	Se modificará el plan basado en competencias ya definidas y aprobadas por perfil de puesto



OBJETIVO

Cumplir al 90% el plan de capacitación interna.

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
66.6%	NO CUMPLE		X	

3er. trimestre ⇒ 66.6%

INDICADOR

Cursos Programados	Cursos Ejecutados	Porcentaje
3	2	67%

ESTRATEGIA

M	CURSO	COMPETENCIA A DESARROLLAR	DIRIGIDO A:	TIPO DE CURSO	AVANCE	2024									
						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
	"CONSULTOR NOM-35"	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES	EXTERNO	PLANEADO							17/18			
					REALIZADO										
	"TÉCNICAS DE ENTREVISTA"	IMPLEMENTAR ENTREVISTAS PARA EL RECLUTAMIENTO EFECTIVO	RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES	EXTERNO	PLANEADO									26	
					REALIZADO									R	
	"DESVINCULACIONES LABORALES: ELABORACIÓN DE FINIQUITOS"	CONOCIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE TERMINACIÓN PARA DESVINCULACIONES LABORALES	RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES	EXTERNO	PLANEADO									20	
					REALIZADO									R	

Retomar la capacitación con base en el programa establecido de manera obligatoria interna y externamente.



EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Buscar alternativas de capacitación	En proceso	Se revisarán propuestas



OBJETIVO

Lograr y mantener el índice de satisfacción de calidad en los servicios mínimo en 96%

INDICADOR

3er trimestre= 91.1%

ESTRATEGIA

- Revisión oportuna de las evaluaciones del servicio para atender los ítems calificados en MALO y REGULAR en forma inmediata.
- Crear un BUZON DIGITAL de sugerencias buscando la mejora del servicio.
- Se separaran los procesos de inducción por tipo de contratación (personal interno, externo y becarios).

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
91.1 %	No cumple	X



OBJETIVO

Incorporar 1 mejora en convenios para beneficios del personal.

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor		
200%	Cumple			x

INDICADOR

3er trimestre= 200%

- Se integra convenio Krispy Kreme
- Se integra convenio Six Flags Festival del Terror

ESTRATEGIA

- Se buscarán convenios con proveedores de nuestros clientes que puedan trasladarse al staff.
- Se buscarán beneficios al staff a través de los servicios contratados actualmente:
 - Vales de gasolina
 - Uniformes
 - Aseguradoras
 - Bancos





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Buscar nuevos convenios empresariales.	No cumple	Se buscará convenio para beneficio personal de los colaboradores



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

0%

No
Cumple

X

No se dio capacitación en temas de calidad, pero se programó la capacitación de los procedimientos de QS y adicional se impartirán las 3 capacitaciones de calidad correspondientes al indicador.

INDICADOR

PLAN DE CAPACITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
ÁREA	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	REVISIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA COMPROMISO PARA CAPACITACIÓN
Dirección	Procedimiento	PNO-DIR-01	00	Procedimiento de Dirección	22/11/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-01	00	Procedimiento control de documentos	22/10/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-02	00	Procedimiento de no conformidades, quejas y sistemas CAPA	23/10/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-03	00	Procedimiento de Herramientas de Calidad	24/10/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-04	00	Procedimiento de Auditorías	06/11/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-05	00	Procedimiento de Gestión de Riesgos	13/11/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-06	00	Procedimiento de Mejora Continua	20/11/2024
Recursos Humanos	Procedimiento	PNO-RH-01	00	Procedimiento de Recursos Humanos	20/11/2024
Soporte TI	Procedimiento	PNO-TI-01	00	Procedimiento de operación soporte TI	09/12/2024
Operaciones	Procedimiento	PNO-OP-01	00	Procedimiento de atracción de talento y servicios especializados	21/11/2024
Operaciones	Procedimiento	PNO-OP-02	00	Procedimiento de estudios socioeconómicos	22/11/2024
Operaciones	Procedimiento	PNO-OP-03	00	Procedimiento de evaluaciones psicométricas	27/11/2024
Comercial y Marketing	Procedimiento	PNO-COM-01	00	Procedimiento de Ventas y Marketing	29/11/2024
Transporte	Procedimiento	PNO-TRA-01	00	Procedimiento de transporte y vehículos utilitarios	06/12/2024

PLAN DE CAPACITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-01	00	Procedimiento de contabilidad	13-11-2024
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-02	00	Procedimiento de nóminas e IMSS	11-11-2024
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-03	00	Procedimiento de compras	14-11-2024
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-04	00	Procedimiento de cuentas por pagar	14-11-2024
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-05	00	Procedimiento de tesorería	13-11-2024
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-06	00	Procedimiento de facturación	12-11-2024
Contabilidad y Administración	Procedimiento	PNO-CYA-07	00	Procedimiento de cobranza	12-11-2024

ESTRATEGIA

- Apegarse al plan de capacitación vigente
- Desarrollar temario de capacitaciones referentes a calidad
- Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje del personal.





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

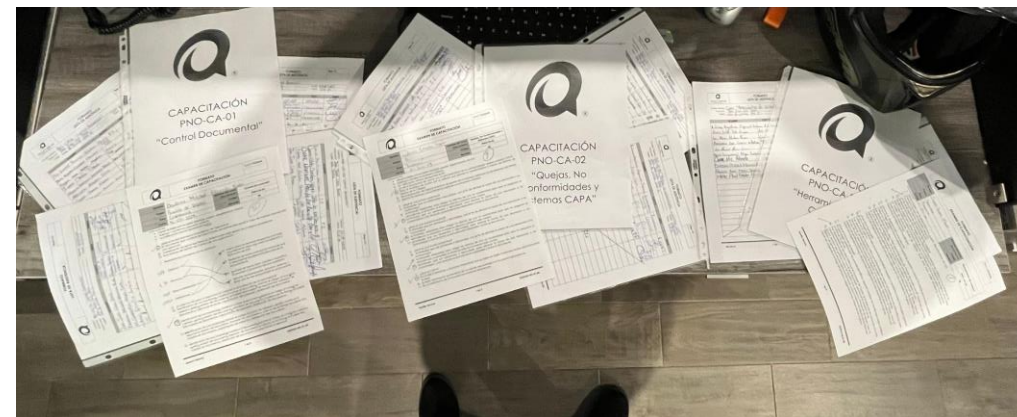


Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Implementar el plan de capacitación trimestral.	Cumple	Ya se elaboró, entra en etapa de aplicación
Concientizar a todo el personal sobre el SGC	En proceso	Se van a desarrollar las capacitaciones correspondientes
Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje del personal.	En proceso	Se desarrollan conforme al plan de capacitación





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

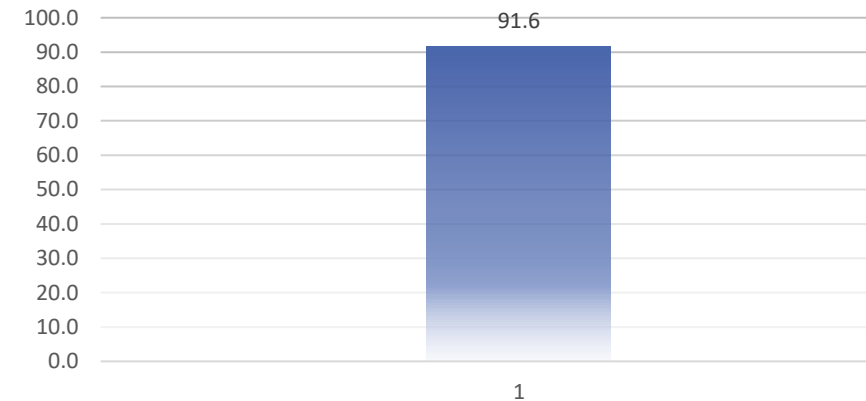


OBJETIVO

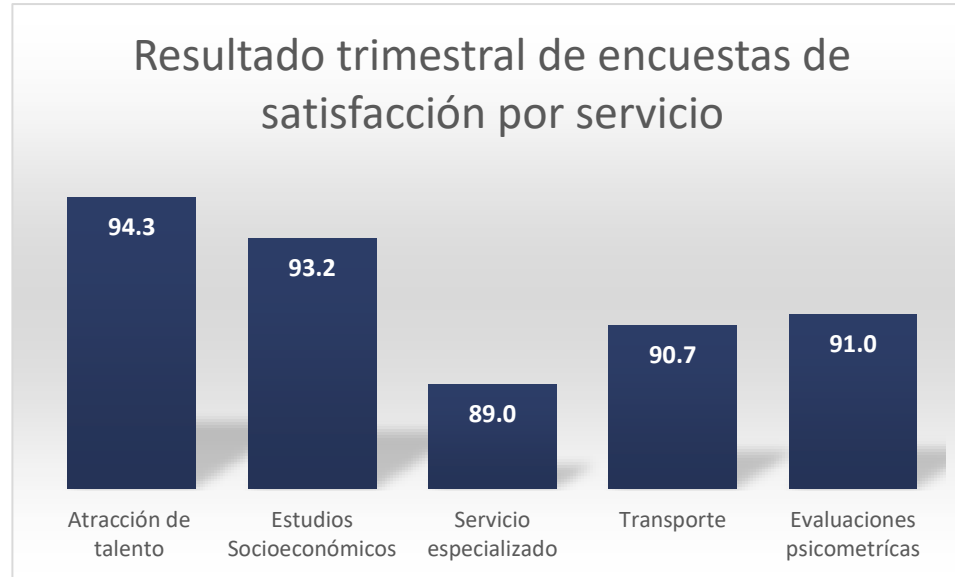
Lograr y mantener que todos los índices de satisfacción de calidad en los servicios estén mínimo al 96%.

Estatus de cumplimiento				
Porcent aje	Estatus	Medidor		
91.6%	No cumple		X	

PORCENTAJE TOTAL LOGRADO DE LOS SERVICIOS



INDICADOR



ESTRATEGIA

- Realizar análisis de las encuestas de satisfacción mediante el manejo de no conformidades o quejas cuando aplique
- Verificar los datos con la nueva ponderación






EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Actualizar la ponderación de las encuestas y hacer un estándar.	Cumple	Se actualizaron las encuestas de satisfacción con metodología de ponderación estilo matriz
Realizar análisis de las encuestas de satisfacción mediante el manejo de no conformidades o queja cuando aplique.	En proceso	Se realizarán análisis acorde a las necesidades del cliente



EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



FORMATO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Área: **Comercial**
Codigo: **F38PNO-COM-01.00**


CLIENTE: _____
CONTACTO: _____
FECHA: _____

OBJETIVO: Conocer la experiencia de nuestros clientes en relación al servicio que les estamos ofreciendo con la intención de identificar los puntos favorables o las áreas de oportunidad. La información que se nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio.

INSTRUCCIONES: De las siguientes preguntas, coloque "x" en la valoración que más se adecue a la experiencia en su último servicio considerando 10 como excelente y 1 como pésima:

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
1- Califique el tiempo de respuesta en el proceso de Atención de Talento.											
2- El proceso de contratación de personal ¿cumplió con las condiciones negociadas?											
3- Califique la eficacia del proceso de incidencias de acuerdo al calendario acordado.											
4- ¿Cómo considera la información proporcionada sobre rotación y ausentismo?											
5- ¿Cómo califica en general su experiencia?											
6- ¿Hay algún comentario o sugerencia que quisieras contarnos acerca de nuestros servicios como punto de mejora?:											

"Para nosotros es muy importante saber tu opinión"
GRACIAS



Reporte de No Conformidades


Código: NC-0724-01

Servicio/Sistema/Equipo/Otro	Área (s) responsable (s) de la No Conformidad	Área que emite la desviación
Servicio de maquila de nómina	Finanzas	Dirección
Origen de la no conformidad	Fecha de emisión	Clasificación
Dispersión de saldos	26/Julio/2024	Mayor

Descripción de la no conformidad
(Qué pasó?, ¿cómo pasó?, ¿cómo se sintió?, ¿cómo se sintió? (Área responsable))

El día 26 de Julio de 2024 en las oficinas de Quality Service; se dispersó doble un archivo de nómina del cliente FACIL, detectando la duplicidad el área de finanzas.

Herramienta utilizada	Lluvia de ideas
Resultados de la investigación	
Derivado de la no conformidad emitida por el área de dirección, se llevó a cabo una reunión con el área de finanzas y calidad, en donde se evaluaron las causas que originaron la no conformidad, dando como resultado que la persona responsable del área de tesorería estaba ausente y el supervisor contable cubrió el puesto de tesorería, sin embargo, no tiene el experto en el puesto al no ser parte de sus funciones.	
Causa raíz o causas probables	
<ul style="list-style-type: none">El supervisor contable no tiene el experto en el área de tesorería al no ser parte de sus funciones.Falta de filtros de autorización en la banca electrónica.	



Reporte de No Conformidades

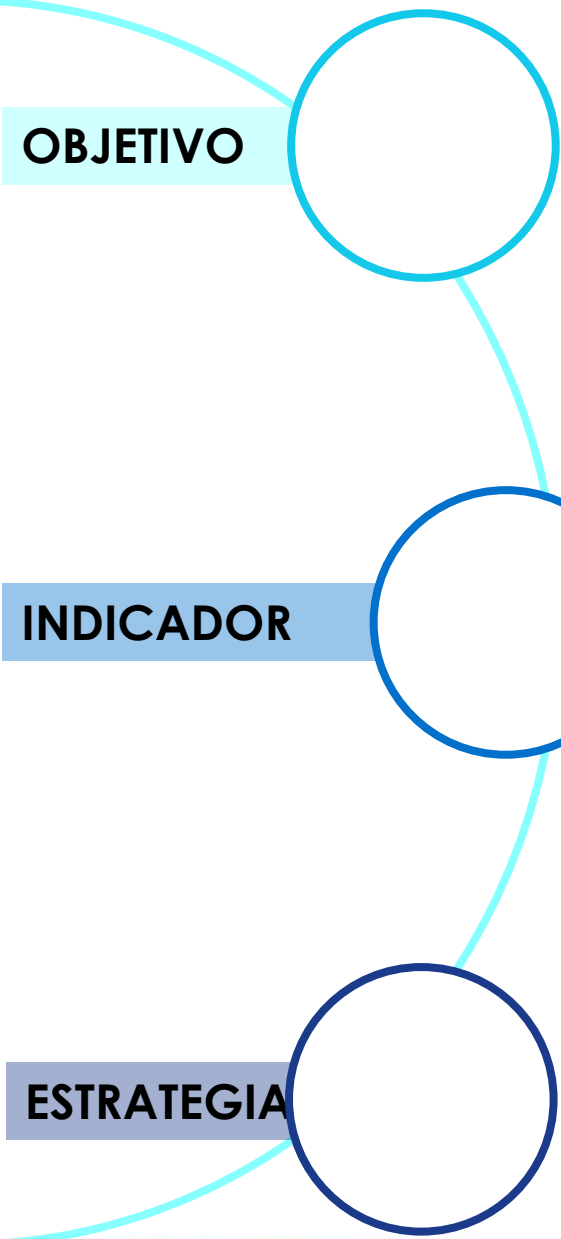
Código: NC-0724-01

Acciones Correctivas (Actividades planeadas y ejecutadas, con el fin de eliminar la causa de una desviación o no conformidad)				
No.	Descripción de acción	Responsable (Firma y fecha)	Fecha compromiso	Verificó (Firma y fecha)
1	Comunicación directa con el cliente para avisar de la situación y coordinar el contacto con el colaborador y enterarlo de la duplicidad de su pago.	H. Galván	26-Jul-2024	
2	Se compartió el concentrado de los colaboradores con duplicidad de depósitos al cliente.	N. Esquivel	29-Jul-2024	
3	Se programará una reunión con el gerente de finanzas y el gerente de recursos humanos para acordar las acciones que se llevarán a cabo para la recuperación del dinero.	H. Galván	29-Jul-2024	
4	Se establecerá una tabla donde se relacionará el personal con duplicidad de depósito y los descuentos que serán 4 semanalmente para recuperar el recurso.	N. Esquivel	29-Jul-2024	

Acciones Preventivas (Actividades planeadas y ejecutadas para eliminar la causa de una desviación o no conformidad u otra situación potencialmente indeseable o evitarla)				
No.	Descripción de acción	Responsable (Firma y fecha)	Fecha compromiso	Verificó (Firma y fecha)
1	Configurar la plataforma bancaria para que tenga 2 niveles de autorización en las nóminas.	H. Galván	19-Ago-2024	
2	Revisar y reportar los saldos bancarios antes y después de la aplicación de nóminas.	H. Galván O. Torres	02-Ago-2024	
3	Reforzar los procedimientos de finanzas con la intención de cubrir el puesto cuando el responsable este ausente por alguna causa.	O. Torres H. Galván	09-Ago-2024	

Observaciones: La acción preventiva 1 que es configurar la plataforma bancaria para que tenga 2 niveles de autorización en las nóminas está pendiente porque no se ha podido establecer comunicación con los ejecutivos.

Firmas de aprobación de la no conformidad y plan CAPA		
Jose Ivan Cruz Perez Coordinador de Calidad y Gestión	Jesús González López Consejo Directivo	Adriana Isabel Reyes Cruz Consejo Directivo



OBJETIVO

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

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

INDICADOR

QUEJAS				
Servicio	Quejas Recibidas	Cliente	Acciones Generadas	Acciones Cerradas
Estudios Socioeconómicos	1	AXXA	3	3

NO CONFORMIDADES				
Servicio/Proceso	No conformidades generadas	Cliente	Acciones Generadas	Acciones Cerradas
Finanzas	1	Quality Service	8	4
Maquila de nómina	1	Facil	7	4
Nóminas	1	Televisa	11	5

ESTRATEGIA

- Mapear los procesos internos para detectar cuellos de botella o áreas de oportunidad para anticipar problemáticas





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Alimentar la matriz de riesgos con la atención de quejas y no conformidades	Cumple	N/A
Tener actualizado el listado de quejas y no conformidades	Cumple	N/A
Dar cierre de efectividad a las quejas generadas en el trimestre	En proceso	Están próximas sus actividades de revisión de cierre





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

		Probabilidad de ocurrencia
		CRITERIOS DE PROBABILIDAD DEL RIESGO
1	Improbable	Hace escasos esperar documentar el evento. La actividad del evento puede causar daños en un cambio de circunstancias y eventos particulares, que no sea probable o independiente entre sí. La separación del dato no causa de completamente impredecible.
2	Probable	Se esperan algunos esperar en las cosas al riesgo de causa de dato. El impacto de dato de la que a una empresa en la empresa. La actividad de la actividad puede ser monitoreada eficientemente. La información documentada que de mayor deficiente.
3	Frecuente	Se esperan algunos esperar en las cosas al riesgo de causa de dato. El evento de la actividad de la actividad puede ser monitoreado eficientemente. La separación del dato no causa de completamente impredecible. La información documentada que de mayor deficiente. La planificación y la ejecución de la actividad de la actividad puede ser monitoreado eficientemente.

