**Reporte de Acción Correctiva y de Mejora**

|  |  |
| --- | --- |
| **Folio:** | 135 |
| **Fecha:** | 26 de mayo del 2022 |
| **Asignado a:** | Pedro Sanchez, Ramon Coronado |

**( X ) Acción Correctiva ( ) Acción de Mejora**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de quien origina el Reporte:** | Eva María Cota Valdez |
| **Puesto de quien origina el Reporte:** | Coordinadora de Procesos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Motivo que dio origen al Reporte:** | | | |
| Queja de Propietario/Cliente | ( ) | Procedimientos | ( ) |
| Proveedor | ( ) | Reuniones de Resultados | ( ) |
| Oportunidad de Mejora | ( ) | Recursos Humanos | ( ) |
| Revisiones Internas | ( X ) | Otro | ( ) |
| **Descripción del Problema/Oportunidad de Mejora** | | | |
| Al revisar la gestión de la plataforma de solicitud de propietarios se muestran desviaciones en cumplimientos, mala redacción, fechas de atraso, falta de seguimiento, seguimiento no personalizado, etc.  Al revisar los siguientes folios se describe la problemática:  [**Folio**](https://saevalcas.mx/movimientos/solicitudes/visualizar/c371200b5aca86d23cfb)**:** A-00005  **Fecha compromiso:** 31/03/2022  **Propietario:** López Cuellar Ancira  **Lote:** SR-11-03  **Tema:** Claves Catastrales  **Problema:** Solicitud sin seguimiento.  Se tiene una fecha de compromiso del día jueves 31 de marzo del 2022, la cual cuenta con un atraso de 56 días, en la cual únicamente recibió un comentario de revisión de la misma el día 23 de marzo  [**Folio**](https://saevalcas.mx/movimientos/solicitudes/visualizar/39efe63ac29d15d0d103)**:** S-00021  **Fecha compromiso:** 02/04/2022  **Propietario:** Contreras Mesta Juan Carlos  **Lote:** VR-05-06  **Tema:** Mantenimiento y limpieza  **Problema:** Fecha asignada sin cumplimiento  La fecha asignada como fecha compromiso del día 02 de abril del 2022 con 51 días de atraso, mientras que la solicitud fue creada el día 17 de marzo, el último comentario se realizó el día 19 de mayo.  [**Folio**](https://saevalcas.mx/movimientos/solicitudes/visualizar/2f2758fc7a65c7b798eb)**:** A-00045  **Fecha compromiso:** 15/04/2022  **Propietario:** Zambrano Moreno Manuel  **Lote:** SL-07-23  **Tema:** Pago predial  **Problema:** Solicitud sin seguimiento  Se estableció la fecha compromiso del día 15 de abril contando así con un atraso de 41 días, así como con comentarios repetidos en fechas 29 de marzo y 06 de abril.  En la solicitud con [folio](https://saevalcas.mx/movimientos/solicitudes/visualizar/5dacd512dc3a8f16a49d) A-00174 de lote SL-05-27 no se revisó el archivo adjunto el cual no abre y dicha solicitud cuenta con un estatus de atendida.  En los siguientes folios A-00069 del lote SL-17-06, S-00051 de lote SL-03-17 se observa la misma respuesta de manera general como conclusión, mientras que en los folios S-00070 de lote SL-17-06, S00077 de lote SL-05-14, S00078 de lote SL-05-14, se muestra la misma fecha y hora de cierre del día 23 de abril del 2022 a las 13:32 horas, sin conclusión en especifico, repitiendo la conclusión en cada una de ellas, no mostrando evidencia y sin asegurarse que se haya llevado a cabo dichos compromisos. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Procede:** | X | **No Procede:** |  |
| **Motivo (En caso de no proceder):** | N/A | | |

|  |
| --- |
| **Acción de Contingencia (la proporciona a quien se le asigna)** |
|  |
| **Análisis de Causa Raíz** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Acciones a tomar** | | |
|  | | |
| **Fecha** | **Puesto Responsable** | **Nombre del Responsable** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado de las Acciones Tomadas (Auditor/Coordinador)** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **Nombre de quien verifica y Fecha** | | |  | | | | |
| **¿Fue efectiva la acción?** | **SI** | | | **NO** | **En caso de ser negativo explique porque** | | |
|  | | | | | | | |
| **Se requiere otra inspección** | | **SI** | | **NO** | | **Nueva Fecha** |  |
| **Observaciones** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |