

Folio	Dependencia	Tipo de acción		Origen	Acciones de contención	Fecha de cierre	Atendido (SI / NO)	Acciones para eliminar la causa raíz	Fecha de cierre	Atendido (SI / NO)	Verificación de no reincidencia	Fecha de cierre	Atendido (SI / NO)
		Correctiva	Preventiva										
92	Recursos Materiales-Mantenimiento	X		Encuestas de servicios de apoyo	Realizar evaluación del servicio prestado	9-Dic-2017	Si	Se fijó el indicador de desempeño el cual indica que debemos obtener al menos 8 de calificación promedio, así como las bitácoras de evaluación del servicio	9-dic-2017	si	Auditorías internas y resultados de encuestas	23-Abr-2018	Si
93	Recursos Materiales-Compras		X	Encuestas de servicios de apoyo	Atención a solicitudes de compra en un periodo menor a 30 días	Oct- Dic 2017	No	Proyecto de reestructuración organizacional de la Dirección de Adquisiciones	Sep.-Oct 2017	No	Se abrió acción correctiva por incumplimiento, ya que no entregaron las evidencias en el tiempo estipulado con número de folio 138	Mayo 2018	No
					Contestar oficios en menos de 05 días hábiles	Oct- Dic 2017	No	Programas de capacitación al personal de la Dirección de Adquisiciones y de los encargados administrativos de la dependencia	Nov-Dic. 2017	No			
					Ejecutar reuniones de trabajo semanales a fin de darle seguimiento al programa anual de compras	Oct- Dic 2017	No	Programa anual de Compras calendarizados en periodos y la actualización de Políticas y lineamientos de compras para 2018	Ene 2018	No			
94	Ingresos		X	Encuesta de percepción ciudadana	Reubicar buzón de quejas y sugerencias.	24- Nov- 2017	Si	Establecer metodología de emisión y seguimiento a las quejas y sugerencias del buzón, mantenimiento las evidencias y registro de resultados de las mismas.	15- Dic- 2017	Si	Monitoreo y verificación de los oficios de petición emitidos para servicios de limpieza, mantenimiento en el inmueble.	12 - marzo- 2018	si
					Emitir folios de mantenimiento a bienes inmuebles con fines de mantenimiento para pintar instalaciones y remodelación de baños	8 y 16 de Nov- 2017	si	Emitir oficios a la Dir. Gral. De Servicios Generales para que se realice una planeación adecuada que preste el servicio de limpia y mantenimiento de las instalaciones	26- Ene - 2017	si	Monitoreo y verificación del seguimiento a las quejas y sugerencias para que sean atendidas	12 - marzo- 2018	si
95	ICL		x	Encuesta de percepción ciudadana	Revisión del espacio de impartición de talleres, inmobiliario e higiene	4- Dic- 2017	si	Realizar un programa de mejora de la imagen, mobiliario e higiene	4- Dic- 2017	si	Encuestas de percepción ciudadana	22-May- 2018	Si

	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN								Código: FO-SGC-02		
	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS								Rev. 1		
									Hoja: 2 de 10		

96	DIF		x	Encuesta de percepción ciudadana	Efectuar recorrido por Centro de Trabajo para revisar el estado de los buzones	18- dic-2017	si	Elaborar programa anual 2018 de revisión de buzones	18- dic-2017	Si	Encuestas de percepción ciudadana	22-May-2018	Si
					Elaborar el formato de quejas, sugerencias y felicitaciones	15- dic-2017	Si	Elaborar formato de seguimiento y cierre de quejas, sugerencias y felicitaciones	18- dic-2017	Si			
					Colocar carteles con la importancia del uso del buzón	13- dic-2017	si	Efectuar reunión informativa con los enlaces respecto al uso y seguimiento de buzones	18- dic-2017	si			
97	FIDOC		X	Encuesta de percepción ciudadana	Puntualizar a los ciudadanos el sentido de cada pregunta y verificar si ha quedado claro	30- nov-2017	si	Explicar de manera puntual las preguntas se refieren a FIDOC	29- nov-2017	SI	Reunión trimestral con el personal, para capacitar la manera de aplicar las encuestas.	12-marzo-2018	si
98	Economía		X	Encuesta de percepción ciudadana	Dar respuestas a las quejas presentadas por la ciudadanía en un plazo de 5 días hábiles a partir de la queja o solicitud	30- nov-2017	Si	Dar respuestas a las quejas presentadas por la ciudadanía en un plazo de 5 días hábiles a partir de la queja o solicitud	29- nov-2017	Si	Encuestas de percepción ciudadana	26-abril-2018	Si
99	Economía		X	Encuesta de percepción ciudadana	Lugar exclusivo para atender las visitas de los ciudadanos, limpio y adecuado para atenderlos	30- nov-2017	si	Lugar exclusivo para atender las visitas de los ciudadanos, limpio y adecuado para atenderlos	29- nov-2017	si	Encuestas de percepción ciudadana	22-May-2018	Si
100	SSP-Protección civil		X	Encuesta de percepción ciudadana	Definir responsable de seguimiento de los tiempos de atención	6-oct-2017	Si	Llevar un registro por medio electrónicos, documentando las fechas de recepción, seguimiento y solución a las solicitudes recibidas y atendidas del ciudadano	10-oct-2017	Si	Aplicación de evaluación de percepción ciudadana	25-May-2018	Si
101	UT	X		Auditoría Interna	Se revisará y actualizará el procedimiento	19-dic-2017	si	Actualizar la información y validarla	19-Dic-2017	si	Auditorías internas	4-junio-2018	Si
102	Economía		X	Auditoría Interna	Poner a disposición de los beneficiarios del programa Impulso MiPymes el formato: FO-SGC-DGE-04 Quejas y sugerencias	29- Nov-2017	SI	Poner a disposición de los beneficiarios del programa Impulso MiPymes el formato: FO-SGC-DGE-04 Quejas y sugerencias y dar	29- nov-2017	SI	Recopilación por escrito de posibles quejas y sugerencias de parte de los beneficiarios del	29- nov-2017	Si

