|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN**  🚺+ verbo + complemento | **No conformidad 🗷** |  |  |  |  |  |  | **Mejora ❑** |
| En los procesos del sistema se detecta que no se han aplicado encuestas de satisfacción del cliente para ninguno de los servicios proporcionados. | | | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ANÁLISIS DE CAUSAS**  **(acciones correctivas)** | No identificar el procedimiento relacionado  No identificar el formato correspondiente. | | |
| **Herramienta utilizada: Lluvia de ideas** | **Equipo de trabajo: Andrea García, Jocelyn Martínez, Juan Vázquez, Claudia Manuel** | **Fecha de análisis: 14 de septiembre del 2017** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN (ES)** | Corrección | ❑ | Correctiva | 🗷 | Mejora | ❑ | |  |  |  | |
| **Compromisos** | | | | | | **Evidencias que soportan la acción** | | | **Responsable(s)** | **Fecha** |
| Identificar si existe o no el documento | | | | | | Solicitar mediante correo electrónico el Listado Maestro de documentos | | | Andrea García  Claudia Manuel | 14/09/17 |
| Asegurar que el documento que se encuentre en la Nube (Google Drive) | | | | | | Generar una consulta en la Nube (Google Drive/Impresión de pantalla) | | | Andrea García | 15/07/2017 |
| Difundir el procedimiento al personal | | | | | | Enviar mediante correo electrónico | | | Claudia Manuel | 15/07/2017 |
| Generar encuesta de satisfacción del Cliente | | | | | | Correo electrónico con las encuestas de satisfacción | | | Andrea García | 29/09/2017 |
|  | | | | | |  | | | ¿Se requiere reprogramar? | |
|  | | | | | |  | | | **SI ❑ NO 🗷** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO** | **Realizado por:** | **Evidencia revisada o comentarios**  (al finalizar la última fecha compromiso de las acciones) | **¿Las acciones son eficaces?** | |
| **SI ❑ NO ❑** | |
| **Fecha** | **Firma** |
| **Líder de proceso o Gerencia de área** | Laura Andrea García Curiel |  |  |
| **Responsable del procedimiento de Acciones correctivas y mejora** | José Antonio Zetina Robles |  |  |
| **Auditores**  (en caso de auditoria) | Judith Sosa Cruz |  |  |
| **CIERRE** | **Dirección General, Dirección de área o Coordinador del SGC** | Juan Antonio Vázquez Durazo |  |  |