

Lista de cotejo. Estudio de caso 1

Rubro	Criterio	Completo	Incompleto	Puntos	Observaciones
Calidad de la información (0.5 %)	Los argumentos que expresa son oportunos y acordes a la temática				
Coherencia y congruencia (9 %)	Identifica los clientes				
	Identifica los requisitos del cliente				
	Identifica los productos o servicios				
	Identifica los principales procesos				
	Identifica las posibles no conformidades ocurridas				
	Propone acciones remediales tomadas por la organización				
	Analiza las causas y realiza propuestas de acciones correctivas y preventivas				
	Propone responsabilidades para las acciones recomendadas				
Redacción y estilo (0.5%)	Elabora un protocolo de servicio				
	Utilización correcta de las normas de redacción y ortografía				