

	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN</b>	Área: <b>DIRECCIÓN</b> Código: <b>PNO-DIR-01</b> Revisión: <b>03</b> Fecha de alta: <b>07 OCT 2024</b> Vigencia: <b>OCT 2027</b>
---	-----------------------------------	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
CRUZ PÉREZ JOSE IVAN COORDINADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN	GONZÁLEZ REYES EDGAR JESÚS CONSEJO DIRECTIVO	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL CONSEJO DIRECTIVO

## A. OBJETIVO

Asegurar que se cumplan los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y otros aplicables en materia de calidad, medio ambiente, seguridad de la información, antisoborno, cumplimiento, inteligencia artificial, seguridad y salud en el trabajo, a través de la disponibilidad de recursos y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integral.

## B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Gestión Integral en Quality Service en las siguientes razones sociales:

1. Quality Service Consultores en Selección y Administración de Personal S.A. de C.V.
2. Calidad en Transportación de personal Metepec S.A. de C.V.
3. CSYAP, Soluciones empresariales S.A. de C.V.
4. In Web Training S.A. de C.V.
5. Mexbanking S.A. de C.V.

## C. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas de Gestión elaborar y actualizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Consejo Directivo revisar, aprobar y hacer que se cumpla este procedimiento.

Es responsabilidad del personal involucrado en el procedimiento cumplir lo descrito en este.

## D. DEFINICIONES / ABBREVIATURAS

**KPI's:** Son un conjunto de métricas que se utilizan para evaluar los resultados de cada área que conforman la empresa. Su análisis e interpretación ayudan a verificar la tendencia en el cumplimiento de los objetivos de la calidad. También se les conoce como indicadores de productividad o indicadores de calidad.

**Minuta:** Son las notas que se toman en una reunión, con la finalidad de dejar asentado en un documento toda la información que se revisó en la misma y los acuerdos a los que se llegaron, permitiendo dar un mejor seguimiento a las acciones derivadas de la reunión.

**Objetivos de la Calidad:** Son metas que se definen a partir de la planeación estratégica de la empresa y de su política de calidad, que se trasladan en indicadores de calidad.

**Política de Calidad:** Es el documento que resume nuestra operación estratégica y establece los Objetivos de la Calidad de la organización orientados al cumplimiento de las expectativas de los clientes y al compromiso con nuestro SGC.

	<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN</h2>	<p style="text-align: right;">Área: <b>DIRECCIÓN</b> Código: <b>PNO-DIR-01</b> Revisión: <b>03</b> Fecha de alta: <b>07 OCT 2024</b> Vigencia: <b>OCT 2027</b></p>
--	---	--

**Revisión por la Dirección:** Actividad realizada por el Coordinador de Sistemas de Gestión con la Alta Dirección para revisar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, con relación a la Política de Calidad y sus objetivos, así como los resultados obtenidos de los procesos, comparándolos con los deseables establecidos.

## **E. GENERALIDADES**

1. La revisión por la dirección se realizará posterior a cada proceso de auditoría interna o externa de acuerdo con el programa anual de auditorías vigente.
2. Las políticas de la empresa se revisarán anualmente durante las primeras 2 semanas de diciembre por la alta dirección en conjunto con el consejo directivo.

## **F. DESARROLLO**

### **F.1 Requisitos del cliente**

El Consejo Directivo, a través del área comercial y marketing se asegura de que se analicen, se determinen y se cumplan los requisitos del cliente por medio del F21PNO-COM-01.01 “Análisis de factibilidad Atracción de Talento y Servicios Especializados”, para los casos de atracción de talento o servicios especializados (clientes nuevos), así como la generación de órdenes de servicio para todos los servicios.

A través del F7PNO-COM-01.01 “Estudio de mercado”, que realiza el área comercial, el Consejo Directivo determina las cuestiones internas y externas que pudiesen afectar al cumplimiento del servicio, así mismo se determinan las estrategias para abordar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes.

El Consejo Directivo en conjunto con la alta dirección, serán los encargados de informar a su equipo de trabajo acerca de los nuevos proyectos y clientes potenciales, así mismo, se involucrará al personal con el fin de concientizar y empoderar el trabajo de cada uno para el logro de objetivos y la satisfacción del cliente, a través de la reunión de Alta Dirección semanal o a través de convocatoria extraordinaria (cuando proceda), de las cuales se establecen los formatos F2PNO-DIR-01.01 “Minuta” y registro de asistencia mediante el F5PNO-RH-01.01 “Lista de asistencia” o por código QR según aplique.

