

**PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN****FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**Código:
FO-SGC-02

Rev. 3

Hoja: 1 de 20

Folio	Origen	No conformidad	Req.	Tipo de acción Correctiva/preventiva	Acción de contención	Fecha compromiso	Acción para eliminar la causa raíz	Fecha compromiso	Responsable	Atendido (SI / NO)	Acción de Verificación de no reincidencia	Resultado	Fecha de cierre
132	Estructuras	Encuestas de satisfacción	9.1.2	preventiva	Determinar riesgos del procedimiento	30 de abril del 2018	Hacer del conocimiento a las dependencias solicitantes por medio de los enlaces del procedimiento de liberación de folios	9 de mayo del 2018	Mariana Murguía Córdova	si	Se realizó verificación de la información y su evidencia	El área de estructuras concluyó satisfactoriamente el cumplimiento de sus actividades	8-may-2018
133	Selección de personal	Encuestas de satisfacción	9.1.2	preventiva	Determinar riesgos del procedimiento	6 de abril del 2018	Hacer de conocimiento a las dependencias solicitantes el alcance del proceso para agilizar su trámite	26 de abril del 2018	Lic. Claudia Berenice Castro Campos	Si	Se realizó verificación de la información y su evidencia	El área de selección de personal concluyó satisfactoriamente el cumplimiento de sus actividades	8- mayo- 2018
							Hacer de conocimiento los errores en la requisición a las áreas involucradas (Solicitante y estructuras)	Indefinida		Si			
134	Recursos Materiales-Mantenimiento	Encuestas de satisfacción	9.1.2	preventiva	Aumentar la comunicación efectiva con las dependencias utilizando las herramientas tecnológicas	19 de abril del 2018	Implementación de formulario de solicitud y atención a folio junto con un seguimiento semáforo en tiempo real.	19 de abril del 2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	Si	Verificación de cumplimiento	Se validan las acciones realizadas para cerrar la acción preventiva	7-mayo-2018
							Aplicando el formulario, notificación continua automatizada con la dependencia	19 de abril del 2018		Si			
135	Desarrollo Urbano	Encuestas de satisfacción	9.1.2	preventiva	Realizar campañas de como portar correctamente el uniforme al personal operativo por medio de propaganda	19 de abril del 2018	Realizar campañas de como portar correctamente el uniforme al personal operativo por medio de propaganda	19 de abril del 2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	Si	Revisión de la información, evidencia y su cumplimiento	Se cierra acción preventiva al validar cumplimiento.	8-mayo-2018
					Establecer un procedimiento de presentación en las dependencias	19 de abril del 2018	Establecer un procedimiento de presentación en las dependencias	19 de abril del 2018		Si			
136	Recursos Materiales-Mantenimiento	Encuestas de satisfacción	9.1.2	preventiva	Aumentar la comunicación efectiva con las dependencias utilizando las herramientas tecnológicas	19 de abril del 2018	Implementación de formulario de solicitudes y atención a folio junto con un seguimiento semáforo en tiempo real.	19 de abril del 2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	Si	Revisión de evidencia para cumplimiento	Se realiza cierre de acción preventiva al verificar el cumplimiento de actividades y evidencia	8-mayo-2018
							Aplicado el formulario, notificación continua automatizada con la dependencia	19 de abril del 2018		Si			
137	Recursos Materiales-Mantenimiento	Encuestas de satisfacción	9.1.2	Correctiva	Implementación de formularios de folios de servicios	19 de abril del 2018	Implementación de formulario de solicitud y atención a folio	19 de abril del 2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	si	Revisión de cumplimiento de actividades	Se da conformidad de cierre de acción correctiva a través de	8-mayo-2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:

FO-SGC-02

Rev. 3

Hoja: 2 de 20

			7.2 en el rubro "Reducción de tiempos de espera y trámite"					junto con un seguimiento semáforo en tiempo real					la verificación de las actividades	
								Aplicando el formulario, notificación continua automatizada con la dependencia	19 de abril del 2018		si			
138	Parque Metropolitano	Especificaciones de calidad no cumplidas	No se entregó en tiempo la RAP derivada de Encuestas de percepción ciudadana de Sep. 2017. Solución oportuna de quejas de los usuarios 7.7	10.2.1	Correctiva	Diseñará un formato FO-SGC-PML-07 "Quejas y sugerencias"	Abril 2018	Diseñará un formato FO-SGC-PML-07 "Quejas y sugerencias"	Abril 2018	Geovanna Rangel López	Si	Se verifican las actividades descritas	El ciudadano cuenta con los medios para realizar un reporte, quejas, sugerencias y/o felicitaciones, que se mantendrá por parte del parque Metropolitano para una mejor comunicación con el ciudadano	30-abril-2018
						Crear un buzón de sugerencias en la página web del parque	Marzo 2018	Crear un buzón de sugerencias en la página web del parque	Marzo 2018		Si			
						Instalación de buzón de sugerencias en la taquilla principal	Marzo 2018	Instalación de buzón de sugerencias en la taquilla principal	Marzo 2018		Si			
						Crear puesto: Jefe de atención al usuario	Abril 2018	Crear puesto: Jefe de atención al usuario	Abril 2018		Si			
139	Metropolitano	Encuestas de satisfacción	En el rubro de "reducción de tiempos de espera y trámite" se obtuvo una calificación de 8.5	9.1.2	Preventiva	Pedir a la dependencia que entreguen la documentación completa con testigos y todo lo necesario para el proceso	Junio	Comunicación eficaz con las dependencias a través de un oficio con los requerimientos para los vistos buenos y los estimados tiempos de espera	Junio 2018	Francisco Baeza Flores	Si	Revisión de evidencia de cumplimiento. Revisión de seguimiento	Se cierra en conformidad acción preventiva con previa verificación de la disminución de tiempos de trámite	17-julio-2018
						Rechazar solicitudes que vengan incompletas	Junio				Si			
						Implementar tiempo de entrega de oficios, de 3 a 5 días hábiles y realizar aviso a la dependencia esperando documento	Junio	Dar un aviso a la dependencia cuando su documento esté listo	Junio 2018		Si			
140	Recursos Materiales- Mantenimiento	Especificaciones de calidad no cumplidas	En el 2017 no se evidenciaron a tiempo las RAC con folio 92, 114 y 117	10.2.1	Correctiva	Actualizar procedimiento de autorización de servicios de mantenimiento a bienes inmuebles a varias dependencias municipales	1-junio-2018	Actualizar procedimiento de autorización de servicios de mantenimiento, con sus anexos actuales	1-junio-2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	Si	Verificación de documentos Verificación de actividades	Se comprobó la documentación, codificación de registros y políticas de mantenimiento preventivo. Se verificaron las acciones realizadas, dando cumplimiento a las mismas	15-junio-2018
								Dentro del procedimiento colocar los códigos de los registros para mejor ubicación de la dirección.	1-junio-2018		Si			
								Mencionar en políticas de operación los mantenimientos preventivos	1-junio-2018		Si			
141	Recursos Materiales- Compras	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de percepción ciudadana se obtuvo una calificación de: Imagen 8.8,	9.1.2	Preventiva	Gestionar con el personal de mantenimiento que la limpieza de las áreas de uso común se realicen	15-junio-2018	Generar un programa de limpieza, que contemple instalaciones, sillas y sillones de todo el inmueble. Se entregará al personal	29-junio-2018	Mónica Graciela Villagordoa Viveros	Si	Revisión aleatoria de quejas y del cumplimiento de actividades	Se cierra acción preventiva al verificar el cumplimiento del 100% las acciones estipuladas, la eficacia de la misma con la quejas seleccionada,	14 de septiembre del 2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 3 de 20

			Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.6.			de manera efectiva		de limpieza y se verificará que se mantenga constante				así como con el cumplimiento del programa de limpieza en conformidad		
						Se realizará una reunión con el personal de ventanilla quien es encargado de la aplicación de las encuestas, a fin de reforzar la metodología de aplicación de la misma y se realice de manera correcta y efectiva	15-junio-2018	Dir. de impuestos inmobiliarios y el área administrativa analizarán la encuesta, ya que en su planteamiento no queda del todo claro para el ciudadano, con el fin de proponer una pregunta más objetiva que arroje resultados más precisos.	22-junio-2018		Si			
142	SIAP	Encuestas de satisfacción	La calificación de la encuesta de percepción ciudadana en el apartado de solución oportuna de quejas de los usuarios fue de 8.9	9.1.2	Preventiva	En la aplicación de encuestas cerciorarse que se le de la correcta interpretación a cada pregunta, es decir, preguntarle al ciudadano si le son claras las preguntas y especificar que las cuestiones son únicamente referidas al servicio recibido	15-junio-2018	Se realiza una propuesta a DI, para replantear la pregunta 9 de la encuesta de percepción ciudadana "V4 Servicios públicos"	20-junio-2018	Marcelo Alberto Rodríguez Mena, Melissa Estefanía Castro Orozco y Mario de Jesús Calderón Rentería	Si	Revisión de evidencias del cumplimiento de acciones así como de su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad al revisar que se cumplió con las acciones, teniendo como resultado la eficacia de la acción al comprobar que se ha dado solución oportuna de quejas del servicio prestado.	24 de agosto del 2018
						Recordar al personal del SIAP-León que debe atender de manera oportuna y dar solución a quejas que exprese el ciudadano	15-junio-2018	Concientizar al personal de SIAP-León que todas las quejas o sugerencias recibidas se procurará darles solución a las quejas de manera oportuna	20-junio-2018		Si			
143	Secretaría Particular	Auditoria interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	9.1.3	Correctiva	Elaborar un formato que plasme mensualmente el resultado de los indicadores	15-julio-2018	Elaborar el reporte en físico de manera mensual del resultado de los indicadores rubricados, por el dueño del proceso y la dir. De atención ciudadana	15-julio-2018	Martha Aurora Rey Rodríguez	Si	Verificación/ Revisión de las evidencias	Se muestra seguimiento de sus indicadores, así como el conocimiento de los mismos	23-julio-2018
144	Turismo	Encuestas de satisfacción	Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.6 obtenida en las encuestas de percepción ciudadana realizadas en el periodo ene-mar 2018	9.1.2	Preventiva	Reunión con dueños de los procedimientos	8-junio-2018	Quiénes ejecutan los proceso claves revisarán la correcta aplicación de las encuestas	29-junio-2018	Liliana Chiquito Ibarra	Si	Revisión de acciones propuestas	Se visualizan acciones que ayudarán a la corrección de los resultados de encuesta de percepción, una vez ya concluidos se verifica el cierre de la misma	29-junio-2018
					Análisis de la aplicación de las encuestas	8-junio-2018	Si							
					Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas	8-junio-2018	Si							
						Cumplir con los tiempos establecidos en cada procedimiento para la atención de quejas y	29-junio-2018	Se verificará cada una de las encuestas, revisando los rubros correspondientes e identificando que las encuestas	29-junio-2018		Si			



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 4 de 20

						respuestas a ciudadanos		correspondan con el procedimiento clave						
						Identificar las áreas de oportunidad detectadas en las encuestas en el momento de su aplicación	29-junio-2018				Si			
145	Desarrollo Social	Encuestas de satisfacción	Derivado de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana, se obtuvo una calificación de 8.2 en el rubro solución oportuna de quejas de los usuarios	9.1.2	Preventiva	Realizar un análisis FODA, con la dirección en el proceso de atención a los ciudadanos para determinar las quejas más comunes que se presentan	27-junio-2018	Elaborar un catálogo de servicios de la dirección	11-julio-2018		Si	Se revisan acciones planeadas	Cumplimiento de las acciones, a través de las evidencias mostradas	23-julio-2018
								Definir el ciclo de atención al ciudadano de la Dirección	11-julio-2018		Si			
								Llevar a cabo una mesa de trabajo con todas las áreas involucradas en el ciclo de atención al ciudadano con el objetivo de revisar las áreas de oportunidad y establecer propuestas para mejorar y complementar el proceso de atención	18-julio-2018		Si			
146	Protección Civil	Encuestas de satisfacción	Derivado de encuestas de percepción ciudadana se arrojó un resultado de 8.6 en el rubro "solución oportuna de quejas de los usuarios"	9.1.2	Preventiva	Revisión minuciosa de las encuestas	15-junio-2018	Capacitación al personal para la aplicación de las encuestas en la que se mencione el objeto de las encuestas, la manera correcta de llenarla y mejorar la atención al ciudadano	22-junio-2018		Si	Revisión de acciones planeadas	Se verifican acciones y se tomaron acciones para corrección, dentro de la minuta de reunión (evidencia)	29-junio-2018
								Explicación de los usuarios del llenado de las encuestas de percepción ciudadana	23-junio-2018		si			
147	Bomberos	Encuestas de satisfacción	Los resultados de las encuestas nos arrojan los siguientes resultados: Reducción de tiempos de espera y trámites 8.9, Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.2	9.1.2	Preventiva	Generar un plan de concientización a la ciudadanía, por medio de redes sociales de cuerpo de Bomberos de León y de tránsito municipal para que el ciudadano ceda el paso a la unidad de bomberos que atiende la emergencia	15-julio-2018	Solicitar a tránsito municipal que apoye con campañas de concientización, que permita el paso del vehículo de emergencia	15-julio-2018		Si	Revisión de actividades Revisión de eficacia	Se cierra acción preventiva al verificar el cumplimiento de las acciones, así como de su eficacia al tener el comparativo de tiempos de mes con aplicación y no de las acciones.	10-septiembre-2018
148	Recursos Materiales- Mantenimiento	Auditoria Interna	Como parte de los resultados de auditoria interna se incumplió con lo siguiente: Comprensión de la organización y su contexto Determinar riesgos y oportunidades	4.1 6.1.1 9.1.3	Preventiva	Actualizar el procedimiento de autorización de servicios de mantenimiento a bienes inmuebles a varias dependencias municipales	1-junio-2018	Realizar Anexo E. Análisis FODA	1-junio-2018		Si	Revisión de actividades Revisión de documentos	Actualización documental de anexo A ficha de medición, anexo c análisis de riesgos y plan de acción, anexo E FODA, cumplen con el protocolo de autorización	15-junio-2018
								Realizar Anexo C. Análisis de riesgo y su plan de acción	1-junio-2018		Si			
								Realizar Anexo A, Ficha de medición	1-junio-2018		Si			
								Actualizar el procedimiento de autorización de	1-junio-2018		Si			