								solución a cualquier posible inconformidad.			programa Impulso a MiPymes.		
103	Recursos Materiales- Compras		X	Auditoría Interna	Reforzar el conocimiento de la metodología que evalúa el procedimiento de compras con los dueños del procedimiento a través de reuniones	11-dic-2017	Si	Presentar la evidencia de su existencia	11-dic-2017	Si	Presentar la evidencia de su existencia	11-dic- 2017	Si
					Dar a conocer el reporte trimestral de indicadores para conocimiento general	11-dic-2017	Si						
104	Ingresos		X	Auditoría Interna	Revisión inmediata de los procedimientos y dar inicio con las acciones correctivas y preventivas	24-Nov- 2017	Si	Integrar el código de los procedimientos en los documentos de trámite	8-Dic-2017	Si	Revisión continua registros y su codificación a fin de solicitar los cambios ante el SGC para que estos sean efectuados	26-Ene- 2018	Si
105	SSP-Transito		X	Auditoría Interna	Generar evidencia fotográfica de la difusión en (pantalla de computadoras e impresos) y listado de enterado del personal de la política de calidad	13-Dic-2017	Si	Implementar 2 sesiones de trabajo con todo el personal para retroalimentación de entendimiento de política de calidad, tomando evidencia documental comprobatoria	18 y 19-Dic- 2017	Si	Poner como protector de pantalla la Política de Calidad y los objetivos, para mantenerla siempre presente.	29-Ene- 2018	Si
					Implementación de 2 secciones de trabajo con el personal para la retroalimentación de que se entendió la política de calidad	18 y 19-Dic- 2017	si						
106	Obra pública		X	Encuesta de percepción ciudadana	Se realiza el enfoque de atención por bloques, identificando las zonas de mayor cantidad de reportes para concentrar los esfuerzos	Dic-2017	Si	Proyectos de Rehabilitación de la red de alumbrado público 1ªEtapa: Bulevares y vialidades que conforman polígonos de seguridad	Ags-2017	Si	Monitoreo de reportes en SAC	22-May- 2018	si

					Se modifican procesos la interior de la subdirección de Alumbrado público para la actualización de registros y actualizar el estatus del sistema de atención ciudadana, SAC y tener información actualizada	Dic-2017	Si						
					Se reorganizan las cuadrillas de operación	Feb-2018	Si						
					Se realiza el análisis de niveles de productividad actuales para establecer estándares y políticas de operación.	Dic-2017	Si	2º Etapa: Rehabilitación del sistema de alumbrado público del Municipio de León, Gto.	Dic-2017	Si			
					Se refuerza atención a bulevares con contratos de particulares, con la indicación de enfocarse en el cierre de colonias y zonas	Dic-2017	Si						
					Plan de difusión de acciones y resultados a la ciudadanía	Dic-2017	Si	Convenio con Banco Mundial y FIDE- Proyecto de eficiencia y sustentabilidad energética en municipios	Ene-2018	Si	Monitoreo de la productividad de cuadrillas	22-May-2018	si
107	Recursos Materiales-Compras	X		Auditoría Interna	Reforzar la comunicación interna mandando correos de la política de calidad y manteniendo	Ene-2018	Si						
					Mantendremos evidencia de acciones, se tomarán fotos donde se encuentra la política de calidad y se mantendrán registros electrónicos de	Ene.2018	Si	Difusión de la política de calidad	Ene-2018	Si	Mantener evidencia de acciones, toma de fotos de la política de calidad y mantener registros electrónicos de correos enviados al personal	8-Ene-2018	Si