### **F.2 Planificación, solicitud y asignación de recursos**

Cuando se presenta un proyecto las áreas de comercial, finanzas y operaciones realizan el F21PNO-COM-01.01 “Análisis de factibilidad Atracción de Talento y Servicios Especializados” con el fin de evaluar y determinar los recursos materiales y humanos necesarios, así como la documentación requerida para llevar a cabo la evaluación del proyecto.

### **F.3 Indicadores de desempeño**

Los objetivos e indicadores de calidad se establecen anualmente (segunda quincena de enero) en cumplimiento con la política de Calidad.

Se revisa de manera trimestral, a más tardar la segunda quincena del mes posterior, el resultado de los indicadores de desempeño con base a los Objetivos de la Calidad, los períodos son:



## PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN

Área: <b>DIRECCIÓN</b>
Código: <b>PNO-DIR-01</b>
Revisión: <b>03</b>
Fecha de alta: <b>07 OCT 2024</b>
Vigencia: <b>OCT 2027</b>

Periodo	Presentación
Ene-Mar	Abril
Abr-Jun	Jul
Jul-Sep	Oct
Oct-Dic	Ene

El Coordinador de Sistemas de Gestión envía, en la última semana del trimestre, por correo electrónico la programación de la reunión y el F3PNO-DIR-01.01 "Formato base presentación de indicadores" a los integrantes de la Alta Dirección para su confirmación.

El día de la presentación los asistentes se registrarán en el formato F5PNO-RH-01.01 "Lista de Asistencia".

Los asistentes a la reunión desarrollan planes de acción, acuerdos y/o compromisos, los cuales deberán quedar registrados en el formato F2PNO-DIR-01.01 "Minuta".

El seguimiento al cumplimiento de los compromisos será responsabilidad del Coordinador de Sistemas de Gestión.

Durante la reunión el Consejo Directivo analizará las necesidades (recursos), riesgos y oportunidades, resultantes de los planes de acción que se necesiten implementar en conjunto con los responsables de área, mismos que deben garantizar el logro de los objetivos.

### F.3.1 Junta semanal alta dirección

De forma semanal la Alta Dirección presenta los resultados y avances en la medición de objetivos al Consejo Directivo, en donde de acuerdo con los datos presentados se realiza la toma de decisiones, asignación de recursos y evaluación de riesgos de acuerdo con la situación actual de la empresa. Así mismo se revisa la minuta semanal de temas generales para el monitoreo, seguimiento y cierre de temas relevantes para todas las áreas.

### F.3.2 Reporte Diario y Semanal

De forma diaria se envía el F4PNO-DIR-01.02 "Reporte de actividades" junto con el F1PNO-CYA-05.01 "Reporte de saldos" a la alta dirección y consejo directivo con el resultado de las áreas de tesorería, comercial y estudios socioeconómicos, así mismo se envía un reporte semanal de las áreas de tesorería, comercial, estudios socioeconómicos, nóminas y transporte.

Lo anterior para dar seguimiento al estado de la organización y sus posibles necesidades o mejoras que se requieran.

### F.4 Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección se llevará a cabo posterior a cada auditoría interna o externa ejecutada y una vez entregado el Reporte formal de auditoría (máximo 5 días hábiles), en el que se muestra el compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la

	<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN</h2>	<p style="text-align: right;">Área: <b>DIRECCIÓN</b></p> <p style="text-align: right;">Código: <b>PNO-DIR-01</b></p> <p style="text-align: right;">Revisión: <b>03</b></p> <p style="text-align: right;">Fecha de alta: <b>07 OCT 2024</b></p> <p style="text-align: right;">Vigencia: <b>OCT 2027</b></p>
--	---	--

organización. Los temas que debe contener la revisión por la Dirección deben apegarse a los requisitos de las normas ISO aplicables.

En la revisión por la Dirección se verifica:

0. Datos Generales
1. Resultado de auditorías internas y/o externas.
2. Estado de las políticas. (Anual)
3. Objetivos de la calidad
4. FODA, Contexto de la organización y partes interesadas.
5. Indicadores de desempeño (Anual).
6. Estado y seguimiento de quejas y Satisfacción del Cliente.
7. Estado de las no conformidades y acciones correctivas.
8. Resultado de la evaluación a proveedores Externos.
9. Cumplimiento ambiental y desempeño energético.
10. Riesgos de seguridad de la información e incidentes.
11. Riesgos de soborno, reportes del canal de denuncias.
12. Cumplimiento normativo (legal, regulatorio y contractual).
13. Impactos y riesgos de IA.
14. Accidentes, incidentes, SST y bienestar laboral.
15. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
16. Conclusiones y/o Observaciones.

Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas de Gestión elaborar y publicar el F1PNO-DIR-01.01 “Reporte de revisión por la Dirección” en la Intranet, máximo 5 días hábiles después de realizada la reunión. Así como dar seguimiento a los compromisos, hasta que los responsables aseguren su total cumplimiento.

Las salidas incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGC, necesidades de recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

#### F.5 Comunicación interna

El Consejo Directivo, difunde al personal staff de Quality Service el Sistema de Gestión Integral haciendo uso de alguno de los siguientes medios:

- Tablero de comunicación interna
- Correo electrónico
- Juntas o reuniones de trabajo
- Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad al personal de nuevo ingreso
- Capacitación
- Intranet

	<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN</h2>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Área:</td><td><b>DIRECCIÓN</b></td></tr> <tr> <td>Código:</td><td><b>PNO-DIR-01</b></td></tr> <tr> <td>Revisión:</td><td><b>03</b></td></tr> <tr> <td>Fecha de alta:</td><td><b>07 OCT 2024</b></td></tr> <tr> <td>Vigencia:</td><td><b>OCT 2027</b></td></tr> </table>	Área:	<b>DIRECCIÓN</b>	Código:	<b>PNO-DIR-01</b>	Revisión:	<b>03</b>	Fecha de alta:	<b>07 OCT 2024</b>	Vigencia:	<b>OCT 2027</b>
Área:	<b>DIRECCIÓN</b>											
Código:	<b>PNO-DIR-01</b>											
Revisión:	<b>03</b>											
Fecha de alta:	<b>07 OCT 2024</b>											
Vigencia:	<b>OCT 2027</b>											

### F.6 Determinación de los requisitos para la prestación del servicio

A través de la orden de servicio, el Consejo Directivo garantiza el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio por medio del área comercial quien emite y la canaliza al área involucrada.

### F.7 Determinación y suministro de recursos

El Consejo Directivo suministrará los recursos, materiales o servicios, necesarios para la operación interna de la organización a través de su área de finanzas, siempre verificando que estos sean oportunos y con las características bien definidas para garantizar la satisfacción del cliente.

### F.8 Análisis del Contexto, Partes Interesadas y Mapa de Procesos

Con el fin de asegurar la adecuada planificación estratégica y la eficacia del Sistema de Gestión, la Dirección mantiene actualizado el análisis del contexto, las partes interesadas relevantes y la representación esquemática de los procesos.

#### F.8.1 Mapa de procesos

Se presenta el esquema general del Sistema de Gestión, así como la interacción entre los procesos estratégicos, operativos y de apoyo. Dentro del F5PNO-DIR-01.00 "Representación esquemática de cada proceso"

#### F.8.2 Contexto de la organización

Se identifican los factores internos y externos que afectan la operación y desempeño del Sistema de Gestión, actualizándose al menos una vez al año o cuando existan cambios relevantes en el F6PNO-DIR-01.00 "Contexto de la organización".

#### F.8.3 Partes interesadas

Se determinan las partes interesadas pertinentes, sus necesidades/expectativas y el impacto en las operaciones. Su análisis se documenta y actualiza en el F7PNO-DIR-01.00 "Partes interesadas" conforme a los cambios del entorno o requisitos aplicables.

