

 Sunass <i>El regulador del agua potable</i>	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			
			Página 1 de 4	

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

ROL	NOMBRE	CARGO
Modificado por:	Sandra Lizeth Diaz Guerra	Especialista en Procesos y Sistemas de Gestión
Revisado por:	Kelly Elizabeth Paz Orellana	Jefa (e) de la Unidad de Modernización
Aprobado por:	Kelly Elizabeth 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		Versión inicial: 04/11/2022
	Código: GDI-MAS-FM022			Versión: 004 Fecha de vigencia: 13/02/2025
			Página 2 de 4	

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
1	General	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó la distribución del formato, separando las acciones correspondientes al tratamiento de la retroalimentación de cada cliente. Se agregó el subtítulo “cliente” y un párrafo en el que se colocará el enlace de los reportes de medición de satisfacción de cada cliente para cada grupo de acciones propuestas.
2	Campos del formato	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó el campo “1. Cliente” de la tabla, ya que fue trasladado como subtítulo. Se eliminó el campo “5. Vinculado a”, dado que esta información se encuentra mencionada en el párrafo agregado antes de cada tabla. Se modificó la numeración de los campos la tabla debido a las eliminaciones mencionadas. Se modificó el nombre del campo “4.2 Fecha de ejecución programada” por “4.2 Plazo máximo de ejecución”, con el fin de precisar que la acción debe ejecutarse dentro del plazo establecido. Se agregó el campo “4.4 Medio de verificación”, para que los responsables indiquen el medio que evidenciará el cumplimiento de la acción. En el campo “4. Tratamiento de los resultados”, se modificó la denominación del rol “el/la coordinador/a de calidad” por “el/la coordinador/a del SIG”, en concordancia con la denominación vigente.

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

	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			
			Página 3 de 4	

Fecha de aprobación ¹ :	
------------------------------------	--

EMPRESA PRESTADORA

Las acciones para el tratamiento de los resultados de la <Indicar a que reporte de resultados de medición está asociado> son las siguientes:

N.º	1. PRODUCTO / SERVICIO	2. PROCESO VINCULADO AL PRODUCTO / SERVICIO	3. UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL PRODUCTO/ SERVICIO (Siglas)	4. TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS <i>(llenado por el/la dueño/a de proceso o el/la coordinador/a del SIG de la respectiva unidad de organización)</i>			
				4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA	4.2. PLAZO MÁXIMO (dd/mm/aaaa)	4.3. RESPONSABLE/S DE IMPLEMENTAR LAS ACCIONES (nombre / cargo o rol)	4.4 MEDIO DE VERIFICACIÓN
1.	<Producto/servicio del SGCI 1>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Acción de mejora 1>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción 1>	<Nombre y cargo del responsable>	<Colocar el medio que permitirá evidenciar el cumplimiento, tales como: Actas, correos, entre otros>
2.							
3.							
4.	<Producto/servicio del SGCI N>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Acción de mejora N>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción N>	<Nombre y cargo del responsable>	<Colocar el medio que permitirá evidenciar el cumplimiento, tales como: Actas, correos, entre otros>

¹ Cuando se trate de una actualización se modificará el texto a "Fecha de actualización".

	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			
		Página 4 de 4		

USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Las acciones para el tratamiento de los resultados de la <Indicar a que reporte de resultados de medición está asociado> son las siguientes:

N.º	1. PRODUCTO / SERVICIO	2. PROCESO VINCULADO AL PRODUCTO / SERVICIO	3. UNIDAD DE ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DEL PRODUCTO/ SERVICIO (Siglas)	4. TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS (llenado por el/la dueño/a de proceso o el/la coordinador/a del SIG de la respectiva unidad de organización)			
				4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA	4.2. PLAZO MÁXIMO (dd/mm/aaaa)	4.3. RESPONSABLE/S DE IMPLEMENTAR LAS ACCIONES (nombre / cargo o rol)	4.4 MEDIO DE VERIFICACIÓN
1.	<Producto/servicio del SGCI 1>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Acción de mejora 1>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción 1>	<Nombre y cargo del responsable>	<Colocar el medio que permitirá evidenciar el cumplimiento, tales como: Actas, correos, entre otros>
2.							
3.	<Producto/servicio del SGCI N>	<Denominación del proceso según ficha de caracterización>	<Siglas de la unidad de organización a cargo del producto/servicio>	<Acción de mejora N>	<Fecha máxima para la ejecución de la acción N>	<Nombre y cargo del responsable>	<Colocar el medio que permitirá evidenciar el cumplimiento, tales como: Actas, correos, entre otros>

Revisado por: <Cargo>

<Nombres y Apellidos>
<Cargo>

<Firma>

Aprobado por: <Cargo>

<Nombres y Apellidos>
<Cargo>

<Firma>