

Vista Clara Servicios Integrales, S.A. de C.V.: todas las listas 2026

Vista Clara Servicios Integrales, S.A. de C.V. (Guadalajara, Jalisco; 38 colaboradores) es ficticia; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia. Base para la revisión por la dirección 2026 (enero de 2027). Faltan tres cifras a propósito – encuéntruelas.

Objetivos 2026 – retrospectiva

Objetivo	Meta	Real	Estado
Ventas +5 %	+5 %	+7 %	logrado
Tasa de cierre de cotizaciones	40 %	34 %	no logrado
Quejas	≤ 6	9	no logrado
Satisfacción del cliente (calificación, escala 1–10)	promedio ≥ 8.5	8.7 (promedio de la tabla de clientes principales)	logrado
Evaluación de proveedores (calificación, escala 1–10)	promedio ≥ 8.0	8.3	logrado
Certificación ISO 9001	al 31/12	auditoría 03/2027	no logrado

Hoja de indicadores 2026 (valores anuales)

Indicador	Meta	Año	Año anterior
Cumplimiento de plazos de los servicios	≥ 95 %	94 %	89 %
Quejas	≤ 6	9	11
Tasa de quejas	≤ 1.5 %	1.4 %	1.9 %
Tasa de cierre de cotizaciones	≥ 40 %	34 %	31 %
Satisfacción del cliente, promedio de la retroalimentación (escala 1–10)	≥ 8.5	8.8 (41 respuestas)	8.2
Supervisiones de inmueble sin observaciones	≥ 90 %	[no se midió – hojas de supervisión sin análisis]	–
Rotación de personal	≤ 25 %	11 %	19 %
Costos por fallas	–	2.1 % de las ventas	–

Lista de registro de fallas 2026 (análisis)

26 registros: 9 de clientes, 14 internos, 3 de proveedores. Top 3: calidad de limpieza después de la inducción del personal nuevo (6, cliente), fecha/horario del servicio (5, interno + cliente), daño en el inmueble (3). Falla repetida: inducción → M-2026-08 (implementada el 28/10; 4.º trimestre: 0 casos). Costos: 2.1 % de las ventas. Tiempo de respuesta de 24 h: 100 %.

Evaluación de proveedores 2026

C = confiabilidad · Q = calidad · P = precio. Calificaciones en escala 1–10 (10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente); 6 o menos: acción correctiva; 5 o menos: buscar alternativa.

Proveedor	Clase	C	Q	P	Acción	Promedio año anterior
Productos de limpieza A	A	9	9	9	ninguna	9.0
Productos de limpieza B (nuevo)	B	9	9	7	ninguna	–
Fabricante de maquinaria	A	7	9	9	ninguna	8.4
Subcontratista de limpiezas especiales	A (contratado externamente)	6	5	9	abierta – sin acción registrada	7.0
Agencia de personal	A (contratado externamente)	9	7	7	constancias de inducción solicitadas	7.6
Taller mecánico (vehículos)	B	9	9	9	ninguna	9.0
Proveedor de servicios de TI	A (contratado externamente)	10	10	7	ninguna	9.3
Ropa de trabajo	C	X	X	X	no evaluado	–

Satisfacción del cliente 2026 (clientes principales)

Calificaciones en escala 1–10. Promedio de los seis clientes: 8.7 (año anterior 7.8).

Cliente (participación en ventas)	Flexibilidad	Confiabilidad	Cumplimiento de entrega	Observación
Complejo de oficinas Norte (18 %)	9	7	9	quejas por inducción; reunión 11/2026
Parque Industrial Sur (14 %)	9	9	9	exige certificado en 2027
Administración de clínica (9 %)	10	9	9	calificación 10 en la retroalimentación
Centro escolar (7 %)	7	9	7	cambios de fecha en vacaciones
Nave logística (6 %)	9	9	9	–
Inmobiliaria habitacional (5 %)	9	9	9	contrato cancelado al 31/12 (precio)

Informe de auditoría interna del 12/11/2026

Auditor: responsable de calidad (áreas de la dirección: supervisor de inmuebles 1). Todos los procesos. 0 no conformidades; 3 oportunidades de mejora: revisión de estantes del almacén no evidenciada (fecha 31/01), falta dos veces la nota de cambio en modificaciones de contrato, calibración vencida del termómetro para la medición de legionela (terminada el 20/11); 2 recomendaciones: crear una lista de conocimientos, analizar el indicador de supervisiones de inmueble. Fortalezas: atención de quejas, actas de inducción desde el 4.º trimestre. Auditoría externa: [etapa 1/2 en marzo de 2027 – todavía no hay resultado].

Análisis de riesgos y oportunidades (versión 15/12/2026)

12 proyectos (curso de objetivos): 6 riesgos, 6 oportunidades; además 2 riesgos nuevos: pérdida de datos de la programación de servicios (2×4, falta prueba de respaldo), personal para la tercera ubicación (2×3). Terminados y eficaces: vehículos eléctricos (combustible –22 %), planeación de rutas (fallas de fecha –70 %), brigadista de primeros auxilios nocturno, segundo proveedor, control de asistencia. En proceso ≥ 6: aplicación de inducción (3×2), segundo supervisor de inmuebles nocturno (2×3), certificación (3×3), tercera ubicación (2×3).

Plan de acciones 2026 (14 renglones, extracto de estado)

Terminadas y eficaces: 9 · en proceso: 3 (revisión de estantes, aplicación de inducción, ubicación) · abiertas sin cambio de estado desde 04/2026: 1 (tienda en línea de consumibles – decisión del año anterior) · descartadas: 1 (segunda sucursal, motivo: renta).

Personal, proyectos, contexto

Colaboradores 38 (año anterior 36): 6 altas, 4 bajas; brigadistas de primeros auxilios en la sucursal: 0 (curso reservado para 02/2027); ausentismo por enfermedad: [no se mide]. Capacitaciones 2026: 9 (primeros auxilios 4, capacitación del fabricante en máquinas 2, atención de quejas 2, protección de datos 1), eficacia evaluada. Inversiones implementadas: 2 vehículos eléctricos, planeación de rutas, aplicación de control de asistencia; planeadas para 2027: tercera ubicación, aplicación de inducción (presupuesto por aprobar), segundo supervisor de inmuebles nocturno. Infraestructura: todas las revisiones en plazo excepto los estantes; 1 falla del servidor de 4 h. Contexto: la licitación del Parque Industrial exige certificado; aumento del salario mínimo el 01/01/2027; cambio climático: plan de protección contra el calor para trabajos al aire libre 2027. Normas: lista revisada el 12/11; requisitos de facturación electrónica implementados; transición a ISO 9001:2026 pendiente.