

Reporte Extenso Premio Excelencia Pyme 2022



Precisión Analítica Integral S.A. de C.V. – Mayo 2022

Tabla de Contenidos

Datos Generales	2
Liderazgo.....	3
Estrategia.....	12
Trabajo en equipo	16
Satisfacción y Cumplimiento a Clientes	25
Calidad	34
Costo	40
Entrega	46
Entorno	47
Seguridad	70
Moral	85

Datos Generales

Nombre de la empresa:
Sector al que pertenece:

Precisión Análítica Integral S.A. de C.V. (Grupo CAUDA)
Sector terciario: Productos y servicios dirigidos a la industria hotelera, restaurantera, hospitalaria, inmobiliaria (Edificios y centros comerciales), Deportiva (Clubes deportivos), entre otras.

Tipo de productos/servicios:

Soluciones en tratamiento de aguas y control analítico de agua y alimentos.



CAUDA		Matriz de Servicios												
		Por tipo de industria												
		<ul style="list-style-type: none"> ● Tratamiento de Aguas ● Laboratorio 												
		Agua en Calderas	Circuitos cerrados (Agua caliente, Ventilación, Agua fría o helada)	Agua en Torres de enfriamiento	Tren de filtración (medios filtrantes)	Agua de servicios grals. (Cloración / Post-tratamiento)	Agua de mar	Alberca	Legionella	Hielo	Placas Ambiente / Sanitizaciones	Aguas Residuales	Alimentos / Superficies (Vivas o inertes)	Agua Potable / Purificada
Hoteles		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Restaurantes		○	○	○	●	●	○	○	○	●	●	●	●	●
Industria & Edificios corporativos		●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	●	●	●
Centros Deportivos		●	●	●	●	●	○	●	○	○	●	●	●	●
Plazas		○	●	●	●	●	○	○	○	●	●	●	●	●
Hospitales		●	●	●	●	●	○	○	●	●	●	●	●	●

No. de empleados: 210 (Abril 2022)

Nombre del Director General: Ing. Alan Williams Tejada

Correo electrónico: alanwilliams@grupocauda.mx

No. de teléfono móvil: 33-3190-5062

Categorías para los criterios de evaluación de la Organización:

1. Liderazgo
2. Estrategia
3. Trabajo en equipo
4. Satisfacción y Cumplimiento a Clientes
5. Calidad
6. Costo
7. Entrega
8. Entorno
9. Seguridad
10. Moral

Liderazgo

El Liderazgo en la Organización es clave y vital para los buenos resultados y el éxito de la misma, por tal motivo, es importante conocer aquellas actividades en donde el Cuerpo Directivo participa y promueve la participación y compromiso de los colaboradores en un clima siempre lleno de respeto y amplia comunicación.

Mencione aquellas actividades en donde usted como líder participa con su cuerpo gerencial y que son relevantes para la toma de decisiones de la empresa.

- Planeación Estratégica: Anualmente se lleva a cabo la revisión de la planeación estratégica (anual y periódica) de Cauda en la que se establecen las metas culturales, operativas, comerciales y financieras del año bajo un sistema de BSC así como otras de alta importancia para la empresa. Estas metas y estrategias se comunican a toda la organización de diferentes formas y herramientas buscando que todos tengan conocimiento de la dirección en la que se lleva el “barco” y la forma de como medirlo y lograrlo.
- Comunicación: Total apertura de comunicación personal o digital para todo el cuerpo gerencia y para todo el personal de la empresa (Familia Cauda) sin importar el nivel o jerarquía a nivel nacional.
 - Ideas y propuestas de mejora, propuestas de cursos de acción, opinión y crítica constructiva, solicitudes profesionales, familiares y especiales. Buscamos que todos en Cauda sientan la confianza de expresarse y saber que si tienen algo que decir Cauda escucha.

- Junta mensual con las cabezas y operarios de toda la empresa para revisar los aspectos importantes acontecidos en el mes. Se genera un histórico de minutas de cada junta que ayuda a la organización a enfocarse y dar seguimiento a cada punto tratado de forma precisa y oportuna.
- Empoderamiento: Creación de grupos con poder para toma de decisiones operativas, planeación estratégica y de desarrollo de nuevos talentos:
 - STAFF: Directores, gerentes y jefes de área que son el corazón y cabezas operativas de la empresa con quienes se llevan a cabo reuniones semanales “Junta de Staff” para:
 - Discutir los problemas y requerimientos operativos importantes.
 - Escuchar las necesidades y propuestas de sus áreas y sus colaboradores.
 - Fomentar la comunicación y trabajo en equipo.
 - Impulsar y fomentar su liderazgo y una positiva cultura laboral acorde a los valores, creencias y objetivos estratégicos de la empresa.
 - Incentivar el sentido de pertenencia y lealtad a Cauda.
 - STAFF Jr: Jefes, supervisores y coordinadores de área jóvenes, capaces, entusiastas y que demuestran con sus acciones que tienen el potencial para crecer en Cauda. Se tienen reuniones semanales con ellos para escucharlos, motivarlos y transmitirles las estrategias y nuevos proyectos a seguir.
- Promotor:
 - Valores, cultura y buenos hábitos laborales: Constante desarrollo de actividades presenciales y digitales para fomentar el conocimiento de nuestros valores y cultura laboral y estrategias; pero sobre todo para lograr que los miembros de la Familia Cauda “Quieran Querer” ser mejores y vivir los valores de nuestra empresa por convencimiento y no por imposición. Un claro ejemplo es como poco a poco se ha ido permeando la cultura de las 5S’s en Cauda a través de los años.
 - Capacitación: Todo inicia, crece y se potencia con el conocimiento. Contamos con un extenso programa de capacitación personalizado para cada miembro/área de la Familia Cauda y tenemos metas internas que nos impulsan a lograrlo.
- Presencia: Visita semanal a cada una de las diferentes áreas de las oficinas corporativas y periódicamente a las sucursales nacionales para convivir uno a uno con el personal y escuchar de viva voz sus ideas, propuestas y necesidades.

Comente los Valores de la empresa y las actividades que lleva a cabo para fortalecerlos dentro de su personal.



Acciones:

- Entrega y acceso al Manual de la organización a todo el personal.
- Desarrollo de campañas de comunicación digital interna en medios digitales: Cauda Informa, Postales digitales y comunicados especiales.
- Programa de capacitación anual integral a toda la organización.
- Desarrollo de actividades de implementación 5S's
- Constante fomento y reforzamiento por parte de Dirección General de los Valores 360° en todas las juntas de trabajo y a todos los niveles de la organización con claros ejemplos de su aplicación y características en el día a día de nuestra operación.

Los recorridos en el sitio de trabajo son importantes para interactuar con los colaboradores, mencione la frecuencia con la cual usted lleva a cabo recorridos en los procesos y si estos están calendarizados y formalizados (Gemba Walks).

Estamos comprometidos con la mejora continua, de acuerdo con los calendarios de visitas de la Dirección General, personal Directivo y Gerencial, se realizan levantamientos de necesidades en cada una de las sucursales de CAUDA, la frecuencia promedio de visitas es mensual.

Calendarios para viajes 2022

Solicitud de Vuelos se Avión																		
Precisión Analítica Integral S.A. de C.V.																		
 																		
Nombre comprador: <input type="text"/> Período: <input type="text" value="Marzo"/> <input type="text" value="2022"/>																		
Folio	Nombre Solicitante	Fecha solicitud DD/MM/AA	Nombre Pasajero	Fecha nacimiento DD/MM/AA	Fecha de salida DD/MM/AA	Salida de		Llegando a		Peso de documento (incluye de 25 kg) S/NO		Aerolínea	Costo	CLAVE Reservación	Horario solicitud de espacio a cubrir	Observaciones		
						Horario	PM	Horario	PM	SI	2							
22551	MÓNICA HORTALES JUÁREZ	3/2/2022	David Michael Sánchez Estévez	11/28/1991	3/7/2022	CDMX		HUATLUCO		SI	2	VOLARIS	\$ 6,468.00	D12SRM	11:00	AM	DOS MALETAS DOCUMENTADAS	
						Horario	PM	Horario	PM									
						HUATLUCO		CDMX		SI	1	VOLARIS		D12SRM	7:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						CDMX		Chihuahua		SI	1	AEROMEXICO	\$ 8,641.00	MLCNDL	11:00	AM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
22551*	MÓNICA HORTALES JUÁREZ	3/2/2022	DIANA CRISTINA BETANZOS SORIANO	8/31/1990	3/14/2022	CDMX		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		MLCNDL	4:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario	PM	Horario	AM									
						CDMX		HUATLUCO		SI	1	AEROMEXICO		MLCNDL	4:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario	AM	Horario	AM									
						CDMX		HUATLUCO		SI	1	AEROMEXICO	\$ 5,498.00	VDSGDM				Se requiere documentar maleta de 25 Kg y equipaje de mano
						Horario	9:20	AM	Horario	AM								
						CDMX		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		VDSGDM				Se requiere documentar maleta de 25 Kg y equipaje de mano
						Horario	18:22	AM	Horario	AM								
						CDMX		Tapachula		SI	1	AEROMEXICO	\$ 9,021.00	GQERSG				Se requiere documentar maleta de 25 Kg y equipaje de mano
						Horario	8:25	AM	Horario	AM								
						CDMX		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		GQERSG				Se requiere documentar maleta de 25 Kg y equipaje de mano
						Horario	9:46	AM	Horario	AM								
						CDMX		CDMX		SI	1	AEROMEXICO	\$ 3,690.00	TBEMN				
						Horario		AM	Horario	AM								
						CDMX		TAMPICO		SI	1	AEROMEXICO	\$ 4,462.00	Z2WYVW	8:30	AM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario		AM	Horario	AM								
						TAMPICO		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		Z2WYVW	9:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario		PM	Horario	AM								
						CDMX		Los Cabos		SI	1	AEROMEXICO	\$ 12,654.00	CIBONL	8:30	AM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario		AM	Horario	AM								
						Los Cabos		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		CIBONL	4:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA Y sujeto a cambio	
						Horario		AM	Horario	AM								
						CDMX		Los Cabos		SI	1	AEROMEXICO		CIBONL	8:30	AM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario		AM	Horario	AM								
						Los Cabos		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		CIBONL	4:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA Y sujeto a cambio	
						Horario		AM	Horario	AM								
						CDMX		Los Cabos		SI	1	AEROMEXICO		CIBONL	8:30	AM	UNA MALETA DOCUMENTADA	
						Horario		AM	Horario	AM								
						Los Cabos		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		CIBONL	4:00	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA Y sujeto a cambio	
						Horario		AM	Horario	AM								
						CDMX		Los Cabos		SI	1	AEROMEXICO	\$ 16,638.00	JMLGTV	8:30	AM	UNA MALETA DOCUMENTADA Y EQUIPAJE DE MANO, AEROLINEA RECOMENDADA AEROMEXICO	
						Horario		AM	Horario	AM								
						LA PAZ		CDMX		SI	1	AEROMEXICO		JMLGTV	9:30	PM	UNA MALETA DOCUMENTADA Y EQUIPAJE DE MANO, AEROLINEA RECOMENDADA AEROMEXICO	
						Horario		AM	Horario	AM								

Se describe un levantamiento de necesidades, seguimiento, asignación de recursos y responsables de cada hallazgo con el fin de facilitar o mejorar recursos económicos, materiales, equipos, herramientas, instalaciones, etc.

Fecha de última visita: Del 17 al 19 de marzo 2022

Área / zona: Sucursal Cancún

Responsable de recorrido:

- Alan Williams, Director General
- Daniel Galindo, Director Administrativo
- Pilar Hernandez, Coordinadora de Recursos Humanos
- Josué Cruz, Jefe de Zona
- Octavio Martínez, Supervisor de Zona

Evidencia:

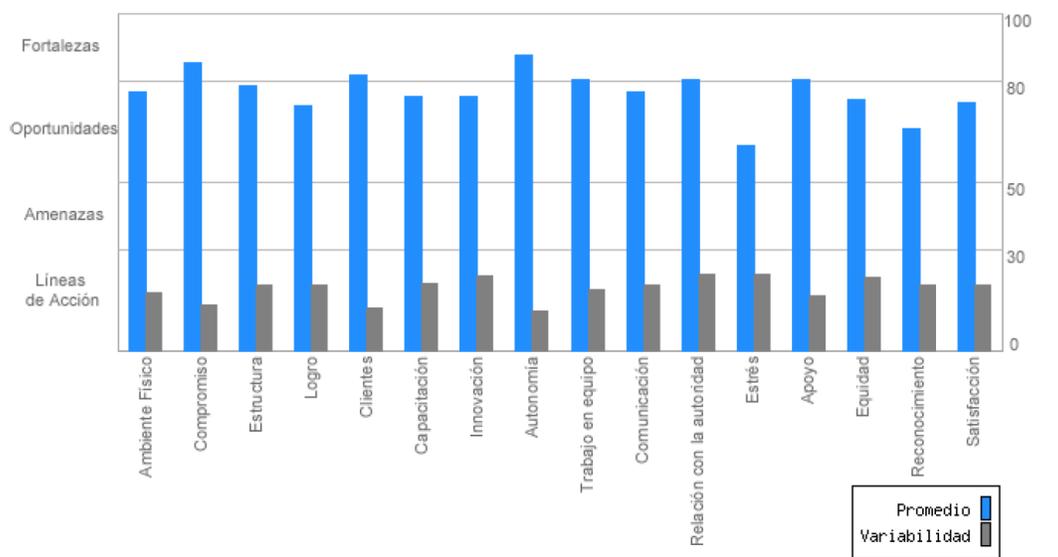
Sección	Hallazgo	Acciones de mejora	Responsable	Antes	Después
Bodega	Aire acondicionado fuera de uso	Se quitarán los equipos del clima y retirar de la sucursal los materiales.	Sucursal Cancún - concluido	sin evidencia fotográfica	
Bodega	Luminarias fuera de uso y desconectadas, se cambia caja	Retiro de luminarias viejas y colocar una nueva al fondo	Sucursal Cancún - concluido		
Planta Alta primer sección	Closet en malas condiciones	Retirar closet y colocar entrepaños de alambón	Sucursal Cancún - pendiente de pintar y colocar entrepaños		
Planta Alta primer sección	Luminarias fuera de uso y ventiladores	Retiro de luminarias viejas, ponerlas a disposición del personal por si alguien está interesado	Sucursal Cancún - concluido		
Cocina - Comedor	Cocina fuera de uso, instalación de gas cerrada.	Retirar la cocina y colocar espacio (barra, cotizar barra de granito) para tarja y hornos de microondas	Sucursal Cancún - pendiente de colocar barra		
Cocina - Comedor	Muros de cocina, quitar closet	Resanar muros y colocar alambrones	Sucursal Cancún - pendiente de pintar		
Cocina - Comedor	Bancos tolíx	Compra de 6 bancos para las barras	Dirección General - compra realizada, pendiente de colocar en barra		
Cocina - Comedor	Escritorios fuera de uso	Compra de 3 mesas para 6 personas y respectivas sillas (preguntar por el barniz que se le puso en CDMX)	Dirección General - Sucursal Cancún - concluido		
Muestreo	Closet fuera de uso	Retirar closet y se reasigna mesa para muestreo	Sucursal Cancún - concluido		
Muestreo	Luminarias fuera de uso	Retiro de luminarias viejas, ponerlas a disposición del personal por si alguien está interesado	Sucursal Cancún - concluido		
Laboratorio	Bancos tolíx	Se colocan bancos nuevos en laboratorio	Dirección General - concluido		
Recepción	Se retira escritorio de madera y se compran nuevos escritorios	Se colocan escritorios nuevos, pendiente de quitar barra de cemento	Dirección General - Sucursal Cancún - concluido		
Área administrativa	Se retira barra	Se coloca escritorio nuevo	Dirección General - Sucursal Cancún - concluido		

☐ Si lleva a cabo mediciones del clima laboral para conocer el grado de compromiso e involucramiento, mencione los resultados de estos en los últimos meses.).

Nuestros resultados de la última encuesta de clima Laboral “Diciembre 2021”



**Clima Laboral
DICIEMBRE 2021
REPORTE GENERAL**



FORTALEZAS

Son las mejores áreas de la empresa, los empleados consideran que tienen un ambiente laboral adecuado, hay que seguir así. En especial si la variabilidad es baja o aceptable.

COMPROMISO: 86%

Conocimiento que tienen los empleados de la empresa en cuanto a la misión, visión y valores para alcanzar los objetivos mediante su involucramiento.

CLIENTES: 82%

Nivel de satisfacción que tienen los clientes externos y/o internos de la empresa para ofrecer un mejor servicio o producto.

AUTONOMÍA: 88%

Iniciativa laboral que tiene cada empleado de acuerdo con su nivel jerárquico y responsabilidades asignadas, puede tomar decisiones con libertad y autoevaluar su desempeño.

TRABAJO EN EQUIPO: 81%

Trato que existe entre los empleados para lograr los objetivos de la empresa mediante el sentido de pertenencia y apoyo entre los compañeros.

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD: 81%

Habilidad que tienen los superiores para escuchar a los subordinados y tomarlos en cuenta, así como tener una relación adecuada en términos laborales con base al respeto.

APOYO: 81%

Capacidad de los empleados y superiores que tienen la intención de apoyar a los compañeros cuando sea necesario, así mismo, sentir que es mutuo por parte de los demás mediante del fortalecimiento de las relaciones sociales.

OPORTUNIDADES

Son las áreas que se encuentran estables dentro de la empresa de forma regular, el objetivo es mantenerlas de esta forma o mejorarlas. Si la variabilidad es aceptable o baja, se inclinará a mantenerse estable o mejorar, en cambio si la variabilidad es alta pudiera disminuir el promedio y convertirse en una amenaza.

AMBIENTE FÍSICO: 77%

Es el ambiente que rodea a los empleados en su jornada laboral, el cual implica ruido, temperatura, ventilación, iluminación, limpieza, equipo de trabajo, mobiliario y espacio.

ESTRUCTURA: 79%

Sistema de relaciones entre los empleados y departamentos que mantienen en funcionamiento a la empresa de forma organizada en cuanto a funciones y responsabilidades.

LOGRO DE RESULTADOS: 73%

Capacidad que tienen los empleados para desempeñarse con rapidez y sentido de urgencia para desarrollar sus labores en la empresa de acuerdo con los resultados esperados.

CAPACITACIÓN: 76%

Actividades desempeñadas por parte de la empresa que satisfacen las necesidades de los empleados que buscan mejorar sus actitudes, conocimientos, habilidades o su desarrollo personal.

INNOVACIÓN: 76%

Facultad que tienen los empleados para aportar nuevas ideas y soluciones para la empresa, una vez requeridas se podrán aplicar para que a esta mejore.

COMUNICACIÓN: 77%

Capacidad para escuchar y comunicar información en los distintos niveles de la empresa, proporcionando retroalimentación para que los empleados puedan hablar con franqueza y estos puedan aclarar dudas o hacer frente a conflictos.

ESTRÉS: 61%

Estado de cansancio mental debido a un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias laborales que sobrepasan al trabajador para desempeñarse de forma óptima, que puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador.

EQUIDAD: 75%

Capacidad de proporcionar igualdad a los empleados dándoles oportunidades, responsabilidades, funciones y/o promociones de acuerdo con sus habilidades y conocimientos, tomando en cuenta a todo el personal.

RECONOCIMIENTO: 66%

Los empleados se sienten apreciados y reconocidos por parte de la empresa, se les distingue y felicita por realizar un buen desempeño y ellos se esfuerzan por lograr este reconocimiento.

SATISFACCIÓN: 74%

Los empleados manifiestan un sentimiento de bienestar y plenitud en cuanto a su ambiente laboral, sueldo, beneficios, trabajo en equipo, satisfacción de necesidades y actividades de acuerdo con su puesto, estos pueden ser predictores de una mayor o menor rotación de personal.

AMENAZAS

Aspectos para tener en consideración, debido a que con el paso del tiempo pudieran convertirse en líneas de acción en caso de no hacer nada al respecto. En particular cuando hay una baja variabilidad.

Los resultados obtenidos no evidenciaron amenazas dentro de CAUDA, de acuerdo al promedio obtenido en los factores.

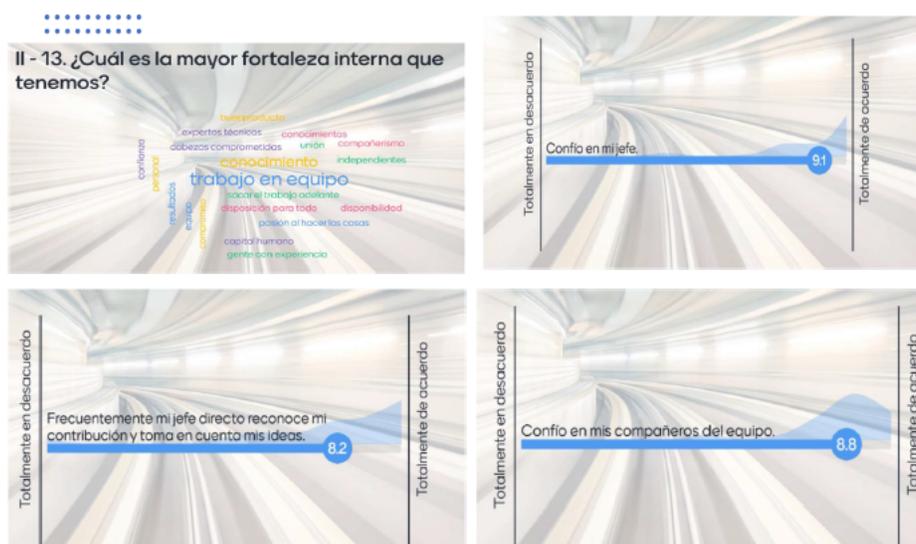
☐ Mencione si usted lleva a cabo encuestas con su personal sobre el liderazgo de la organización y cuales son sus comentarios de los resultados de las mismas.

En CAUDA, estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros Líderes, este año arrancamos con una consultoría guiada por Roberto Mourey y el Instituto de Mettaliderazgo cuyo objetivo principal es fortalecer nuestro liderazgo personal y nuestra cultura, donde todos crezcamos como personas y profesionales y nuestra organización también lo haga con mejores resultados y más rápido.

