

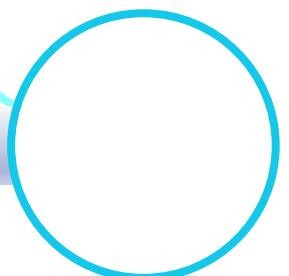
# **PRESENTACIÓN DE INDICADORES TERCER TRIMESTRE 2024**



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



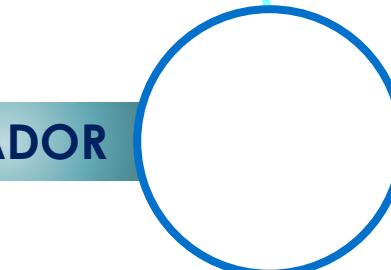
## OBJETIVO



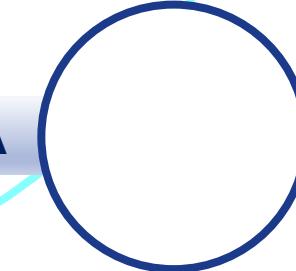
# Incrementar la facturación total en un 10 % vs 2023

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
88 %	No Cumple	<span style="color:red;">X</span> <span style="color:yellow;">✓</span> <span style="color:green;">○</span>

## INDICADOR



## ESTRATEGIA



Año	Facturación	Incremento (10%)	Meta	
2023	\$6,993,123.00	\$699,312.30	<b>\$7,692,435.30</b>	
Trimestre	Mes	Monto de facturación	% alcanzado	Promedio Trimestral
1er Trimestre	Enero 2024 Febrero 2024 Marzo 2024	\$7,415,279.00 \$7,144,705.11 \$6,488,827.02	96% 93% 84%	91%
2º Trimestre	Abril 2024 Mayo 2024 Junio 2024	\$7,620,785.41 \$6,596,716.73 \$7,770,720.24	99% 86% 101%	95%
3er Trimestre	Julio 2024 Agosto 2024 Septiembre 2024	\$6,876,078.01 \$6,940,961.59 \$6,473,668.48	89% 90% 84%	88%
Acumulado Anual		<b>\$7,036,415.73</b>		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
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>Antolin Arteaga, Truper</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, Be Fashion, etc.</b>





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</li></ul>	Observaciones
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> y <b>AT</b> para <b>BBM-CPG</b>
Proceso de fidelización de clientes.	Cumple	Tendencia positiva, se recuperaron clientes con servicios inactivos " <b>STREIT</b> "
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

Indice de Satisfacción 3er Trimestre  
2024



Indice de Satisfacción por Servicio



## 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	

Julio 2024



Agosto 2024



Septiembre 2024



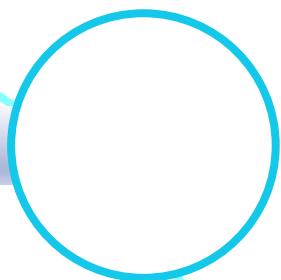


# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



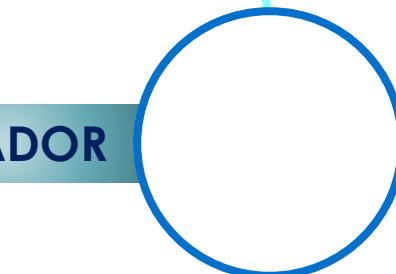
Actividad	Estatus • Cumple • En proceso • No cumple	Observaciones
Revisión de quejas con el área correspondiente.	Cumple	Se levantó el plan de acción de quejas de los clientes <b>FACIL, AXA, TELEVISA</b> .
Seguimiento de acciones correctivas establecidas por los involucrados.	Cumple	Se envía recordatorio 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.



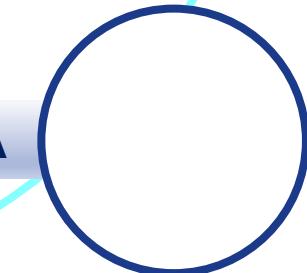
**OBJETIVO**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
97.37 %	No Cumple	

**INDICADOR**

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

**ESTRATEGIA**

- 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.





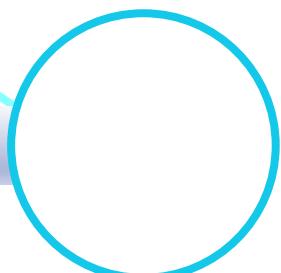
# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
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.



OBJETIVO

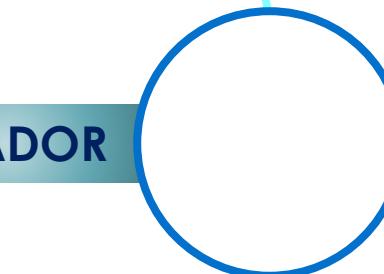


## Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

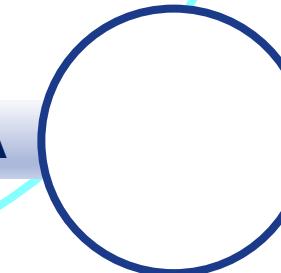
a) Psicometría, b) Socioeconómicos, tomando como base lo declarado en los respectivos procedimientos VS órdenes de servicio solicitadas.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
138.9 %	Cumple	

INDICADOR



ESTRATEGIA



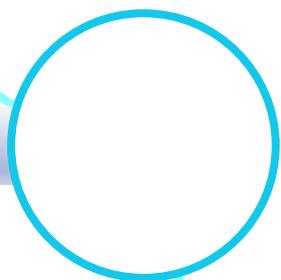
### A) Psicometría (5 días de entrega)

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



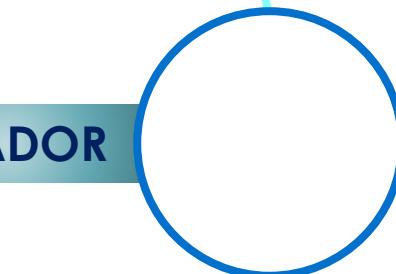
OBJETIVO



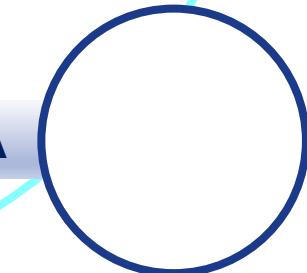
## Cumplir con los tiempos de entrega de los siguientes servicios:

