**Reporte de Acción Correctiva y de Mejora**

|  |  |
| --- | --- |
| **Folio:** | 137 |
| **Fecha:** | 30 de Mayo del 2022 |
| **Asignado a:** | Daniela Cossio |

**( 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 correcta entrega de las Actas de Inspección se identifica que se cuenta con un retraso en la entrega de las mismas por parte del departamento de post venta, verificando un total de 128 juegos de actas (teniendo 256 actas en espera de firmas), al revisar las actas de inspección pendientes por entregar se percataron los siguientes puntos:   * No cuentan con firma de parte del comprador y vendedor. * No se entregan al departamento legal por lo que dicho departamento al momento de hacer entrega de contrato no hace entrega del acta correspondiente. * La fecha establecida en dicha acta es con base a la fecha del contrato, la cual no coincide ya que se debe determinar según la fecha de entrega física del terreno. * Se cuenta con el formato de entrega de documentos el cual se proporciona al propietario donde se incluye que se recibió un juego de contrato de promesa de compraventa, información de operación de basurero, reglamento de alberca, reglamento de uso de área de lago y protecciones actualizadas.   Dichas actas tienen fechas de septiembre, octubre y noviembre del año anterior (2021), así como con fecha del presente año, teniendo en cuenta que durante el periodo del año actual (2022) no se ha hecho entrega de ninguna Acta de Inspección durante las entregas físicas de los diferentes lotes.  Entregas físicas y fecha de acta de inspección   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Lote | Entrega Física | Acta de Inspección | Entrega de Contrato | | SL-05-22 | 25/09/2021 | 12/09/2021 | Proceso de firma Dirección | | SC-13-13 | 16/10/2021 | 22/09/2021 | Proceso de firma Dirección | | SC-12-10 | 19/11/2021 | 06/11/2021 | Proceso de firma Dirección | | SR-13-08 | 13/11/2021 | 31/10/2021 | 22/01/2022 | | SV-02-11 | 28/02/2022 | 24/10/2021 | Proceso de firma Dirección | | SR-12-03 | 05/05/2022 | 24/04/2022 | 31/05/2022 | | SV-01-32 | 21/05/2022 | 10/04/2022 | Proceso de firma Dirección | | VR-04-05 | 28/05/2022 | 13/03/2022 | Proceso de firma Dirección | | SR-11-15 | 04/06/2022 | 19/03/2022 | Proceso de firma Dirección | | | | |

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

|  |
| --- |
| **Acción de Contingencia (la proporciona a quien se le asigna)** |
| **Por parte del Departamento de Postventa, la acción inmediata a tomar al descubrir el rezago, fue la creación de un micro evento, al cual fueron convocados todos los propietarios involucrados.**  **Se llevó a cabo un listado y uno a uno se envió un correo invitación el día 11 de junio 11 am. Este espacio está dedicado exclusivamente a la firma de las actas.**  **Este evento se llevará a cabo con el apoyo del Departamento de Procesos y nuestro Ejecutivo de atención de Postventa; Alfonso Cortéz, apoyará ese día con las entregas físicas.** |
| **Análisis de Causa Raíz** |
| **1.-¿Por qué? – Las actas no se entregaron al momento de hacer la entrega física**  **2.-¿Por qué? – Porque no se buscaron y anexaron a la carpeta de entrega**  **3.-¿Por qué? – Por que no se dedicó un tiempo a la planeación de la entrega**  **4.- ¿Por qué? – Por que se fueron acumulando y se volvió más complicado**  **5.-¿Por qué? - Por falta de organización y planeación.** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Acciones a tomar** | | |
| **1.- Realizar la entrega de todas las actas pendientes.**  **2.- Determinar un procedimiento para archivar y mantener a la mano las actas de manera que se adjunten sin falta en la entrega**  **3.- Comenzar a enviar el scan de polígono + acta** | | |
| **Fecha** | **Puesto Responsable** | **Nombre del Responsable** |
| **11 de julio** | **Gerencia de Postventa** | **Daniela Cossio Álvarez** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |