



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS POR ÁREA

FACTURACIÓN			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
No tener información para facturación	Documentación en procedimientos del proceso	Cliente no pague	Proceso de contabilidad y cobranza
No facturar en tiempo	Calendario de facturación	Cambio requerimientos cliente pago	Comunicación clientes
CALIDAD			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Conocimiento sobre la norma ISO 9001	Capacitación	Cambios en la norma ISO	Capacitación
Conciencia de contribución en el SGC	Difusión de SGC	Cambios en las normas, leyes y reglamentos	Cursos de actualización
Uso de documentos obsoletos	Difusión del procedimiento de control de documentos y control de registros	Cambios en los requerimientos de los clientes	Juntas y reuniones
Falta de seguimiento a la atención de las quejas de los clientes	Documentación de las quejas	N/A	N/A
Servicio no conforme	Inspección en el proceso	N/A	N/A
ATRACCIÓN DE TALENTO			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Mal análisis de las vacantes.	Que el análisis que se realice entre el área comercial y de atracción de talento y se firme la aprobación.	Cliente cambie el perfil.	Seguimiento a la vacante durante el proceso
Datos erróneos en la OS.	Contactar al cliente para afinar el perfil.	Largos procesos por parte del cliente.	Informando al área comercial para que contacte al cliente.
No contar con herramientas de trabajo.	Que el ingreso del personal el área de RH Solicita el equipo necesario al área de TI.	Competencia del personal.	Ofrecer una alternativa como consultor al cliente.
Tiempos de cobertura.	Tabla de seguimiento.	N/A	N/A
OPERACIONES			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Asignación de los recursos a los proyectos.	Análisis y aprobación de proyectos	Cambios en los requerimientos de los clientes	Juntas y reuniones
Cumplimiento tiempos cobertura	Tabla de seguimiento.	Costos de competencia	Benchmarking



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS POR ÁREA

Entrega de información y documentación del personal	Definición de tiempos para los procesos	Sueldos de puestos	Análisis de mercado y competencias
Infraestructura	Análisis y aprobación de proyectos	Condiciones laborales	Entrevistas de salida
COMERCIAL			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Incumplimiento de los requerimientos OS	Medición de la satisfacción del cliente	Incumplimiento por parte del cliente	Juntas y reuniones
Rechazo del análisis de servicio	Contar con prospectos objetivo	Competencia de la zona	Estudio de mercado
N/A	N/A	Presencia de mercado	Promoción y marketing
COMPRAS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
No determinar las características de los productos	Requisición de compra	No tener proveedores confiables	Selección de proveedores
Solicitar compras urgentes	Determinación de tiempos	Producto no conforme	Evaluación del proveedor
PSICOMETRÍA			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Mala interpretación de la prueba.	Personal calificado.	Otras empresas del mismo giro ofrezcan servicio.	Estudio de mercado
Consultor no solicite la psicometría.	Formato de solicitud de psicometría.	Candidato no responda la psicometría.	Consultor informar al candidato y apoyar
No contar con las pruebas	Aplicar en físico las pruebas	N/A	N/A
RECURSOS HUMANOS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Mal diseño del requerimiento del candidato	Descripción de puesto	Sueldos de puestos	Tabulador de sueldos
Bajo desempeño, competencias	Evaluación de desempeño, competencias	Cambios leyes y reglamento	Cursos de actualización
Incumplimiento requisitos del cliente	Capacitación	Desconocimiento de la organización	Inducción
Condiciones laborales	Entrevista de salida	Daños de instalaciones	Programa de mantenimientos
Tiempos de cobertura.	Tabla de seguimiento	N/A	N/A
ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS POR ÁREA

Falta de investigador en la zona	Contar con investigadores externos	Candidato no atendió la cita	Comunicación con el cliente
Mala aplicación de estudio socioeconómico	Capacitación	Condiciones no adecuadas en la zona	Comunicación con el cliente
N/A	N/A	No tener referencias laborales	Comunicación con el cliente
TI			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Daños en los equipos	Mantenimientos correctivos y preventivos	Servicio de la luz	Planta de la luz
Pérdida de información	Respaldos en servidores	Servicio de internet	Contar con el internet de respaldo
Falla de servidores	Respaldo de información en disco externo	Fallas ERP	Póliza de soporte técnico
NÓMINAS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
No contar con incidencias	Reporte de incidencias	Cliente no pase incidencias	Establecimiento de formato de incidencias
No tener dato de alta al personal	Control de altas	Bajas de personal	Control de bajas
Cálculos erróneos	ERP	Empleado no tenga tarjeta de pago	Emisión de cheques
Pagos erróneos	Comunicación con el cliente	N/A	N/A
IMSS			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Generación de altas	Revisión de expedientes, comprobación SUA	Entrega de incapacidades	Control de seguimiento
Modificación de salarios	Cruce del formato con nominas	N/A	N/A
Generación de bajas	Cruce del formato con nominas	Créditos no reportados	Sistema del instituto
Pagos	Programación de acuerdo a la institución y área de finanzas	N/A	N/A
TRANSPORTE			
Análisis interno		Análisis Externo	
Cuestiones	Control	Cuestiones	Control
Revisión de vehículos	Plan anual de mantenimientos	Rutas	Planificación de rutas de acuerdo con necesidades
Gestión de vales	Control de kilometraje	Retrasos en el traslado	Planificación de recorridos, ajustando horarios