		Severidad de Ocurrencia
		CONSECUENCIA DEL RIESGO
1	LEVE	C- Es razonable pensar que el cliente externo no vea afectado por el error. F- Es improbable pensar que hay consecuencias económicas significativas (que podrían comprometer el funcionamiento normal de la empresa). G- El defecto no causa de la capacidad de continuar con la actividad. L- Es improbable que se incumpla alguna legislación normativa.
2	GRAVE	C- Probabilidad de que el cliente externo no vea afectado por el error. F- Es poco probable que haya consecuencias económicas significativas (que podrían comprometer el funcionamiento normal de la empresa). G- El defecto no causa de la capacidad de continuar con la actividad. L- Es probable que se incumpla alguna legislación normativa.
3	CRITICO	C- Corro de la que el cliente externo no vea afectado por el error. F- Corro de la que haya consecuencias económicas significativas (que podrían comprometer el funcionamiento normal de la empresa). G- El defecto no causa de la capacidad de continuar con la actividad. L- Es muy probable que se incumpla alguna legislación normativa.

FACTOR DE RIESGO

		SEVERIDAD	
		3. Crítico	1. Leve
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	3. Frecuente	9 SIGNIFICATIVO: Requiere diseñar un plan de Acción para eliminar o controlar el riesgo.	3 MEDIO: La dirección establecerá controles a nivel operativo y debe ser objeto de seguimiento para vigilar su evolución
	2. Probable	6 ALTO: La dirección determinará si establece un plan de acción que ayude a eliminar o controlar el riesgo o asume el riesgo, considerando los costos	2 BAJO: La dirección decide asumir el riesgo
	1. Improbable	3 MEDIO: La dirección establecerá controles a nivel operativo y debe ser objeto de seguimiento para	1 BAJO: La dirección decide asumir el riesgo

ÁREA	OPERACIÓN/ A	FALLA POTENCIAL	EFFECTOS POTE	CAUSAS POTENCIA	1. Improbable 2. 1. Leve 2. Grave	(Probabilidad x S	PRIORIDAD	METODO DE CONTROL	1. Improbable 2. 1. Leve 2. Grave	(Probabilidad x	PRIORIDAD2
Calidad	Control de documentos	Trabajar con información obsoleta	No exista una adecuada interacción de los procesos	No tener un control de registros ni de documentos	3	3	MEDIA	FNO-C-01 Procedimiento de Control Documental	1	1	BAJA
Calidad	Mejora continua	Procesos obsoletos	Incumplimiento a los requerimientos de los clientes	No implementar procesos de mejora en el SGC	1	3	MEDIA	FNO-C-01 Procedimiento de Control Documental	1	1	BAJA
Calidad	Análisis de riesgos y oportunidades	No contar con un proceso de acciones preventivas	Gastos en recursos por re trabajos y reprocesos	Reincidir en errores que puedan ser evitados	2	3	ALTA	PRO-CAL-04 Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades Rev.00	2	1	BAJA
Calidad	Satisfacción del cliente	No conocer el nivel de cumplimiento o satisfacción	No conocer las quejas de los clientes	Quejas y reclamos de los clientes	2	3	ALTA	PRO-CAL-03 Quejas, no conformidades y sistemas CAPA	2	1	BAJA

LISTADO DE PLAN DE ACCIÓN					Área Calidad							
					Código: F3PNO-CA Revisión: 00							
PROCEDENCIA	RESPONSABLE	CÓDIGO	FECHA DE APERTURA	FECHA COMPROMISO	DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO	POSIBLE CAUSA	TIPO DE ACCIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE	ESTATUS DE LA ACCIÓN	
Auditoría Externa 01	Auditor Líder y Experto Técnico	PA-24-01	23/01/2024	23/01/2024	El día 22/01/2024 durante la auditoría externa realizada por el equipo auditor de la organización NYCE se detectó la siguiente área de mejora. Robustecer en el procedimiento de auditorías internas (PRO-CAL-03) determinado las competencias base de los auditores internos, considerando ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000 Vigentes.	Después de las observaciones hechas por el equipo auditor de NYCE y haber utilizado las diferentes herramientas de calidad en conjunto con el consejo directivo y la gerencia se determina que la causa raíz que genero el área de mejora es que no se habían analizado normativas aplicables para robustecer y dar valor agregado a nuestro procedimiento de auditorías.	Correctiva y preventiva	1. Buscar las normativas que enriquezcan el proceso de auditoría. 2. Evaluar el procedimiento de auditorías internas 3. Actualizar el procedimiento PRO-CAL-03 "Auditorías internas" integrando los lineamientos previamente evaluados y sugeridos por el auditor Líder. 4. Generar plan de capacitación al equipo auditor en normas ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000 Vigentes.	Coordinador de calidad y gestión, Consejo Directivo, Recursos Humanos, Comercial		Abierta	A
Auditoría Externa 01	Auditor Líder y Experto Técnico	PA-24-02	23/01/2024	02/02/2024	El día 22/01/2024 durante la auditoría externa realizada por el equipo auditor de la organización NYCE se detectó la siguiente observación. Definir el criterio para medir la eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.	No integrar dentro del SGC el criterio para abordar riesgos y oportunidades.	Correctiva y preventiva	1. Hacer un análisis de cómo se manejan los riesgos y oportunidades en la organización. 2. Evaluar el PRO-CAL-04 procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades 3. Integrar el análisis FODA y AMEF's al procedimiento para abordar riesgos y oportunidades. 4. Actualizar el procedimiento PRO-CAL-04 "Gestión de riesgos y oportunidades" y el PRO-DIR-01 "Revisión por la dirección" 5. Integrar dentro del PRO-CAL-04 "Procedimiento riesgos y oportunidades" las herramientas de calidad	Coordinador de Calidad y Gestión		Abierta	A
					El día 22/01/2024 durante la auditoría externa realizada por el			1. Publicar la política de calidad en los medios de difusión para las partes interesadas externas.				



OBJETIVO

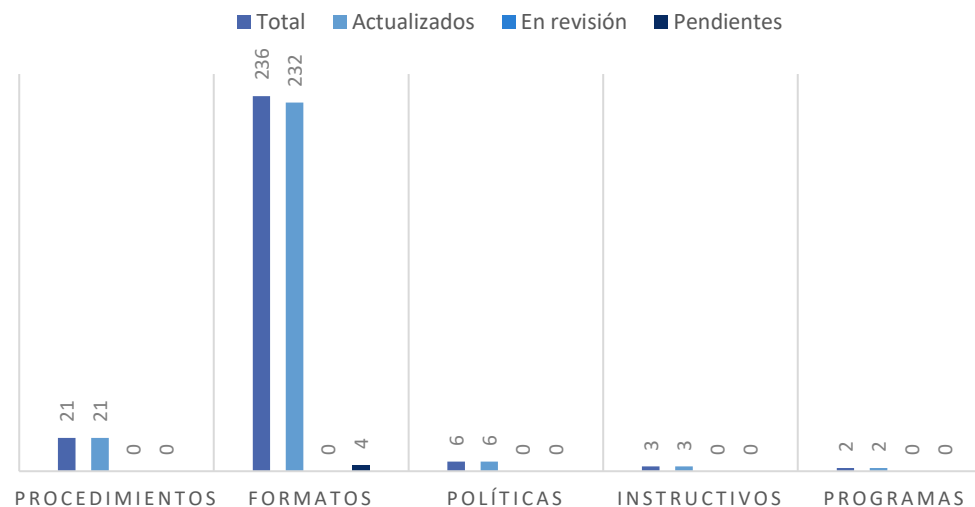
Lograr el cumplimiento de actualización de procedimientos y formatos mínimo al 96%.

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
98.5%	Cumple	<div><div></div><div></div><div>X</div></div>

INDICADOR

ACTUALIZACIÓN SGC



ESTRATEGIA

- Desarrollar nuevas políticas, instructivos, procedimientos y manuales (PNO de seguridad e higiene, PNO Buenas prácticas de documentación, Política ambiental, manual organizacional).





