|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lecciones Aprendidas de Problemas |  | **MAAGTICSI** |
| Definir, recolectar y documentar las Lecciones aprendidas observadas durante la ejecución de un proceso, el abordaje de un proyecto o la operación de un servicio. Identificar éstas lecciones aprendidas como posibles eventos que se volverán a presentar en el futuro y tratar de evitarlos o explotar su presencia según sea el caso | **Proyecto:** **ID:** |
|  |

 |

**CONTENIDO**

1 Objetivo del Documento 2

2 Abreviaturas y definiciones 2

3 Referencias 2

4 Acciones que llevaron al éxito: 3

5 Acciones que llevaron al FRacaso: 3

6 Oportunidades de Mejora: 3

7 Bitácora de Control de Cambios 4

# Objetivo del Documento

*[El propósito que persigue el presente documento es el poder documentar el aprendizaje que puede ser capitalizado resultado de la conclusión del proyecto. Factores positivos y factores negativos que permitirán aprovechar la experiencia.]*

# Abreviaturas y definiciones

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviación o acrónimo** | **Descripción** |
| *[Siglas, abreviaciones o acrónimos]* | *[Escribir una breve descripción y/o significado]* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Referencias

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del documento** | **Descripción y ubicación del documento** |
| *[Nombre del o los documentos que a los que se hace referencia a los largo del llenado de este formato]* | *[Escribir una breve descripción del documento así como su ubicación física o lógica]* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Acciones que llevaron al éxito:

**¿Qué funcionó bien? ¿Qué volvería a hacer?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Fecha** | **Fase/Etapa** | **Descripción-Impacto** | **Acción Tomada** | **Participantes** |
| *[Clave]* | *[Fecha en la que sucedió]* | *[Fase y/o etapa en la que sucedió]* | *[Descripción del evento e incluir el impacto que tuvo]* | *[Describir acciones realizadas que llevaron al éxito]* | *[Nombres completos y puestos de los participantes]* |

# Acciones que llevaron al FRacaso:

**¿Qué funcionó mal? ¿Qué no volvería a hacer?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Fecha** | **Fase/Etapa** | **Descripción-Impacto** | **Recomendación** | **Participantes** |
| *[Clave]* | *[Fecha en la que sucedió]* | *[Fase y/o etapa en la que sucedió]* | *[Descripción del evento e incluir el impacto que tuvo]* | *[Describir acciones realizadas que llevaron al fracaso]* | *[Nombres completos y puestos de los participantes]* |

# Oportunidades de Mejora:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Descripción-Impacto** | **Recomendación** | **Participantes** |
| *[Fecha de identificación de la oportunidad de mejora]* | *[Descripción e impacto de las acciones de mejora]* | *[Describir la recomendación para llevar a cabo la mejora de manera que sea exitosa ]* | *[Nombres completos y puestos de los participantes]* |

# Bitácora de Control de Cambios

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Descripción del Cambio** | **Fecha de evaluación** | **Aprobador** | **Aceptado/Rechazado** | **Fecha de aplicación** |
| 00 | Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad | MAY 18 | M. en I. María Isabel Garrido Galindo | Aceptado | MAY 18 |
|  | Actualización de Imagen Institucional | DIC 20 | M. en I. María Isabel Garrido Galindo | Aceptado | DIC 20 |