Se inició programa resolviendo una encuesta a través de la aplicación Menti desarrollada por nuestros consultores, los cuales garantizan el anonimato de todos los participantes, los resultados los podemos englobar en los siguientes rubros:

- Situación actual de CAUDA
- Cultura
- Estrategia
- Trabajo en equipo, **Liderazgo** y reconocimiento.
- Procesos

Ejemplo de preguntas aplicadas:



- ✓ Diplomado de Cultura Organizacional
- ✓ Diplomado de Finanzas Corporativas
- ✓ Diplomado en medición del desempeño corporativo
- ✓ ERP - Costos de producción
- ✓ Estrategia, planeación e innovación
- ✓ Inteligencia comercial
- ✓ Liderazgo
- ✓ Liderazgo a Distancia y Empoderamiento de Equipos para la Autosuficiencia
- ✓ Mettaliderazgo
- ✓ NMX-EC-15189 para Laboratorios Clínicos - ema, a.c.
- ✓ Plan de carrera y sucesión
- ✓ Plan Estratégico de Comunicación Organizacional
- ✓ Reducción de costos con excelencia operativa
- ✓ Service technician
- ✓ Servicio Profesional
- ✓ Sistema Globalmente Armonizado (SGA)
- ✓ Supervisión efectiva
- ✓ Water treatment training seminar
- ✓ Women's Leadership

Si tiene algún otro comentario relevante en el tema de Liderazgo, por favor, méncionelo y compártalo con nosotros, se lo agradecemos de antemano.

Un elemento muy importante y característico de Dirección General es siempre fomentar que todo el personal de la empresa conozca, comprenda y recuerde el propósito, visión y promesa de Cauda fundamentando esta necesidad como primordial el día a día para que todos los miembros de Grupo Cauda tengan siempre en la mente “A dónde vamos” y “Por qué hacemos lo que hacemos”.



Propósito: Cuidamos la **salud y el medio ambiente** de México.

Visión: Ser la empresa **más recomendada y servicial** en nuestra industria.

Nuestra promesa: **Bien y rápido** en todo México

Estrategia

La Estrategia es importante para un desempeño estable y ordenado de la Organización y asegura los resultados esperados de los Objetivos y Metas que se esperan en el corto y mediano plazo para un crecimiento sostenible con satisfacción de los clientes y consumidores.

Describa las etapas que lleva a cabo para preparar su Plan Estratégico y Operativo, si es posible, adjunte un diagrama que permita visualizar este proceso.

La gestión de la planeación estratégica anual de Cauda se realiza primariamente en la medición de resultados a través del uso de un tablero de BSC. Lo anterior, aunado a la retroalimentación obtenida en las juntas semanales de Staff, mensuales operativas y reportes periódicos de resultados financieros generan la base sobre la cual se lleva a cabo la planeación del siguiente año.

Adjuntamos un ejemplo del proceso que llevamos (BSC) para realizar y medir el resultado de las actividades arriba mencionadas como parte del ejercicio de planeación subsecuente:



	Objetivo	Meta	Estrategias	Acciones	Registro	R's
FINANZAS	EBITDA	>16%	Reducción de costo de rutas de servicio en campo Evaluación y negociación con proveedores clave	- Ejecutar al 100% plan semanal de reducción de costos en rutas - Cumplir al 100% plan semanal de evaluación de proveedores	Diario	Almendra
	VENTAS	>15%	Venta cruzada con clientes actuales Comité comercial y "pipeline" de clientes específicos Marcaje personal a cuentas AAA	- Completar al 100% el plan semanal de contacto con prospectos - Enviar y dar seguimiento al 100% de cotizaciones objetivo del plan - Enviar mensaje de atención a cuentas AAA cada mes	Diario	Noemi
	COBRANZA	<70 días	Envío mensual automatizado de estados de cuenta Marcaje personal a cuentas > 60 y 90 días	- Enviar estado de cuenta al 100% de clientes el 5to día de cada mes - Negociar el 100% de la meta semanal de cuentas > 90 días	Diario	Jessica
CLIENTES	SATISFACCIÓN	>95%	Planeación quincenal de envío de encuestas de servicio Reenvío quincenal de todas las encuestas no contestadas	- Enviar el 100% de las encuestas meta cada quincena - Reenviar el 100% de las no contestadas de la quincena anterior	Diario	Emmanuel
	★ NET PROMOTER SCORE (NPS)	>85%	Estrategia de respuesta para "detractores" y agentes de campo Plan de acciones correctivas por cada "detractor"	- Entrevistar al 60% y/o contactar al 100% de los detractores a las 24 hrs - Enviar plan de acciones correctivas al agente de campo a las 24 hrs - Aplicar un "AAR" al mes	Diario	Daniel Galindo
PROCESOS INTERNOS	★ RESULTADOS	>95%	Planeación y cumplimiento de firma de resultados a 2 días	- Establecer y difundir meta de firma de resultados "a 2 días" - Firmar y liberar el 100% de los resultados meta - Aplicar un "AAR" review al mes	Diario	Daniel Gómez
	EJECUCIÓN	=100%	Integración de bases de datos comercial y operativa Planeación y ejecución de servicios "a 2 días"	- Verificar el 100% de los pedidos programados "a 2 días" - Ejecutar el 100% de las órdenes de servicio meta	Diario	Christian
CULTURA	★ CULTURA	>80%	Diseño e implementación del nuevo programa "onboarding" Plan de difusión de nueva filosofía CAUDA	- Comentar en reunión 1 vez a la semana "Values First" - Realizar 1 sesión de "onboarding" al inicio de mes - Participar en reunión "TED Talk" a fin de mes - Realizar encuestas mensuales y trimestrales de cultura CAUDA	Semanal Mensual	Alan

Adicional a los tableros buscamos que todo el personal tenga clara la estrategia de venta y servicio de nuestras soluciones.



☐ Mencione la frecuencia con la cual monitorea los avances de su plan y el tipo de acciones que se impulsan derivados de los resultados de la revisión.

Monitoreo:

- Semanalmente se evalúan avances en la junta de Staff y de Staff Jr.
- Semanalmente se llevan a cabo reuniones específicas por parte de los responsables de cada área para evaluar y tomar acciones que ayuden al cumplimiento de los KPI's establecidos.
- Mensualmente se evalúan avances en la junta mensual operativa.

Acciones:

- Se generan minutas de cada junta que se comparten con los participantes para dar seguimiento a los puntos y requerimientos generados.
- Para casos especiales y en caso de ser necesario en la misma junta se programan juntas posteriores ya sea el mismo día o para el siguiente para atender los asuntos de forma oportuna.
- Se establecen responsables de solución quienes deberán dar seguimiento a cada asunto asignado.

□Describa si durante la elaboración del Plan Estratégico y Operativo se toma en cuenta el punto de vista de gerentes, jefes, supervisores y operadores.

- Para toda planeación estratégica se toma en cuenta a directores, gerentes, jefes, supervisores y operadores de Cauda.
- A inicios del Q4 se busca tener una primera sesión específica de apertura y libertad a nuestros jefes, gerentes y directores a exponer sus puntos de vista, propuestas y hallazgos de lo acontecido a lo largo del año con miras a la planeación del año siguiente.
- Dirección General realiza el primer análisis y propuesta de la nueva planeación estratégica tomando en cuenta los resultados al momento del BSC del año y toda la contribución proveniente de los miembros del Staff así como su perspectiva personal del desarrollo del año.
- Dirección General presenta la nueva propuesta a los miembros del Staff y la apertura para su discusión, contribución y posible edición tomando en cuenta la opinión y sugerencias recolectadas. Esta actividad puede llevarse a cabo en varias sesiones.

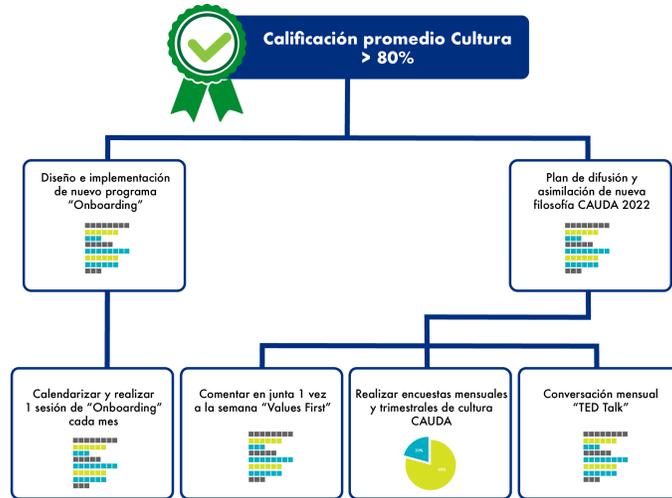
□Mencione los principales indicadores que determinan el buen desempeño de las operaciones y procesos, indicando el nivel deseado y el nivel actual que presentan.

Indicadores de desempeño 2021

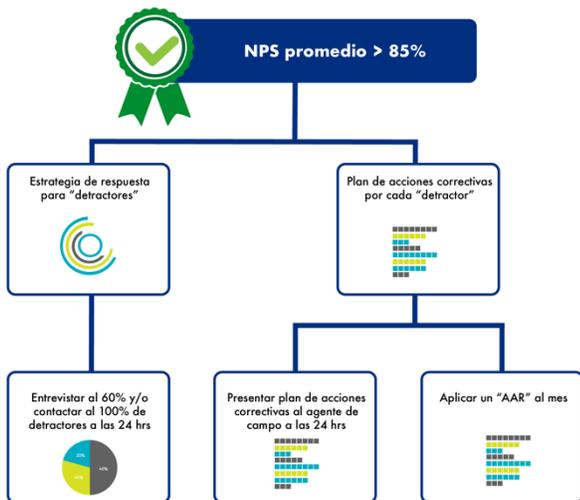


Los indicadores de desempeño 2022 pueden visualizarse en el BSC. (Ver página 13)

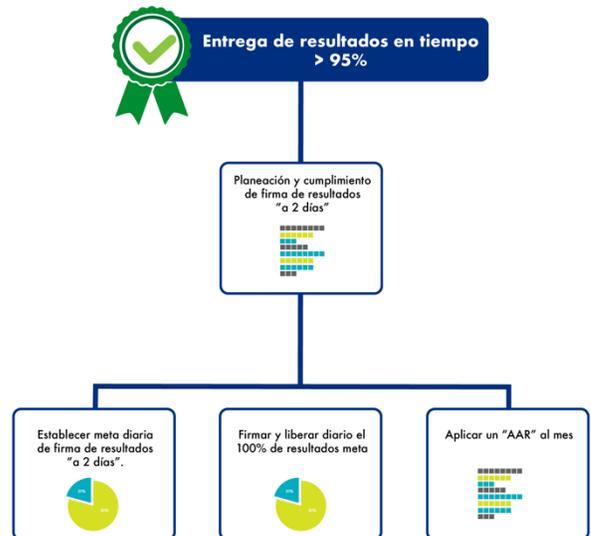
Plan de aceleración: Cultura



Plan de aceleración: Net Promoter Score (NPS)



Plan de aceleración: Resultados



La base del BSC de Cauda así como la elección de sus 3 indicadores clave se nutre del supuesto que el desarrollo de una positiva y saludable cultura organizacional por sí misma es la fuente que hace mejorar a las personas en diversos ámbitos y perspectivas. Lo anterior en consecuencia hará que las personas, al estar mejor capacitadas, sean más eficientes y por ende mejoren sus procesos internos. Esto a su vez generará más clientes satisfechos y como consecuencia de todo lo anterior los resultados operativos y financieros llegarán por sí solos. En pocas palabras invertir en la cultura y capacitación de las personas es la inversión que potencia de forma más clara y contundente a toda la organización en el largo plazo.

Esta es la razón por la que Cauda postula la cultura y capacitación como la base de su planeación estratégica y busca permear lo anterior a toda la organización.



Mencione si tiene un Obeya Room y los protocolos para llevar a cabo reuniones en ese sitio, en caso de no tenerlo, mencione si tiene tableros de indicadores o alguna aplicación que utilice para monitoreo de los kpi's.

Cauda no cuenta formalmente con un *Obeya Room*, sin embargo cuenta con diversas áreas con tableros físicos y digitales a través de los cuales los miembros de la organización tienen acceso a comunicados interés general e información adicional que les ayuda para el monitoreo de los Kpi's así como resultados de los esfuerzos 5's y próximamente (Mayo 2022) se incrementará el número de pantallas digitales para difundir los resultados y avances de los Kpi's globales y por área 2022. (Ver páginas 13, 51, 53)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo dentro de la Organización refleja cohesión, involucramiento, comunicación y motivación de logro de todos los colaboradores, por tal motivo es un pilar fundamental para el fortalecimiento y crecimiento de la empresa.

Mencione la manera en que se impulsa el trabajo en equipo dentro de la empresa y sus principales actividades.

El trabajo en equipo lo impulsamos fomentando que la organización "Viva" nuestros valores y ponemos especial atención en el valor "Unidos en familia".

Valores 360°

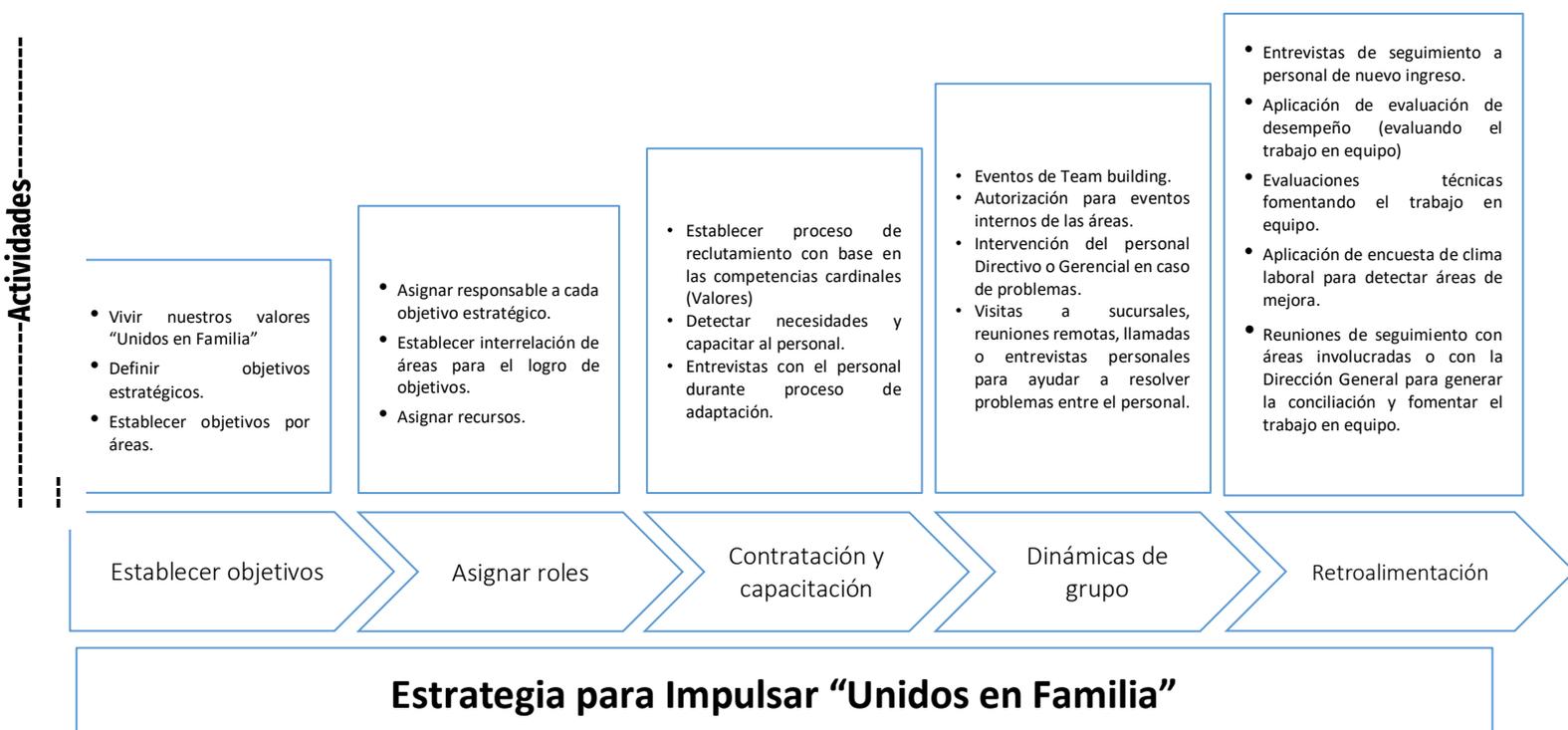
Crecimiento que inspira: Crecemos juntos, ganamos juntos.

Apasionados por servir: Inspiramos a nuestra gente por nuestros clientes.

Unidos en familia: Incondicionalmente, hombro con hombro.

Disciplina con integridad: Hacemos lo correcto y cumplimos por las razones correctas.

Actitud responsable: Nos esforzamos al máximo hasta lograr el resultado.



Describa, si lo ha formalizado, los mecanismos para la integración de equipos de trabajo multidisciplinares cuando se hace necesario llevar a cabo algún proyecto importante.

Para formalizar el arranque de un proyecto nuestra Dirección General difunde a través de una reunión o "Kick off" con toda la organización y presenta a los integrantes de estos proyectos de forma presencial o por difusión visual.

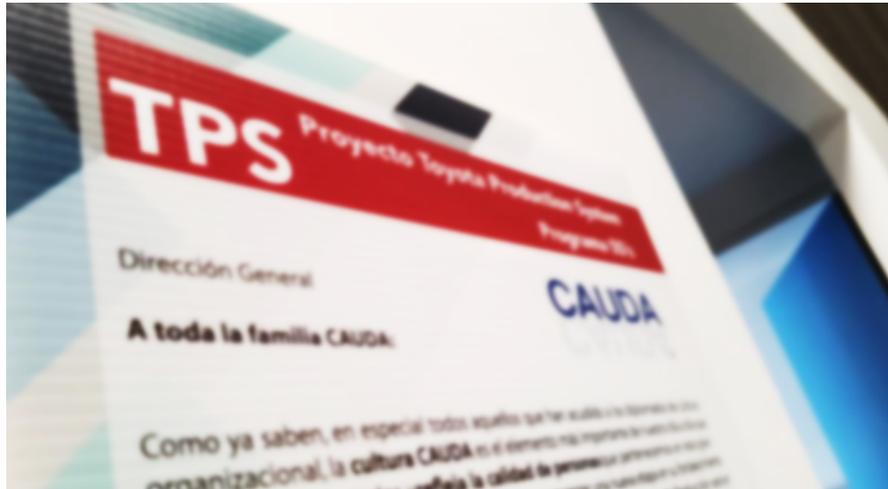
Seguimos las siguientes etapas, siendo en todo momento indispensable la actualización de programa de trabajo para medir los resultados.

1. Establecer alcances del proyecto
2. Se asigna a Líder de proyecto
3. Establecer número de integrantes acordes al proyecto
4. Se debe generar programa de trabajo, preferentemente a través de Planner, herramienta incluida en nuestra licencia de Office
5. Continua comunicación de Líder de proyecto con responsables de áreas para facilitar información, recursos económicos o materiales, tiempo, personal, entre otros.

Algunos proyectos y actividades con grupos interdisciplinarios son:

Proyecto 5S's

Arranque 2018 vigente:



Nuevo alcance "Sucursales" 2021 vigente:

A toda la familia CAUDA:

Me es grato saludarles, espero que todos estén con salud y con bien.

A principios de 2018 AOTS México, una organización japonesa que promueve la cooperación técnica a través de la capacitación a economías en vías de desarrollo, me dio la oportunidad de viajar a Japón y ver como excelentes empresas japonesas practican el **Sistema de Producción Toyota (TPS)**. Lo más sorprendente de estas empresas no es su exitoso desempeño ni la tecnología de sus procesos, es la cultura de su gente, es ahí donde se encuentra la clave de su éxito.

Certificado en el Programa ELITE de Legionella del CDC

A partir de 2018 vigente

CAUDA Tratamiento de Aguas Laboratorio Acreditado Cobertura Nacional **WADHWANI FOUNDATION**

2022 Certificación Satisfactoria en Evaluación Internacional del Programa ELITE de Legionella

Nuestro **Laboratorio Acreditado** obtuvo por **5to** año consecutivo la **renovación de la Certificación**, con la participación en el Ensayo de aptitud Internacional de Legionella con vigencia hasta **diciembre 2022** por parte del **CDC**.

Evaluador: WSLH Proficiency Testing
Programa: ELITE de Legionella - CDC
Área: Laboratorio de Microbiología
Rama: Agua
Método: UNE-ISO-11731-2:2008
Vencimiento: 01 de diciembre 2022

CERTIFICATE OF PROFICIENCY
ELITE Program
Precisión Analítica Integral S. A. de C.V. Cauada
Calle Morelia Sur, P.O. Box 21
Ejidal de Morelia, OJIMÉ
MÉXICO
Member Since: 11/17/2017
Expiration Date: 12/1/2022

ÚNICO
Laboratorio mexicano Certificado en el Programa ELITE de Legionella del CDC y Wisconsin State Lab of Hygiene (WSLH)

www.grupocauda.mx
mercadotecnia@grupocauda.mx
55-5563-5193
Cobertura Nacional

CAUDA Discovery Business Case May 2019

A hyper-growth path of 2x to 10x in revenue and jobs growth

A partir de 2019



Comisión de Seguridad e Higiene

Septiembre 2021 vigente

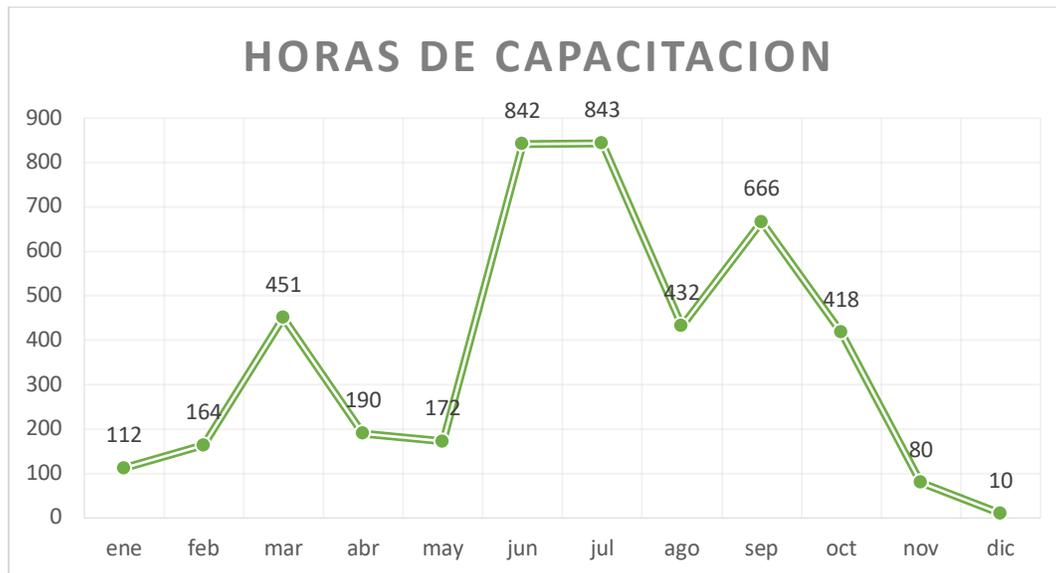


ACTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE

Siendo las 12:00 H. del día 01 de septiembre de 2021 y estando reunidos los CC. **Pablo Elías Torres Curiel, Dulce Karen Pazos Rodríguez, Christian Adrián Hernández Sierra, Mariana Cruz Ramírez, Amílcar Guillermo Resillas Casillas, Luis Gerardo Mares Zúñiga, Yeni Viridiana Barrueta Silva, Almendra Álvarez Briones, Sergio Sidartha Chávez Palacios, Guadalupe Díaz Mendoza, Paulina Rifka Llamas, Berenice Yolanda Peralta Zetina, Juan Mejía Márquez, Edna Escobar Santillán, Víctor Manuel Aguirre Domínguez, Daniela Itzel Martínez Macías, Andrea Narváez Reynoso, Linda Jessica Cervantes Campos**, en el Centro de Trabajo Denominado **Precisión Analítica Integral S.A. de C.V.** con Registro Federal de

Mencione las horas hombre destinadas al entrenamiento y capacitación que se han llevado a cabo en el último año y el tipo de seminarios en los que han asistido.

Total de horas hombre invertidas en capacitación enero a diciembre 2021: **4380 h**



Seminarios en los que se ha participado:

- Ley de la Infraestructura de la Calidad
- Régimen fiscal de sueldos y salarios
- Metrología Básica
- La Importancia de la Metrología en la Infraestructura de la Calidad
- Obligaciones del Patrón y las reformas a la Ley Federal del Trabajo en materia de subcontratación (Outsourcing)
- AQUATROL CERTIFIED PROFESSIONAL NIVEL 1
- Cumplimiento de los compromisos anticorrupción del TMEC: ISO 37001
- Entendiendo el nuevo entorno laboral en medio de una Pandemia

- Impactos de la Gestión de Riesgos basado en la norma ISO 31000
- Requisitos 2022 para obtener la NOM-035-STPS-2018

En este criterio, es importante conocer el tipo de reconocimiento que se otorga al personal por su buen desempeño.

- Bono anual por objetivos al personal Staff
- Ajustes salariales relacionados con el desempeño y responsabilidades del personal
- Días de descanso adicionales

Mencione si llevan a cabo algún tipo de foros o reuniones periódicas en donde los equipos presentan sus resultados y proyectos. * Considere adjuntar evidencia fotográfica de las actividades en equipo que realiza en su empresa.

Reunión semanal de Objetivos estratégicos y de STAFF los miércoles:

domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
31 de oct.	1 de nov. 01:00p. m. Comida	2 01:00p. m. Comida	3 08:30a. m. BSC Objeti... +2	4 01:00p. m. Comida	5 01:00p. m. Comida 03:00p. m. CAPACITA...	6
7	8 01:00p. m. Comida	9 01:00p. m. Comida	10 08:30a. m. Staff; Reu... +4	11 09:00a. m. Reunión R... +3	12 11:00a. m. Reunión s... +2	13
14	15 01:00p. m. Comida	16 09:00a. m. Temas de ... +2	17 01:00p. m. Teams sem... 01:00p. m. Comida	18 01:00p. m. Comida	19 09:00a. m. IMSS Vyco +4	20
21	22 01:00p. m. Comida	23 01:00p. m. Comida 06:00p. m. Reunion p...	24 08:30a. m. Staff; Reu... +2	25 12:00p. m. Entrevista ... +4	26 08:15a. m. TEMAS RH ... +2	27
28	29 12:10p. m. Reunión d... 01:00p. m. Comida	30 09:00a. m. revisión de...	1 de dic. 08:30a. m. BSC Objeti... +5	2 11:00a. m. Promocion... +4	3 09:00a. m. JUNTA GE... +5	4

Programa anual de reuniones para recorridos, posteriormente se presentan resultados y los hallazgos.

Programa Anual de Capacitación y de Recorridos de Verificación

Lugar y fecha de elaboración: Ciudad de México a 26 de enero del 2022



DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Razón social: **Precisión Analítica Integral S.A. de C.V.** Registro Federal de Contribuyentes: **PAI1104052X3**
 Registro Patronal del IMSS: **Y6056997106** Actividad principal: **Servicios de Consultoría en Medio Ambiente**
 Número de trabajadores: **141** Horario de operación: **lunes a viernes de 07:00 a 19:00 h**
 Turnos: **1** Teléfono: **5565 5193**
 Domicilio: **Avenida Minas, número exterior 501, número interior 21-22, en la Colonia Lomas de Becerra, C.P. 01279, Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México**

RECORRIDOS DE VERIFICACIÓN

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Integración de la Comisión de Seguridad e Higiene	█											
Primer recorrido de verificación		█										
Entrega de la primera acta de recorrido de verificación y análisis de las medidas propuestas		█										
Segundo recorrido de verificación				█								
Entrega de la segunda acta de recorrido de verificación y análisis de las medidas propuestas				█								
Tercer recorrido de verificación							█					
Entrega de la tercera acta de recorrido de verificación y análisis de las medidas propuestas							█					
Cuarto recorrido de verificación											█	
Entrega de la primera acta de recorrido de verificación y análisis de las medidas propuestas											█	

Auditorías y recorridos de 5S, los resultados se comunican a toda la empresa.



Juntas Mensuales para atender temas de interés general, resolver inconvenientes, proporcionar información técnica relevante, mostrar resultados, entre otros.



ORDEN DEL DÍA

03 Marzo 2022

1. Revisión de minuta febrero 2022

- Área Comercial
- Ordenes de compra 2022 Sanborns y Sears

En febrero se trabajo con Orden de compra abierta, se esncontra en negociaciones de costos

- Administración
- Aerolíneas - Solicitaron una carta por parte de Aeroméxico para traslado de muestras

Área Administrativa revisará y se pondrá en contacto con Aerolínea para retroalimentación.

Temario de Junta marzo

2. Tratamiento de Aguas

- Carmen Martínez
- Participación 5 minutos
- Pablo Torres
- Participación 5 minutos

3. Recursos Humanos

- Pilar Hernández
- Participación 5 minutos

4. Seguridad e Higiene

- Esmeralda Mondragón
- Participación 5 minutos

5. Contabilidad

- Sergio Chavez
- Participación 5 minutos

6. Gerencia Administrativa

- Almendra Álvarez

❑ Finalmente, comente si dentro de sus Valores ha considerado el Trabajo en Equipo y como invita a todo su personal para que se involucren en las actividades.

En CAUDA reconocemos que ninguno de los objetivos podríamos lograr sin contar con personas comprometidas para el logro de estos, esto vuelve al Trabajo en Equipo uno de los valores rectores de la empresa desde sus inicios (VERSIÓN ANTERIOR)



En 2022 nos hemos dado a la tarea de cuestionarnos el camino al que queremos llegar y el cómo queremos hacerlo, como resultado de estos cuestionamientos surge la **Filosofía CAUDA 2022** (ver página 12), donde replanteamos los valores que nos identifican y los que queremos seguir promoviendo dentro de la FAMILIA CAUDA, entre estos, el TRABAJO EN EQUIPO, pero de una forma personalizada a la organización.

Valores 360°:

Crecimiento que inspira: Crecemos juntos, ganamos juntos.

Apasionados por servir: Inspiramos a nuestra gente por nuestros clientes.

Unidos en familia: Incondicionalmente, hombro con hombro.

Disciplina con integridad: Hacemos lo correcto y cumplimos por las razones correctas.

Actitud responsable: Nos esforzamos al máximo hasta lograr el resultado.

También puede mostrar alguna matriz de habilidades de sus colaboradores que refleje el entusiasmo por seguir creciendo dentro de la empresa.

Satisfacción y Cumplimiento a Clientes

Una Organización exitosa depende de sus ingresos derivados de la venta de sus productos, por tal motivo, la Satisfacción de los Clientes es un elemento vital en su estrategia comercial así como, el cumplimiento a su demanda y el servicio posterior a la venta

☐ Mencione el grado de cumplimiento de sus programas de venta que ha alcanzado en los últimos meses y las acciones que se han emprendido para mejorarlo, tanto operativas como administrativas.

Independiente de la constante búsqueda de nuevos clientes por la naturaleza de los servicios B2B de nuestra empresa la recompra es nuestro objetivo principal de venta y este se logra con un servicio de calidad que haga que los clientes renueven sus contratos periódicamente con Cauda. Adicional a lo anterior contamos con un Pipeline de ventas nuevas que ayuda a nuestros ejecutivos comerciales a proseguir una misma meta.

Bajo la perspectiva de nuestra meta global 2021 el objetivo de nuestro BSC era obtener un incremento de ventas netas totales igual o superior al 15% y al cierre del año pasado la meta fue ampliamente rebasada con un crecimiento de 27%

De acuerdo a nuestro *Pipeline* 2021, el potencial de crecimiento estimado fue de 34 millones de pesos posibles de los cuales logramos obtener 20 millones o lo que es lo mismo el 58% del potencial mencionado.

Acciones que han emprendido para su mejora:

- Establecimiento y monitoreo de metas en nuestro BSC.
- Establecimiento y monitoreo de metas de nuestro *Pipeline* de ventas.
- Creación de un comité comercial que se reúne 1 vez por semana para revisar avances uno a uno.
- Revisión y análisis de desempeño con las cabezas comerciales de Cauda una vez por semana.
- Constante realización de encuestas de satisfacción del cliente. (Recompra)
- Fortalecimiento de nuestro departamento de atención a clientes y ejecutivos de cuenta. (Recompra).

☐ Describa, si lo tiene, los pasos para evaluar la satisfacción de sus clientes en el servicio y productos que le proporciona.

El proceso de evaluación de satisfacción de nuestros clientes se desarrolla con base en el sistema de gestión del laboratorio basado NMX-EC-17025-IMNC VIGENTE. Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, se realiza por medio del procedimiento GME01P “Satisfacción al cliente”.

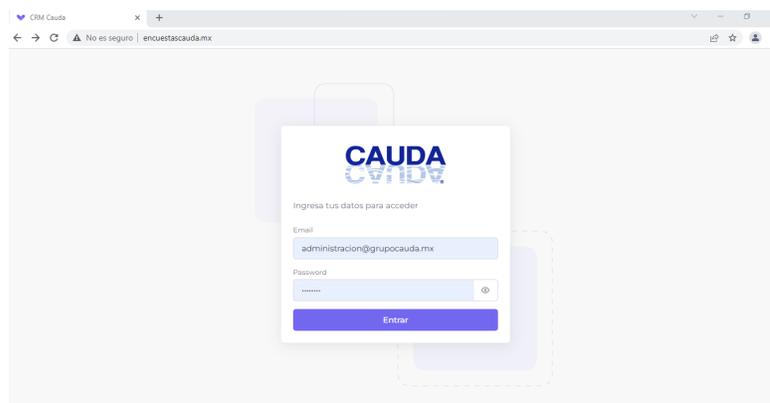
- Las encuestas electrónicas son la herramienta formal bajo la cual se realiza la evaluación de satisfacción del cliente.

Las encuestas son enviadas al correo electrónico del cliente por medio de la plataforma digital de Cauda. Cada agente de servicio al término del servicio realiza el envío y se tienen metas quincenales de cantidad de encuestas a enviar por cada sucursal de la empresa.

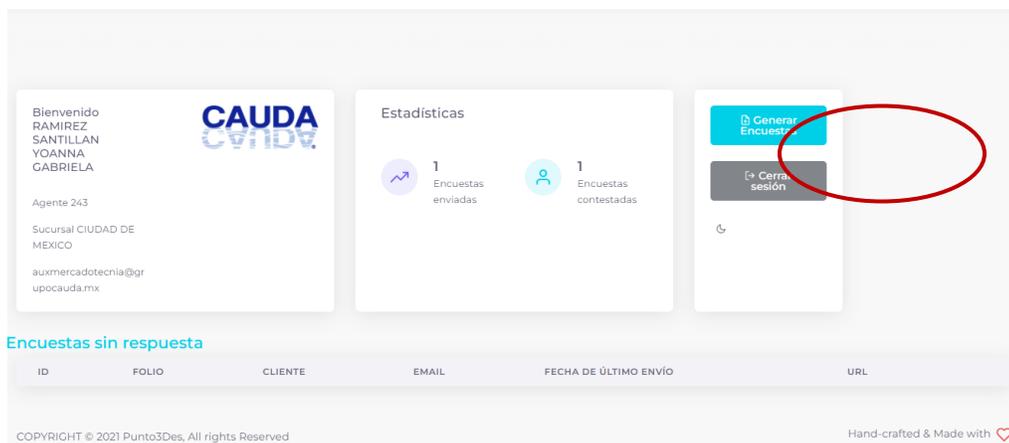
Los agentes de servicio tiene acceso a la plataforma de Encuestas Digitales, por medio de la página de internet www.grupocauda.mx en el apartado de “Encuestas CAUDA” o a través de la siguiente liga <http://encuestascauda.mx>, donde deben ingresar su usuario y contraseña para entrar a su Dash board.

Envío de Encuesta

Cada agente al término de su servicio debe ingresar a la plataforma de encuestas digitales, para generar y enviar la encuesta del cliente.



Para generar la encuesta el agente en su dash board debe ingresar al apartado de Generar Encuestas.



Para generar la encuesta el agente tiene que ingresar la información correspondiente del cliente:

- Nombre del cliente (Persona que atendió el servicio).
- Correo electrónico
- Referencia comercial
- Cadena a la que pertenece u otro.

Nombre del cliente

Email

Nombre del cliente

Indique si el cliente pertenece o no a una Cadena

Al término del llenado se da click en Genera Encuesta. El cliente recibirá un correo con la liga para contestar la encuesta.



Seguimiento de la encuesta (cliente)

El cliente recibe la liga de acceso para entrar a la plataforma y responder la encuesta en el momento en el que este lo decida.

Una vez recibida la liga, se debe contestar la encuesta, esta consta de 5 preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta.

CAUDA

Buen día, le agradecemos si nos ayuda a contestar la siguiente encuesta:

- 1.- ¿Considera que el personal de CAUDA se presentó en buenas condiciones de salud e higiene a realizar su trabajo?
- 2.- ¿El personal de CAUDA utilizó el equipo de seguridad requerido y/o necesario durante sus labores? (Ejemplo: Overol, casco, guantes, chaleco, botas de seguridad, mascarilla, etc.)
- 3.- ¿Considera que las herramientas, utensilios y equipo de trabajo del personal de CAUDA se encontraban limpios y en buenas condiciones?
- 4.- ¿Considera adecuado el nivel de conocimientos de nuestro personal?
- 5.- ¿Recomendaría los servicios de nuestro personal de campo a algún colega o conocido?
- 6.- ¿Recomendaría a CAUDA a algún colega o conocido?

¿Por qué?

Las opciones de respuesta son a través de íconos que representan opinión “A favor” o “En contra”.

Cuantificación de resultados (medibles)

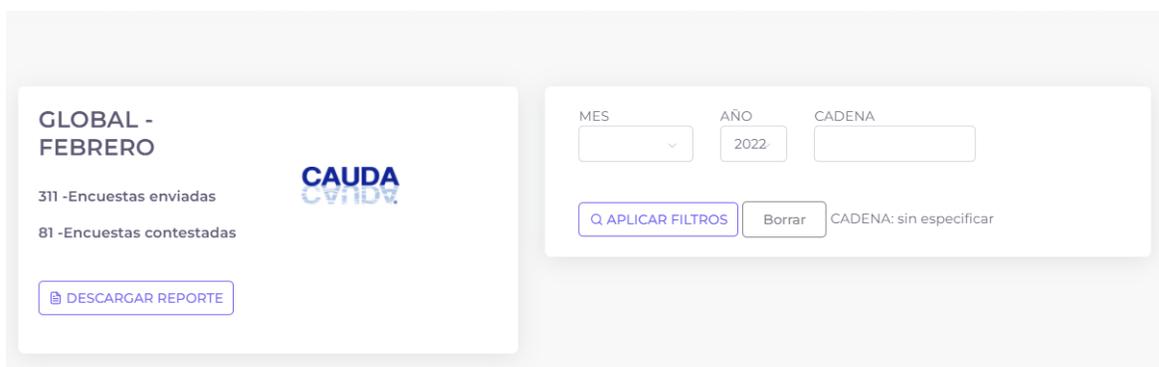
Para generar los reportes globales y/o específicos por cliente, de forma mensual o anual, el analista de mercadotecnia debe ingresar al Dash board administrativo, en la sección de Reporte General.



En esta sección el administrador (analista de mercadotecnia) cuenta con varios filtros para generar reportes de acuerdo con la información que se requiera.

Los filtros son los siguientes:

- Mes
- Año
- Cadena (cliente)
- Reporte General del mes en curso.



Los reportes globales/específicos son descargables en formato .xls y cuantifican la siguiente información:

- Total de encuestas enviadas.
- Total de encuestas respondidas.
- Porcentaje de Índice de Satisfacción de Cliente.
- Porcentaje Índice de Valor de Marca.

- Porcentaje Tasa de respuesta del cliente.

Reporte de Encuestas Sucursal	
GLOBAL	
FEBRERO	
Total Encuestas: 265	Índice de Satisfacción de Cliente ISC:
	Respuesta SI: 371 - % 98.93
Total Encuestas Respondidas: 75	Respuesta NO: 4 - % 1.07
	Índice de Valor de Marca IVM:
Tasa de respuesta: 28.3%	Respuesta SI: 73 - % 97.33
	Respuesta NO: 2 - % 3

Los reportes están conformados en dos secciones: datos de contacto y retroalimentación del cliente.

Datos de contacto – esta sección está conformada por:

1. No. De encuesta.
2. Folio de la encuesta.
3. Nombre del Agente.
4. Nombre del Cliente.
5. Referencia Comercial.
6. Cadena.
7. Email.
8. Estado.
9. Fecha de Envío al cliente.

#	Folio	Agente	Cliente	Referencia Comercial	Cadena	Email	Estado	Fecha
1	CAU-3024	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. JULIAN VERDUGO	EMBAJADA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA	NA	verdugo@state.gov	CIUDAD DE MEXICO	01/02/2022
2	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. GREGORIO CALLES	FIESTA AMERICANA REFORMA	Grupo Posadas	mantofar@posadas.com	CIUDAD DE	01/02/2022
3	CAU-	ARELLANO GÓMEZ IRIS MAYANI	Valdivino Gelecto Pino	Sanborns Acapulco Oceanic	Sanborns	gelacioaldivino@gmail.com	ACAPULCO	01/02/2022
4	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. EDI CALIXTO	NH VALLE DORADO	Grupo NH	edcalixto@nh-hotels.com	CIUDAD DE	01/02/2022
5	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. DANIEL TORRES	REAL INN PERINORTE	GRT	daniel.torres@hotelsrealinn.com	CIUDAD DE	01/02/2022
6	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. JESUS GONZALEZ GORDILLO	SODEXO REF. CITY BANAMEX JARDINES	NA	jesus.gonzalez@sodexo.com	CIUDAD DE	01/02/2022
7	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. LEONEL MARTINEZ	FIESTA INN SAN LUIS POTOSI ORIENTE	Grupo Posadas	mantofrio@posadas.com	CIUDAD DE	01/02/2022
8	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. FERNANDO ROJAS	LIVERPOOL SAN LUIS POTOSI	Liverpool	hrojas@liverpool.com.mx	CIUDAD DE	01/02/2022
9	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. JOSÉ LUIS MORALES RAMÍREZ	REAL INN SAN LUIS POTOSI	GRT	jose.morales@hotelsrealinn.com	CIUDAD DE	01/02/2022
10	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. NÉSTOR FERNÁNDEZ	FIESTA AMERICANA SAN LUIS POTOSI	Grupo Posadas	mantofasi@posadas.com	CIUDAD DE	01/02/2022
11	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. DANIEL HIPOLITO	ONÉ SAN LUIS POTOSI GLORIETA DE JUAREZ	Grupo Posadas	mantofsi@posadas.com	CIUDAD DE	01/02/2022
12	CAU-	BRIBIESCA SUÁREZ MIGUEL ÁNGEL	ING. LEONEL MARTINEZ	FIESTA INN SAN LUIS POTOSI glorieta de	Grupo Posadas	mantofisi@posadas.com	CIUDAD DE	01/02/2022

Retroalimentación del cliente – esta sección está conformada por:

1. Fecha de respuesta del cliente.
2. Respuesta de la pregunta 1 a la 5.

3. Retroalimentación del cliente (pregunta abierta).

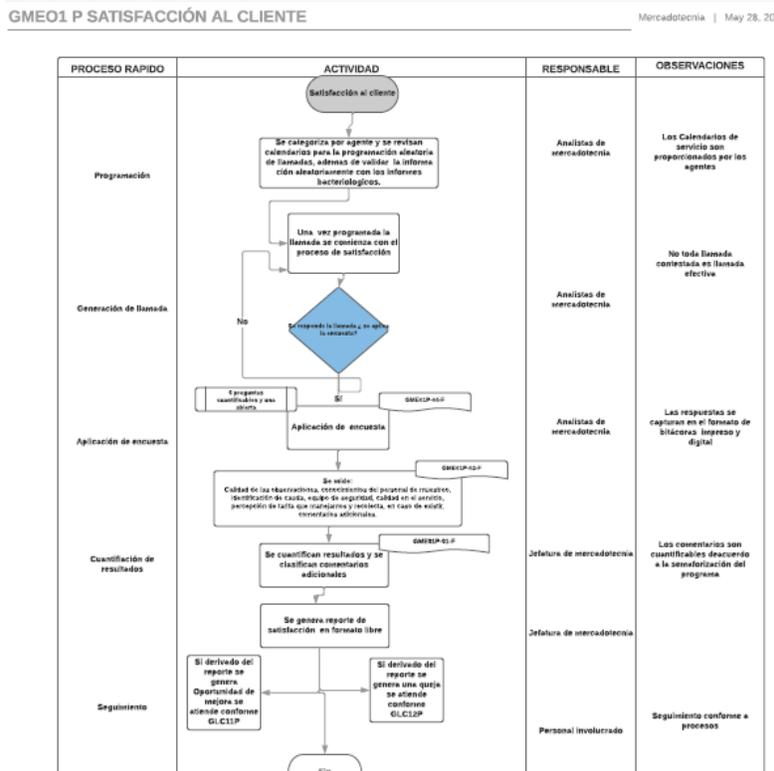
#	Folio	Agente	Cliente	Fecha Respuesta	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Por que?
1	3024	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. JULIAN VERDUGO	0000-00-00							
2	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. GREGORIO CALLES	0000-00-00							
3	CAU-	ARELLANO GOMEZ IRIS MAVANI	Vaidovino Gelacio Pino	01/02/2022	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ejecente servicio
4	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. EDY CALIXTO	0000-00-00							
5	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. DANIEL TORRES	0000-00-00							
6	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. JESUS GONZALEZ GORDILLO	0000-00-00							
7	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. LEONEL MARTINEZ	0000-00-00							
8	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. FERNANDO ROSAS	01/02/2022	SI	SI	SI	SI	SI	SI	s/c
9	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. JOSE LUIS MORALES RAMIREZ	0000-00-00							
10	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. NESTOR FERNANDEZ	0000-00-00							
11	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. DANIEL HIPOLITO	0000-00-00							
12	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. DANIEL HIPOLITO	0000-00-00							
13	CAU-	BRIBIESCA SUAREZ MIGUEL ANGEL	ING. FERNAN MARTINEZ	0000-00-00							

Reporte

Mensualmente el departamento de mercadotecnia analiza las respuestas obtenidas de las encuestas y los resultados, así como el número de encuestas respondidas, promedio general y promedio por zona.

Para la entrega del informe a dirección se hace un histórico de los resultados obtenidos y se comparan con el semestre anterior, con esto se determina el avance que se tuvo durante el semestre y se anexa en el apartado, cambios en volumen y tipo de trabajo.

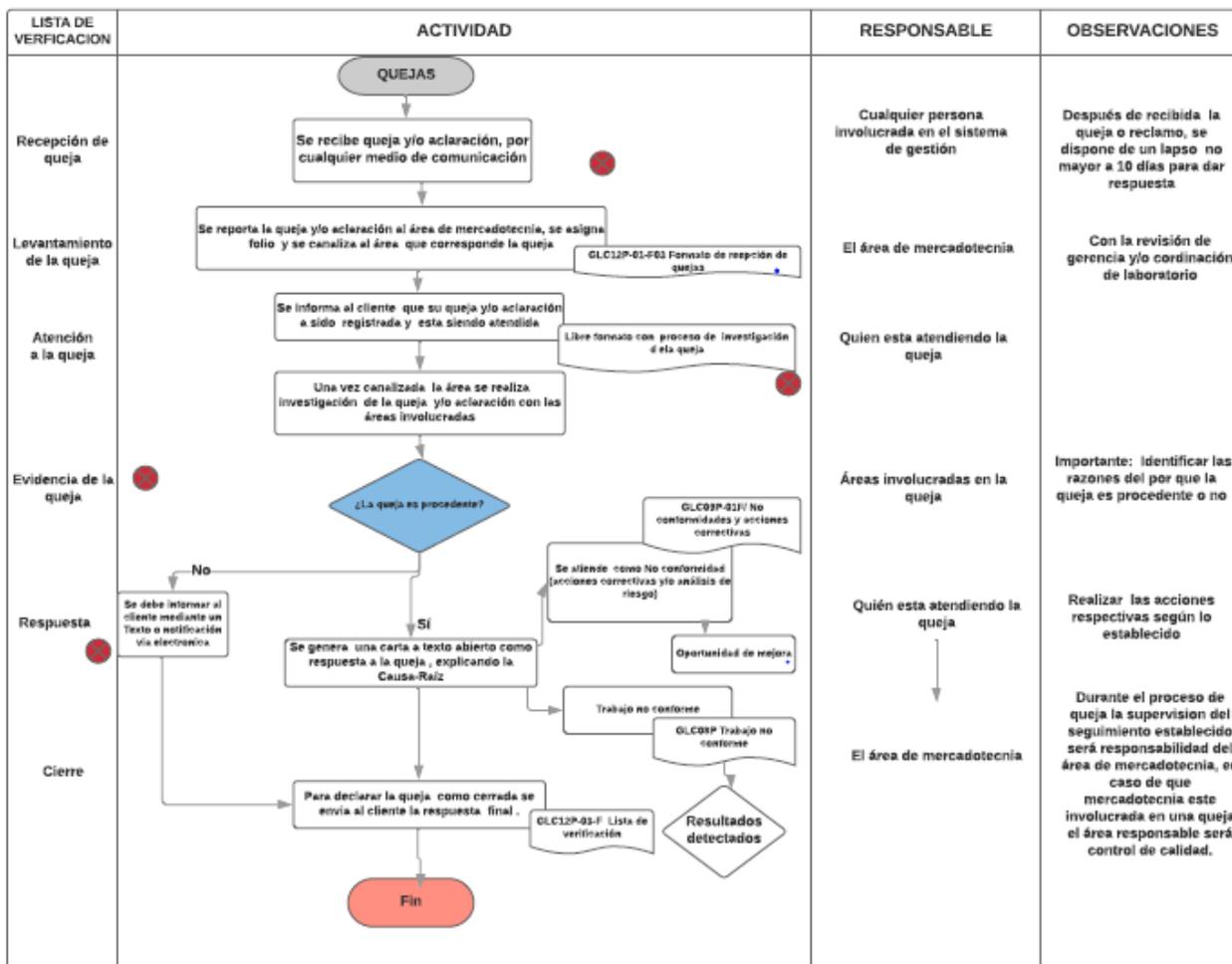
Diagrama de Satisfacción



□ Mencione el procedimiento que sigue, mediante un diagrama, cuando se presentan quejas u observaciones de sus clientes y las acciones que se llevan a cabo para minimizarlas.

GLC12P QUEJAS

mercadotecnia | May 28, 2015



Las quejas de calidad de nuestro servicio se tratan con base en el sistema de gestión del laboratorio basado NMX-EC-17025-IMNC VIGENTE. Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, se realiza por medio del procedimiento GLC12-P "Quejas".

Adjunte material fotográfico, si lo tiene, de actividades con sus clientes y consumidores.



Mencione si lleva a cabo algún tipo de reuniones con sus clientes para conocer sus expectativas, nuevos productos, comentarios de su servicio, etc.

Además de las encuestas de medición de satisfacción del cliente que enviamos a través de nuestra página web al terminar cada servicio que realizamos se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Llamadas telefónicas o virtuales periódicas a nuestros clientes clave para saludarlos y obtener información valiosa sobre nuestro desempeño y/o necesidades de nuestros clientes.
- Reuniones con nuestros clientes en nuestras instalaciones motivadas por actividades de capacitación o de tipo comercial en las que cerramos la dinámica con una charla más informal para estar al día de sus necesidades o percepción de nuestro trabajo, etc.

En este criterio, usted puede adjuntar una gráfica de sus ventas y/o cumplimiento de los últimos meses.

VENTAS CAUDA 2021	
MES	VENTAS NETAS
enero	\$ 6,925,620.78
febrero	\$ 6,863,271.98
marzo	\$ 7,286,935.29
abril	\$ 7,940,170.13
mayo	\$ 8,521,073.28
junio	\$ 9,306,132.94
julio	\$ 9,364,072.51
agosto	\$ 8,658,230.41
septiembre	\$ 7,922,853.34
octubre	\$ 9,099,399.63
noviembre	\$ 9,902,377.12
diciembre	\$ 10,446,268.07

VENTAS CAUDA 2022	
MES	VENTAS NETAS
enero	\$ 8,301,675.34
febrero	\$ 8,814,221.11
marzo	\$ 8,760,030.01
abril	\$ 9,559,463.40

Si tiene un departamento de atención a clientes, mencione la frecuencia con la cual se emiten reportes a toda la organización sobre los resultados y la respuesta que se tiene de las otras áreas al respecto.

Cauda tiene un departamento de atención a clientes denominado “Área comercial” enfocado en atender a nuestros clientes de manera oportuna, esta y todas las áreas de laboratorio realizan reportes a la Gerencia de Laboratorio de forma Semestral, este reporte se realiza con base en el procedimiento GLC04P “Revisión a la dirección”, los puntos a considerar en este reporte

- Programación de la revisión por la dirección al sistema de gestión
- Retroalimentación de los clientes y del personal
- Quejas
- Eficacia de cualquier mejora implementada
- Adecuación de los recursos
- Resultados de los recursos
- Resultados de la identificación de los riesgos
- Resultados de aseguramiento de la validez de los resultados
- Formación personal
- Necesidades de Capacitación

Adicional a esto, se llevan a cabo reuniones mensuales que permiten la retroalimentación del área con todas las áreas involucradas en el proceso de operación del servicio del cliente.

Menciones los proyectos de mejora que ha desarrollado para mejorar la satisfacción y cumplimiento a los clientes.

- Desarrollo de plataforma web para evaluar el desempeño de nuestros agentes de campo y medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, así como otros indicadores como NPS (Net Promoter Score) que sirve para evaluar la experiencia y nivel de probabilidad de recomendación del cliente.
- Desarrollo de diversas herramientas de comunicación específicas para nuestros clientes. (Ejemplo: Informes trimestrales personalizados)
- Proyectos de establecimiento y medición de metas de trabajo dirigidas a reducir tiempos de proceso y reporte de resultados.
- Reestructuración de equipos de trabajo entre ejecutivos de atención a clientes y ejecutivos de CyC para formar “Pares” que estén mejor comunicados entre ellos para tener un mejor control de las necesidades y particularidades de cada cliente y así poder responder de forma más rápida y eficiente.

Calidad

“La Calidad es primero” es premisa de una empresa que en todo lo ancho de la misma se respira el tema de Calidad para alcanzar una mayor ventaja competitiva en el mercado, por tal razón, es importante conocer las actividades que realiza para fortalecer este criterio.

Mencione mediante gráficos y datos, el nivel de calidad que presenta actualmente y en los meses anteriores, con respecto al producto terminado defectuoso que se ha generado internamente en sus procesos.

División de Laboratorio (Ingreso de órdenes)

INGRESOS 2022 A NIVEL NACIONAL

MES	ORDENES TOTALES	EMITIDAS EN TIEMPO	% ORDENES EN TIEMPO	ORDENES ATRASADAS	% ORDENES ATRASADAS
ENERO	1697	1493	88	204	12
FEBRERO	2602	2341	90	260	10
MARZO	3203	2972	93	231	7
ABRIL	2173	2015	93	158	7

División de Tratamiento de Aguas (área de producción)

MES	PEDIDOS TOTALES	PEDIDOS ENVIADOS A TIEMPO	% PEDIDOS ENVIADOS A TIEMPO	PEDIDOS PARCIALES	% PEDIDOS PARCIALES
ENERO	145	114	78.6 %	31	21.3 %
FEBRERO	292	285	97.6 %	7	2.3 %
MARZO	165	162	98.1 %	3	1.8 %
ABRIL	315	312	99.0 %	3	0.9 %

☐ Mencione si ha tenido quejas de sus clientes por defectos y las acciones de mejora que ha tomado para revertir esta situación y prevenir su recurrencia.

No hemos tenido quejas por defecto en los últimos 24 meses, sin embargo, se cuenta con un procedimiento de reclamaciones en donde se indica como es que debes manejar las mismas, aunado a esto nosotros basamos nuestro sistema con base en la norma NMX-EC-17025-IMNC VIGENTE. Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración y se realiza revisión del trabajo de acuerdo con el sistema, para que el resultado sea correcto se hace una revisión y en caso de encontrar alguna desviación se maneja con base en el procedimiento GLC08P "TRABAJO NO CONFORME" el objetivo de este es establecer la metodología para identificar y controlar el trabajo o producto no conforme que afecta al sistema de gestión de calidad.

Se puede identificar Trabajos No conformes en las siguientes actividades

- Control de calidad
- Calibración de instrumentos
- Control de consumibles
- Supervisión del personal
- Revisión de informes de ensayo
- Auditorías interna y externas
- Durante el desarrollo de un método
- Por aviso de falla de algún equipo
- Pruebas inter-laboratorio
- Por aviso del personal de resultados fuera de especificación
- Otros

☐ Si tiene un Sistema de Gestión de Calidad Certificado, mencione desde cuando y si el mismo ha logrado minimizar los problemas y riesgos.

- Cauda cuenta con un SGC desde 23 de enero 2009. Este nos otorga la Acreditación emitida por la entidad mexicana de acreditación en cumplimiento a la NMX-EC-17025-IMNC Vigente. Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración.
- Nuestro SGC abarca los requisitos técnicos para laboratorios de pruebas, sin embargo, como parte de estos requisitos se debe generar una evaluación de riesgos de los procesos involucrados.

☐ Mencione si su personal ha sido capacitado en temas de calidad, software para manejo de datos, análisis de causa raíz, etc. con objeto de dimensionar las competencias y habilidades para enfrentar los problemas de calidad de la empresa.

Cauda cuenta con un programa formal anual de capacitación a nivel nacional de diversas competencias y que se diseña de forma personalizada ya sea por áreas y/o de forma individual por persona. *(Ver página 87 en la sección "Moral" de este documento).*

Además de las sesiones de capacitación gestionadas por RH el Laboratorio de Cauda cuenta con sesiones adicionales de capacitación técnica interna (de rutina) para todo el personal de laboratorio y agentes de campo como:

- Buenas prácticas de laboratorio
- Buenas prácticas documentales (procedimiento de control de documentos)
- Credenciales
- NMX-IEC-17025-2018
- Muestreo residual, microbiológico, albercas, legionella
- Todas las determinaciones, metales, cianuros, solidos, turbiedad, pH, etc.
- Supervisión
- Quejas
- Recepcion de muestras
- Etc.

☐ Mencione que tipos de proyectos de mejora ha emprendido en los últimos meses para mejorar la calidad, reducir los desperdicios, reducir las quejas, minimizar las segregaciones o cuarentenas y adjunte material visual de estos proyectos, como gráficos, tendencias etc.

Proyectos de mejora de calidad llevados a cabo en los últimos 24 meses

- Modernización de equipos herramientas y equipos de trabajo en campo.
- Modernización de equipos especializados de nuestro laboratorio.
- Inversión adicional para modernizar y aumentar la flotilla de vehículos a nivel nacional.
- Inversión en soluciones digitales innovadoras para nuestra industria como firma electrónica (e-firma) en nuestros reportes de resultados digitales así como videos tutoriales sobre el uso de nuestro sistema de descarga en línea de resultados Acron.
- Reingeniería en procesos clave hacer más eficiente la fabricación, embalaje y envío de nuestros productos.
- Inversión en consultoría especializada para el equipo directivo y gerencial en *Metaliderazgo* y Cultura laboral.
- Proyectos de establecimiento y medición de metas de trabajo dirigidas a reducir tiempos de proceso y reporte de resultados. (*Ver gráfica de BSC en página 13*)
- Desarrollo de proyectos de optimización de procesos internos:
 - Ejemplos:
 - Proceso de entrega de papelería
 - Mantenimiento de Autoclaves
 - Proceso de fabricación y embalaje de productos químicos

Proceso de entrega de papelería

Se detectó como oportunidad de mejora la entrega de papelería debido a que:

- Se solicitaba y no se entregaba o no se recogía.
- Se solicitaba por medio de una hoja impresa, cuya vida útil era muy corta.
- Debido a que no se sabía cuándo se entregaría se pedía de más y en cada área había un almacén de papelería.
- Se pedían en exceso materiales.

Se realizó el mapeo de proceso utilizando el *Makigami*:

MAKIGAMI PROCESS MAP. Procedimiento: SUMINISTRO DE PAPELERÍA															Totales	Total Hrs
Estado Actual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
¿Quién ejecuta?	A. COLABORADOR SOLICITANTE	B. JEFE/SUPERVISOR DE ÁREA	C. ADMINISTRACIÓN													
¿Cuál información?	Información, registros, documentos															
Tempo (min)	1	15	1440	1440	5	720	5	10980	15	10980	1	1	10080		33883.00	Tempo total
Total de actividad	1	2	1	1	1	1	1	30	2	3	1	1	1		46.00	Total de actividad
Valor agregado	1	5	1	1	1	1	5	10	1	5	1	1	1		34.00	Tempo de Valor agregado
No Agrega valor																
MUDA/ OPORTUNIDADES			A veces los jefes no los firman y no revisan la solicitud	Los colaboradores piden materiales que no se surten				No existe un reglamento establecido		No contestan o no recogen su material						% De Creación de Valor 0.100345306
¿Por qué?	Hacer formato en digital	Actualizar lista de materiales a surtir	Utilizar planner o forms	que sólo los jefes de área llenen formato de solicitud	Diseñar un procedimiento					Establecer un horario de entrega		Eliminar archivo muerto				
¿Por qué?		Estandarizar identificación de materiales														
¿Por qué?																
CAUSA																
VA																
NAV																

Se obtuvo que en total la entrega de papelería toma 33, 883 minutos o que equivale a 70 días laborales o 14 semanas.

Mejoras realizadas:

- Actualizar lista de materiales a surtir.
- Estandarizar identificación de materiales.
- Sólo los jefes de área son aptos para el llenado del formato de solicitud.
- Diseñar un procedimiento: solicitud lunes y martes, no se aceptará otra solicitud fuera de horario.
- Establecer un horario de entrega: viernes de 10 a 11 h.
- Eliminar archivo muerto.

Resultados:

Ahora puedes recibir la papelería que se necesita en sólo una semana, por lo que ya no es necesario solicitar de más para tener una reserva.

Mantenimiento de autoclaves

En el laboratorio de Microbiología las autoclaves cumplen la importante función de esterilizar el material para poder realizar el análisis de muestras, ya que sin material no se puede analizar y sin analizar no se podrán entregar a tiempo los resultados a los clientes.

Debido a que la solicitud de mantenimiento para estas se encontraba en aumento se realizó un análisis de los problemas detectados:

Problema	Causas	Solución
Las resistencias se queman constantemente	Si las autoclaves se dejan con agua las resistencias empiezan a oxidarse, si se limpia esa corrosión y se calienta de nuevo, las paredes se empiezan a corroer.	Todos los días al terminar el turno, las autoclaves deben drenarse y dejarse secas. Utilizar agua osmoseada para evitar incrustaciones

Problema	Causas	Solución
La resistencia se abre	Las resistencias se abren, porque, aunque sea solo una cara de la resistencia se queda sin agua.	Vigilar que el nivel del agua sea el adecuado.
Cambio constante de termostatos	Al no ser autoclaves automáticas, la temperatura solo aumenta, y si no se regula esta temperatura los termostatos se queman.	Ya que se trata de autoclaves manuales, durante la operación se debe controlar el aumento de la temperatura, evitando que exceda la temperatura de esterilización.
Al intentar drenar el agua, esta no sale	El sistema de drenaje se encuentra obstruido, ya sea por sarro o por medio de cultivo derramado.	Limpieza y drenado constante.

- El sábado 26 de junio del 2021 se encontró agua en todas las autoclaves y todas presentaban óxido y corrosión. También se encontraron con masking en las paredes.
- En la experiencia, las resistencias con los debidos cuidados de limpieza duran hasta tres años (comparado con equipos similares y con el mismo uso), las resistencias de la Autoclave D se cambiaron en enero del 2021 y el sábado 26 de junio del 2021 que se revisó ya está corroída.
- Aun con los cuidados correctos, la necesidad de cambio de resistencias y termostatos puede darse, sin embargo, los cuidados adecuados nos ayudarán a economizar en refacciones. El costo de una resistencia es de \$1247.00 mxn cambiar cada año las resistencias de todas las autoclaves representa un costo anual de \$10750.00 mxn, cambiarlas cada 3 años representa un costo anual de \$3583.30 mxn.
- La acción inmediata realizada fue, pulir las paredes y resistencias para retirar el óxido, revisar que los drenajes funcionaran correctamente, así como el resto de los elementos de la autoclave.
- Sin los cuidados de limpieza adecuados de nuevo se presentarán los mismos problemas.
- Se solicitó el apoyo de Microbiología para mantener la limpieza de las autoclaves.

Fotografías del estado de las autoclaves el 26 de julio del 2021.



Resultados:

Se cambiaron las válvulas de alivio, las válvulas de desagüe, termostatos, empaques, cables y clavijas, de las autoclaves A, B y D, también se realizó la limpieza profunda del equipo quitando el óxido.

También se obtuvo el apoyo del área de Microbiología, quienes se comprometieron a:

1. Drenar los equipos al finalizar la rutina diaria. Agregar en el cronograma de actividades de cuidados de autoclaves este punto adicional e informarles a los colaboradores que deben de realizarlo.
2. Reforzar el cuidado de autoclaves, específicamente el llenado del nivel del agua y mantenimiento de temperatura.
3. Vigilar el mantenimiento de la temperatura y reforzarlo con los colaboradores.
4. Limpieza. Generar un programa de limpieza lunes, miércoles y viernes, el cual estará a cargo del personal de lavado y en que se eliminará el óxido generado.

Fotografías de las condiciones en las que se entregaron las autoclaves



Proceso de fabricación y envío de productos químicos

Hace casi 2 años CAUDA cambió el proceso de fabricación y envío de los productos químicos de su división de tratamiento de aguas pasando de tener el producto terminado 100% hidratado (es decir ya diluidas las formulaciones en su totalidad en agua) a formulaciones concentradas que son diluidas ya en las instalaciones de los clientes.