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 5 de 20

			Analizar y evaluar los datos e información apropiados del seguimiento y medición					servicios de mantenimiento a bienes inmueble a varias dependencias municipales						
149	Recursos Materiales-Compras	Encuestas de satisfacción	Loa resultados de encuestas de servicios de apoyo indican las siguientes calificaciones: Atención 8.4 Servicio 7.5 Imagen 8.3	9.1.2	Preventiva	Inducción personalizada al puesto por parte del jefe inmediato	29-junio-2018	Terminar la adecuación de las instalaciones e implementar un proceso de gestión para contar con lugares de trabajo mejor organizados, mas ordenados y más limpios	29-junio-2018	Gloria Beatriz Guzmán Gordillo	Si	Revisión de actividades y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad al revisar el cumplimiento de las actividades y que las mismas fueron eficaces	13-julio-2019
								Generar un proceso de sensibilización sobre calidad del servicio con el personal de la dirección	29-junio-2018		Si			
150	Recursos Materiales-Compras	Encuestas de satisfacción	Loa resultados de encuestas de servicios de apoyo indican las siguientes calificaciones: Aumento de la satisfacción 7.0 Reducción de tiempos de espera y trámite 6.1 Solución oportuna de quejas de los usuarios 7.2	9.1.2	Correctiva	Se dio a conocer la instrucción de que todo el personal de la dirección debe participar activamente en la respuesta a cualquier requerimiento por parte de las dependencias	29-junio-2018	Difundir con oportunidades la información necesaria para el cumplimiento en tiempo y forma de los requisitos que las dependencias deben cumplir para que se lleven a cabo los procedimientos de compras	29-junio-2018	Gloria Beatriz Guzmán Gordillo	Si	Revisión del cumplimiento de las actividades y su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad al verifica que se cumplieron con las acciones descritas, mismas que han sido eficaces en su implementación.	13-julio-2018
								Generar un proceso interno de medición de la satisfacción del servicio	29-junio-2018		Si			
151	Tesorería-Egreso	Encuestas de satisfacción	Los resultados de las encuestas de servicios de apoyo arrojan una calificación de : Aumento de la satisfacción 8.9 Reducción de tiempos de espera y trámite 8.1 Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.7	9.1.2	Preventiva	Realizar una revisión de del procedimiento en cada Dirección de área para determinar si se realizan cambios en el procedimiento de pagos	31-mayo-2018	Revisar y actualizar el procedimiento de pagos	31-mayo-2018	Daniel Olmos, Rosa Elena Macías, Verónica Moreno	Si	Se revisó y verificó el procedimiento de pagos	Se verifica la actualización del procedimiento de pagos, con las actividades ejecutadas en la operación y en la norma ISO 9001:2015	31-mayo-2018
152	Gestión Ambiental	Encuestas de satisfacción	En el procedimiento de inspección en el rubro solución oportuna de quejas de los usuarios la calificación obtenida fue de 8.8	9.1.2	Preventiva	NA	NA	Realizar una revisión profunda de los procesos de la dirección y los tiempos de respuesta ya determinados	16-julio-2018	María de la Luz García Arias	Si	Revisión del cumplimiento de las actividades y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al revisar el cumplimiento de las acciones y teniendo como resultado que fueron eficaces, con la evidencia de resultados de la encuestas del percepción del periodo inmediato siguiente	20 de noviembre del 2018
								Analizar los recursos con los que se cuenta para la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos	30-julio-2018		Si			
								Analizados los puntos anteriores se determinará el tiempo de respuesta optima al ciudadano	13-agosto-2018		Si			