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Reestructurar el SGC con un enfoque lean.	Cumple	N/A
Dar a conocer al personal actualización de procedimientos y formatos	En proceso	Avanza conforme al plan de capacitación vigente
Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje	En proceso	Avanza conforme al plan de capacitación vigente

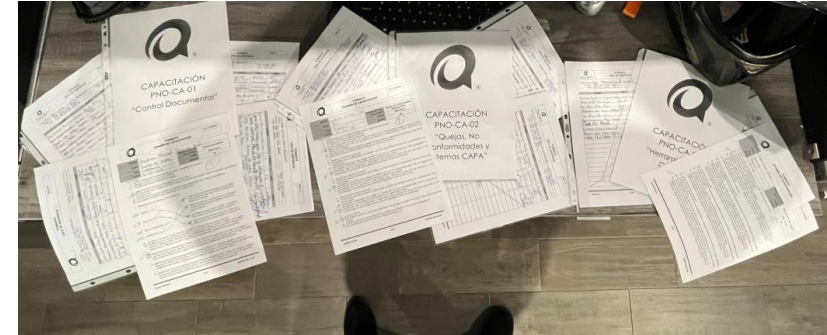




EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



 PLAN DE CAPACITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
ÁREA	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	REVISIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA COMPROMISO PARA CAPACITACIÓN
Dirección	Procedimiento	PNO-DIR-01	00	Procedimiento de Dirección	22/11/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-01	00	Procedimiento control de documentos	22/10/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-02	00	Procedimiento de no conformidades, quejas y sistemas CAPA	23/10/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-03	00	Procedimiento de Herramientas de Calidad	24/10/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-04	00	Procedimiento de Auditorias	06/11/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-05	00	Procedimiento de Gestión de Riesgos	13/11/2024
Calidad	Procedimiento	PNO-CA-06	00	Procedimiento de Mejora Continua	20/11/2024
Recursos Humanos	Procedimiento	PNO-RH-01	00	Procedimiento de Recursos Humanos	20/11/2024
Soporte TI	Procedimiento	PNO-TI-01	00	Procedimiento de operación soporte TI	09/12/2024
Operaciones	Procedimiento	PNO-OP-01	00	Procedimiento de atracción de talento y servicios especializados	21/12/2024
Operaciones	Procedimiento	PNO-OP-02	00	Procedimiento de estudios socioeconómicos	22/12/2024
Operaciones	Procedimiento	PNO-OP-03	00	Procedimiento de evaluaciones psicométricas	27/12/2024
Comercial y Marketing	Procedimiento	PNO-COM-01	00	Procedimiento de Ventas y Marketing	29/12/2024
Transporte	Procedimiento	PNO-TRA-01	00	Procedimiento de transporte y vehículos utilitarios	06/01/2025



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

Medidor

Cumple



Seguridad Norma

NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condicion

Establecer las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento y conservación, con la finalidad de prevenir riesgos a los trabajadores

- Se cumple con esta norma al tener el visto bueno por protección civil Metepec para funcionamiento de las instalaciones.

INDICADOR



* "2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado libre y Soberano de México"



COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS
CONSTANCIA DE VISTO BUENO

FOR-PRE-CPC-5B-005
Versión vigente 02
07 de febrero de 2024

FECHA:	15-05-2024 10:15:29
--------	---------------------

Nº DE CONSTANCIA:	853
-------------------	-----

Nº DE ACTA:	85
-------------	----

NOMBRE COMERCIAL:	CSYAP SOLUCIONES EMPRESARIALES
-------------------	--------------------------------

RAZÓN SOCIAL:	CSYAP SOLUCIONES EMPRESARIALES, S.A. DE C.V.
---------------	--

CAPACIDAD MÁXIMA:	60 PERSONAS, 30 EMPLEADOS
-------------------	---------------------------

PROPIETARIO:	NORMA GABRIELA REYES CRUZ
--------------	---------------------------

DIRECCIÓN:	AVENIDA GOBERNADORES, NO 973
------------	------------------------------

LA PROVIDENCIA

LA UNIDAD ECONÓMICA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL

SIN QUE LO EXONERE DEL CUMPLIMIENTO DE OTRAS AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS Y PRECEPTOS LEGALES A QUE ESTÉ OBLIGADO; AL MISMO TIEMPO ESTA SUJETO A REVOCACIÓN.

LA EMPRESA Y/O EL PROPIETARIO SE OBLIGA A CUMPLIR CON LOS ARTÍCULOS 69, 70, FRACCIÓN VIII, IX, ARTÍCULOS 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 144, 145, 146, 147, 159, 171, 172, 173, 174, 175 Y 180 DEL BANDO MUNICIPAL DE METEPEC ESTADO DE MÉXICO 2024 Y LO PRECEPTUADO POR EL LIBRO SEXTO DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, Y SU REGLAMENTO, ASÍ COMO LA NORMATIVIDAD OFICIAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL.

ATENTAMENTE



Source: *Author's calculations*.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100
 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200
 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300
 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400
 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500
 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600
 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700
 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800
 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900
 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

ERIC LUIS QUIROZ MUÑOZ
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA COORDINACIÓN
DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	<div style="display: inline-block; width: 20px; height: 20px; background-color: red; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 20px; height: 20px; background-color: yellow; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 20px; height: 20px; background-color: green; text-align: center; color: white;">X</div>

INDICADOR

Seguridad
Norma
NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.
En esta NOM se establecen los criterios para colocar y disponer de los extintores en las áreas de los centros de trabajo, entre ellas, ubicarlos en lugares visibles, de fácil acceso y libres de obstáculos
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con la norma al tener colocados los extintores de manera estratégica en cada piso acorde a las necesidades.



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	<div style="display: inline-block; width: 20px; height: 20px; background-color: red; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 20px; height: 20px; background-color: yellow; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 20px; height: 20px; background-color: green; text-align: center; color: white;">X</div>

INDICADOR

Seguridad

Norma

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

tiene como objetivo establecer los símbolos y señales que se utilizan para comunicar información relacionada con la protección civil.

- Se cumple con la norma al tener colocados los señalamientos de protección civil en lugares estratégicos



OBJETIVO

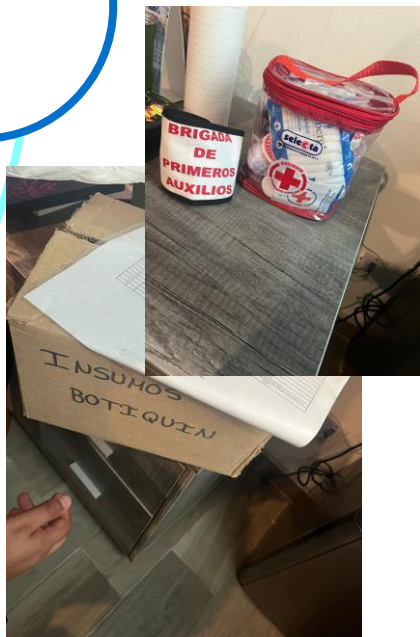
Cumplir con la normatividad en materia de seguridad en el trabajo, gestión ambiental y Compliance al 90%.

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	<div><div></div><div></div><div>X</div></div>

INDICADOR

Salud
Norma
NOM-020-STPS-1994 Relativa a los medicamentos, materiales de curación y personal que presta los primeros auxilios en los centros de trabajo.
Establece los requerimientos para brindar los primeros auxilios oportuna y eficazmente en los centros de trabajo.
<ul style="list-style-type: none">Se cumple con esta norma al contar con los botiquines con el insumo necesario en cada piso y el plan para la atención de emergencias el cual se difunde a todo el personal.



CSYAP, SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A DE C.V.

PLAN PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

2024

Se establecen las acciones preventivas y de auxilio en forma que tal vez favorezca el desarrollo organizacional con una plena conciencia de la protección civil en sus conceptos básicos de auto protección y auto conservación, dentro de las instalaciones como fuera de estas, generando un entorno mas seguro para los trabajadores y visitantes de esta, salvaguardando su integridad física y protegiendo los bienes e información vital, ante la concurrencia de una calamidad.



Activa
Ve a Col



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje

Estatus

Medidor

100%

Cumple

X

INDICADOR

Organización

Norma

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

Establecer los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

- Se cumple con la norma al tener constituida y validada por protección civil Metepec a la comisión mixta de seguridad e higiene, donde cada uno conoce su función.



ACTA DE INTEGRACIÓN DE LA BRIGADA MULTIFUNCIONAL

En la ciudad de Metepec, Estado de México el día 10 de Marzo del 2024, reunidos en las instalaciones de la empresa CSYAP SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V. Con domicilio en Avenida Gobernadores Numero 973, Colonia La Providencia, Metepec, Estado de México, código postal 52172 los C.C:

- Jesús González Lopez
- Jose Ivan Cruz Perez
- Norma Gabriela Reyes Cruz
- Diana Alvarez
- Oralia Torres
- Fabian Mendoza
- Gerardo Ramirez
- Jose Muñoz
- Paloma Flores
- David Silvestre
- Santos Omar Martinez Palma
- Héctor Galván
- Ariel Perez
- Mitchell Albarán
- Fermin Aguilar
- Norma Esquivel
- Indra Cardenas
- David Martinez
- Edith Sanchez

Con el objeto de construir la brigada multifuncional de protección civil, que ejecutara las acciones de prevención, de auxilio y de restablecimiento en caso de siniestro o desastre, que corresponda a su competencia, procurando la seguridad de las personas, de los bienes, y del entorno de conformidad con lo dispuesto por los artículos 6.17 y 6.18 del libro sexto del código administrativo del Estado de México.

Conforme a lo anterior y expresando su voluntad se designan a las siguientes personas, quienes desempeñaran el cargo y las funciones correlativas.

Responsable del inmueble

Nombre: Jesús González Lopez Suplente: Santos Omar Martinez Palma

Objetivo: Establecer el plan de emergencias, que incluya los subprogramas de prevención, auxilio y restablecimiento, cuyo fin primordial

Coordinador de Brigadas

Nombre: Jose Ivan Cruz Perez Suplente: Héctor Galván Gutiérrez

Objetivo: Aplicar, desarrollar y supervisar las acciones de prevención, auxilio y restablecimiento, a fin de proteger la vida, los bienes y el entorno del inmueble.