Principales beneficios generados:

1. Reducción de tiempo de fabricación.
2. Reducción de costos de envío al reducir el peso de los envíos que anteriormente ya venían diluidos en grandes cantidades de agua)
3. Reducción de costos de embalaje y tiempo de traslado al utilizar porrones de mucho menor tamaño (ejemplo: porrones de 65 Kg a 20 Kg).
4. Reducción en uso y consumo de plástico al utilizar porrones de mucho menor tamaño.
5. Reducción de espacio de almacenaje: Se hizo más eficiente el área de almacenaje al utilizar porrones y tambos de menor tamaño.
6. Reducción del esfuerzo físico del personal de producción: Al utilizar porrones y tambos de menor tamaño el personal de producción tiene que cargar menos peso en cada actividad de almacenaje y envío.
7. Reducción de costo energético:
 - a. Agua al ya no hidratar en nuestra planta central.
 - b. Combustible al cargar menos pesos en nuestros vehículos de transporte pesado.
8. Reducción de mermas de fabricación: Al no tener que hidratar en nuestra planta central se reduce el riesgo de errores de fabricación y merma.

C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Email	Sucursal	Clave	04/03/2020	05/03/2020	06/03/2020	07/03/2020	08/03/2020	09/03/2020	10/03/2020	11/03/2020	12/03/2020	13/03/2020	14/03/2020	15/03/2020	16/03/2020
ecobos@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-001	█												
gerardo.mares@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-002	█												
analista.ambiental@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-003	█												
asesoriatecnica2@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-004	█												
asesoriatecnica@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-005	█												
ventas.laboratorio3@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-006		█											
auxlaboratorio@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-007		█											
ventas.laboratorio4@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-008		█											
atencionclientes@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-009		█											
ventas.laboratorio2@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-010		█											
controldecalidad@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-011		█											
analistecalidad@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-012		█											
analistecalidad2@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-013		█											
informesbac@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-014		█											
bacinformes@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-015		█											
capturab1@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-016		█											
capturablab@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-017		█											
resultadosar@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-018		█											
compras@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-019		█											
tania.moreno@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-020		█											
auxcontabilidad@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-021		█											
auxfacturacion@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-022		█											
facturacion@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-023		█											
auxconte@grupocauda.mx	CDMX	CauCdmx-024		█											

Mencione el tipo de acciones que ha llevado a cabo para minimizar el tiempo extra, que en muchas ocasiones resulta contraproducente en función del cansancio del personal.

- Inversión de sistemas (software MS Office Business, SAE y hardware HP) actuales y funcionales.
- Digitalización de procesos y documentos para agilizar la operación.
- Agilización de juntas y procesos de toma de decisión a través del uso de tecnologías de información como video conferencias y herramientas de gestión de proyectos.
- Campañas para promover una comunicación más asertiva denominada “¿Qué y para qué?”.

Mencione si lleva a cabo el monitoreo de las pérdidas de tiempo, desperdicios, mermas y “despilfarros”, y los proyectos que ha implementado para reducirlos, en este apartado es importante que muestre datos y gráficos al respecto.

Actualmente en CAUDA se realiza el monitoreo de costos generados a raíz de los accidentes de trabajo.

Valoración económica de los costes salariales directos generados por el tiempo que el trabajador accidentado, testigos y jefe utilizaron para atender el accidente de 2021 a la fecha:

Valoración económica de los costes de seguridad social generados por el tiempo que el trabajador accidentados, testigos y jefe utilizaron para atender el accidente de 2021 a la fecha: incapacidad.

Valoración económica de los daños materiales directos generados por los equipos, estructuras, vehículos, máquinas, instalaciones, herramientas, etc. que fueron dañados o perdidos a causa del accidente, o utilizados para reestablecer el proceso de 2021 a la fecha:

Costes totales por los accidentes ocurridos de enero 2021 a abril 2022

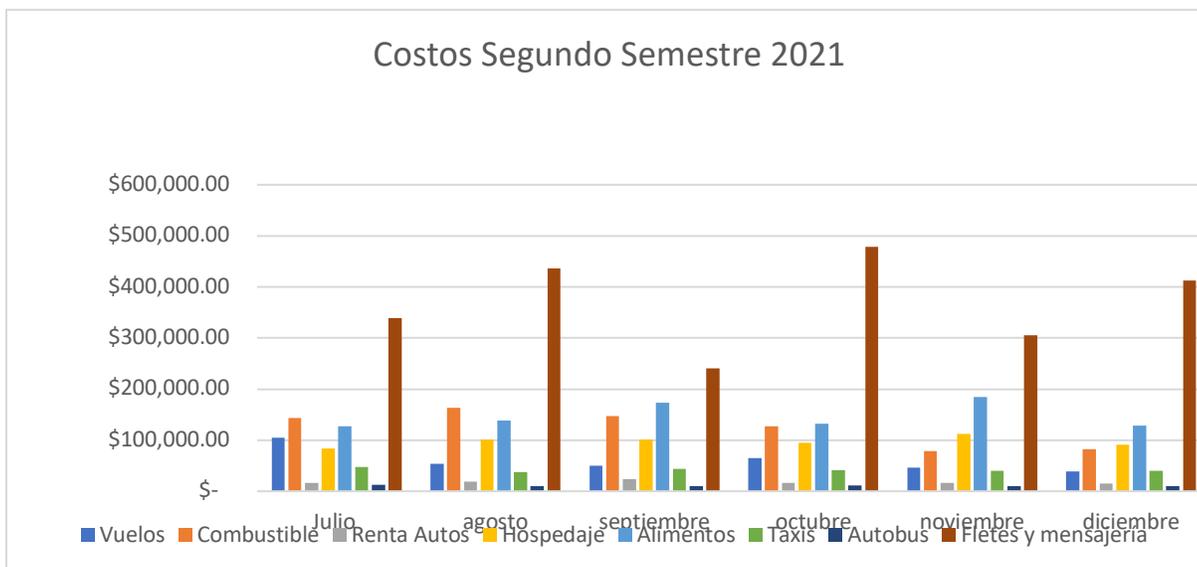
Mencione las acciones que lleva a cabo para minimizar el WIP (material en proceso)

- Minimizar cuellos de botella:
 - Hemos llevado a cabo acciones de mejora de procesos administrativos para ser más ágiles y rápidos en solicitudes de materiales y recursos.

- Hemos monitoreado procesos para identificar cuellos de botella en la gestión de información para el reporte de resultados.
- Coordinación: Enfoque a misma meta
 - Esfuerzos de fortalecimiento, promoción y capacitación de Cultura Cauda
 - Dirección General
 - RH
- Actualización equipos
 - Inversión para incrementar y modernización de flotilla vehicular
 - Equipos e instrumentos de medición de laboratorio
 - Actualización de tecnologías de información:
 - Equipo de cómputo y telefonía celular
 - Software y herramientas digitales
- Programas de capacitación
 - Programa anual de capacitación a nivel nacional
- Organización
 - Metodología 5's

☐ Grafique el comportamiento del costo en los últimos periodos para comprobar su disminución.

Recopilación de costos segundo semestre 2021



	Julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Vuelos	\$ 105,255.15	\$ 53,658.48	\$ 50,348.00	\$ 65,192.12	\$ 45,641.09	\$ 38,318.00
Combustible	\$ 143,815.99	\$ 162,893.37	\$ 146,628.00	\$ 126,645.68	\$ 79,175.76	\$ 82,003.72
Renta Autos	\$ 16,411.11	\$ 18,812.49	\$ 23,896.04	\$ 16,308.00	\$ 15,816.37	\$ 15,259.01
Hospedaje	\$ 83,297.89	\$ 100,538.51	\$ 101,248.32	\$ 95,187.13	\$ 112,635.25	\$ 90,729.38
Alimentos	\$ 127,847.45	\$ 138,852.93	\$ 173,493.42	\$ 132,392.84	\$ 184,443.10	\$ 128,799.97
Taxis	\$ 47,201.56	\$ 37,993.20	\$ 43,307.77	\$ 41,446.80	\$ 40,582.21	\$ 39,829.58
Autobus	\$ 12,876.00	\$ 10,221.00	\$ 10,581.40	\$ 11,415.51	\$ 10,679.07	\$ 9,711.40
Fletes y mens	\$ 339,425.27	\$ 436,398.32	\$ 240,647.10	\$ 478,020.92	\$ 305,341.65	\$ 411,947.51

Entrega

Actualmente en la industria manufacturera es de vital importancia la entrega oportuna de los productos para agilizar las cadenas de valor y con ello promover el consumo interno de una manera continua, por ello, es importante que las organizaciones analicen su cadena de valor y aseguren entregas a tiempo de los productos requeridos.

☐ Mencione como asegura que sus entregas a tiempo cumplan en tiempo y cantidad a sus clientes y muestre gráficamente que ha mejorado en este tema.

División de Laboratorio

Cauda lleva un control de medición de forma semanal donde se evalúa la cantidad de reportes de resultados que se emiten en tiempo y forma con respecto a lo ofertado, dependiendo el tipo de alcance. *(Ver página 34)*

División de Tratamiento de Aguas (Área de producción)

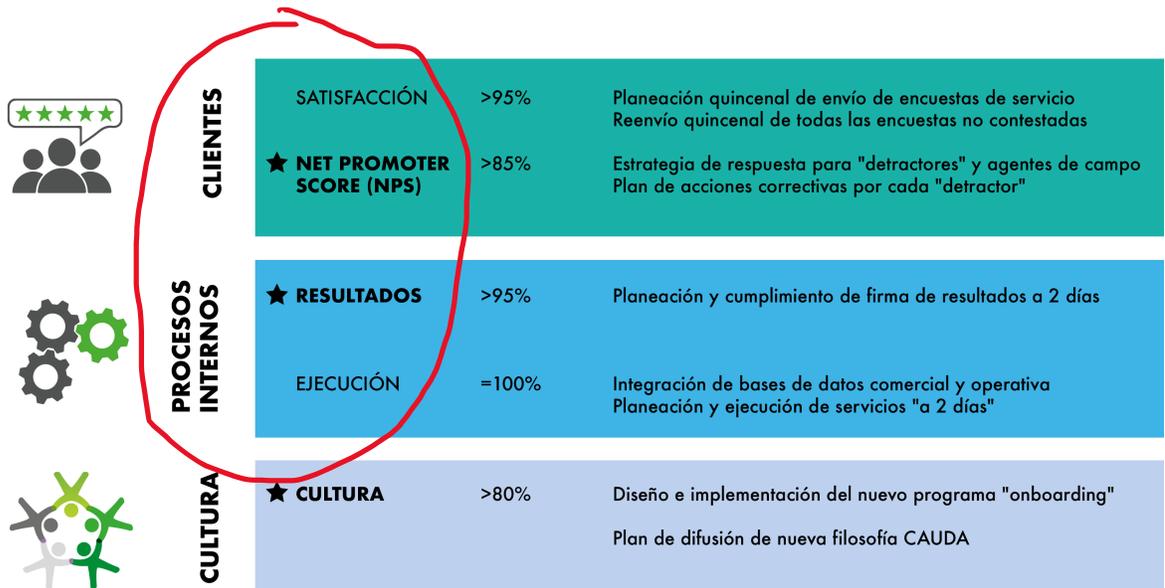
Una vez enviado el producto químico solicitado a través de la paquetería / fletera este se monitorea por medio de:

- Carta-porte/guía de envío
- Correo electrónico y por teléfono con los ejecutivos de las paqueterías / fleteras .
- En caso de ser necesario directamente con el cliente y sucursales de Cauda a nivel nacional.

☐ Mencione los indicadores mas importantes que demuestran el cumplimiento en entregas a sus clientes y los indicadores de inventario que utiliza para verificar su rotación en niveles satisfactorios.

Los principales indicadores referentes a las entregas a nuestros clientes se pueden visualizar en nuestro BSC y para este tema consideramos de suma importancia los indicadores de:

1. Procesos internos: *(Ver página 47)*
 - a. Ejecución
 - b. Resultados
2. Clientes: *(Ver página 47)*
 - a. Satisfacción: ISC – índice de Satisfacción del Cliente
 - b. Net Promoter Score: *Herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en la probabilidad de sus recomendaciones.*



Mencione los equipos multidisciplinarios que se integran periódicamente para evaluar el tema de Entregas y los proyectos que se ha desarrollado para mejorar.

- Los equipos STAFF y STAFF Jr. (Ver página 4)
- Equipos / comisiones especiales para proyectos particulares

Describa los principales proyectos Kaizen que se han impulsado en aquellas que aun no logran las expectativas deseadas por los clientes.

- Proyecto Kaizen: Metodología 5S en la cultura de CAUDA desde 2018 (Ver página 48)

Mencione si ha incurrido en penalizaciones por incumplimiento en la entrega y los proyectos que emprendió para satisfacer la demanda.

Por la naturaleza de nuestras soluciones / servicios técnicos no tenemos o hemos tenido penalizaciones por incumplimiento. A pesar de lo anterior, en épocas de contingencia (diversas) los equipos gerenciales y directivos se reúnen extraordinariamente para solventar el reto presentado con la ayuda de nuestra red de sucursales y corporativo para ajustar variables como: la logística de envíos, presencia de personal adicional o sustituto, compra o envío de herramientas y/o utensilios adicionales, etc.

Entorno

El mejor punto de venta que poseemos en las fábricas es la misma planta productiva si esta se encuentra en óptimas condiciones de limpieza, orden, visualización y mantenimiento de todas las áreas administrativas y operativas; adicionalmente, es importante cuidar el medio ambiente con objeto de evitar contaminación y deterioro hacia la comunidad de la fabrica.

☐ Mencione si utiliza la metodología 5S para mantener la limpieza, orden y control visualizado en todas las áreas y departamentos, de ser así, mencione sus actividades y resultados. En este apartado es importante que adjunte material fotográfico que muestre los avances y las áreas que muestran el cambio y mejora.

En CAUDA aplicamos la metodología de 5S's desde octubre del 2018. A continuación, presentamos las actividades que se han implementado desde entonces:

SEPTIEMBRE 2018

Coordinador del programa de 5S's



Nuestro Director General seleccionó al responsable de la Coordinación e implementación de la metodología de las 5S's en toda la organización.

Carta de lanzamiento

Nuestro Director General da a conocer a la Familia CAUDA la implementación de la metodología de 5S's con una carta firmada en la que nos invita a participar en las actividades del programa y fortalecer el compromiso al cambio.

Kick off de programa

Nuestro Director General organiza una reunión con todos los integrantes de CAUDA para declarar formalmente el inicio del Programa 5S's





Comité de 5S's y Equipo de 5S's

Con la intención de asegurar el seguimiento en la implementación de la metodología 5S's se integró un Comité y Equipo de 5S's cada grupo con un objetivo en específico.

Comité 5S's- Coordinar la implementación de la metodología.

Equipo de 5S's- Ejecutar la metodología en sus áreas asignadas.



Entrenamiento básico a todo el personal

Con el apoyo de una consultora especializada se dio capacitación a todos los integrantes de la Familia CAUDA para conocer ¿qué son las 5S's? y los beneficios de su aplicación.



Primer recorrido de inspección gerencial

El Comité de 5S's con asesoramiento de nuestra consultora realiza un recorrido por todas las instalaciones, se evalúa la condición actual.

Difusión del programa

Diseñamos posters que nos ayudaron a difundir la metodología.



Tarjetas rojas

Realizamos una campaña masiva de selección donde se colocó una tarjeta roja a aquellos objetos que no son necesarios en el área de trabajo



Mapa de responsabilidades

Se dividieron las áreas en 9 secciones, identificándolas de manera visual y asignando un responsable por sección.



SEPTIEMBRE 2018



Campaña nunca y siempre

En esta campaña cada uno de los integrantes de la Familia CAUDA nos establecimos un compromiso personal y un reto enfocado a las 5S's y a nuestra área de trabajo.

OCTUBRE 2018

Fotografía en Posición Fija

En esta actividad tomamos 4 fotografías una en una etapa diferente para evaluar el avance paulatino de la aplicación de las 5S's



FEBRERO 2019



1ra limpieza profunda

El día de limpieza profunda es un día especial donde toda la familia CAUDA se reúne para realizar tareas específicas de limpieza completa del entorno con el fin de mejorar el área de trabajo y elevar la calidad de vida.

ABRIL 2019

5 minutos de 5S diarios

A las 12:00 h toda la Familia CAUDA realiza 5 minutos de actividades de selección, orden, limpieza y estandarización para crear una cultura en la organización.



MAYO 2019



Logo 5S's

Con apoyo del equipo de mercadotecnia CAUDA dio a conocer el logo que representa a la metodología de las 5S's

JULIO 2019

CAUDA informa

Se lanza el primer CAUDA informa de 5S's, el cual se publica mensualmente para dar a conocer a la familia CAUDA noticias sobre los proyectos de 5S's.



Tablero de 5S's

EL Tablero de 5S's nos ayuda a difundir el CAUDA informa y resultados de la implementación del Programa 5S's.

AGOSTO 2020

Paradigmas de las 5S's

Para dar continuidad al programa de 5S's después del inicio de la pandemia se realizaron dinámicas que nos ayudarán a concientizar a los integrantes de la Familia CAUDA sobre la metodología 5S's.



SEPTIEMBRE 2020



3ra Generación de Comité y Equipo de 5S's

Se seleccionaron a los nuevos responsables del Proyecto de 5S's.

MARZO 2021

Reforzamiento de las 5S's

Se invitó a la Familia CAUDA a participar en dinámicas que nos ayudarán reconocer los beneficios de la implementación de las 5S's.



MAYO 2021

Torneo de 5S's

Con el objetivo de incentivar la iniciativa se lanzó el Torneo de 5S's en el que las áreas aplican intencionalmente la metodología de las 5S's.



SEPTIEMBRE 2021

Auditoría de 5S's

Se llevo a cabo una Auditoría enfocada a la evaluación del estado de implementación de las 5S's en las diferentes áreas de la organización.



Renovación de Nunca y Siempre

Los integrantes de la Familia CAUDA evalúan sus anteriores compromisos y con base en los resultados de la auditoría realizada se establecen nuevos objetivos para que en la siguiente evaluación obtengan una mayor calificación.

MARZO 2022

Semana de la limpieza profunda

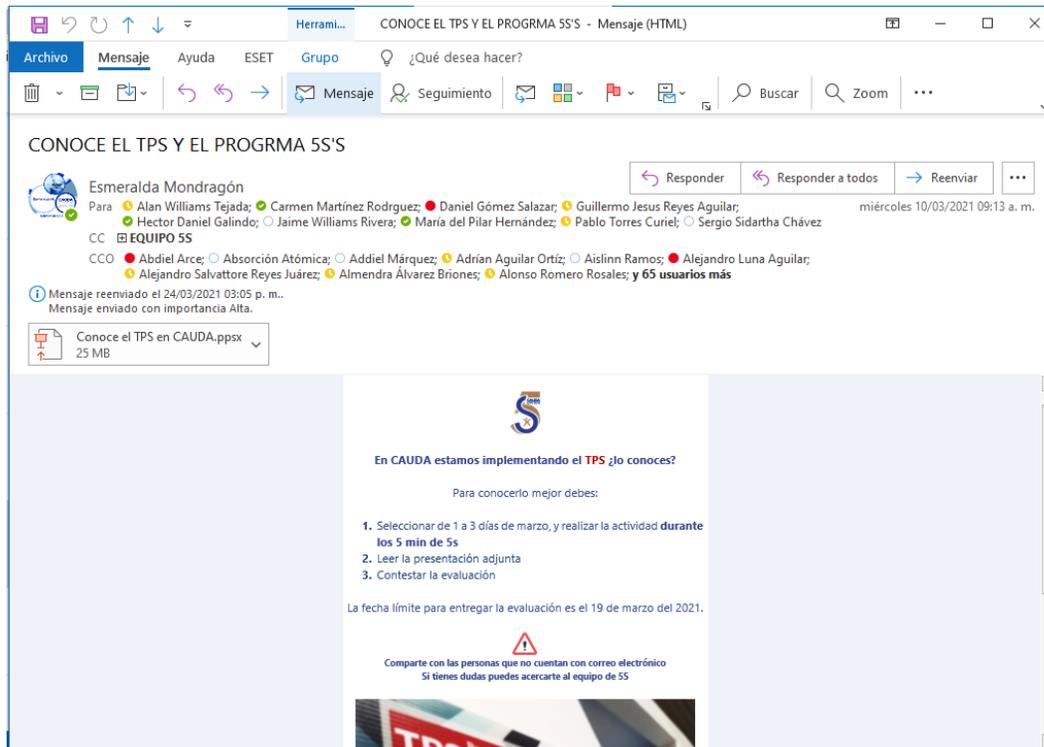
En esta semana en CAUDA realizamos actividades de limpieza profunda adicionales a las realizadas comúnmente en los 5 minutos de 5S's. Esta semana culminó con el sábado con un día de limpieza profunda, en el que todos nos reunimos sólo para realizar la limpieza de las instalaciones y dejarlas relucientes.



RESULTADOS 2021- 2022

Actividad: Conoce el TPS
Precisión Analítica Integral S.A. de C.V. – Mayo 2022

- Objetivo:** Difundir y dar a conocer la carta de lanzamiento del Sistema de Producción Total (TPS).
- Fecha:** marzo, 2021
- Mecánica:** Mediante correo electrónico se difundió una presentación interactiva para dar repaso a la carta de lanzamiento del TPS (Sistema de Producción Total) publicada en septiembre de 2018. Al finalizar la presentación los participantes debían contestar una pequeña evaluación.
- Resultados:** Personas participantes: 47
 Personas convocadas: 128
 Índice de participación: 36%



- Actividad:** Reforzamiento de las 5S's
- Objetivo:** Reforzar los conceptos de 5S's, su importancia para mantener orden y limpieza, y reconocer los beneficios de 5S's en el espacio de trabajo.
- Fecha:** 17 – 21 de mayo del 2021
- Mecánica:** Se convocó a las personas a acudir al patio central durante los 5 minutos de 5s's, para darles una plática sobre 5S's y realizar una dinámica que nos permitiera reconocer los beneficios de las 5S's. También se realizaron 2 sesiones en línea para las personas que optaron por conectarse desde casa.
- Resultados:** Personas participantes: 78
 Personas convocadas: 128
 Índice de participación: 61%



Actividad: 1er Torneo de 5S's

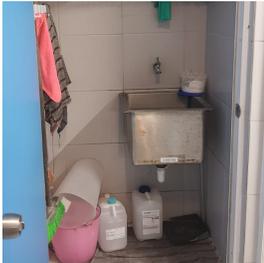
Objetivo: Promover la participación en la aplicación de las 5S's en el espacio de trabajo.

