

Área en que se detecta:	Planificación y Desarrollo	<b>ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD</b>
Fecha de detección:	Del 23 de julio al 02 de agosto 2019	1. Auditoria Interna/Externa <input type="checkbox"/>
Nombre de quien detecta:	N/A	2. Queja de Cliente / Parte Interesada <input type="checkbox"/>
Clasificación del hallazgo (No conformidad real o potencial / Oportunidad de Mejora)	Real <input type="checkbox"/> Potencial <input type="checkbox"/> Mejora <input checked="" type="checkbox"/>	3. Servicio no Conforme <input type="checkbox"/>
		4. Detección Interna (proceso operativo) <input type="checkbox"/>
		5. Encuesta <input checked="" type="checkbox"/>

**DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO**

Dado los resultados arrojados en la encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en la administración pública general, se detectó que la dimensión con menor porcentaje de satisfacción, es elementos tangibles, la misma obtuvo una valoración porcentual de 95. A pesar de que no es una baja puntuación, se tomarán acciones de mejora con miras al aumento del nivel de satisfacción.

**ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD (No Aplica para Oportunidad de Mejora)**

--

**PLAN ACCIÓN**

Acción	Responsable	Fecha de cumplimiento	Fecha de revisión	Estatus
Aumento capacidad del ancho de banda de internet.	Departamento TIC	01/02/2020	15/02/2020	
Remodelación de los salones protocolares.	Departamento administrativo	09/03/2020	01/04/2020	

01 de Abril 2020	Margarita Lara
Fecha de Cierre de la No Conformidad	Firma Analista de Gestión de Calidad