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

INDICADOR



ESTRATEGIA



Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
135 %	Cumple	

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

#### SERVICIO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS 3ER TRIMESTRE 2024

	CLIENTES	Trimestre	Días de Entrega	Cumplimiento
TOTAL DE ESTUDIOS	337	1er Trimestre	4	125%
ESES ENTREGADOS	328	2do Trimestre	3.8	132%
ESES CANCELADOS POR EL CLIENTE	8	3er Trimestre	3.7	135%
PENDIENTES	1			
DÍAS DE ENTREGA	<b>3.7</b>			
	<b>135%</b>			

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





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus • Cumple • En proceso • No cumple	Observaciones
Desarrollo de investigadores internos.	Cumple	Se capacitó al equipo de ESES para desarrollo de aplicación de estudios en campo.
Desarrollo de cartera de investigadores foráneos.	En proceso	No se ha logrado contar con una cartera de investigadores foráneos 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 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 <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

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  
Proceso: BBM / BE FASHION / IGUS / MÉDICA MÍA /  
ASESORES / LOS ROBLES TURTLE / LOS ROBLES / BBM  
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
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
88 %	No Cumple	

**INDICADOR**

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%	

**ESTRATEGIA**

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





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er 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
32.89 %	Cumple	

**INDICADOR**

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

**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	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	 X

**INDICADOR**

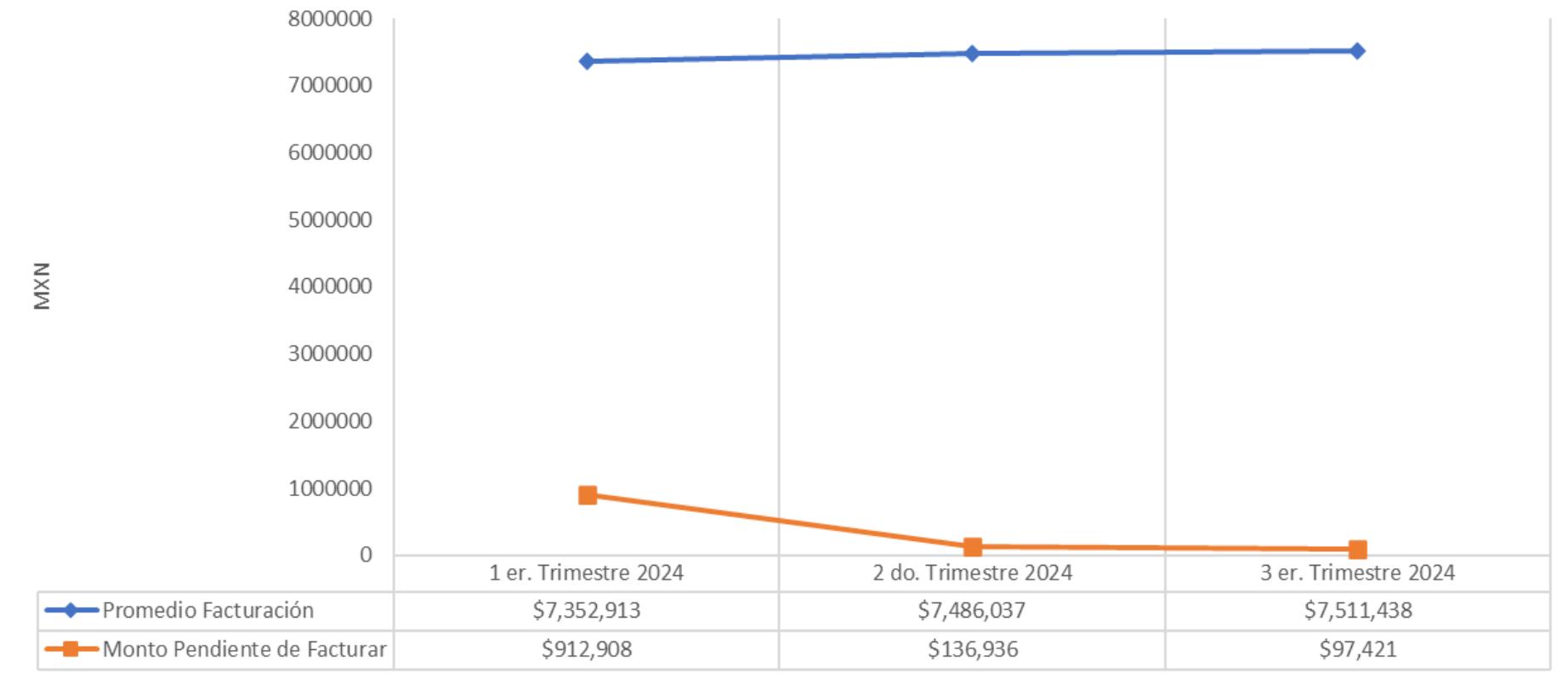
Periodo	Promedio Facturación	Monto Pendiente de Facturar	% Pendiente de Facturación	Observaciones
1 er. Trimestre 2024	\$7,352,913	\$912,908	12.42%	Facturación pendiente de emisión del año 2023
2 do. Trimestre 2024	\$7,486,037	\$136,936	1.83%	Saldo pendiente de facturar a abril 2024 de Stellantis por 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**.



## MONTO PENDIENTE DE FACTURAR





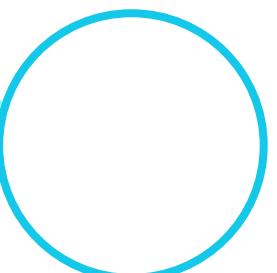
# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Seguimiento a liberación de orden de compra de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</li></ul>	Proceso continuo de 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"><li>• Cumple</li></ul>	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"><li>• Cumple</li></ul>	Facturación anticipada de becarios de SEG Automotive (última quincena de septiembre)-



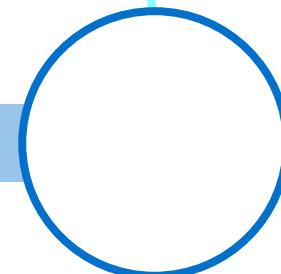
## OBJETIVO



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

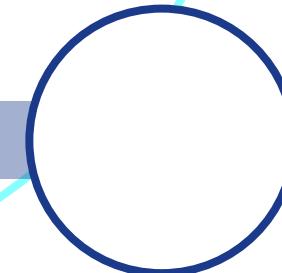
Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	X