Quality Service



ADDENDUM

Al acta de integración de la brigada multifuncional por suplencia en el cargo de la empresa.

Fermin Aguilar Aguilar, Diana Seiene Alvarez Lara y Gerardo Ramirez que formaban parte de la brigada multifuncional ahora no seguirán prestando sus servicios a la empresa por lo cual se retiran de la brigada multifuncional.

Norma Gabriela Reyes Cruz, Oralia Torres Flores, Indra Cardenas y Edith Sanchez Vega que formaban parte de la brigada multifuncional ahora por motivos de sus nuevas actividades a desempeñar se retiraron de la brigada multifuncional.

Con fecha 22 de julio de 2024, la brigada multifuncional de CSYAP Soluciones empresariales S.A. de C.V. se forma por:

Cargo	Nombre	Firma
Responsable del inmueble	Jesús González López	
Responsable del inmueble	Santos Omar Martinez Palma	
Coordinador de Brigadas	Jose Ivan Cruz Perez	
Coordinador de Brigadas	Héctor Abel Galván Gutiérrez	
Brigadista	Paloma Airel Flores	
Brigadista	Ariel Perez Pabola	
Brigadista	Fabian Mendoza	
Brigadista	Barbara Mitchel Albarán Nieto	
Brigadista	David Martinez Salinas	



OBJETIVO

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

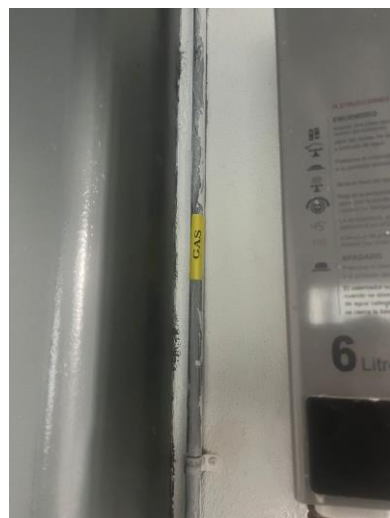
Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor		
100%	Cumple			X

INDICADOR

Organización
Norma
NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
Establece las medidas de seguridad e higiene en el uso de colores y señales de seguridad, así como la identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías en los centros de trabajo.
<ul style="list-style-type: none">Se cumple con la norma al tener colocados los señalamientos de advertencias ante escenarios de riesgo y no se cuenta con tuberías que manejen alguna sustancia química que represente un riesgo para el trabajador.

ESTRATEGIA



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	<div><div></div><div></div><div>X</div></div>

INDICADOR

Medio Ambiente
Norma
ISO 14001:2015, Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso
Es una norma internacional que permite a las empresas demostrar el compromiso asumido con la protección del medio ambiente.
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple con esta norma al contar con una política ambiental, la cual está sustentada por el reciclaje de residuos.

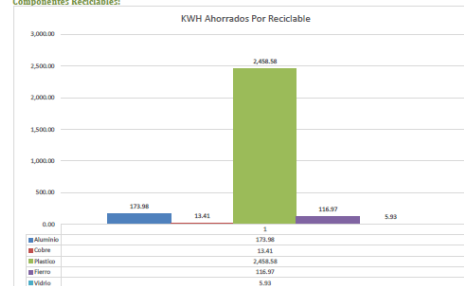


Lote: 22603 F-PPCP01-04 Rev. 01

Calidad en transportación de personal Metepec S.A. de C.V. // CSYAP, Soluciones empresariales S.A. de C.V. // Mexbanking S.A. de C.V. // In Web Training S.A. de C.V. // Quality Service Consultores en Selección y Administración de Personal S.A. de C.V.

Huella Ambiental

MEDIO AMBIENTE Componentes Reciclables:



Impacto Ambiental por Reciclable:

Aluminio:

- Ahorro de metros cúbicos de agua.
- Ahorro en la extracción de toneladas de Bauxita.
- Ahorro en el uso de Kw/h.

15.886577
0.6959023
2,545.21

Vidrio:

- Ahorro de litros de Petróleo.
- Ahorro de Kg. de CO2.
- Ahorro en el uso de Kw/h.

0.78278
1.81
25.50

Hierro:

- Ahorro de metros cúbicos de agua residuales

0.4386431



Activa
Ve a Co

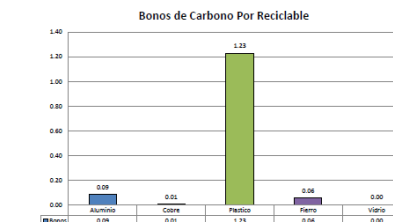


Lote: 22603

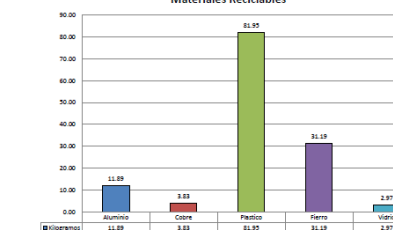
Calidad en transportación de personal Metepec S.A. de C.V. // CSYAP, Soluciones empresariales S.A. de C.V. // Mexbanking S.A. de C.V. // In Web

Huella Ambiental

GASES DE EFECTO INVERNADERO - BONOS DE CARBONO - CO2 Ahorro en Energía



Materiales Reciclables



OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	<div><div></div><div></div><div>X</div></div>

INDICADOR

Compliance

Norma

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

Es la referencia internacional que establece las buenas prácticas en materia de gestión de compliance.

- Se cumple con la norma ya que el área comercial genero recientemente la actualización de la comisión de integridad por razón social para erradicar la violencia, hostigamiento y generar un ambiente positivo laboral, además de contar con una línea de integridad la cual está abierta y disponible para todo el personal.

ACTA DE DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES DE CALIDAD EN TRASPORTACIÓN DE PERSONAL METEPEC, S.A. DE C.V. PARA QUE FORMEN PARTE DE LA COMISIÓN MIXTA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL.

En el municipio de Metepec, Estado de México, siendo las doce horas del día catorce de octubre de dos mil veinticuatro, reunidos en las instalaciones de la empresa CALIDAD EN TRASPORTACIÓN DE PERSONAL METEPEC, S.A. DE C.V., con Registro Patronal ante el IMSS C6024488101 y Registro Federal de Contribuyentes CTP090522UG1, con domicilio en Calle Prolongación Chiapas #247, Col. Parque República Oriente, Saltillo, Coahuila, CP 25280; los trabajadores cuyos nombres y firmas calzan la presente acta, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal de Trabajo, designaron como representante a la señora:

REPRESENTANTE A LA C. GARCÍA MARTÍNEZ ARIADNA GUADALUPE.

Para que sea miembro ante la Comisión Mixta para la Elaboración del Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal de Trabajo.

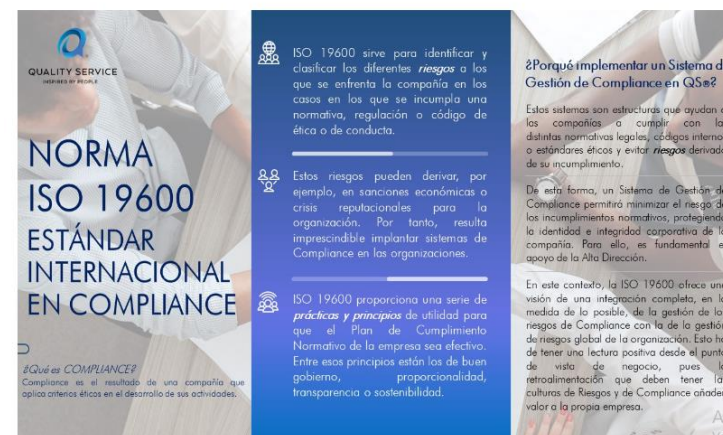
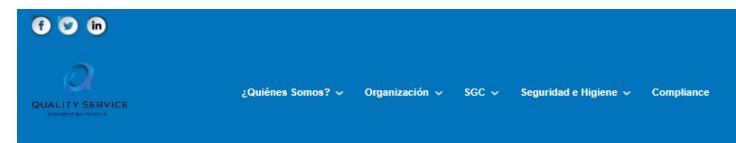
Dicha representante manifiesta ser mayor de edad y poseer la instrucción y experiencia necesaria para desempeñar el cargo que se le confiere, por lo que protesta la aceptación de este.

NOMBRE	No. DE AFILIACION	CURP	PUESTO	FIRMA
Manjarrez García Bani Emmanuel	16109162806	MAGB910420HMCNRN02	Trabajador	
Torres Flores Oralia	16119251201	TOFO920112MMCLRL09	Tesorería	
Cruz Pérez José Iván	16149908960	CUPI990213HMCRRV09	Coordinador de Calidad y Gestión	
Flores Jaimes Paloma Airet	16108603339	FOJP860515MMCLML02	Coordinadora de Atracción de Talento	
García Martínez Ariadna Guadalupe	12169885584	GAMA981206MDFRRR09	Coordinadora de Estudios Socioeconómicos	

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES

C. GARCÍA MARTÍNEZ ARIADNA GUADALUPE

Con lo anterior se concluye la presente acta siendo las doce horas con treinta minutos del día catorce de octubre de dos mil veinticuatro.



Seguridad

Norma

NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciónes 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-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

Si



EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

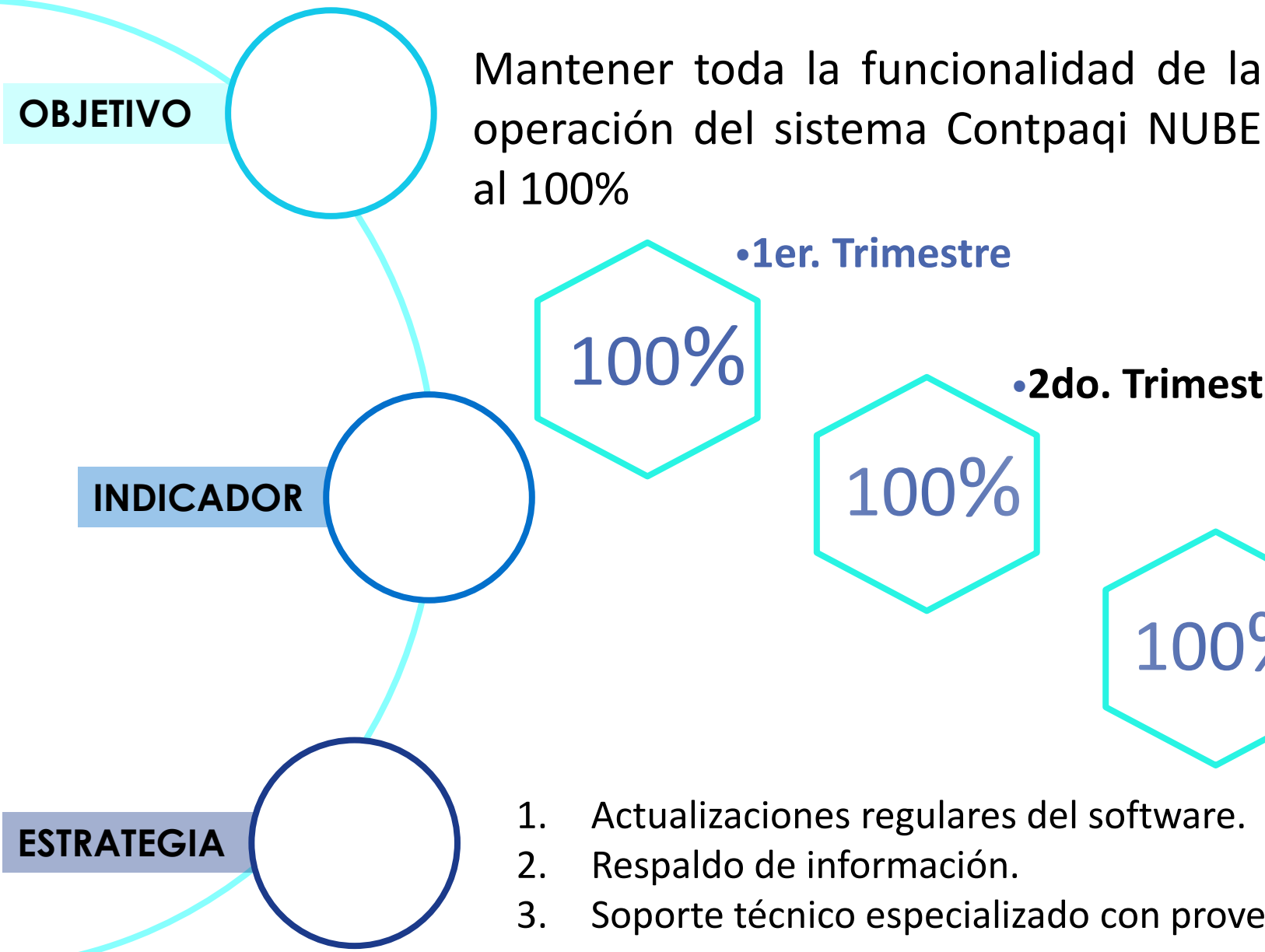


Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Desarrollar programa de simulacros	Cumple	N/A
Actualizar en conjunto con recursos humanos la norma ISO 37301:2021	En proceso	El área comercial realizo las actas constitutivas de cada razón social para el comité de integración.
Buscar nuevos cursos para el personal	En proceso	En espera de actualización de cursos por el EDOMEX



TI





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

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
100%	Cumple			x

•1er. Trimestre

100%

•2do. Trimestre

100%

•3er. Trimestre

100%

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

Se sustituye





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">• Cumple• En proceso• No cumple	Observaciones
Configuración y acceso al servidor virtual.	cumple	
Actualizaciones tanto en nóminas y comercial	cumple	
Administrar o implementar más almacenamiento al servidor virtual	cumple	



✓ Acceso del grupo COME

Permisos

- ✓  CONTPAQí Comercial
 - ✓  Módulos
 - ✓  CONTPAQí Comercial
 - ✓  Organización
 - ✓  Ventas
 - ✓  Compras y Gastos
 - ✓  Productos y Servicios
 - ✓  Recursos Humanos
 - ✓  Manufactura
 - ✓  Tesorería
 - ✓  Contabilidad
 - ✓  Menú Aplicación
 - ✓  General
 - ✓  Lista
 - ✓  Reporte Web
 - ✓  Agenda
 - ✓  Contabilidad
 - ✓  Reporte
 - ✓  Gráfica
 - ✓  Activación



CONTPAQí®
Nóminas

17

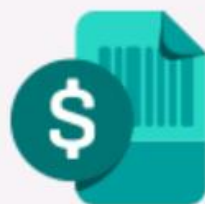
V17.0.1

23.7.2024

Copyright 2003 - 2024

Derechos Reservados Computación en Acción, S.A. de C.V.

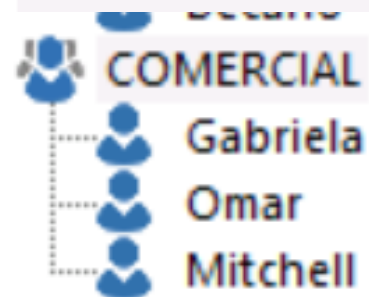
...



CONTPAQí®
Comercial

9

v9.0.0



✓ Dispositivos y unidades (1)



Disco local (C:)

182 GB disponibles de 500 GB



F3PNO-DIR-01.00

OBJETIVO

Contar con los conocimientos de configuración nivel básico para el sistema CONTPAQi, lo que incluye la capacidad para realizar configuraciones iniciales y resolver problemas comunes.

INDICADOR

ESTRATEGIA

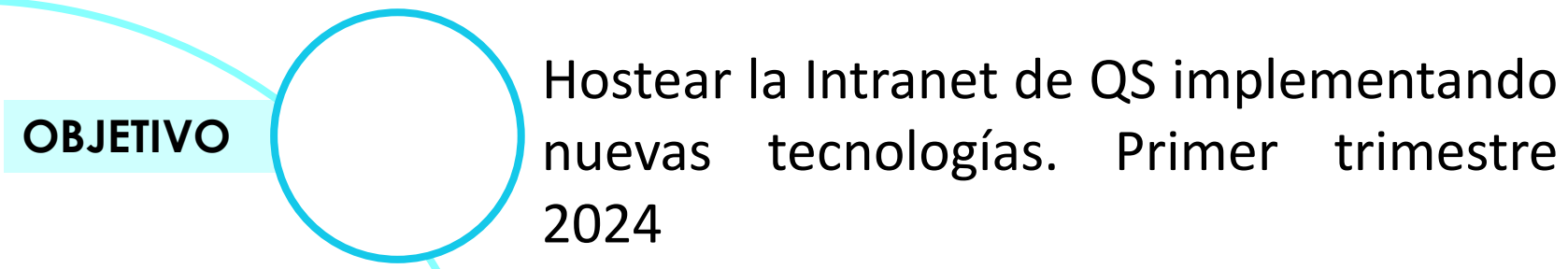
1. Actualizaciones regulares del software.
2. Respaldo de información.
3. Soporte técnico especializado con proveedor.