### F.9 Satisfacción del Cliente

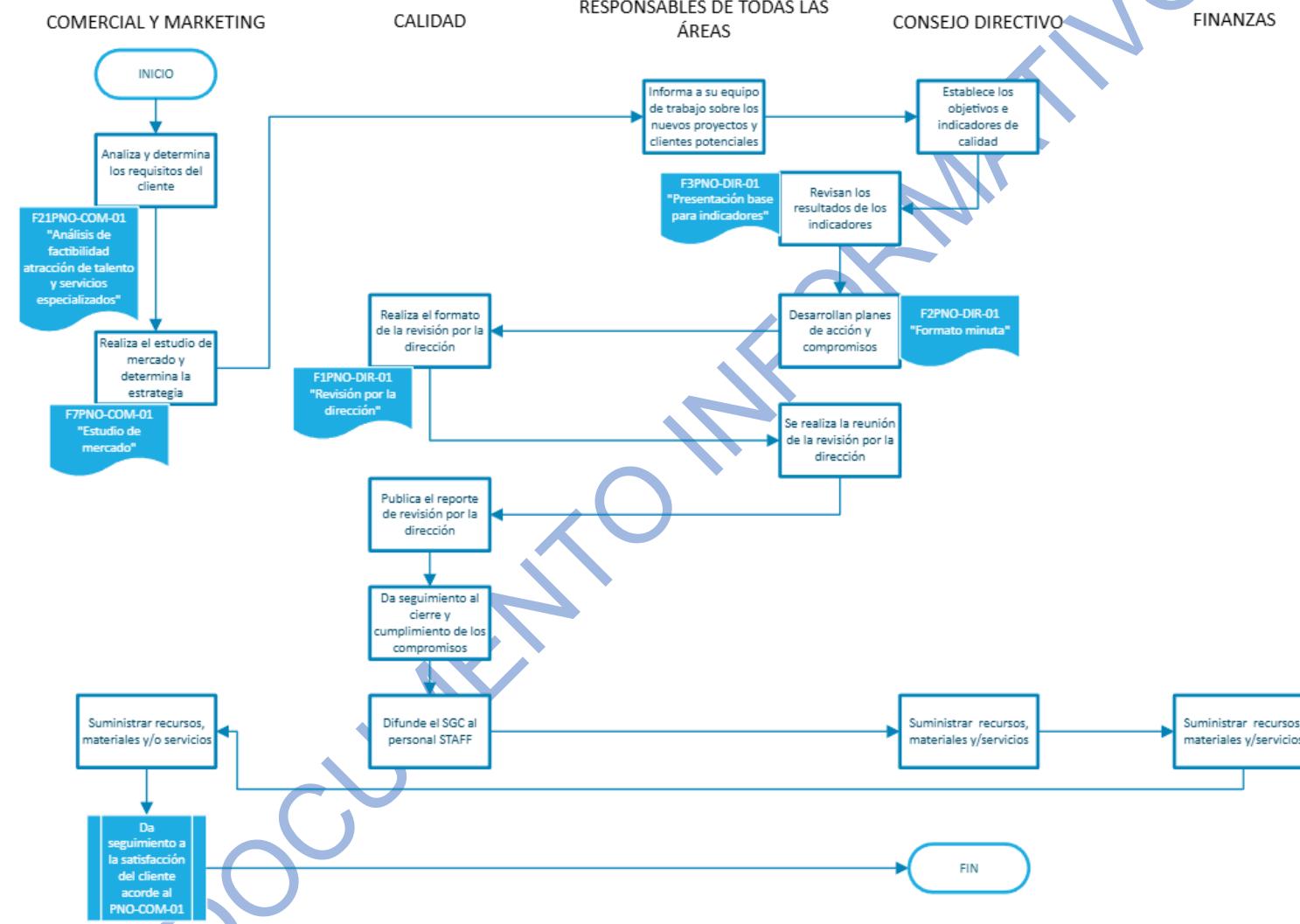
El Consejo Directivo da seguimiento a la satisfacción del cliente, de acuerdo con lo descrito en el procedimiento PNO-COM-01 "Procedimiento de Ventas y Marketing".



## PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN

Área: DIRECCIÓN
Código: PNO-DIR-01
Revisión: 03
Fecha de alta: 07 OCT 2024
Vigencia: OCT 2027

### G. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓN</b>	Área: <b>DIRECCIÓN</b>
		Código: <b>PNO-DIR-01</b>
		Revisión: <b>03</b>
		Fecha de alta: <b>07 OCT 2024</b>
		Vigencia: <b>OCT 2027</b>

## H. REFERENCIAS

**PNO-CA-01** "Procedimiento de Control Documental"

**MAN-CA-01** "Manual de Calidad"

**ISO 9001: 2015** Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos.

**ISO 19011: 2018** Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

**ISO 31000: 2018** Gestión del riesgo – Directrices

## I. ANEXOS

**F1PNO-DIR-01.01** "Reporte de revisión por la dirección"

**F2PNO-DIR-01.01** "Formato minuta"

**F3PNO-DIR-01.01** "Presentación base de indicadores de desempeño"

**F4PNO-DIR-01.02** "Reporte de actividades"

**F5PNO-DIR-01.01** "Representación esquemática de cada proceso"

**F6PNO-DIR-01.01** "Contexto de la organización"

**F7PNO-DIR-01.02** "Partes interesadas"

## J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se integran los logos de ISO e IQNET al pie de página del procedimiento y se actualiza la revisión de los formatos.	12-06-2025
02	Se actualiza el procedimiento para integrar los requisitos de ISO 14001, ISO 27001, ISO 37001, ISO 37301, ISO/IEC 42001 e ISO 45001, ampliando el objetivo, responsabilidades, revisión por la dirección, comunicación interna y referencias, evolucionando el SGC hacia un Sistema de Gestión Integral (SGI).	01/09/2025
03	<p>Se incorpora el apartado F.8: Análisis del Contexto, Partes Interesadas y Mapa de Procesos, el cual integra la representación esquemática de los procesos, la identificación de las partes interesadas relevantes y el análisis del contexto interno y externo de la organización.</p> <p>Se define el tiempo base en las generalidades para revisar las políticas de la empresa.</p>	11/12/2025