Fecha: Junio- julio 2021

Mecánica: Se establecieron las bases del torneo y se difundieron a la población, también durante la Jornada de 5S's se difundió esta mecánica. Después de la difusión se recibió la participación de 6 áreas participantes. Los participantes debían implementar mejoras basadas en las problemáticas del área en un tiempo límite de 30 días hábiles. Al terminar el plazo de implementación el Equipo de 5S'S realizó las evaluaciones correspondientes y escogió a tres ganadores:

Resultados:

Área	Antes	Después	Premio/ posición
Estación de residuos			No ganador

Área	Antes	Después	Premio/ posición
Laboratorio de Control de Calidad			No ganador
Estación de limpieza			3er lugar, medio día libre
Laboratorio de Aguas Residuales			2do lugar, un día libre
Microbiología: Preparación de medios			1er lugar dos días libres
Bodega de compras-operaciones			Descalificado debido a que no se presentó ningún representante a la evaluación.

Evento de premiación:



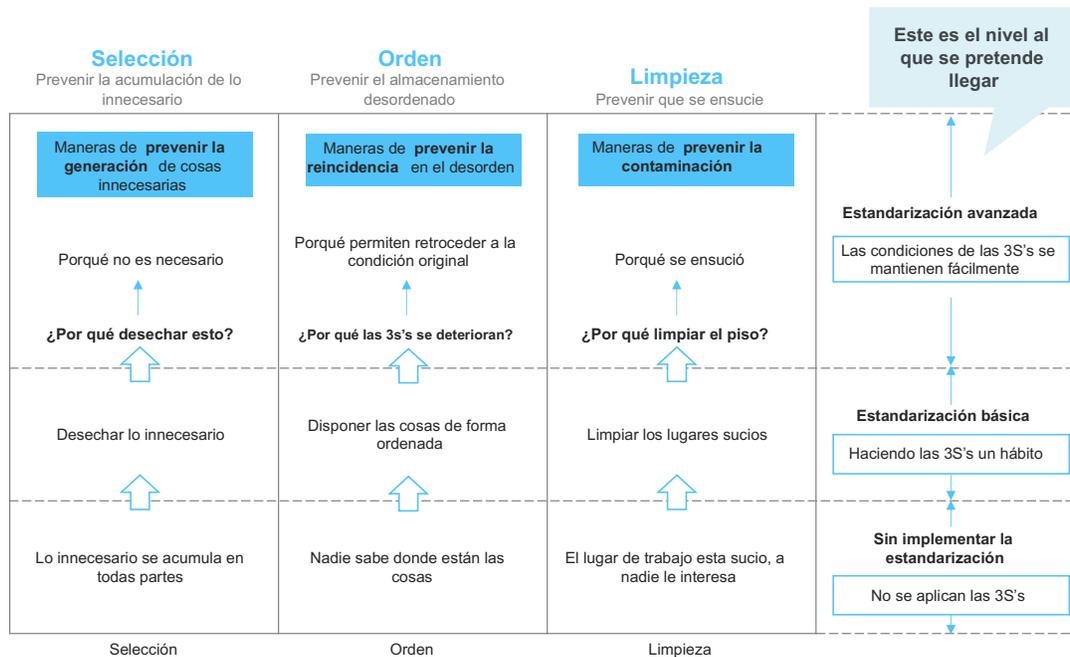
Actividad: Auditoría de 5S's

Objetivo: Evaluar las condiciones de las 5S's en cada área de trabajo y encontrar oportunidades de mejora. En todos los espacios de trabajo que comprenden las áreas organizativas del Centro de Trabajo.

Fecha: Junio- julio 2021

Mecánica: Se tomaron como criterios de evaluación los 3 niveles de las 5S's, como se muestra en el siguiente diagrama:

Los 3 niveles de las 5s'S

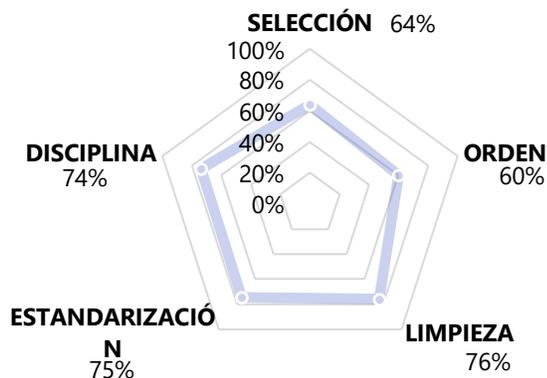


Tomado de Hirano, H. (1995). *5 pillars of the visual workplace*. CRC Press.

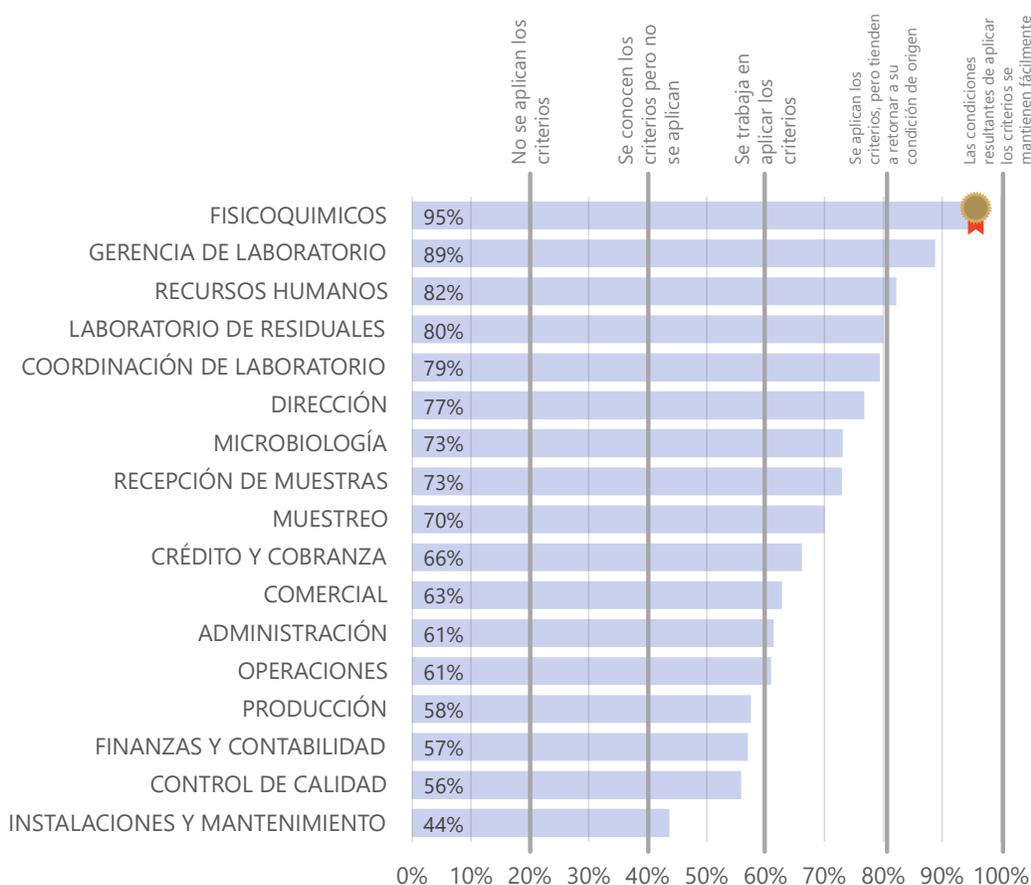
Escala de evaluación:

Nivel de 5S's	Evaluación por punto	Evaluación global (Porcentaje)	Interpretación
Sin implementar la estandarización	1	20%	No se aplican los criterios
	2	40%	Se conocen los criterios, pero no se aplican
Estandarización básica	3	60%	Se trabaja en aplicar los criterios
	4	80%	Se aplican los criterios, pero tienden a retornar a su condición de origen
Estandarización avanzada	5	100%	Las condiciones resultantes de aplicar los criterios se mantienen fácilmente

Resultados : **Calificación global: 70%**



Resultados por área:



Actividad: **Guarda tus cosas en un locker limpio**

Objetivo: Promover el espíritu de la ciudadanía se llevó a cabo la aplicación de 5S's en el área de lockers.

Fecha: Octubre -noviembre 2021

Mecánica: En primera instancia se identificó la problemática:

Suciedad en el interior



Calcomanías diversas y sin identificación estandarizada



Artículos personales en lockers sin asignar (lockers que deberían estar vacíos)



Objetos sobre los lockers



Se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Recorrido en el área de lockers para identificar oportunidades.
- Establecer reglamento de uso y asignación de lockers.
- Establecer calendario para que los usuarios puedan realizar la limpieza interna de su locker.
- Difundir reglamento y calendario bajo la leyenda "Guarda tus cosas en un locker limpio"
- Limpieza profunda del área donde se ubican los lockers.
- Limpieza profunda de los lockers que no están ocupados.
- Limpieza profunda en el interior y exterior de los lockers.
- Colocar tablero en el área con el reglamento y programa de limpieza.
- Colocar etiquetas para identificar los lockers sin número.
- Solicitud de candados.



Resultados
:



AVANCES/ MEJORAS EN DIFERENTES ÁREAS

Mejoras realizadas desde la implementación de a metodología 5S's a la fecha.

Lugar y mejora implementada

Antes

Después

Laboratorio de microbiología

La herramientas se almacenaban en una caja, se tardaba mucho tiempo buscandolas, ahora se encuentran accesibles en un talerpara usode toda el área.



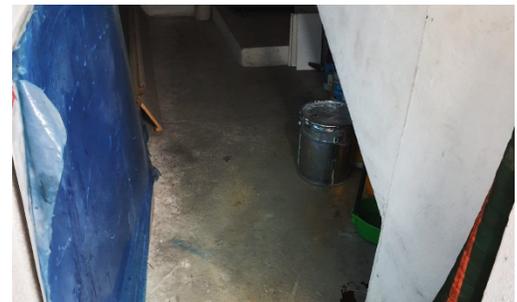
Laboratorio de microbiología

En el anaquel e guardan los medios para poder elaborar los cultivos necesarios para el análisis de muestrs, antes nos e tenia un control ahora por medio e tres colores diferentes se localizan os medios según su tipo y se sabe facilmete si ya se agotó.



Área abajo de escaleras

Debido a que esta area no tiene un uso eterminado tienden a acumularse todo tipo de cosas, después de aplicar selección y orden se mantiene despejada y accesible.



Microbiología: Autoclaves

El área de autoclaves es muy importante en el roceso e análisis microbiológico, antes estos equios no estaban identifiados y había todo tio de objetos, ahora estan identificadas y libres de objetos ajenos.



Aboratorio de Físicoquímicos

Antes los residuos estaban en el pasillo esorbando al paso, una vez que se rompió el paradigma de la falta e espacio se encontro un lugar para colocarlos sin que estos uedan probar un accidente.



Lugar y mejora implementada

Antes

Después

Pasillo: librero

En CAUDA era muy común encontrar “papeleras” para guardar documentos, ahora con la tendencia a cero papeles esta área esta despejada y decorada con plantas.



Operaciones: escritorios de agentes de campo

Ahora ya no se acumulan papeles y la superficie de los escritorios permanece despejada.



Operaciones: Expedientes de clientes

Con la tendencia a disminuir el uso de papel el área se dio a la tarea de seleccionar el archivo de los clientes, logrando espejar el área para utilizarla como lugar para pruebas de bombas.



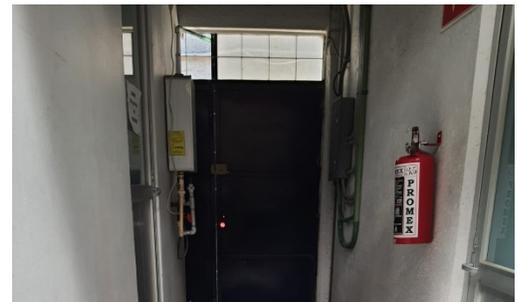
Laboratorio de fisicoquimicos

En el laboratorio no se deben acumular objetos personales, además el equipo de computo para captura estaba rodeado de todo tipo de cosas, ahora permanece despejado y accesible.



Acceso Nave 3

El acceso estaba completamente bloqueado por todo tipo de objetos, con ayuda de las tarjetas rojas se retiró y reasignó todo lo no necesario.



Lugar y mejora implementada

Antes

Después

Tapanco

Se realizó la selección y orden de elementos para matener el área despejada.



Operaciones: Almacén de refacciones y herramientas

Esta área solo tenía la función de exhibir cuadros ornamentales ahora es un espacio para almacenar refacciones y herramientas necesarias en los servicios a clientes.



Operaciones

Antes se contaba con "papeleras" ahora que ha disminuido el uso de papel el área está despejada y libre de papeleras.



Administración

Debido a que este espacio no está ocupado se acumularon cosas o necesarias, aplicando selección y orden se mantiene despejado.



Laboratorio de Control de Calidad

En el laboratorio había todo tipo de cosas y sin un lugar, se aplicó orden y limpieza y ahora es fácil encontrar lo que se necesita.



Lugar y mejora implementada

Antes

Después

Estación de limpieza

La estación de limpieza es el área donde podemos encontrar las herramientas necesarias para limpiar, ahora se encuentra ordenada y con todo lo necesario.



Producción

El área se encontraba saturada de cosas no necesarias, lo que provocaba llenar los pasillos y bloquearlos, ahora solo se conserva lo necesario y los pasillos se encuentran despejados.



Mantenimiento

En esta área se trabajó en romper el paradigma de guardar las cosas *por si se utilizan después*, de esta forma el área se mantiene despejada.



Si ha instituido y formalizado un modelo de gestión visual robusto, por favor, muestre evidencia fotográfica del mismo y como fue estructurado en todas las áreas.

Tablero de 5S's

Nuestro tablero de gestión visual se compone principalmente de 3 elementos: Evaluaciones, fotografía en posición fija y CAUDA Informa 5S's:



Tablero 5S



Evaluaciones

MAYO

Área	Promedio
Administración	5.2
Áreas Comunes	4.9
Pabellón	6.7
Taller	5.2
Muebles	5.9
Hospital	5.2
Oficina	6.4
Almacén	5.3
Bodega Compañía	6.5
Áreas comunes	7.6
Control de Calidad	8.2
Microbiología	7.9
Áreas comunes	8.8
Cultura	7.0
Maestros	8.7
Áreas comunes	6.8
Bodega de Compañía	3.2
Administración	7.3
Atmósfera común	0.5
Sala de juntas	8.0
Áreas comunes	6.2
Comedor	6.5
Áreas Comunes	6.0
Microbiología	8.0
Fisiología	9.1
Recepción de muestras	8.2
Administración	7.2
Áreas Comunes	8.1
Residuos y Almacén	8.5
Áreas Comunes	8.9
Auditorio 300	8.3
Contabilidad	9.2
Dirección	5.2
Áreas Comunes	6.9
Operaciones	6.9

EVALUACIÓN

Fotografía en posición fija



Cauda Informa 5S







Evaluaciones
Cada mes se hace un recorrido para evaluar las condiciones de las 5S's.

Fotografía en posición fija
Es una actividad del programa que impulsa la mejora y consiste en tomar una serie de 4 fotografías de un lugar determinado que presente problemas de orden y limpieza.

CAUDA Informa 5S's
Espacio informativo para las actividades y oportunidades de mejora implementadas en el proyecto como actividades, campañas, buenas prácticas, evidencias de mejoras y capacitación.



❑ Muestra evidencia de qué acciones ha llevado a cabo para prevenir derrames, desechos y residuos que dañen el medio ambiente.

1. Se cuenta con sistemas y procedimientos para la atención de derrames: diques de contención, kits antiderrames y capacitación:

Kits antiderrames



Los kits antiderrames se utilizan para contener derrames producidos por sustancias químicas peligrosas

Capacitación



Para mitigar los daos por derrames, nos capacitamos para actuar de la forma correcta y oportuna.

Diques de contención



Los diques de contención impiden que las sustancias lleguen a las alcantarillas.

2. Se cuenta con un procedimiento para el tratamiento adecuado para los residuos peligrosos y biológico infecciosos que cumplen en lo establecido en la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. En cada área se cuenta con lugares limitados para almacenar los residuos, después son llevados al almacén de residuos y finalmente son recolectados por tercero autorizados para su tratamiento.

Zonas de almacenamiento en las áreas de generación



Etiqueta de identificación



Almacenes de residuos peligrosos



Muestre si su empresa ha iniciado algún tipo de medidas encaminadas al cumplimiento de los 17 Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible del 2030.

- CAUDA es miembro adherido (Desde 2020) a la Red de Responsabilidad Social Corporativa de la ONU denominada Pacto Mundial.
 - o Nuestro objeto social por si mismo fomenta el cumplimiento de los 17 Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible del 2030.
 - o Nuestros esfuerzos operativos, proyectos, políticas internas y planeación estratégica es congruente con los 17 objetivos.
 - o Anualmente reportamos a la ONU - Pacto Mundial nuestro reporte COP de resultados.



Pacto Global
Red México

Montes Urales #440,
Col. Lomas de Chapultepec
Alcaldía Miguel Hidalgo
CDMX CP 11000
Tel: (52) (55) 4000 9748
www.pactomundial.org.mx

WE SUPPORT



Estimado Adherido:

En nombre del Pacto Mundial de las Naciones Unidas le damos la más cordial bienvenida a la Red de Responsabilidad Social Corporativa más grande del mundo.

A partir de ahora, forma parte del órgano empresarial de la ONU, el Pacto Mundial. Me permito poner a sus órdenes la oficina en México del Pacto Mundial. Con gusto podemos programar una próxima reunión para compartirle las herramientas que ofrece el Pacto Mundial a sus participantes para alcanzar un auténtico desarrollo sustentable, por ende, capitalizable.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Si tiene algún video que muestre sus avances en orden, limpieza y control visual utilícelo como evidencia objetiva.

En este video podemos ver como se lleva a cabo los 5 minutos de 5S's en 2019.

Abrir el enlace: <https://youtu.be/GWM4yYxaCyE>

Seguridad

Un entorno libre de riesgos por inseguridad ofrece el mejor escenario para que los colaboradores laboren de manera entusiasta, razón por la cual, la organización debe demostrar que cuida de la salud y seguridad de todos sus colaboradores y emprende acciones de mejora encaminadas a ello.

Mencione el número de accidentes leves o graves que haya tenido durante los últimos meses y las acciones que se han llevado a cabo para evitar la recurrencia.

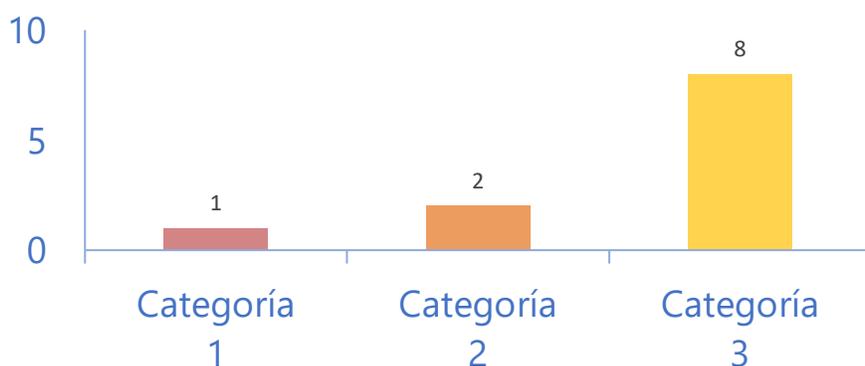
En CAUDA los accidentes se clasifican en

Clasificación	Definición	Ejemplos
Categoría 1	Evento que provoca lesiones que requieren 2 o más días de recuperación, dictaminado por un médico. Involucra la incapacidad temporal, permanente parcial, permanente total, la muerte, y/o desaparición derivada de un acto delincencial.	Fracturas, heridas de más de 3 cm, que requieren más de 4 puntos de sutura
Categoría 2	Evento que provoca lesiones que requieren entre uno o 2 días de recuperación, dictaminado por un médico. Involucra la incapacidad temporal.	Heridas de no más de 3 cm, que requieren no más de 4 puntos de sutura
Categoría 3	Evento que causa lesiones menores que no requieren más tiempo de recuperación que el resto del día en que ocurre el evento. No hay una incapacidad.	Cortaduras, golpes menores, etc.