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 6 de 20

								Documentar y difundir a todos los involucrados sobre la importancia de la respuesta ciudadana oportuna	31-agosto-2018		Si			
153	Gestión Ambiental	Encuestas de satisfacción	En el procedimiento de mantenimiento de espacios públicos en el rubro solución oportuna de quejas de los usuarios la calificación obtenida fue de 8.2	9.1.2	Preventiva	Desarrollo de base de datos de quejas recibidas	18-junio-2018	Desarrollo de una base de datos sobre las denuncias así como el medio de emisión y la asignación de folios de denuncia	18-junio-2018	Daniel Martín López Ramírez	Si	Revisión del cumplimiento de las actividades y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al revisar el cumplimiento de las acciones y teniendo como resultado que fueron eficaces, con la evidencia de resultados de la encuestas del periodo inmediato siguiente	20 de noviembre del 2018
						Generación de mecanismos de asignación de folios sobre la denuncia plasmado la fecha de atención y cumplimiento	18-junio-2018	Generar un mecanismo de control, canalización y seguimiento a las denuncias turnadas a la implementadora	18-junio-2018		Si			
154	Unidad de Transparencia	Encuestas de satisfacción	En el rubro solución oportuna de quejas se registró una calificación de 8.6, generando un área de oportunidad.	9.1.2	Preventiva	Clasificar los procesos internos con todo el personal de la UT, así como con enlaces de cada dependencia para homologar criterios	14-junio-2018	Capacitación "Transparencia activa y la calidad de la información, Retos y perspectivas"	14-junio-2018	José Luis Gómez Garza	Si	Reunión de retroalimentación y eficacia	Se cierra acción en conformidad, al acciones planeadas, así como el aumento de calificación del periodo inmediato interior.	17 de julio del 2018
						Supervisar de manera activa al personal	25-junio-2018	Capacitación "Protección de datos personales"	18-22-junio-2018		José Luis Gómez Garza			
155	IMUVI	Encuestas de satisfacción	En la evaluación de percepción ciudadana durante el mes de marzo de 2018 se obtuvo una calificación de 8.5 en el rubro de tiempo de espera y trámites	9.1.2	Preventiva	Administrar minutas de criterios y carpetas de colonias que mitiguen la información alterada o incompleta brindada por el ciudadano	22-junio-2018	El control de riesgos se describe por medio de un sistema de titulación, cuya determinación de suficiencia está dada por medio de un control documentado, formalizado (autorizado), aplicable y efectivo	22-junio-2018	Mayela María Reynaga Ornelas	Si	Encuestas de satisfacción	Se cierra acción preventiva al cumplir con las acciones planeadas y al verificar por medio de encuestas de percepción ciudadana, que la calificación subió 1 y 2 décimas.	29 de Junio del 2018
						Administrar un a base de Excel y base de sistema para reducir el error en los avalúos	22-junio-2018	El control de riesgo se describe por medio de una base de Excel y base de sistema, cuya determinación de suficiencia está dada por medio de un control documentado, formalizado (autorizado), aplicable y efectivo	22-junio-2018		Si			
						Administrar un sistema de titulación para controlar la ejecución de actividades extraordinarias	22-junio-2018	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	22-junio-2018		Si			