## INDICADOR



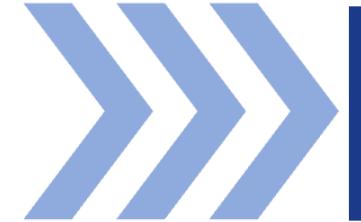
Periodo	Monto Diferencia	Cumplimiento	Motivo
1er. Trimestre 2024	\$ -	SI	
2do. Trimestre 2024	\$ -	SI	
3er. Trimestre 2024	\$ -	SI	

## 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	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>• Cumple</li><li>• En proceso</li><li>• No cumple</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>• Cumple</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>• Cumple</li></ul>	La actividad es continua. Actividad bimestral.
Conciliación de número de empleados en ISN e IMSS.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple</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
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
<b>Cobranza</b>						
Calidad en Transportación	\$4,994,210	\$6,528,574	\$4,964,488	\$5,383,667	\$5,071,686	\$5,139,947
CSYAP Soluciones Empresariales	\$1,636,288	\$1,998,526	\$1,349,318	\$2,334,407	\$1,052,037	\$1,578,587
Mexbanking	\$329,845	\$617,971	\$319,860	\$739,561	\$238,444	\$432,622
In Web Training	\$34,858	\$16,704	\$27,260	\$16,008	\$0	\$14,423
Quality Service	\$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.





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	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
<b>TOTALES:</b>		<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>
			<b>\$6,316.00</b>

<i>Incremento Absoluto</i>	\$0	\$0	\$6,316
<i>Incremento Porcentual</i>	0%	0%	100%

**ESTRATEGIA**

- Apegio 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
Autorizaciones directivas para pagos sin comprobante fiscal y/o cotizaciones	• Cumple	Aplica en pagos urgentes
Comprobar cajas chicas en plazos cortos.	• Cumple	Filtro del supervisor contable.
Comprobación por terceros	• 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.	• En proceso	Gastos por comprobar



**OBJETIVO**

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

**INDICADOR**

**ESTRATEGIA**

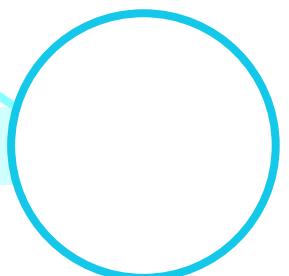
# MODIFICACIÓN AL INDICADOR

Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor



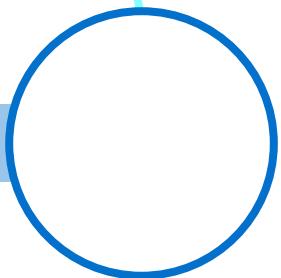
## OBJETIVO



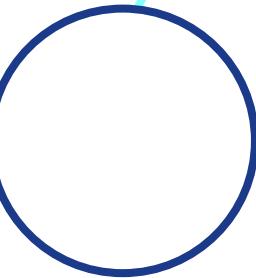
Lograr una rentabilidad mínima del 10% en promedio del grupo empresarial mensualmente en el periodo financiero 2024

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
4%	No Cumple	X

## INDICADOR



## 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.

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
<b>RENTABILIDAD</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>



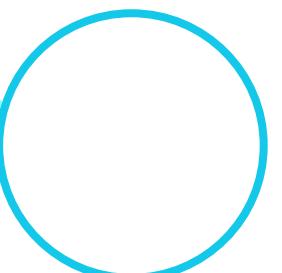


# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

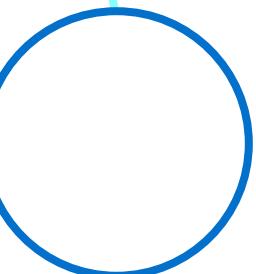
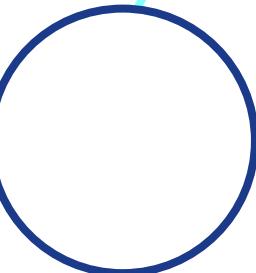


Actividad	Estatus	Observaciones
Registro y provisión de nóminas y prestaciones variables en el periodo contable	• Cumple	Costo del servicio con el principio de <b>Asociación de costos con ingresos</b>
Evitar multas, recargos y actualizaciones que mermen la utilidad de la organización	• Cumple	Obligaciones de autoridades a tiempo
Realizar provisiones mensuales de los gastos que representan una erogación importante.	• En proceso	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**

**SE VA A REESTRUCTURAR  
EL OBJETIVO**

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
N/A	N/A	



# Recursos Humanos



**OBJETIVO**

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

**Estatus de cumplimiento**

Porcentaje	Estatus	Medidor
<b>62.6%</b>	NO CUMPLE	X

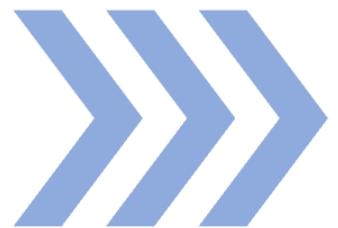
**INDICADOR**

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.





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>Q Considerar candidatos para desarrollo y capacitarlos en las actividades de los puestos de mayor rotación.</li></ul>	<b>No cumple</b>	Se forma de manera interna nuestro personal a nivel administrativo. Pendiente el desarrollo de conductores.
<ul style="list-style-type: none"><li>Q Proceso continuo de atracción de talento para las vacantes operativas.</li></ul>	<b>No cumple</b>	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**

Q SE PROPONDRA NUEVO DESARROLLO.



## Aplicación de la NOM-035

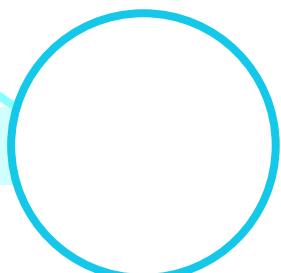
Actividad	Estatus <b>CUMPLE</b> <b>EN PROCESO</b> <b>NO CUMPLE</b>	Observación
4. Aplicación de la guía I, II y III	En proceso	Desarrollo digital con TI
10. Canalización a terapia psicológica en caso de ser requerida	En proceso	Se establecerán convenios con instituciones que otorguen este servicio formalmente
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

# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



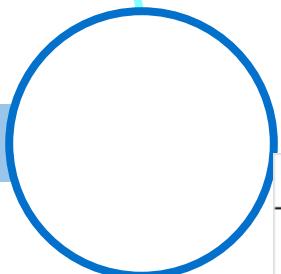
Actividad	Estatus	Observaciones
Rediseño de la NOM 035 de manera inmediata	En proceso	Aplicación de las guías correspondientes para diseño del programa