Estatus de cumplimiento

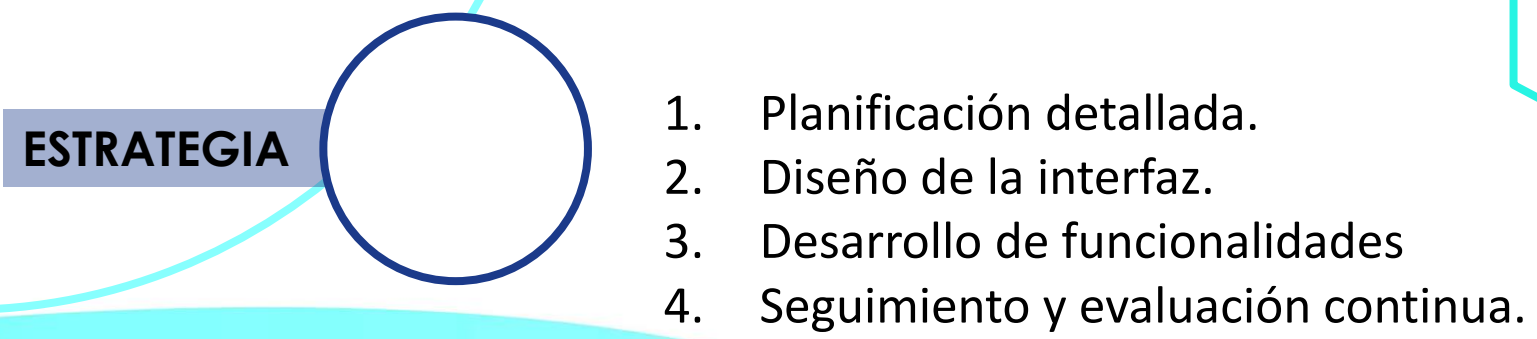
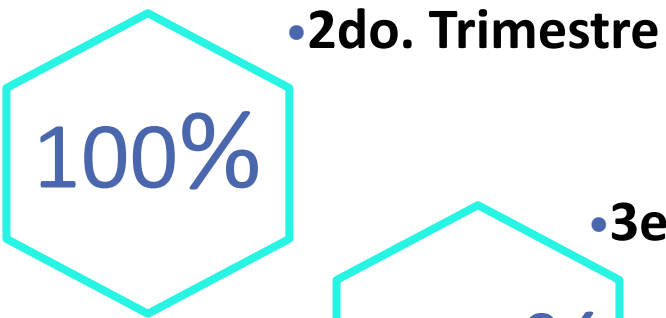
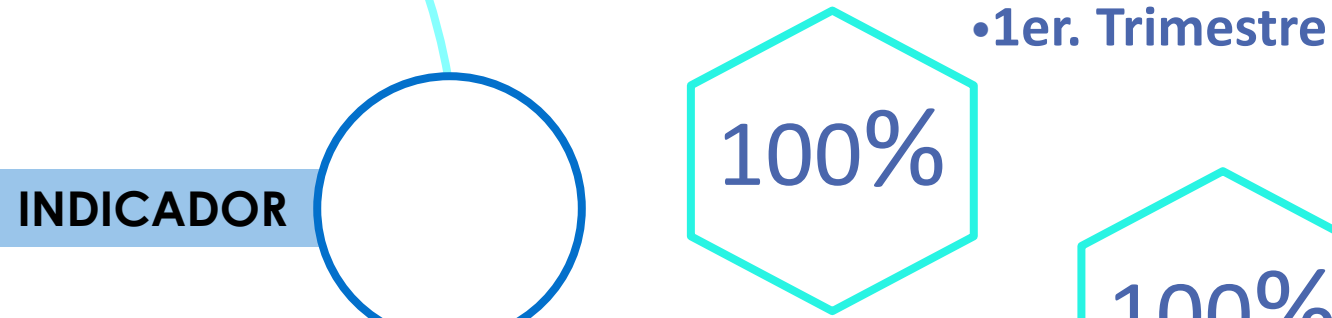
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%		<div><div></div><div></div><div></div></div>

Nuevo





Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
100%	Cumple			x



Se sustituye





EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Centralizar y unificar el código de la intranet	cumple	
Migrar el código al servidor lonos para acceder en cualquier red	Cumple	
Alimentar la intranet con los documentos autorizados por calidad para evitar duplicidad y formatos obsoletos	En proceso	



Certificaciones



Norma ISO 9001:2015

Esta certificación garantiza la calidad y respalda nuestra operación.



Certificación IQNET

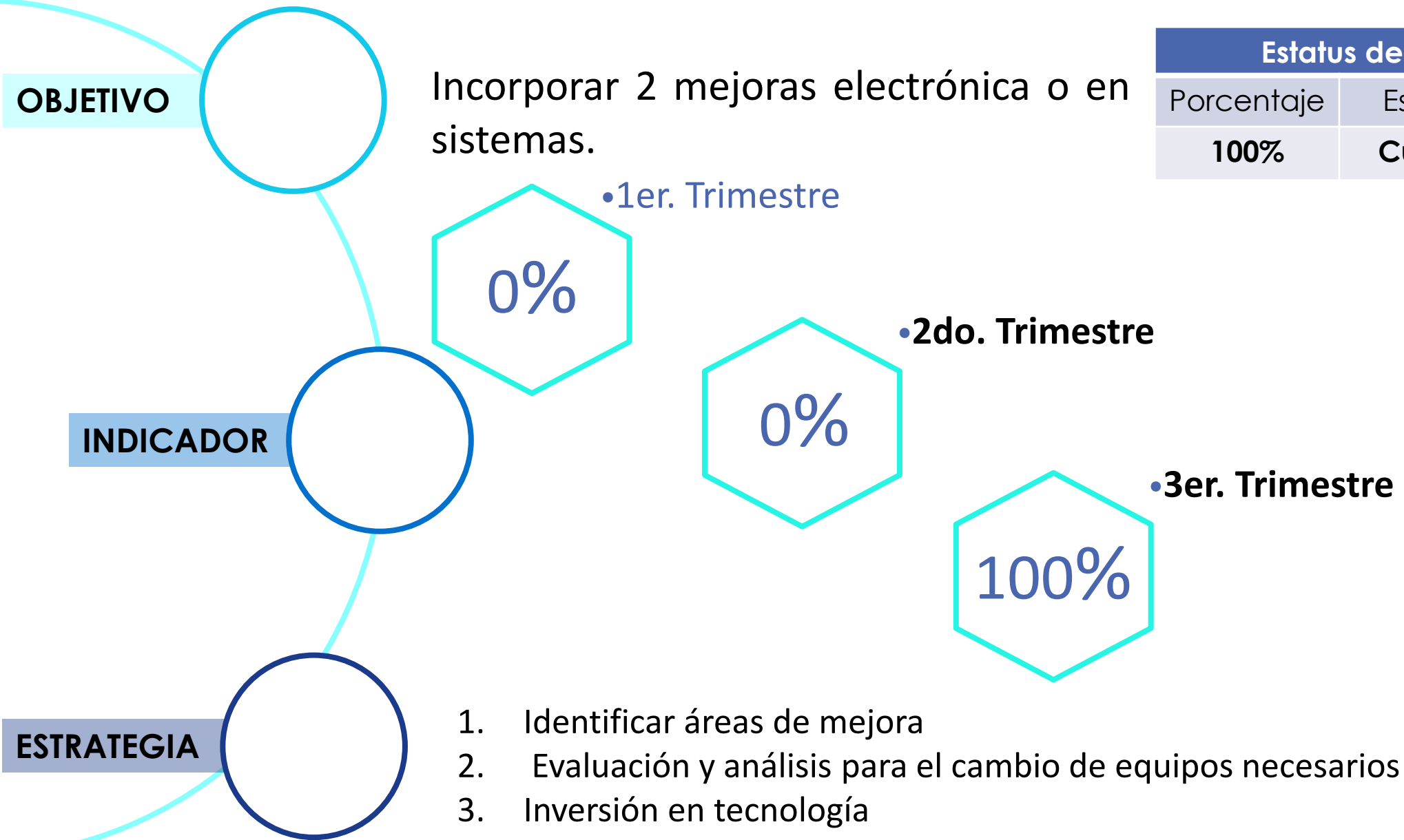
Este certificado promueve y fomenta la calidad y la excelencia en nuestros servicios y sistema de gestión a nivel mundial.

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TI

Procedimiento de TI y Formatos

Documento	Código	Revisión	Descarga
PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE TI	PNO-TI-01	00	
Requisición de equipo, plataforma o servidor	F1PNO-TI-01.00	00	
Carta responsiva de equipo de tecnología	F2PNO-TI-01.00	00	





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



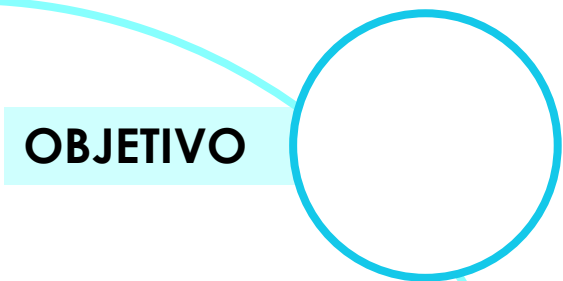


EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Realiza una revisión exhaustiva de los procesos y sistemas actuales para identificar áreas de mejora y eficiencia.	Cumple	
Investiga diferentes tecnologías y herramientas electrónicas que podrían mejorar los sistemas y procesos.	Cumple	