En la siguiente gráfica se pueden apreciar los accidentes registrados de enero 2021 a abril 2022 según su clasificación:

ACCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA

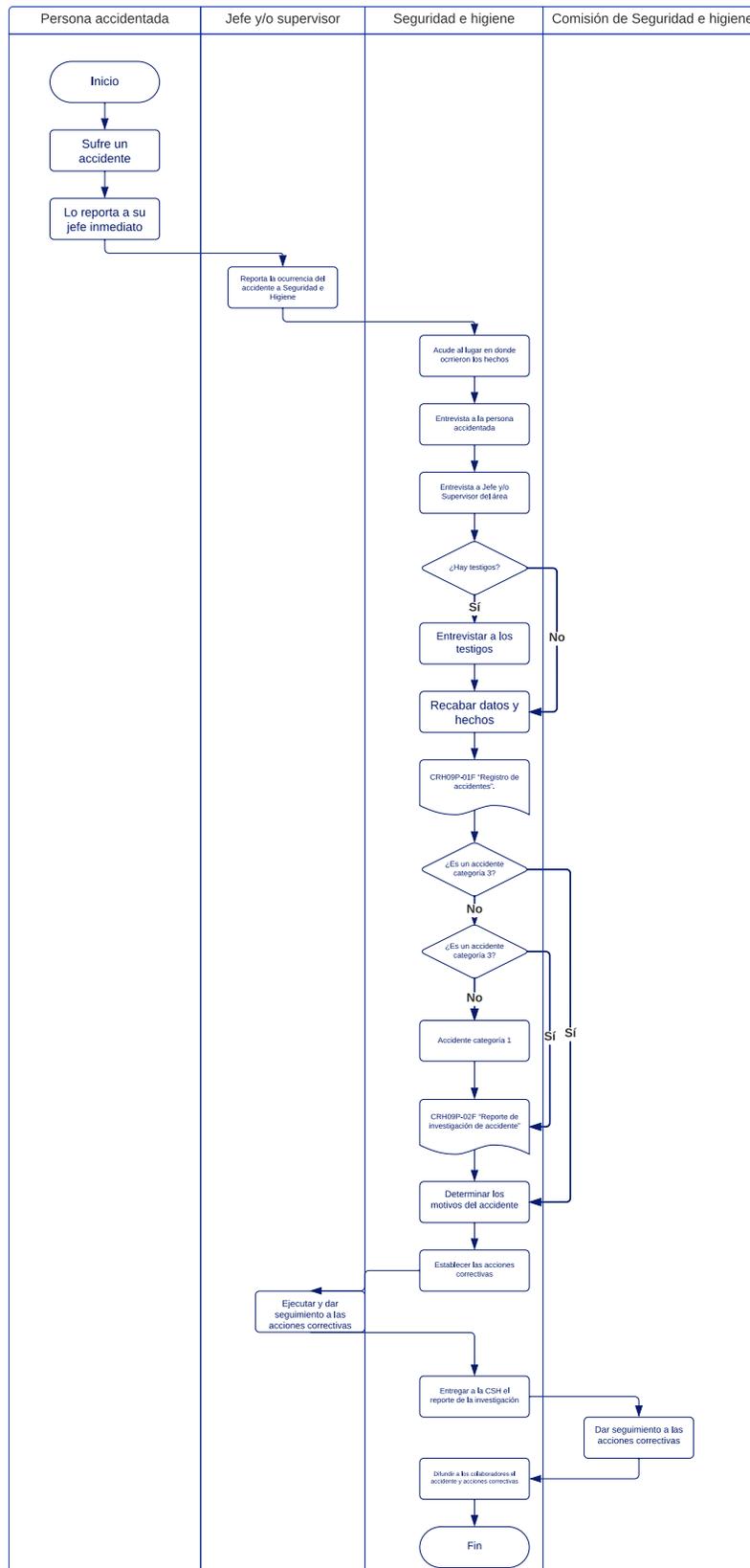
Periodo: enero 2021 - abril 2022



De los accidentes registrados las acciones correctivas tomadas son:

Accidente	Causa	Acción correctiva
Caída de una silla, debido a que una pata se rompió.	Falta de inspección y mantenimiento.	Cambio e inspección de sillas.
Cuando cargaba cuñetes de cartón paso muy cerca del filo de la pared, raspándose el pulgar de la mano izquierda, no utilizaba guantes anticorte.	Falta de Equipo de Protección Personal.	Se entregan guantes anticorte.
En el pulgar derecho se astillo con un trozo de cristal, al momento de exprimir el trapeador.	Utilizaba guantes de nitrilo (delgados).	Cambio de guantes por unos de mayor resistencia a los cortes.
Cuando estaba tapando tubos para esterilizar en la autoclave, colocó la tapa ejerció presión y el tubo se rompió provocando que su mano se resbalara y se cortara con la punta rota del tubo de vidrio.	El vidrio se rompió durante la actividad.	Desechar oportunamente el material de cristalería que este cuarteado o despostillado. Utilizar un trapo o franela sobre los vidrios al realizar esta actividad.
Se cortó con un cristal de escritorio en el pasillo principal.	Cristal salido de escritorio.	Se colocó protección al cristal y posteriormente se reasignó para ser utilizado.
Se golpeó en el pecho con el palo del trapeador, esta se resbaló de sus manos.	Estaba utilizando los guantes al revés para prolongar su uso.	Se reponen guantes e instruye al colaborador para usarlos de la forma correcta.
Se quemó la mano al momento de vaciar medio de cultivo.	Al realizar el vaciado del medio de cultivo utilizaba una mano para sostener el medio y otra para cargar el medio.	Se instruye al colaborador para seguir el procedimiento correcto.
Al momento de subir a un banco blanco para acomodar material en el anaquel el asiento se rompió provocando que se atorara en el banco.	No se contaba con una escalera con la suficiente altura.	Se cambió la escalera por una más alta para no tener la necesidad de subirse a bancos.
Al bajar de las escaleras se tropezó con su mismo calzado, argumenta que le queda grande y no se ajusta.	Al momento de asignarle el calzado de seguridad no indicó que la talla no era correcta.	Se cambia calzado por talla más chica.
Se tropezó debido a que su calzado le queda grande.	Al momento de asignarle el calzado de seguridad no indicó que la talla no era correcta.	Se cambia calzado por talla más chica. Se anota en el proceso de entrega de calzado que antes de asignarlo el colaborador se asegure que es la talla indicada.
Al momento de vaciar la autoclave le cae agua caliente que se contuvo en las "flaneras".	Acumulación de agua caliente en los recipientes.	Se solicitan guantes para altas temperaturas. Se hacen hoyos en la base de las "flaneras" para evitar acumulación de agua.

□ Describa el proceso de análisis que lleva a cabo cuando ocurre un accidente y el mecanismo de toma de decisiones que se activa en tales casos, si es posible, haga un diagrama de este proceso.



Mencione si las condiciones de iluminación, ruido, polvo y otros factores de riesgo han sido atendidos y el trabajo cotidiano se lleva a cabo libre de los mismos.

Principalmente se ha trabajado en la eliminación de la concentración de contaminantes químicos en el ambiente de trabajo, como polvos, vapores, humos, etc., esto mediante la instalación y mantenimiento de sistemas de extracción:



Para eliminar la contaminación ambiental por ruido se aíslan los equipos detectados con mayor generación de ruido y se da mantenimiento preventivo para evitar la generación de ruido.

Para mantener en buenas condiciones el sistema de iluminación se da constante mantenimiento a las luminarias.

El entrenamiento en casos de riesgos graves como sismos, huracanes, inundaciones, covid-19, etc. es importante para el cuidado de la salud de los colaboradores, por tal motivo, mencione el tipo de entrenamiento que ha tenido su personal.

En CAUDA contamos con un Comité Interno de Protección Civil que se encarga de coordinar las acciones necesarias antes, durante y después de la ocurrencia de un fenómeno perturbador. Lo cual se encuentra establecido en nuestro Plan de atención a emergencias el cual se da a conocer a quienes se integran a la Familia CAUDA. Además, para mantener una cultura de prevención y preparación ante la ocurrencia de fenómenos perturbadores se realizan:

Simulacros en campo



Capacitación en combate contra incendios



Capacitación en primeros auxilios





GOBIERNO DE
MÉXICO

SEGURIDAD
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



CNPC
COORDINACIÓN NACIONAL
DE PROTECCIÓN CIVIL

LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA
A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN CIVIL
OTORGA LA PRESENTE

CONSTANCIA DE REGISTRO

A

PRECISIÓN ANALÍTICA INTEGRAL SA DE CV

POR HABER PARTICIPADO EN EL 1ER SIMULACRO NACIONAL 2021 QUE TUVO LUGAR EL
DÍA 21 DE JUNIO DE 2021 A LAS 11:30H, EN LA CIUDAD DE MÉXICO.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

LIC. LAURA VELAZQUEZ ALZÚA
COORDINADORA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

CIUDAD DE MÉXICO, 21 DE JUNIO DE 2021



Para la prevención de contagios por COVID- 19 se desarrolló un Protocolo de seguridad sanitaria, el cual se difundió y se solicitó su lectura, para corroborar la lectura fue acompañado de una evaluación, cuyos resultados son: (Ver siguiente página)

3. ¿Cuál es el contenido del Protocolo de Seguridad Sanitaria Interno? (1 punto)

Un 98 % de los usuarios que completaron el cuestionario (236 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

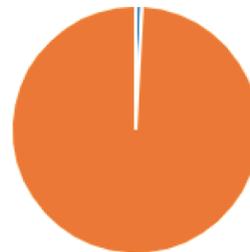
- La historia de cómo surgió el ... 0
- Información relativa a las med... 236 ✓
- Leyes normas y procedimient... 3
- Ninguna de las anteriores 2



4. El abuelo de Sahara fue confirmado con COVID-19, después de estar en aislamiento preventivo y no tener síntomas Sahara se presentó a trabajar, sin embargo, su compañero de trabajo Mario, la rechaza y la humilla por que según él "trae la enfermedad y puede contagiarlo", evalúa la situación, según la Política CAUDA sobre COVID-19 ¿Lo que hace Mario está permitido? (1 punto)

Un 99 % de los usuarios que completaron el cuestionario (239 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

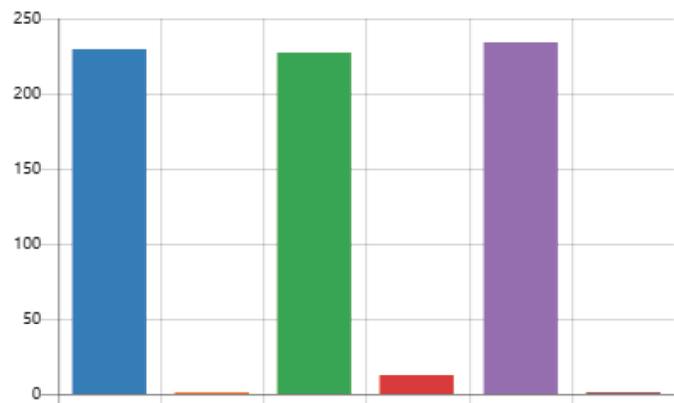
- Sí está permitido 2
- No está permitido 239 ✓



5. Selecciona de las siguientes opciones, ¿Qué compromisos se mencionan en la Política CAUDA sobre COVID-19? (Hay varias respuestas) (1 punto)

Un 87 % de los usuarios que completaron el cuestionario (209 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

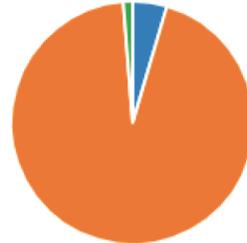
- Evaluar de manera constante l... 230 ✓
- Será causa de rescisión de con... 1
- Cuidar y mantener la confiden... 227 ✓
- Divulgar a los colaboradores l... 12
- Los colaboradores que presen... 234 ✓
- Prohibir el apoyo a los colabor... 1



6. Selecciona la secuencia correcta del protocolo de ingreso a las instalaciones. (1 punto)

Un 94 % de los usuarios que completaron el cuestionario (227 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

● 1F, 2E, 3C, 4B, 5A, 6D, 7G	11
● 1E, 2F, 3C, 4B, 5A, 6D, 7G	227 ✓
● 1G, 2A, 3C, 4B, 5F, 6D, 7E	3



7. Relaciona el nivel de alerta sanitaria con las actividades en CAUDA y selecciona la respuesta correcta. (1 punto)

Un 64 % de los usuarios que completaron el cuestionario (155 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

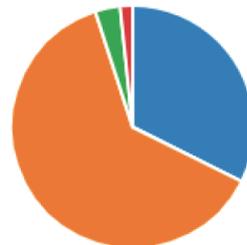
● Máximo-D; Alto-C; Intermedio...	19
● Máximo-C; Alto-D; Intermedio...	155 ✓
● Máximo-C; Alto-D; Intermedio...	67



8. Selecciona la respuesta correcta, el escalonamiento de horarios y las bases para la asignación al programa Home Office se establecen en: (1 punto)

Un 63 % de los usuarios que completaron el cuestionario (151 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

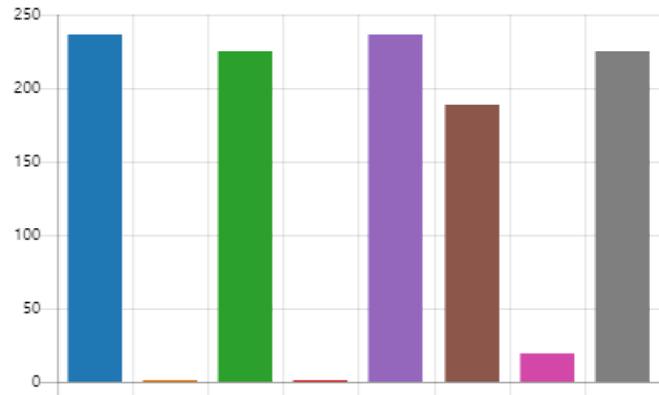
● El Protocolo de Seguridad San...	78
● La Política de asistencia y hora...	151 ✓
● El Manual de Organización	8
● Ley Federal del Trabajo	4



9. Selecciona las medidas de prevención en las instalaciones, hay varias respuestas correctas.
(1 punto)

Un 68 % de los usuarios que completaron el cuestionario (163 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

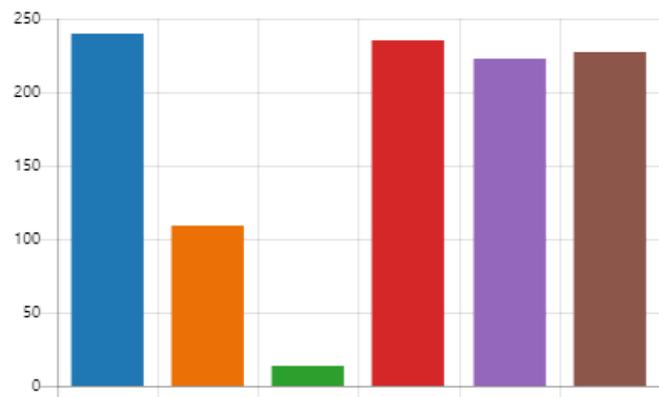
● Mantener sana distancia entre...	236	✓
● No utilizar cubrebocas	1	
● En las áreas analíticas y de pro...	225	✓
● Las reuniones de trabajo son ...	1	
● Lavado de manos constante	236	✓
● Queda prohibido el uso de joy...	189	✓
● Se deberán depositar los resid...	19	
● Evitar compartir objetos como...	225	✓



10. ¿En cuál de las siguientes situaciones debe utilizarse el cubrebocas? Hay varias respuestas correctas.
(1 punto)

Un 49 % de los usuarios que completaron el cuestionario (118 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

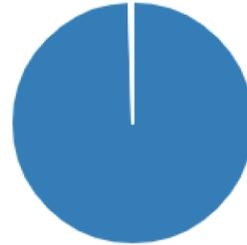
● En el transporte público y en l...	240	✓
● En mi lugar de trabajo	109	
● En mi casa	14	
● Al trasladarse por CAUDA	235	✓
● En las áreas comunes	223	✓
● Al dialogar con compañeros d...	227	✓



11. ¿Quién es responsable de la limpieza y desinfección de tu lugar de trabajo y objetos personales? (1 punto)

Un 100 % de los usuarios que completaron el cuestionario (240 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

Yo mismo	240 ✓
El personal de intendencia	1
El jefe y/o supervisor	0
La dirección	0



12. ¿Qué materiales básicos se utilizan para la limpieza y desinfección de tu lugar de trabajo y objetos? Hay varias respuestas correctas. (1 punto)

Un 88 % de los usuarios que completaron el cuestionario (212 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

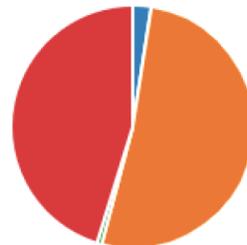
Alcohol etílico al 70% o COV100	241 ✓
Escoba	9
Paño de microfibra	220 ✓
Recogedor	5



13. ¿Qué lugares pueden utilizarse para el consumo de alimentos? Hay varias respuestas correctas. (1 punto)

Un 80 % de los usuarios que completaron el cuestionario (192 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

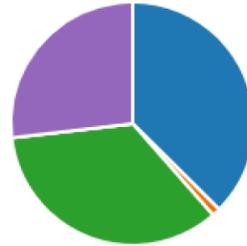
Mi lugar de trabajo, aunque e...	11
Los lugares señalizados	233 ✓
El área de mantenimiento	3
Mi lugar de trabajo, que está ...	204 ✓



14. Son las medidas de seguridad a seguir dentro de las Salas de Junta en reuniones presenciales. (1 punto)

Un 69 % de los usuarios que completaron el cuestionario (166 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

- Usar cubrebocas y aplicar gel ... 240 ✓
- Ocupar los asientos marcados... 7
- Limpiar las mesas y elementos... 222 ✓
- Llenar la sala a su capacidad ... 0
- Optar por reuniones a vía rem... 172 ✓



15. Indica si la siguiente afirmación es verdadera o falsa:

Un caso sospechoso se define como la persona de cualquier edad que en los últimos 7 días haya presentado al menos dos de los siguientes signos y síntomas:

- Fiebre
- Tos seca
- Dolor de cabeza

Acompañadas de al menos uno de los siguientes signos o síntomas:

- Dificultad para respirar (disnea), caso grave
- Dolor articular (artralgias)
- Dolor muscular (mialgias)
- Dolor faríngeo (odinofagia)
- Escurrimiento nasal (rinorrea)
- Ojos rojos o irritados (conjuntivitis)
- Dolor torácico (1 punto)

Un 92 % de los usuarios que completaron el cuestionario (221 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

- Verdadero 221 ✓
- Falso 20

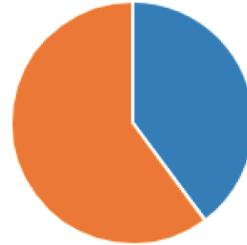


16. Indica si la siguiente afirmación es verdadera o falsa:

Un caso confirmado asintomático es en el que la persona que cumpla con la definición operacional de caso sospechoso y que cuente con diagnóstico confirmado con prueba de laboratorio de la Red Nacional de Laboratorios de Salud Pública reconocidos por el Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos (InDRE). (1 punto)

Un 60 % de los usuarios que completaron el cuestionario (145 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

● Verdadero	96
● Falso	145 ✓

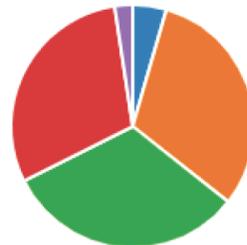


17. Selecciona las respuestas correctas, un contacto de trabajo es la persona que ha compartido el mismo espacio laboral con una persona confirmada o sospechosa de COVID-19, bajo alguna de las siguientes condiciones:

(hay varias respuestas correctas) (1 punto)

Un 69 % de los usuarios que completaron el cuestionario (166 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

● Por un periodo de 2 minutos, ...	32
● A una distancia menor a 1.5 m...	222 ✓
● Sin haber usado el Equipo de ...	228 ✓
● Haber tenido exposición direc...	214 ✓
● El contacto de trabajo debe h...	17

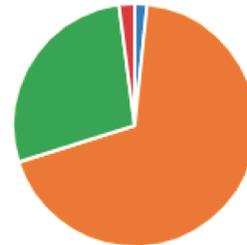


18. Analiza el siguiente caso y selecciona la respuesta correcta:

El hijo de Mario fue confirmado por COVID-19 el 10 de marzo, ambos viven en la misma casa, Mario se realiza una prueba y tiene un resultado negativo, en la investigación de su caso comenta que del 5 al 10 de marzo Mario estuvo trabajando con dos de sus compañeros sin respetar sana distancia y no utilizaron cubrebocas, el ¿qué debe hacer Mario? (1 punto)

Un 68 % de los usuarios que completaron el cuestionario (165 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

- Avisar a sus compañeros y rep... 4
- Notificar a Recursos Humanos... 165 ✓
- Notificar a Recursos Humanos... 67
- Acudir a trabajar 5



19. Estela empezó a sentir dolor de cabeza, tos y dolor de garganta, ¿qué tipo de caso es? (1 punto)

Un 98 % de los usuarios que completaron el cuestionario (237 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

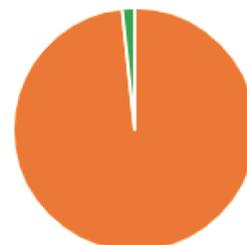
- Confirmado 2
- Contacto de trabajo 0
- Sospechoso 237 ✓
- Contacto comunitario 2



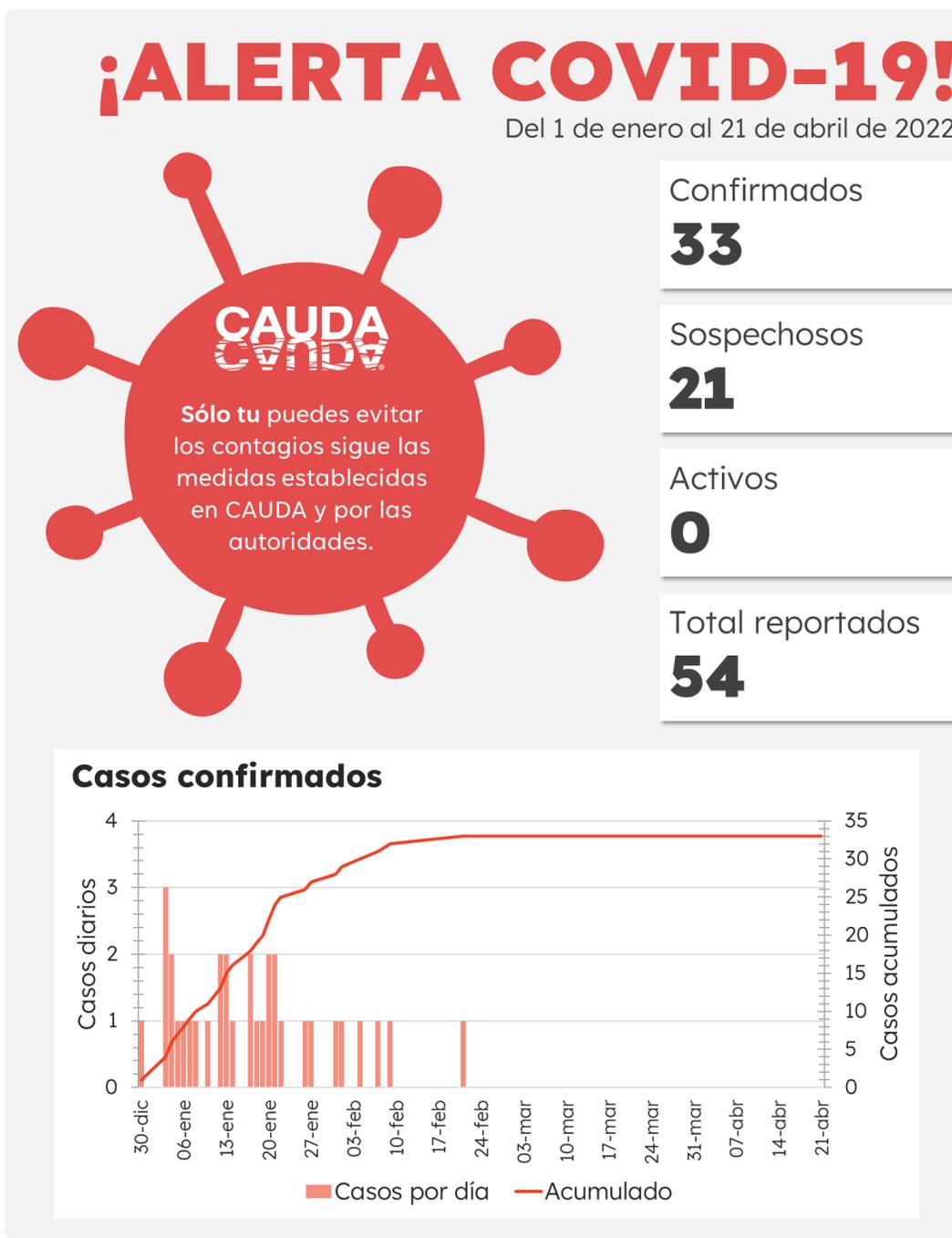
20. El jefe de Mario esta en desacuerdo de que él regrese a trabajar por haber convivido con un caso confirmado por COVID 19, aunque su trabajo sea físicamente indispensable, cuando Mario regresa a trabajar su jefe lo acusa injustificadamente de portar la enfermedad, y lo amenaza con despedirlo si alguien más se contagia. ¿Qué debe hacer Mario? (1 punto)

Un 98 % de los usuarios que completaron el cuestionario (237 de 241) respondió correctamente a esta pregunta.

- Renunciar a su empleo 0
- Reportar los hechos a Recurso... 237 ✓
- Regresar y mantenerse en casa 4
- Evitar a su jefe y platicarlo con... 0



Adicional a ello cada mes se comparte el número de casos activos, acumulados y sospechosos, como se muestra en el siguiente diagrama:



Mencione si sus colaboradores participan en la investigación y análisis de causas cuando un evento no deseado ocurre en su empresa.

En CAUDA hemos integrado la Comisión de Seguridad e Higiene (CSH), se trata de un organismo con formado por representantes el patrón y representantes de los trabajadores, cuya función principal, conforme a la Norma NOM-019- STPS-2011, es realizar recorridos de verificación, a efecto de:

- Identificar los agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros en el centro de trabajo
- Investigar las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo que en su caso ocurran
- Determinar las medidas para prevenir riesgos de trabajo, con base en lo dispuesto por el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo y las normas que resulten aplicables
- Dar seguimiento a la instauración de las medidas propuestas por la comisión para prevenir los riesgos de trabajo.

☐ Describa el equipo de seguridad necesario utilizado por el tipo de procesos que maneja y muestre evidencia fotográfica de sus colaboradores utilizándolo.

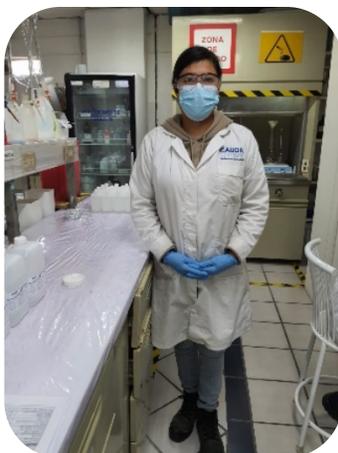
Área y puestos	Fotografía	Equipo de protección personal
<p>Agentes de campo: Ingenieros de Servicio Técnicos de muestreo Analistas Técnicos Analistas Muestreadores Auxiliares e Servicio Técnicos de Servicio</p>		<p>Básico: Lentes de seguridad Calzado de seguridad con puntera de protección dieléctrica</p> <p>Según actividad a desarrollar: Guantes de carnaza Guantes anticorte Mascarilla y respirador Guantes para sustancias peligrosas Mandil</p>
<p>Producción: Operador de Polvos Operador de Hipoclorito Operador de Mezclas</p>		<p>Básico: Lentes de seguridad Calzado de seguridad con puntera de protección dieléctrica</p> <p>Según actividad a desarrollar: Mascarilla y respirador Guantes para sustancias peligrosas Mandil Botas de hule con puntera de protección Careta</p>

Área y puestos

Fotografía

Equipo de protección personal

Laboratorio:
Laboratorio de aguas Residuales
Laboratorio de Físicoquímicos



Básico:
Lentes de seguridad
Calzado de seguridad con puntera de protección dieléctrico

Laboratorio:
Laboratorio de aguas Residuales
Laboratorio de Físicoquímicos



Para la manipulación de sustancias químicas peligrosas:
Mascarilla y respirador
Guantes para sustancias peligrosas

Laboratorio de Microbiología:



Básico:
Lentes de seguridad
Calzado de seguridad con puntera de protección dieléctrico

Para la manipulación de materiales calientes y autoclaves:
Guantes para altas temperaturas
Guanes anticorte

Moral

Un entorno de trabajo con una alta motivación de logro, estimula a los colaboradores a dar su mejor esfuerzo y compromiso para que la empresa alcance sus objetivos y mantenga su liderazgo en su mercado, de tal manera, es importante promover una amplia comunicación entre todos los estratos de la estructura, libre de barreras jerárquicas y con actividades concretas que eleven el espíritu Kaizen de mejora continua todos los días, en todos los departamentos y por todos los colaboradores.

Mencione las actividades mas importantes que ha llevado a cabo en los últimos meses, enfocadas a mantener un elevado espíritu de colaboración y compromiso con la empresa.

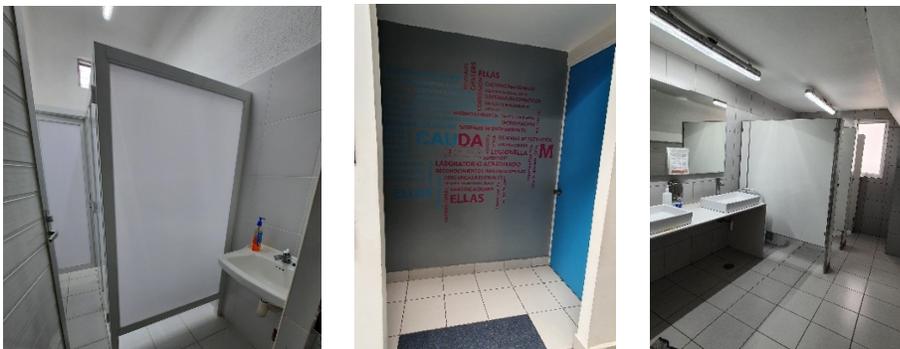
- Recalibración de la Cultura CAUDA, curso de Mettaliderazgo
- Limpieza profunda 2022
- Establecimiento de objetivos estratégicos 2022
- Participación en auditorías

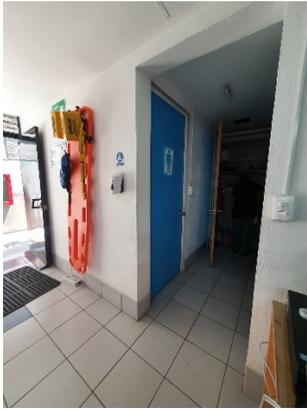
Mencione y adjunte material fotográfico, de limpieza y funcionalidad de vestidores, sanitarios, comedores, salas de espera, accesos y áreas comunes.

Locker

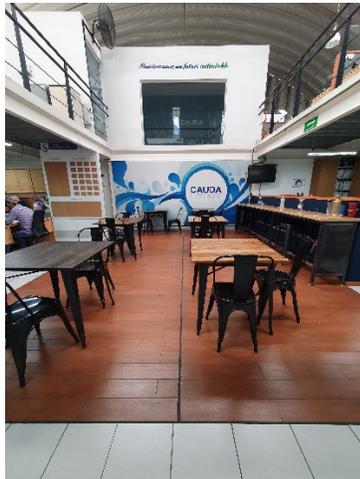
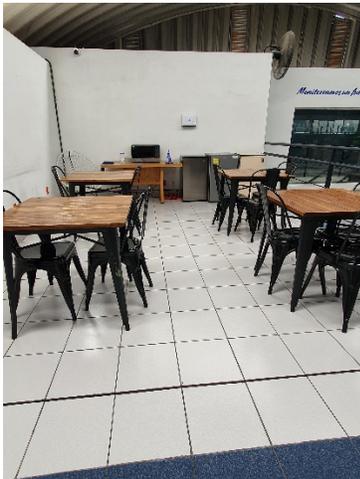


Sanitarios





Comedor



Áreas comunes



Sala de juntas





Accesos



Mencione su plan de entrenamiento y capacitación de todo su personal desde el cuerpo directivo hasta los operadores para este año.

Se enlista los cursos programados en 2022

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
1	3. Incrementar la productividad	Mettaliderazgo
2	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	NMX-AA-167-SCFI-2017/ NMX-120-SCFI-2016. Apéndice normativo B/ Determinación de Enterococcus ssp en aguas residuales y marinas por la técnica de sustrato cromogenico
3	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Determinación de Grasas y Aceites
4	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Determinación de Nitrógeno Total Kjeldahl

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
5	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Determinación de Sólidos (SST, STT, SDT y S Sed)
6	3. Incrementar la productividad	Detección de Necesidades de Capacitación
7	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Puntos importantes de la Resolución Miscelánea Fiscal 2022
8	3. Incrementar la productividad	Revisión por la Dirección
9	5. Incrementar el desarrollo personal	Coaching: Preguntas poderosas y curiosidad
10	3. Incrementar la productividad	Taller de Excel nivel básico
11	3. Incrementar la productividad	Taller de Excel nivel Intermedio
12	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	NOM-245-SSA1-2015. Apéndices Normativos A y B. Determinación de Coliformes fecales y Amebas de vida libre; Naegleria spp y Acanthamoeba spp.en aguas de uso recreativo
13	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicios de Tercería, Autoridad Sanitaria
14	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de Agua de Legionella y Muestreo de Agua para Análisis de Enterococos
15	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Taller “Cumplimiento a la Reforma Fiscal 2022”
16	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Análisis Físicoquímicos en Campo en Tratamiento de Aguas
17	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de alimentos procesados y frescos, agua potable, purificada y hielo; así como superficies vivas e inertes.
18	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Operación y control de sistemas de enfriamiento en circuitos abiertos y cerrados y en generadores de vapor
19	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Fundamentos de Tratamiento de Aguas Torres y Sistemas de enfriamiento (agua helada, Bombas de calor)

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
20	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Fundamentos de Tratamiento de Aguas Generadores de vapor, Calentadores en CC.
21	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis en campo observaciones y soporte técnico, integración con clientes revisión y mantenimiento equipos en comodato carga de productos químicos conocimiento, calibración y evaluación general de equipos en comodato
22	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis en campo observaciones y soporte técnico; integración con clientes revisión y mantenimiento de equipos en comodato carga de productos químicos; plantillas de carga calibración y evaluación general de operación de equipos en comodato
23	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis en campo, Observaciones y soporte técnico, integración con clientes Revisión, de operación, calibración y mantenimiento de equipos en comodato Carga e productos químicos, plantillas de carga
24	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo Muestreo y análisis FA apegados a formatos de análisis de campo observaciones y soporte técnico. integración con clientes revisión de operación, calibración y mantenimiento de equipos en comodato carga de productos químicos, plantillas de carga
25	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo, Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis de campo observaciones y soporte técnico, integración con clientes, revisión de operación, calibración y mantenimiento de equipos en comodato carga de productos químicos, plantillas de carga
26	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo, Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis en campo observaciones y soporte técnico, integración con clientes, revisión de operación, calibración y mantenimiento de equipos en comodato carga de productos químicos, plantillas de carga
27	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo, Muestreo y análisis fq apegados a formato de análisis de campo observaciones y soporte técnico, integración con clientes, revisión de operación, calibración y mantenimiento de equipos en comodato carga de producto químicos, plantillas de carga

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
28	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	TORRES DE ENFRIAMIENTO Y CIRCUITOS CERRADOS, Servicio en campo, Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis en campo, observaciones y soporte técnico, integración con clientes, revisión de operación, calibración y mantenimiento equipos en comodato carga de productos químicos, plantillas de carga
29	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Servicio en campo, Muestreo y análisis FQ apegados a formatos de análisis de campo observaciones y soporte técnico, integración con clientes, revisión de operación, calibración y mantenimiento de equipos en comodato carga de productos químicos, plantillas de carga.
30	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	GENERADORES DE VAPOR ; CLORACIÓN Servicio en campo, Muestreo y análisis FQ apegados a formato de análisis en campo observaciones y soporte técnico, integración con clientes, revisión de operación, calibración y mantenimiento de equipos suministrados en comodato, carga de productos químicos, plantillas de carga.
31	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Uso correcto en el llenado de formatos y bitácoras del área de microbiología de equipos y procesos e instrumentos que involucran la rastreabilidad del análisis.
32	3. Incrementar la productividad	Servicio al cliente
33	3. Incrementar la productividad	Desarrollo y comportamiento Humano
34	3. Incrementar la productividad	Manejo del estrés
35	3. Incrementar la productividad	Liderazgo / Formación de Líderes / Liderazgo situacional
36	3. Incrementar la productividad	Comunicación asertiva
37	3. Incrementar la productividad	Negociación y resolución de conflictos
38	3. Incrementar la productividad	Toma de decisiones
39	3. Incrementar la productividad	Servicio - Recepcionista
40	2. Prevenir riesgos de trabajo	Protocolos de seguridad
41	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Contabilidad para no contadores
42	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Caja y Bancos
43	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Comunicación e imagen corporativa

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
44	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Validación en Métodos de Medición
45	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Seguridad en el Laboratorio
46	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Regla de decisión
47	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Aseguramiento de la Calidad de los Resultados
48	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Acciones de Mejora
49	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Incertidumbre
50	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Metrología
51	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Control de equipo
52	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Verificación de Balanza
53	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Verificación de Termómetros
54	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Verificación de Material Volumétrico
55	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Buenas prácticas de Registro

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
56	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Herramientas estadísticas
57	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Control de Calidad en Medición Analítica
58	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Uso de Gráfico de control
59	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Trazabilidad e Interpretación de Certificado de Calibración
60	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Tratamiento de Aguas
61	3. Incrementar la productividad	Six Sigma Green Belt
62	3. Incrementar la productividad	Trabajo en equipo
63	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Instalaciones Eléctricas
64	2. Prevenir riesgos de trabajo	* Limpieza profesional * "Higiene y brillo en todo lugar"
65	3. Incrementar la productividad	Curso de Administración de Almacenes e Inventarios
66	2. Prevenir riesgos de trabajo	Alto desempeño de Brigadas de Seguridad
67	2. Prevenir riesgos de trabajo	Brigada multifuncional
68	2. Prevenir riesgos de trabajo	Manejo a la defensiva
69	2. Prevenir riesgos de trabajo	Principios de auditoría
70	2. Prevenir riesgos de trabajo	NOM-018-STPS-2015
71	3. Incrementar la productividad	Administración del Tiempo
72	3. Incrementar la productividad	Buenas prácticas de producción
73	3. Incrementar la productividad	Mécanica Básica
74	3. Incrementar la productividad	Reglas de acentuación, ortografía y puntuación, y textualización.
75	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Facturación 4.0
76	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Crédito y Cobranzas

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
77	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Reforzamiento de métodos microbiológicos indicados en los apéndices de la norma NOM-210-SSA1-2014
78	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Buenas prácticas para la preparación de soluciones
79	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Apéndice I Normativo. Método aprobado para la estimación de la densidad de E. coli por la técnica del NMP, para productos de la pesca
80	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Identificación microscópica de Huevos de helminto
81	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Norma ISO 11133:2014 Promoción de medios de cultivo.
82	3. Incrementar la productividad	Supervisión efectiva
83	3. Incrementar la productividad	Team building
84	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	ABC de nóminas
85	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Gamificación educativa y diseño de instrumentos de evaluación digitales
86	3. Incrementar la productividad	Inteligencia emocional
87	3. Incrementar la productividad	Formación de instructores
88	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Certificación EC0217.01 y EC0301 para fortalecer y profesionalizar las habilidades como instructor, capacitador, impartidor de curso
89	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Estrategias digitales para la gestión del Aprendizaje y estrategias didácticas para la impartición de cursos o talleres en línea
90	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Entrevista por competencias
91	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y	Certificación EC0076 Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
	proporcionar información de nuevas tecnologías	
92	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	"Los 20 Cambios para el timbrado de CFDI de Nominas"
93	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Aguas residuales
94	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Análisis Físicoquímicos en Aguas Potables.
95	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Análisis de metales, Digestión de muestra, Uso de equipo, Reporte de resultados
96	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Inocuidad de alimentos
97	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Curso Manejo Higiénico de Alimentos (nivel operativo)
98	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Disposición y manejo de residuos, clasificación de los mismos, sistema globalmente armonizado.
99	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Preparación de soluciones, cálculo de concentraciones. Normales, Molares.
100	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Fundamentos de Absorción Atómica
101	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Espectrofotometría
102	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Cromatografía

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
103	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Gravimetría
104	3. Incrementar la productividad	Cultura organizacional
105	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Actualización Fiscal
106	3. Incrementar la productividad	Uso de plataformas Aspel
107	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Acciones de Mejora
108	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Elaboración de Documentos del Sistema de Gestión
109	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Acciones correctivas
110	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Principios de Química Orgánica
111	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Preparación de soluciones
112	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	NMX-EC-17025-IMNC-2018
113	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Buenas practicas de Registro
114	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Ley de la Infraestructura de la Calidad.
115	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Política de trazabilidad e incertidumbre

	Objetivos	Tema/Nombre del curso
116	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Atención a quejas, No Conformidades y Trabajo No Conforme
117	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Llenado y registro correcto de documentos de Muestreo
118	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Llenado y registro correcto de documentos de muestreo de Aguas Residuales
119	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Mediciones directas en muestreos de Agua Residual
120	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de Agua Residual
121	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de agua y hielo para uso y consumo humano
122	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de alimentos
123	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de agua de alberca
124	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de Legionella
125	1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías	Muestreo de Enterococos

❑ **Describa, si lo tiene, su plan de certificación de competencias de sus colaboradores.**

Para este año estamos considerando las siguientes certificaciones las cuales nos ayudarán a impulsar objetivos específicos de las divisiones de negocio, la preparación para obtener las certificaciones se encuentra considerada dentro del programa de capacitación anual.

- Certificación EC0217.01 y EC0301 para fortalecer y profesionalizar las habilidades como instructor, capacitador, impartidor de curso.
- Certificación EC0076 Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia.

❑ **Mencione las actividades de convivencia, recreativas, deportivas y familiares que desarrolla con sus colaboradores y el resultado que percibe de las mismas en el desempeño y la motivación.**

Feria de la SALUD



CAUDA
CAUDA
Monitoreamos un futuro sostenible

¡Gracias!

Por participar en la **Feria de la salud**, en la que contamos con **76 asistentes**.

Seguiremos trabajando para promover una mejor calidad de vida para nuestros colaboradores.

#vamoscauda www.grupocauda.mx

Rifa anual "virtual 2021"



Concurso de Piñatas

CONCURSO DE PIÑATAS
CAUDA 2021

¡BIENVENIDOS A LA 2DA FASE!

RECUERDA SEGUIR ESTAS INDICACIONES:

- Asígnale un nombre a tu equipo, no utilicen palabras que puedan ser ofensivas
- El 06 envíen al mismo correo de inscripción 5 fotografías: una foto de la piñata sola, una de todos los integrantes del equipo con la piñata y 3 fotografías de diferentes etapas de elaboración.
- El 07 de diciembre se subirán las fotos a nuestra página de Facebook y abriremos votaciones. Las piñatas con más "ME ENCANTA" serán las ganadoras (solo se contarán las reacciones sobre la publicación de la página de CAUDA, no de las publicaciones compartidas).
- El 16 de diciembre a las 11:59pm, se cierran las votaciones.
- El 17 de diciembre, CDMX y sucursales presentarán sus piñatas en las instalaciones para la premiación.

Los ganadores los daremos a conocer en la misma liga de la rifa virtual CAUDA 2021!



Vota por el equipo: Alquimistas
Dale "Me encanta"



Vota por el equipo: Micro-mico
Dale "Me encanta"



Vota por el equipo: Los inclusivos
Dale "Me encanta"



Vota por el equipo: Recaudando corazones



Vota por el equipo: Prod-traf



Vota por el equipo: Los increíbles
Dale "Me encanta"

Calaverita



Las distintas actividades que se realizan no dependen directamente de un área, son el conjunto de iniciativas y participación de toda la Familia CAUDA.

Estos eventos son un momento de distracción, convivencia y diversión los cuales permite relajar un poco el ritmo de trabajo y generar unión entre la Familia.

Menciones los principales problemas de comunicación que ha enfrentado y las acciones que se han emprendido para prevenir su recurrencia.

Problema	Acciones de prevención
Liderazgo con exceso de control y paternalismo.	Reuniones con los involucrados para indagar y permitir que expresen las inconformidades. Realizar reuniones de seguimiento. Platicar con el jefe para que confíe en las capacidades del equipo de trabajo. Seguimiento a los involucrados.
Conductas no adecuadas, como, por ejemplo, agresividad, manipulación, distorsión de información, impulsividad y reactividad.	Se realizó investigación de los hechos reportados. Se entrevista a los involucrados. En reunión con los involucrados, cada uno estableció acuerdos para resolver los inconvenientes. Seguimiento con los involucrados.
Ignorar cómo realizar una buena inducción al puesto de trabajo, delegación de tareas, responsabilidades y evaluación de desempeño.	Entrevistas durante el periodo de prueba al personal de nuevo ingreso. Plática con el jefe directo para reforzar la importancia de la capacitación y desarrollo del personal a cargo. Sensibilizar al personal de la importancia del acompañamiento durante el proceso de adaptación de los nuevos colaboradores.
No saber comunicar el ¿qué? y el ¿cómo?	La Dirección General refuerza estos dos puntos importantes al momento de solicitar algún tipo de información, esto para facilitar la comprensión de mi oyente y que tenga claro lo que necesitamos de él.
Comunicación por escrito.	En ocasiones el personal considera la comunicación escrita como el único medio para generar un compromiso, por ello, desde la Dirección General se fomenta, acercarnos a las personas involucradas y resolver el problema, solicitar la información, pedir informes entre otros casos. Si la información que debe compartirse es mandatorio, de impacto general o de aplicación normativa, la comunicación debe ser proporcionada a través de los medios electrónicos oficiales y con el diseño institucional.