**OBJETIVO**

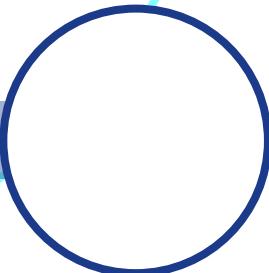
Concluir el desarrollo del plan de carrera del personal Staff, segundo semestre 2024

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%	NO CUMPLE	X

**INDICADOR**

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%

**ESTRATEGIA**

SE REDISEÑARA EL PLAN DE VIDA Y CARRERA



# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	Observaciones
Se rediseñará el plan de vida y carrera	<p>• Cumple</p> <p>• En proceso</p> <p>• No cumple</p>	<p>No cumple</p> <p>Se modificará el plan basado en competencias ya definidas y aprobadas por perfil de puesto</p>



**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												
	"DESVINCULACIONES LABORALES: ELABORACIÓN DE FINQUITOS"	CONOCIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE TERMINACIÓN PARA DESVINCULACIONES LABORALES	RECURSOS HUMANOS Y OPERACIONES	EXTERNO	PLANEADO									R 20			
					REALIZADO									R			

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

# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre



Actividad	Estatus	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	

**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





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er trimestre

Actividad	Estatus	Observaciones
Buscar nuevos convenios empresariales.	<p>• Cumple</p> <p>• En proceso</p> <p>• No cumple</p> <b>No cumple</b>	Se busca un convenio para el beneficio personal de los colaboradores



# CALIDAD Y GESTIÓN



F3PNO-DIR-01.00

## OBJETIVO

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

## INDICADOR

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.

## ESTRATEGIA

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%	No Cumple	X

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	22/10/2024
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	21/11/2024
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	12-02-2025





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

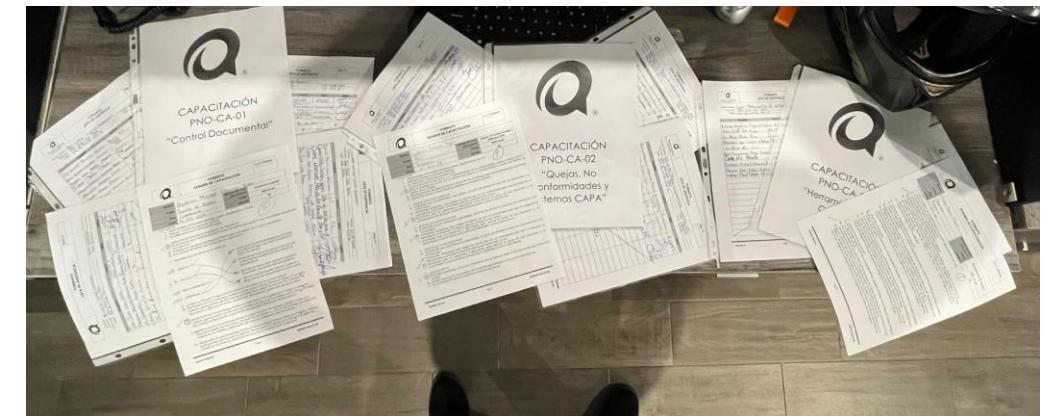


Actividad	Estatus	Observaciones
Implementar el plan de capacitación trimestral.	Cumple	Ya se elaboró, entra en etapa de aplicación
Concientizar a todo el personal sobre el SGC	En proceso	Se van a desarrollar las capacitaciones correspondientes
Elaborar evaluaciones para asegurar el aprendizaje del personal.	En proceso	Se desarrollan conforme al plan de capacitación





# EFECTIVIDAD 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%.

## INDICADOR

Resultado trimestral de encuestas de satisfacción por servicio

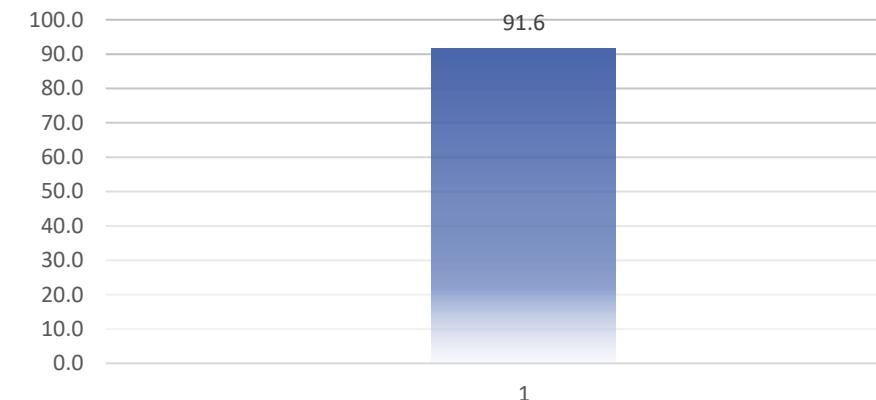


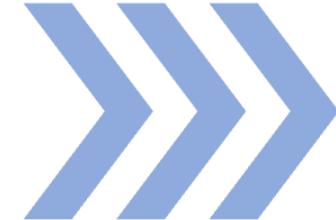
## ESTRATEGIA

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
91.6%	No cumple	X

## PORCENTAJE TOTAL LOGRADO DE LOS SERVICIOS





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	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  
Código: F3PNO-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 péssimo:

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	x	N/A
1- Califique el tiempo de respuesta en el proceso de Atracción 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

Página 1

Reporte de No Conformidades Código NC-0724-01

Servicio/Sistema/Equipo/Otro	Área(s) responsable(s) de la No Conformidad	Área que emite la devolución
Servicio de nómina de nómina	Finanzas	Dirección
Origen de la no conformidad (Selecione una respuesta)	Fecha de emisión	Clasificación
Dispensión de saldos	26/Jul/2024	Mayor

**Descripción de la no conformidad**  
(Qué pasó, ¿Cuándo pasó?, ¿Dónde ocurrió? Anexos adjuntos)

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

**Herramienta utilizada** Ullvia 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**

- 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.