	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN							Código: FO-SGC-02	
	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							Rev. 1	
								Hoja: 6 de 10	

113	Turismo	x		Auditoría Interna	Codificación de documentos	abr-2018	Si	Actualización de procedimiento y codificación de formatos	abr-2018	Si	Auditorías internas	4-junio-2018	Si
					Actualización de documentos	abr-2018	Si						
114	Recursos Materiales-Mantenimiento	x		Auditoría Interna	Insertar el código de control en los registros	1-dic-2017	No	Modificar los registros y mandar autorizar	1-dic-2017	No	Auditorías internas y resultado de encuestas	15-mayo-2018	Si
115		x		Auditoría Interna	Difundir la política de calidad por correo	21-dic-2017	Si	Enviar correo de difusión de la política de calidad	21-dic-2017	Si	Auditorías internas y resultado de encuestas	4-junio-2018	Si
116	Recursos Materiales-Mantenimiento	x		Auditoría Interna	Presentar documentación ya que si se le da seguimiento a dicho servicio	21-dic-2017	Si	Integrar la documentación faltante	21-dic-2017	Si	Auditorías internas y resultado de encuestas	4-junio-2018	Si
117	Recursos Materiales-Mantenimiento	x		Auditoría Interna	Agregar la documentación	21-dic-2017	No	Integrar la documentación faltante	21-dic-2017	No	Auditorías internas y resultado de encuestas	15-mayo-2018	Si
118	IMMU	x		Auditoría Interna	Implementación de encuestas de inicio	Ene-2018	Si	Implementación de encuesta de inicio y termino	Ene-2018	Si	Revisión trimestral de las encuestas	16-marzo-2018	Si
					Implementación de encuestas de salida	Ene-2018	Si						
119	Defensoría	x		Auditoría Interna	Reducir el tiempo para interponer la demanda ante los juzgados administrativos	15-dic-2017	si	Verificar los tiempos establecidos para la presentación de la demanda	15-dic-2017	si	Corroborar constantemente que se reduzcan los tiempos para interponer la demanda ante los juzgados administrativos	06-Febrero-2018	si
120	D. Social		X	Encuesta de percepción ciudadana	Reunión para revisar acciones y quejas	9-nov-2017	si	DNC de los agentes de desarrollo	31-mar-2018	Si	Verificación de información, evidencia y actividades	23-mar-2018	si
								Implementar seguimiento de quejas	28-feb-2018	si			
121	Juzgados	x		Auditoría Interna	Comunicado al personal adscrito a los juzgados municipales de la política de calidad	Dic-2017	si	Solicitar toda la información necesaria para el desahogo de auditorias	Ene-2018	si	Se verifico las evidencias que confirman acciones de contención	06-feb-2018	si
122	SAPAL		X	Encuesta de percepción ciudadana	Revisar los resultados de las encuestas interna aplicadas por externos	Sep-Oct	si	Verificar los resultados de la próxima aplicación de encuesta de percepción y	Ene-2018	si	En las encuestas internas aplicada por externos, la calificación del	6-Feb-2018	si

								de las aplicadas internamente			tiempo de respuesta de los servicios de sep- oct es de 9.54 Y de nov-dic es 9.66		
123	IMUVI		X	Encuesta de percepción ciudadana	Administrar minutas de criterios y carpetas de colonias que mitiguen la información alterada o incompleta brindada por el ciudadano	26-ene-2018	Si	Control de riesgo descrito por medio del sistema de titulación, cuya determinación de suficiencia está dado por medio de un control documentado, formalizado (autorizado), aplicable y efectivo	26-ene-2018	Si	Revisión de acciones de contención y de acciones para eliminar causa raíz	12-mar-2018	si
					Administrar una base de Excel, base de sistema para reducir el error en los avalúos	26-ene-2018	Si	El control de riesgo se describe por medio de una base de Excel, cuya determinación de suficiencia está dada por medio de un control documentado, formalizado (autorizado), aplicable y efectivo	26-ene-2018	Si		12-mar-2018	si
					Administrar un sistema de titulación para controlar la ejecución de actividades extraordinarias	26-ene-2018	Si	El control de riesgo se describe por medio de minutas de criterios y carpetas de colonias cuya determinación de suficiencia está dada por medio de un control documentado, formalizado (autorizado), aplicable y efectivo	26-ene-2018	Si		12-mar-2018	si
124	Gestión Ambiental		X	Encuesta de percepción ciudadana	Recolección de datos en la Dirección de Inspección y vigilancia ambiental, así como en la Dirección de parques y jardines para evaluar los controles internos e identificar la causa y efecto de los	31-ene-2018	si	Elaborar formato de encuestas de conceptos básicos que recaben evaluación objetiva de la <u>percepción del ciudadano</u>	7-feb-2018	Si	Encuestas de percepción o auditoria interna	22-may-18	Si
								Aplicación de encuestas de forma muestra	9-feb-2018	Si			
								Elaborar un diagnóstico en los registros (base de datos) de control de	13-feb-2018	Si			