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 7 de 20

156	IMUVI	Encuestas de satisfacción	En la evaluación de percepción ciudadana del periodo marzo 2018, de obtuvo una calificación de 8.2 en el rubro de solución oportuna de quejas de los usuarios	9.1.2	Preventiva	Revisión para identificar el problema a nivel de actividad con levantamiento de minuta de reunión	22-junio-2018	Capacitación a la coordinación de atención ciudadana por parte de la subdirectora de consultoría Jurídica y patrimonial de la Dir. De asuntos jurídicos, con el fin de tener accesos a la información completa del estatus del procedimiento de escrituración de cada ciudadano solicitante	22-junio-2018	Si	Realización de encuestas de satisfacción	La presente acción muestra un alta en la calificación del 2 periodo de encuestas, donde se demuestra la eficacia de las acciones realizadas	29 de junio del 2018
						Intervención de la actividad detectada de acuerdo con el procedimiento al que pertenece	22-junio-2018	Generación de horarios de atención telefónica por parte de los asesores jurídicos y que estos sean informados al ciudadano, con el fin de no verse impedidos de ser atendidos en la extinción ala estar los ejecutivos atendiendo a otros ciudadanos de manera personal	22-junio-2018	Si			
						Ejecutar controles derivados del análisis de intervención	22-junio-2018	Comunicado al personal sobre la necesidad de fijar horarios de atención telefónica y que estos le sean informados al ciudadano	22-junio-2018	Si			
157	Turismo	Auditoria interna	Se detectó que las personas entrevistadas muestran muy poco conocimiento de la política de calidad, de su contribución al sistema de gestión de calidad y de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	7.3	Preventiva	Reforzar el conocimiento de la política de calidad y de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 con quienes ejecutan los procedimientos clave de la dependencias, por medio de correos	31-julio-2018	Fomentar en el personal el interés e importancia de conocer la política de calidad	31-Julio-2018	Si	Revisión de acciones planeadas	Se tiene la política en pizarrones y se envía por correo, el conocimiento de la misma se incrementó	23-julio-2018
						Colocar en el periódico mural la política de calidad para que sea visible a todo el personal	31-julio-2018	Fomentar en el personal el interés e importancia de conocer los requisitos de la norma ISO 9001:2015	31-Julio-2018	Si			
158	Movilidad	Encuestas de satisfacción	Como resultado de la aplicación de las encuestas de percepción en el periodo de enero a marzo de 2018 se generan los siguientes resultados: Aumento de la satisfacción del ciudadano 8.6.	9.1.2	Preventiva	Realizar encuestas de percepción ciudadana de manera interna para identificar áreas de oportunidad	2-julio-2018	Identificar al personal que se tiene dentro de la Dirección para verificar el perfil y ver si cumple con lo solicitado, y en futuras contrataciones cerciorarnos que estén contratando personal que cumpla con el perfil de atención ciudadana	18-julio-2018	Si	Revisión de evidencias y de la eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al revisar la acciones implementadas y teniendo como resultado que han sido eficaces para la buena resolución	31 de octubre el 2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
FO-SGC-02
Rev. 3
Hoja: 8 de 20

			Reducción de tiempos de espera y trámite 8, servicio 8.7, imagen 8.5											
159	Movilidad	Encuestas de satisfacción	Como resultado de la aplicación de las encuestas de percepción en el periodo de enero a marzo de 2018 se generan los siguientes resultados: solución oportuna de quejas de los usuarios	9.1.2	Correctiva	Realizar encuestas de percepción ciudadana de manera interna para identificar áreas de oportunidad	2-julio-2018	Tener una reunión con los encargados que son quienes tienen más contacto con la ciudadanía y hacerles entender que se tienen que explicar de diferentes maneras, para que el usuario entienda la pregunta	18-julio-2018	Ernesto de Jesús Reyes Álvarez	Sii	Revisión de evidencias y de la eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad al revisar las acciones implementadas y obteniendo como resultado la eficacia de las mismas.	31 de octubre el 2018
160	Recursos Materiales-Compras	Auditoria Interna	Al realizar la revisión de los documentos se presentaron análisis FODA, análisis de riesgos sin sello. No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	4.1 6.1.1 6.1.2 9.1.3	Correctiva	Gestionar con la subdirección de procesos que los formatos entregados sean revisados y entregados conforme al protocolo de validación	2-julio-2018	Apegarse al protocolo de validación de la subdirección de procesos y hacer entrega de la información requerida dentro del tiempo estipulado	2-julio-2018	Mónica Graciela Villagordoa Viveros	Si	Revisión de la información documental	Se cierra acción correctiva favorablemente, después de verificar la entrega documental, así como su uso práctico y metódico	29-junio-2018
						Gestionar con la subdirección de procesos que los formatos entregados sobre la determinación de los riesgos sean entregados conforme al protocolo de validación	2-julio-2018				Si			
						No ha lugar a la no conformidad, debido a que el día de la auditoria se mostró en la carpeta los avances de los indicadores mensuales	N/A				Se entrega la evidencia del seguimiento al indicador que se presentó el día de la auditoria			
161	IMMU	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de un adecuado control de la prestación del servicio. Durante la revisión no se muestra evidencia documentada del procedimiento y sus anexos	7.5.3.1	Correctiva	Actualización de los procedimientos PR-DS-IMMU-01 por ingreso de la plaza de trabajo social y PR-DS/IMMU-02 por encuestas de medición de los talleres y capacitación ya que el tiempo de aplicación era demasiado extenso	08-junio-2018	Definir las actividades dentro del procedimiento de la inclusión de las plazas de trabajo social, así como establecer vías de atención más adecuadas para evitar la saturación de las mismas	08-junio-2018	Cristina Carreras Dexiga Roberto Román González Godínez	Si	Revisión de la información documental	Se cierra acción correctiva favorablemente, después de verificar la entrega documental, así como su uso práctico	31-julio-2018
						Difundir y aplicar los nuevos formatos de encuestas inicial y	14-junio-2018				Si			