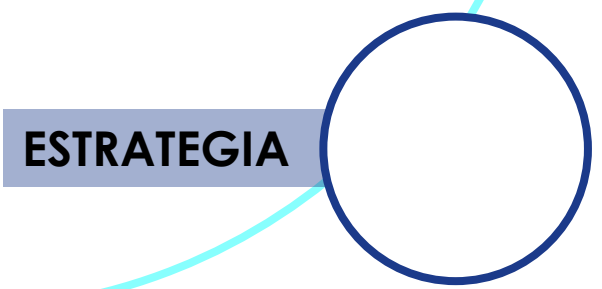
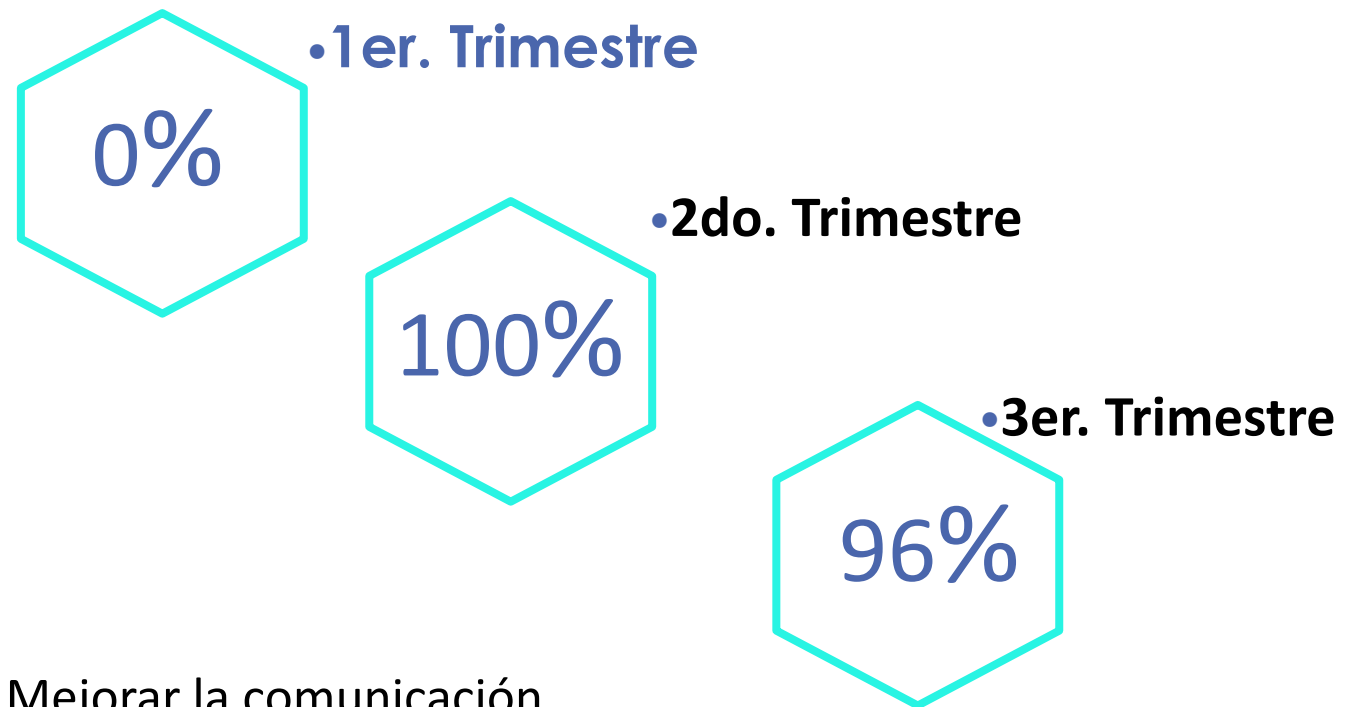


OBJETIVO

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

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
96%	No Cumple		x	

INDICADOR



ESTRATEGIA

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

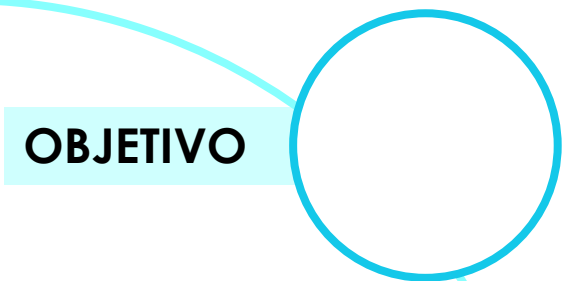




EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	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	





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			x

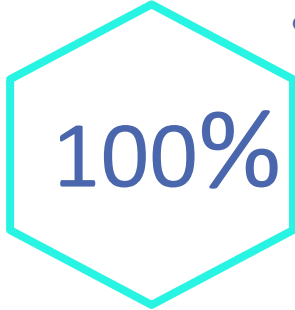
INDICADOR



•1er. Trimestre



•2do. Trimestre



•3er. Trimestre

ESTRATEGIA

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

Se sustituye

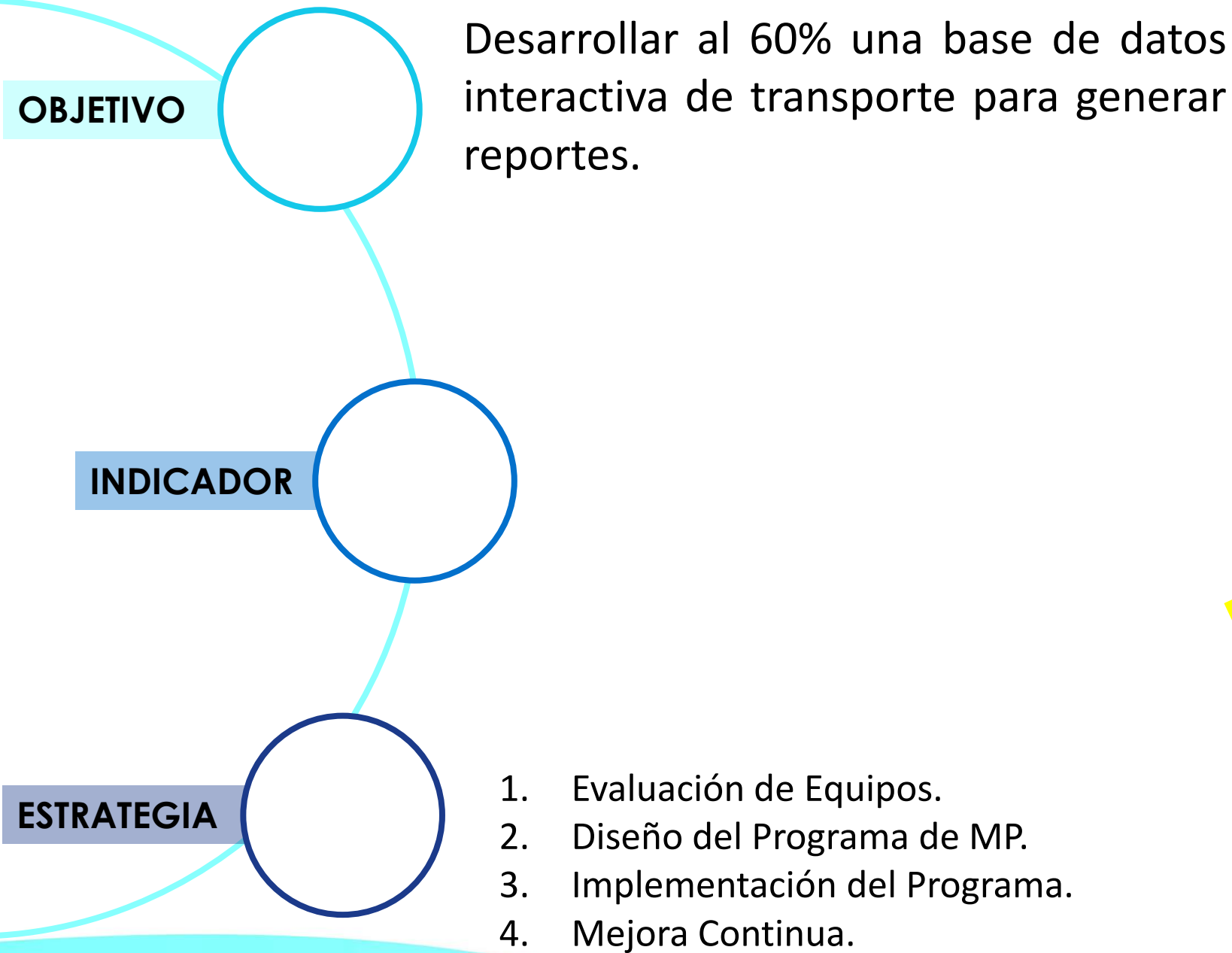




EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	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	





Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%		<div><div></div><div></div><div></div></div>

Nuevo

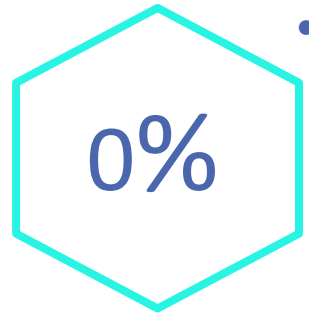




Hostear página web de Calidad en
Transportación. Tercer trimestre 2024

Estatus de cumplimiento				
Porcentaje	Estatus	Medidor		
0%	No Cumple	x		

INDICADOR



•3er. Trimestre

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

Se sustituye

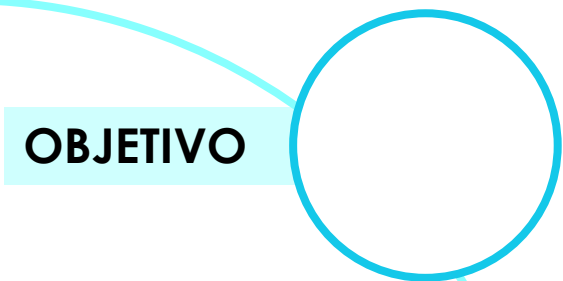




EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none">CumpleEn procesoNo cumple	Observaciones
Maquetación de diseño para la pagina	Cumple	Se utilizará HTML5 y WordPress
Programación por módulos, implementando nuevas tecnologías	Cumple	





OBJETIVO

Desarrollo Front-End y Back-End de la pagina web Quality Service mínimo al 60% cuarto 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