Quality Service

Página 1 de 3

F2PNO-CA-02.00

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
1	Comunicación directa con el cliente para avisar de la situación y coordinar el contacto con el colaborador y entregarle de la duplicidad de su pago.	H. Galván	26-Jul-2024
2	Se compartirá el concentrado de los colaboradores con duplicidad de depósitos de 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 / los responsables que tienen 4 dependientes 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, especialmente preventivas y externas a la unidad)

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 los roles de los saldos bancarios entre y dentro de la aplicación de nóminas.	H. Galván	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 tener 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 Pérez Coordinador de Calidad y Gestión	Jesús González López Consejo Directivo	Adriana Isabel Reyes Cruz Consejo Directivo

Quality Service

Página 2 de 3

Activar Win  
Ve a Configurac  
P2PNO-CA-02.00



MR

F3PNO-DIR-01.00

## OBJETIVO

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

## INDICADOR

## ESTRATEGIA

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	X

Servicio	Quejas Recibidas	Cliente	QUEJAS	
			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





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	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		Severidad de Ocurrencia	
INDICE	DEFINICIÓN	INDICE	DESCRIPCIÓN
1	<b>Improbable</b> Ninguna evidencia documentada. La probabilidad de que el riesgo se desarrolle es en cambio nula o menor que el riesgo particular, sin posibilidad a independiente entre. La probabilidad del desarrollo se considera completamente imposible.	1	<b>LEVE</b>  C- Errazuelo por que el cliente externo no ve o no necesita para operar. F- Es improbable que el cliente externo no ve o no necesita para operar (no podrían comprometer el funcionamiento normal de la empresa). CO- La falta de fuerza no da la posibilidad de controlar con las actividades. L- Es improbable que se incompleta alguna legislación normativa.
2	<b>Probable</b> Se observan datos que indican que el riesgo es real. El impacto de la actividad es menor que el riesgo. Las actividades realizadas permiten una respuesta eficiente. La información documentada es más que suficiente.	2	<b>GRAVE</b>  G- Probabilidad de que el cliente externo no ve o no necesita para operar. F- Es probable que haya o cause o causar a comunicar o justificarse (no podrían comprometer el funcionamiento normal de la empresa). CO- El defecto o error relevante significa directamente la posibilidad de continuar con las actividades. L- Es probable que se incompleta alguna legislación normativa.
3	<b>Frecuente</b> Se observan datos que indican que el riesgo es real. El impacto de la actividad es mayor que el riesgo. La información documentada es más que suficiente. Los planes, equipo y liderazgo de trabajo pueden ser inadecuados.	3	<b>CRITICO</b>  G- Causa o lleva al cliente externo de la consecuencia del defecto o error. F- Es probable que haya o cause o causar a comunicar o justificarse (no podrían comprometer el funcionamiento normal de la empresa). CO- El defecto o error relevante significa directamente la posibilidad de proceder con las actividades. L- Es muy probable que se incompleta alguna legislación normativa.

FACTOR DE RIESGO			
SEVERIDAD			
	3. Critico	2. Grave	1. Leve
3. Frecuente	<b>9 SIGNIFICATIVO:</b> Requiere diseñar un plan de acción para eliminar o controlar el riesgo.	<b>6 ALTO:</b> La dirección determinara si establece un plan de acción que ayude a eliminar o controlar el riesgo o asume el riesgo, considerando los costos	<b>3 MEDIO:</b> La dirección establecerá controles a nivel operativo y debe ser objeto de seguimiento para vigilar su evolución
2. Probable	<b>6 ALTO:</b> La dirección determinara si establece un plan de acción que ayude a eliminar o controlar el riesgo o asume el riesgo, considerando los costos	<b>4 MEDIO:</b> La dirección establecerá controles a nivel operativo y debe ser objeto de seguimiento para vigilar su evolución	<b>2 BAJO:</b> La dirección decide asumir el riesgo
1. Improbable	<b>3 MEDIO:</b> La dirección establecerá controles a nivel operativo y debe ser objeto de seguimiento para vigilar su evolución	<b>2 BAJO:</b> La dirección decide asumir el riesgo	<b>1 BAJO:</b> La dirección decide asumir el riesgo

Activar Windows

LISTADO DE PLAN DE ACCIÓN												
PROCEDENCIA	RESPONSABLE	CÓDIGO	FECHA DE APERTURA	FECHA COMPROMISO	DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO	POSSIBLE 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) determinando 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, haber utilizado las diferentes herramientas de calidad en conjunto con el consejo directivo y la gerencia se determina que la causa raíz que genera el área de mejora es que no se están cumpliendo las 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 para las normas evaluadas y lineamientos para 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	Aur
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 área de mejora. • 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-DIF-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	Aur
					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. • Reincidir en errores que puedan ser evitados			1. Publicar la política de calidad en los medios de difusión para las partes interesadas externas.				

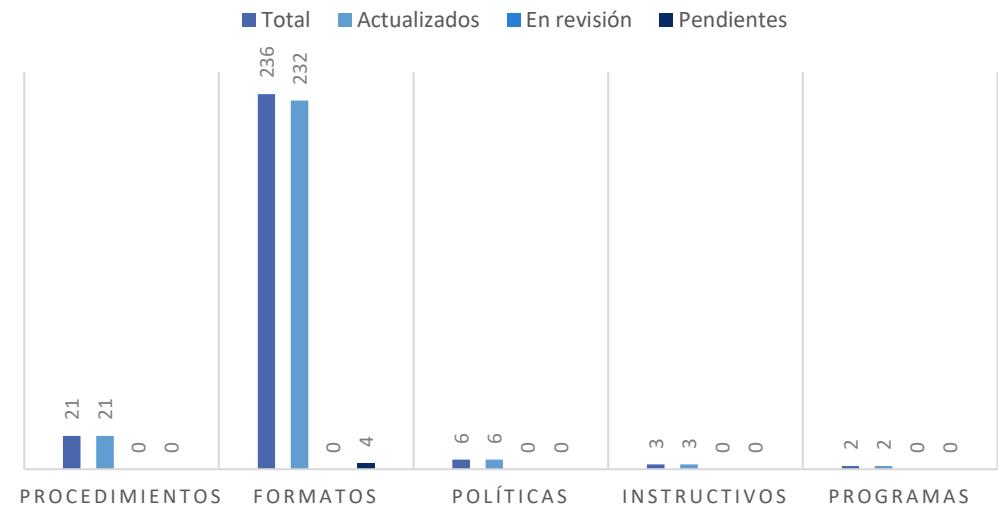
ÁREA	OPERACIÓN/ A	FALLA POTENCIAL	EFFECTOS POTE	CAUSAS POTENCI	1. Improbable 2. I.	1. Leve 2. Gra	(Probabilidad)xS	PRIORIDAD	MÉTODO DE CONTROL	1. Improbable 2. I.	1. Leve 2. Gra	(Probabilidad)xS	PRIORIDAD2
Calidad	Control de documentos	Trabajar con información obsoleta	No existe una adecuada interacción de los procesos	No tener un control de registros ni de documentos	1	3	3	MEDIA	PN0-C-01 Procedimiento de Control Documental.	1	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	3	MEDIA	PN0-C-01 Procedimiento de Control Documental.	1	1	1	BAJA
Calidad	Ánalisis de riesgos y oportunidades	No contar con un proceso de acciones preventivas	Gastos en recursos por re trabajos y reprocessos	Reincidente en errores que puedan ser evitados	2	3	6	ALTA	PRO-CAL-04 Procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades Rev.00	2	1	2	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	6	ALTA	PRO-CAL-03 Quejas, no conformidades y sistemas CAPA.	2	1	2	BAJA

## OBJETIVO

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

## 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).

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
98.5%	Cumple	





# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



Actividad	Estatus	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

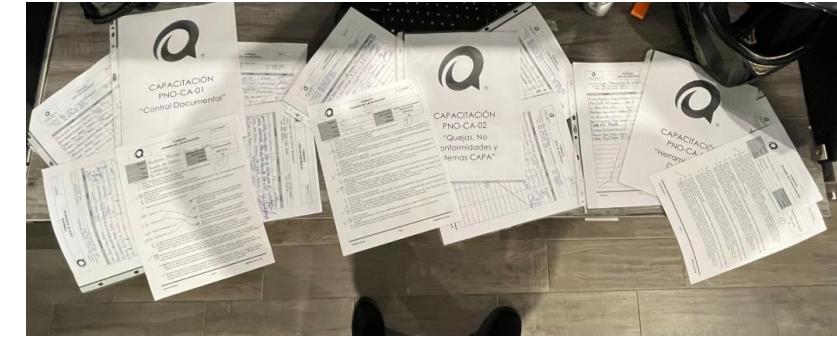




# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



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	27/11/2024
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	21/11/2024
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



# 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

## **Seguridad Norma**

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

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.



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

F3PNO-DIR-01.00

## 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	  

## INDICADOR

Seguridad	Norma
	NOM-002-STPS-2010, <u>Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo</u> .
	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se cumple con la norma al tener colocados los extintores de manera estratégica en cada piso acorde a las necesidades.</li></ul>



## 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	  

## 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.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cumple con la norma al tener colocados los señalamientos de protección civil en lugares estratégicos</li></ul>



## OBJETIVO

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

## 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"><li>• 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.</li></ul>	



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 componentes básicos: personas, bienes y el medio ambiente, dentro de las instalaciones como fuera de estas, generando un entorno más 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.



## OBJETIVO

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

## INDICADOR

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	  

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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>



### ACTA DE INTEGRACIÓN DE LA BRIGADA MULTIFUNCIONAL

En la ciudad de Metepec, Estado de México el dia 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      | • Santos Omar Martinez Palma |
| • José Ivan Cruz Perez      | • Héctor Galván              |
| • Norma Gabriela Reyes Cruz | • Ariel Perez                |
| • Diana Alvarez             | • Mitchell Albaran           |
| • Oralia Torres             | • Fermín Aguilar             |
| • Fabián Mendoza            | • Norma Esquivel             |
| • Gerardo Ramirez           | • Indra Cárdenas             |
| • José Muñoz                | • David Martínez             |
| • Paloma Flores             | • Edith Sanchez              |
| • David Silvestre           |                              |

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: José 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



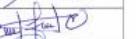
#### ADDENDUM

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

Fermín Aguilar Aguilar, Diana Selene 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 Cárdenas y Edith Sanchez Vega que formaban parte de la brigada multifuncional ahora por motivos de sus nuevas actividades a desempeñar se retiran 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	José Ivan Cruz Perez	
Coordinador de Brigadas	Héctor Abel Galván Gutiérrez	
Brigadista	Paloma Airel Flores	
Brigadista	Ariel Perez Fabela	
Brigadista	Fabián Mendoza	
Brigadista	Barbara Mitchel Albarán Nieto	
Brigadista	David Martinez Salinas	



## OBJETIVO

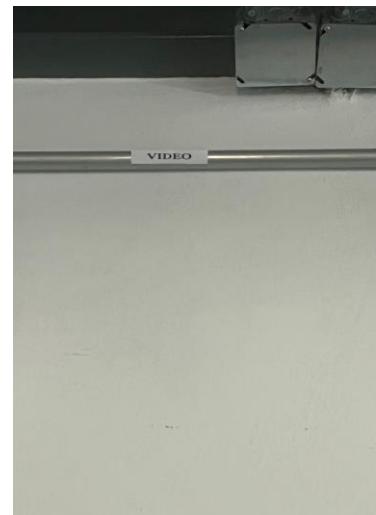
Cumplir con la normatividad en materia de seguridad en el trabajo, gestión ambiental y Compliance al 90%.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

## 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"><li>• 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.</li></ul>

## 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	

## INDICADOR



Lote: 22603 F-PPCP01-04 Rev. 01

Calidad en transporte 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



### POLÍTICA AMBIENTAL

Comprometidos con la preservación del medio ambiente en Quality Service incorporamos a nuestra operación diaria, temas ambientales, que en la planeación y ejecución de nuestros servicios se prevengan y reduzcan acciones que impacten negativamente en nuestro medio ambiente.

Así también promovemos entre los empleados desarrollar una conciencia ambiental, dirigiendo esfuerzos para mejorar nuestras acciones en pro del medio ambiente y reducción de la contaminación, apegándose a las leyes y requisitos vigentes buscando la mejora del medio ambiente.

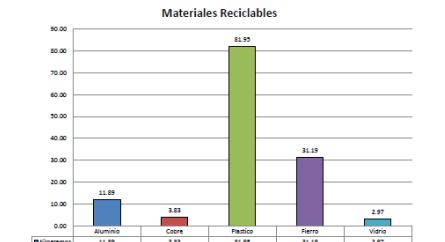
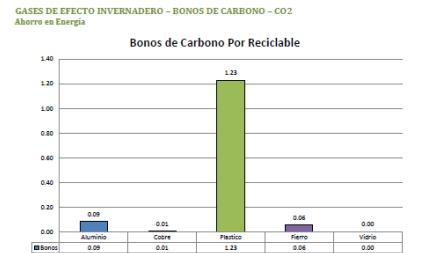
Rev. 00



Lote: 22603

Calidad en transporte 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



Activas  
Ve a Co

## 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	  

## 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 ELABORACION 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 CTP090922UG1; 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. GARCIA 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.