					resultados que arrojan las encuestas			atención de quejas y servicios que otorga la Dir. De Inspección y Vigilancia Ambiental, en base a los tiempos establecidos en la normatividad.					
								Definir un protocolo de atención de servicio	15-feb-2018	Si			
								Implementar el protocolo de forma institucional en todas las áreas que conforman la Dir. De Gestión Ambiental	20-feb-2018	Si			
								Monitorear aleatoriamente el cumplimiento del protocolo	27-feb-2018	si			
125	SSP-C4	X		Encuesta de percepción ciudadana	Reforzar la búsqueda de candidatos para formar parte de las plantillas de las diferentes áreas de la Dirección General del C-4	30-Ene-2018	si	Realizar el acercamiento con el área de vinculación Empresarial de Universidad de León para que publiquen en la bolsa de trabajo las vacantes de la Dirección General de C-4	30-Ene-2018	SI	Evaluación de percepción ciudadana	25-May-2018	Si
126	SSP-C4		X	Encuesta de percepción ciudadana	Dar a conocer al personal los rubros en los cuales el área está siendo observada por la ciudadanía en las encuestas de percepción ciudadana	5-Dic-2017	si	Participar en el onceavo y doceavo evento mensual 2017 en ciudad infantil, realizando talleres lúdicos preventivos para que la ciudadanía conozca, use y cuide el número de emergencias 9-1-1 y de esta forma mejorar la percepción ciudadana	26-Nov-2017 9-Dic-2017	Si	Evaluación de percepción ciudadana	25-May-2018	Si
								Continuar apoyando en los eventos mensuales 2018 de ciudad infantil, e incrementar las visitas guiadas a las instalaciones de la Dirección General de C-4, para que los ciudadanos conozcan el uso de la línea de emergencias 9-1-1	5-Dic-2017	Si			

	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN							Código: FO-SGC-02
	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							Rev. 1
								Hoja: 9 de 10

127	Secretaría Particular		X	Encuesta de percepción ciudadana	Revisión de los reportes ciudadanos que se realizan en el SAC	Ene-2018	si	En la próxima encuesta se hará más énfasis a los ciudadanos en las preguntas, a fin de que les quede claro que la calificación es para esta dirección	Próximas encuestas	si	Verificación de evidencia, acciones y resultados de las próximas encuestas	22-May-2018	Si
					Correos electrónicos para las dependencias informándoles sobre el estatus de sus reportes, a fin de que brinden respuesta en tiempo y forma	bimestralmente	Si						
128	COMUDE		X	Encuesta de percepción ciudadana	Difusión de resultados de las áreas.	15-Nov-2017	Si	Actualización de los procesos y procedimientos	Marzo 2018		Revisión de evidencias que se determinen en las acciones de contención y para eliminar la causa raíz	7-may-2018	Si
								Capacitación del personal del personal con que se cuenta	Abril 2018				
								Generar campañas de difusión estratégicas	Abril 2018				
129	Tesorería-Pagos	X		Encuestas de servicios de apoyo	Realizar la revisión del procedimiento de cada dirección de área para determinar si se realizan cambios en el procedimiento de pagos	May-2018	Si	Revisar y actualizar el procedimiento de pagos	May-2018	Si	Revisión de evidencias que se determinen en las acciones de contención y para eliminar la causa raíz	31-mayo-2018	Si
130	D. Urbano		X	Encuesta de percepción ciudadana	Creación de call center	5-feb-2018	Si	Implementar una notificación electrónica, que avise al ciudadano cuando su trámite ya está listo y puede pasar a recogerla	2-mar-2018	Si	Seguimiento a quejas ciudadanas	12-Marzo-2018	si
					Control y seguimiento a control de quejas y sugerencias	Permanente, a partir del 5 de febrero de 2018	si	Implementar respuesta exprés, para indicarle al ciudadano que no es posible realizar un análisis técnico de su petición si no cumple con el total de los requisitos.	9-mar-2018	Si			
131	Salud		x	Encuesta de	Realizar formatos para distribuir a los	27-nov-2017	si	Proporcionar turnos mediante unifila a los ciudadanos que soliciten el	Ene-2018	si	Revisión del cumplimiento de las acciones de	17-ene-2018	si

				percepción ciudadana	ciudadanos los turnos de atención			servicio y se les indica el tiempo aproximado de atención			contención y para eliminar la causa raíz		
--	--	--	--	-------------------------	--------------------------------------	--	--	---	--	--	--	--	--