

 <b>Sunass</b> <small>El regulador del agua potable</small>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA PARA EL TRATAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		
	Código: GDI-MAS-FM022	Versión: 003	Fecha de vigencia: 11/12/2023	Página 1 de 3	

## MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA PARA EL TRATAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Diaz Guerra Especialista en Procesos	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización

	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA PARA EL TRATAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: GDI-MAS-FM022	Versión: 003	Fecha de vigencia: 11/12/2023	Página 2 de 3	

### CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
1	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el nombre del formato de “Matriz de planificación y seguimiento de las acciones de mejora para el tratamiento del grado de satisfacción del cliente” a “Matriz de planificación de las acciones de mejora para el tratamiento del grado de satisfacción del cliente”.</li> <li>Se agregó campo de revisor y aprobador en la parte final del formato.</li> </ul>
2	Campos del formato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó el nombre del campo “4. Órgano responsable del Producto/Servicio” por “Unidad de Organización responsable del producto/servicio” porque no todos los responsables del producto/ servicio son órganos.</li> <li>Se eliminó el campo “6. Fecha de registro” porque la fecha en la que se establece la acción de mejora corresponde desde su aprobación.</li> <li>Se eliminaron los campos “7. Seguimiento a la implementación de las acciones de mejora”, “7.1 Fecha de implementación”, “7.2 Estado de ejecución”, “7.3 Comentario” y “7.4 Evidencia” porque formaran parte de un nuevo formato que se empleará sólo para el seguimiento del cumplimiento de las acciones de mejora propuestas.</li> </ul>

(\*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

Fecha de aprobación<sup>1</sup>:

dd/mm/aaaa

N°	1. CLIENTE	2. PRODUCTO / SERVICIO	3. PROCESO VINCULADO AL PRODUCTO / SERVICIO	4. UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL PRODUCTO/ SERVICIO (Siglas)	5. VINCULADO A	6. TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS <i>(llenado por el/la dueño/a de proceso o el/la coordinador/a de calidad)</i>		
						6.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA	6.2. FECHA DE EJECUCIÓN PROGRAMADA (dd/mm/aaaa)	6.3. RESPONSABLE/S DE IMPLEMENTAR LAS ACCIONES (nombre / cargo o rol)
1	<Cliente del SGCI 1>	<Producto/servicio del SGCI 1>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Indicar a que reporte de resultados de medición está asociado>	<Acción de mejora 1>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción 1>	<Nombre y cargo del responsable>
2	<Cliente del SGCI 2>	<Producto/servicio del SGCI 2>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Indicar a que reporte de resultados de medición está asociado>	<Acción de mejora 2>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción 2>	<Nombre y cargo del responsable>
...	...	...	...	...	...	...	...	...
N	<Cliente del SGCI N>	<Producto/servicio del SGCI N>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Indicar a que reporte de resultados de medición está asociado>	<Acción de mejora N>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción N>	<Nombre y cargo del responsable>

Revisado por: <Nombre y cargo>

Aprobado por: <Nombre y cargo>

<Firma>

<Firma>

<sup>1</sup> Cuando se trate de una actualización se modificará el texto a "Fecha de actualización".