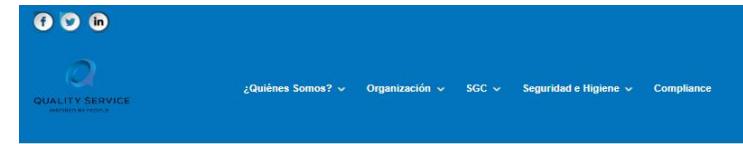
NOMBRE	No. DE AFILIACION	CURP	PUESTO	FIRMA
Manjarrez Garcia Bani Emmanuel	16109162806	MAG8910420HMCNRN02	Conductor Vehicular	
Torres Flores Orlalia	16112951201	TOF092012MMCRRL09	Tesoreria	
Cruz Pérez José Iván	16149908960	CUP1990213HMCRRV09	Coordinador de Calidad y Gestión	
Flores Jaime Paloma Airet	16108603339	FOJP860515MMCLML02	Coordinadora de Atracción de Talento	
Garcia Martinez Ariadna Guadalupe	12169885584	GAMA981206MDFRRR09	Coordinadora de Estudios Socioeconómicos	

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES

C. GARCIA MARTINEZ 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.

Activar  
Ve a Confi



**NORMA ISO 19600 ESTÁNDAR INTERNACIONAL EN COMPLIANCE**

ISO 19600 sirve para identificar y clasificar los diferentes **riesgos** a los que se enfrenta la compañía en los casos en los que se incumpla una normativa, regulación o código de ética o de conducta.

Estos riesgos pueden derivar, por ejemplo, en sanciones económicas o crisis reputacionales para la organización. Por tanto, resulta imprescindible implantar sistemas de Compliance en las organizaciones.

ISO 19600 proporciona una serie de **prácticas y principios** de utilidad para que el Plan de Cumplimiento Normativo de la empresa sea efectivo. Entre estos principios están los de buen gobierno, proporcionalidad, transparencia o sostenibilidad.

¿Qué es COMPLIANCE? Compliance es el resultado de una compañía que aplica criterios éticos en el desarrollo de sus actividades.



## **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-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



# EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre



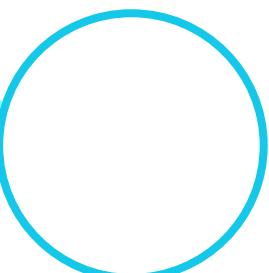
Actividad	Estatus	Observaciones
Desarrollar programa de simulacros	Cumple	N/A
Actualizar en conjunto con recursos humanos la norma ISO 37301:2021	En proceso	El área comercial realizó las actas constitutivas de cada razón social para el comité de integración.
Buscar nuevos cursos para el personal	En proceso	En espera de actualización de cursos por el EDOMEX



TI



F3PNO-DIR-01.00

**OBJETIVO**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

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

**Se sustituye**





## EFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. 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	cumple	



Permisos

- CONTPAQi Comercial
  - Módulos
    - CONTPAQi 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



✓ Dispositivos y unidades (1)

Disco local (C:)

 182 GB disponibles de 500 GB



CONTPAQi®  
Nóminas

17

V17.0.1  
23.7.2024

Copyright 2003 - 2024  
Derechos Reservados Computación en Acción, S.A. de C.V.

...

v9.0.0

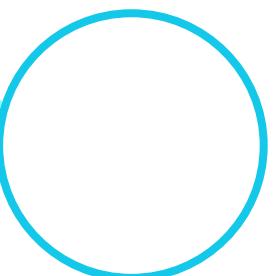


CONTPAQi®  
Comercial

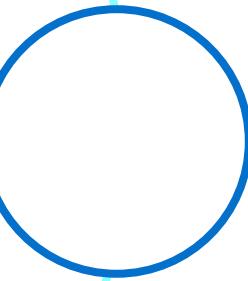
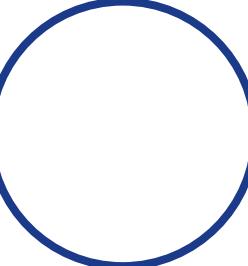
9



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.

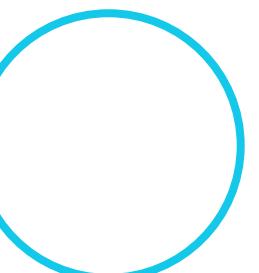
**INDICADOR****ESTRATEGIA**

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

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%		<div style="background-color: red; width: 0%; height: 10px;"></div>

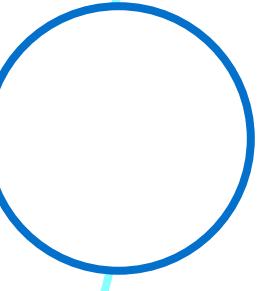
Nuevo



**OBJETIVO**

Hostear la Intranet de QS implementando nuevas tecnologías. Primer trimestre 2024

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	Cumple	

**INDICADOR**

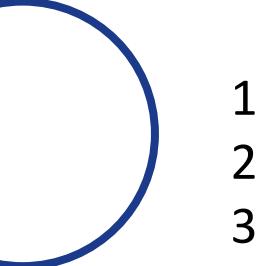
•1er. Trimestre



•2do. Trimestre



•3er. Trimestre

**ESTRATEGIA**

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

**Se sustituye**





# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. 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	



## Certificaciones



## 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	

## OBJETIVO

Incorporar 2 mejoras electrónica o en sistemas.

## INDICADOR

•1er. Trimestre

0%

•2do. Trimestre

0%

•3er. Trimestre

100%

## 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
100%	Cumple	



# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre

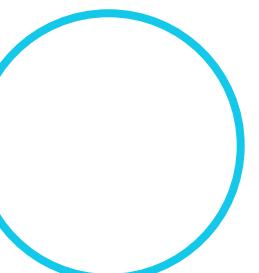


Actividad	Estatus	Observaciones
Realiza una revisión exhaustiva de los procesos y sistemas actuales para identificar áreas de mejora y eficiencia.	Cumple	
Investiga diferentes tecnologías y herramientas electrónicas que podrían mejorar los sistemas y procesos.	Cumple	

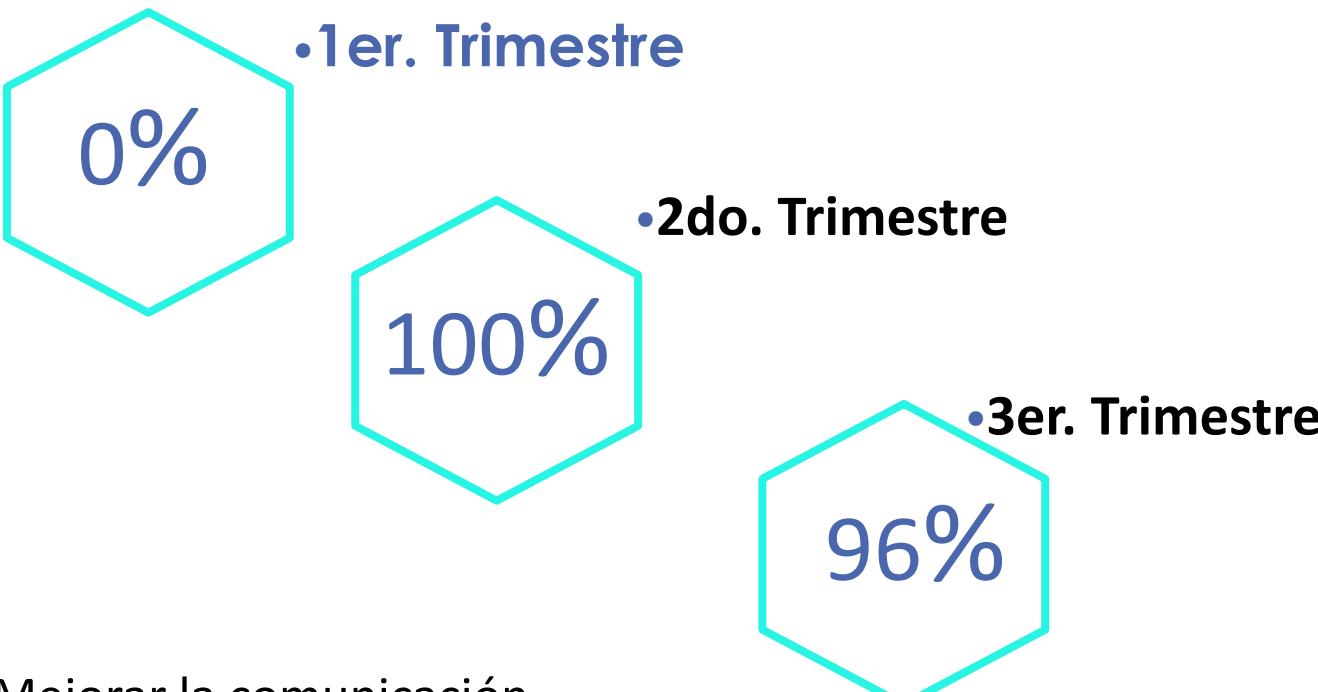
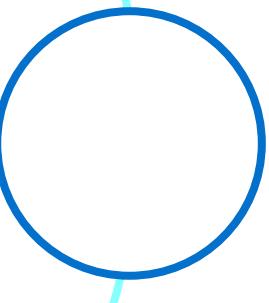
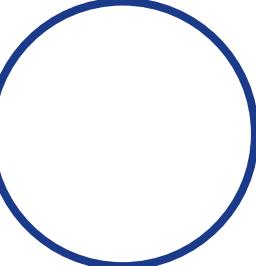




F3PNO-DIR-01.00

**OBJETIVO**

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

**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	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%.

## INDICADOR

50%

•1er. Trimestre

100%

•2do. Trimestre

100%

•3er. Trimestre

## ESTRATEGIA

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

## Estatus de cumplimiento

Porcentaje	Estatus	Medidor
100%	cumple	  

Se sustituye



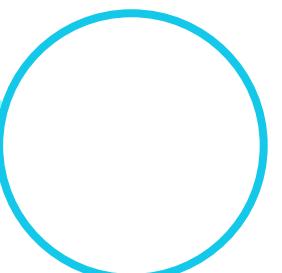


# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er. Trimestre



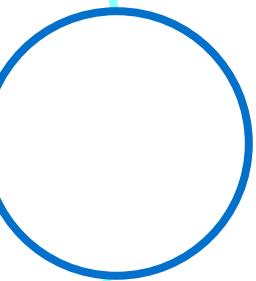
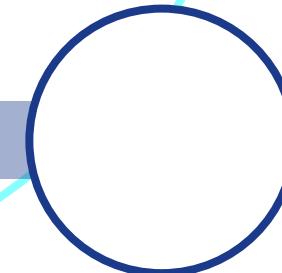
Actividad	Estatus	Observaciones
Elaboración de un programa de mantenimiento preventivo colocando las fechas en el que se realizara	Cumple	
Realizar el mantenimiento preventivo de los equipos según el día pautado por el programa	Cumple	



**OBJETIVO**

Desarrollar al 60% una base de datos interactiva de transporte para generar reportes.

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%		

**INDICADOR****ESTRATEGIA**

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

**Nuevo**



**OBJETIVO**

Hostear página web de Calidad en Transportación. Tercer trimestre 2024

Estatus de cumplimiento		
Porcentaje	Estatus	Medidor
0%	No Cumple	x

**INDICADOR**

0%

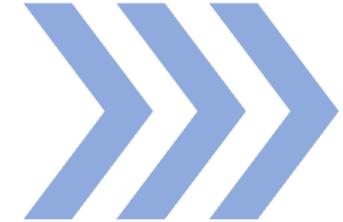
•3er. Trimestre

**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**



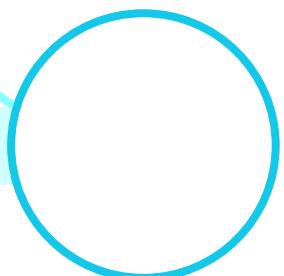


# EFFECTIVIDAD del Plan de Acción: 3er Trimestre

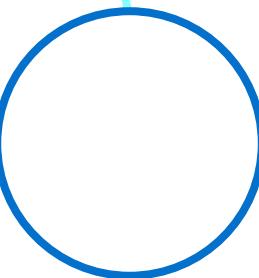
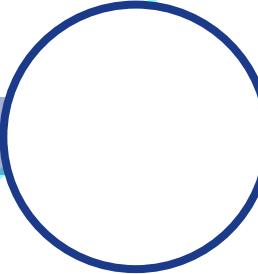


Actividad	Estatus	Observaciones
Maquetación de diseño para la pagina	Cumple	Se utilizará HTML5 y WordPress
Programación por módulos, implementando nuevas tecnologías	Cumple	



**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**

---