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 9 de 20

						final de los talleres y capacitaciones del procedimiento PR-DS/IMMU-02								
						Difusión con las autoridades de la entidad de los procedimientos actualizados y de la certificación de la ISO 9001:2015 en una 08-junio-2018 sesión ordinaria	13-junio-2018	Implementación de citas por parte del área de trabajo social a usuarias (os) para la atención	01-junio-2018		Si			
						Reunión con mejora regulatoria y personal de atención del IMMujeres para hacer de sus conocimiento el procedimiento PR-DS/IMMU-01 y sus anexos	14-junio-2018	Identificación de los mecanismos de evaluación óptimos	08-junio-2018		Si			
162	Metropolitano	Auditoria Interna	Se detectaron cambios en la presentación del servicio que no han sido documentados y/o actualizados	7.5.2	preventiva	Enviar procedimientos a revisión a la S SGC	06-julio-2018	Actualizar las actividades y registros actuales de los procedimientos	5-julio-2018	Denise Aguas, Sergio Román	Si	Revisión de la información documental	Se cierra acción correctiva favorablemente, después de verificar la entrega documental, así como su uso práctico	31-julio-2018
						Firma de procedimientos actualizados por los dueños de los procedimientos	10-julio-2018				Si			
						Llevar procedimientos firmados a la S SGC	12-julio-2018				Si			
163	Movilidad	Auditoria Interna	Comprensión de la organización y su contexto, No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos, de manera valida, Analizar y evaluar los datos e información apropiados del seguimiento y medición	4.1 6.1.1 9.1.3	preventiva	Recabar las firmas restantes de los procedimientos dentro del SGC correspondiente a movilidad	2-julio-2018	Entregar procedimientos dentro del SGC correspondientes a movilidad con sus anexos con las firmas y sellos correspondientes	18-julio-2018	Ernesto de Jesús Reyes Álvarez	Si	Actualización documental de anexos Revisión de cumplimiento de actividades	Actualización documental de anexos A,C,E y plan de acción conforme a los lineamientos y protocolo de validación	02-julio-2018
164	FIDOC	Auditoria Interna	Comprensión de la organización y su contexto, Determinar riesgos y oportunidades Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad, disponible y adecuada para su uso,	4.1 6.1.1 7.5.3.1 9.1.3	preventiva	Actualizar procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	14-junio-2018	Realizar Anexo E. Análisis FODA	14-junio-2018	Brenda Berenice Hurtado	Si	Revisión documental	Actualización documentada conforme ISO 9001:2015, lineamientos de PML y protocolo de validación	15-junio-2018
						Realizar Anexo C. Análisis de riesgo y su plan de acción	14-junio-2018				Si			
						Realizar Anexo A. Ficha de medición	14-junio-2018				Si			
						Actualizar el procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	14-junio-2018				Si			



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:

FO-SGC-02

Rev. 3

Hoja: 10 de 20

			Analizar y evaluar los datos e información apropiados del seguimiento y medición											
165	SAPAL	Auditoria Interna	En la auditoria interna se mostró en Anexo E Análisis FODA sin sello de original	4.1	preventiva	Enviar inmediatamente los documentos a la Subdirección de la Gestión de la calidad	Junio-2018	Recabar las firmas con anticipación, así como enviarlos para su sello de original	Junio-2018	Jorge Alberto Alvarado Anda	Si	Revisión documental	Actualización del Anexo E análisis FODA, conforme a los lineamientos y norma ISO 9001:2015	2-julio-2018
166	SAPAL	Auditoria Interna	En la auditoria interna se mostró en Anexo C Análisis de riesgos sin sello de original	6.1.1 6.1.2	preventiva	Enviar inmediatamente los documentos a la Subdirección de la Gestión de la calidad	Junio-2018	Recabar las firmas con anticipación, así como enviarlos para su sello de original	Junio-2018	Jorge Alberto Alvarado Anda	Si	Revisión documental	Actualización y validación conforme a la Norma ISO 9001:2015 y lineamientos PML	2-julio-2018
167	SAPAL	Auditoria Interna	En la auditoria interna se mostró en Anexo A Ficha de Medición sin sello de original		preventiva	Enviar inmediatamente los documentos a la Subdirección de la Gestión de la calidad	Junio-2018	Recabar las firmas con anticipación, así como enviarlos para su sello de original	Junio-2018	Jorge Alberto Alvarado Anda	Si	Revisión documental	Actualización y validación conforme a la Norma ISO 9001:2015 y lineamientos PML	2-julio-2018
168	Mediación	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de las cuestiones internas o externas que afectan la capacidad para lograr resultados No se muestra la evidencia que determina los riesgos de manera valida, No se muestra evidencia o seguimiento de los indicadores	4.1 6.1.1 9.1.3	preventiva	Actualización de los documentos A,C,E y plan de acción	3-julio-2018	Entrega de los formatos debidamente requeridos para validación	3-julio-2018	Héctor Hugo Robles Gómez	Si	Revisión documental	Se cierra acción preventiva al actualizar los anexos A,C,E y plan de acción, así como después de verificar el debido seguimiento	3-julio-2018
169	C4	Encuestas de satisfacción	Como resultado de la evaluación de percepción ciudadana se obtuvieron los siguientes resultados: Aumento de la satisfacción del ciudadano 8.6, Reducción de tiempos de espera y trámite 8.2, Solución oportuna de quejas de los usuarios 7.5	9.1.2	Preventiva	Dar a conocer al personal los resultados de las encuestas realizadas	7-junio-2018	Mantener las visitas guiadas con la ciudadanía	1-abril al 10- octubre 2018	María Aurora Posadas Pacheco	Si	Revisión de la información	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar la realización de las acciones comprometidas, así como con la evidencia de mejora de los tiempos de respuesta	9-julio-2018
								Al momento de realizar las encuestas de percepción ciudadana, mencionar al final de esta que, el ciudadano puedes consultar nuestros indicadores de desempeño en el portal	30-junio-2018		Si			
								Presentar los tiempos de atención de la dependencia con mayor número de incidentes la cual es Dirección de Policía	Lunes a partir del 4-junio-2018		Si			
170	Rural	Encuestas de satisfacción	Como resultado de la evaluación de percepción ciudadana se obtuvieron los siguientes resultados:	9.1.2	Correctiva	Revisar la formulación de la pregunta 9 y las respuestas	15-junio-2018	Capacitar a la persona que aplica las encuestas a los beneficiarios	15-junio-2018	María Graciela Ruíz Ávila	Si	Revisión de las acciones realizadas, así como el análisis de la eficacia de las acciones	Se cierra acción correctiva al verificar la eficacia de las acciones realizadas, cumpliendo con la calificación deseada.	07 de septiembre del 2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 11 de 20

			Solución oportuna de quejas de los usuarios 7.1											
171	Salud	Auditoria Interna	Durante la auditoria se solicitaron registros como evidencia del cumplimiento del procedimiento o de la prestación del servicio, sin embargo, las personas entrevistadas no mostraron evidencia documentada de los registros	7.5.31	Correctiva	Enviar evidencia de los registros que se tienen en el procedimiento y que evidencian el cumplimiento del mismo a la subdirección de SGC	23-julio-2018	Enviar evidencia de los registros que se tienen en el procedimiento y que evidencian el cumplimiento del mismo a la subdirección de SGC	23-julio-2018	Dr. Rodrigo Castro Hernández	Si	Revisión de las evidencias	Se implementaron las acciones definidas, con los que se muestra el uso de los formatos establecidos en el procedimiento	23-julio-2018
172	Salud	Auditoria Interna	Se detectó que las personas entrevistadas muestran muy poco conocimiento de la política de calidad y de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	7.3	Correctiva	Continuar reforzando los comunicados que envía la subdirección de SGC por correo	23-julio-2018	Continuar reforzando los comunicados que envía la subdirección de SGC por correo	23-julio-2018	Dr. Rodrigo Castro Hernández	Si	Revisión de las evidencias	Se fortaleció la comunicación interna en el área.	23-julio-2018
173	Salud	Auditoria Interna	Durante la entrevista al procedimiento de consulta médica, no se mostró la "Declaración de la política de distribución y racionalización de medicamentos", mismo que está definido en el plan de acción de análisis de riesgos	6.1.2	Correctiva	Realizar la declaración la política de distribución y racionalización del medicamento	23-julio-2018	Realizar una reunión con los dueños de los procedimientos, para reforzar la Declaración de la política de distribución y racionalización de medicamentos	30-julio-2018	Dr. Rodrigo Castro Hernández	Si	Revisión de acciones	Se cierra acción correctiva después de verificar acciones y su seguimiento, en conformidad	03-agosto-2018
174	IMUVI	Auditoria Interna	Durante la auditoria se solicitaron registros como evidencia del cumplimiento de procedimiento o de la prestación del servicio, sin embargo las personas entrevistadas no mostraron evidencia documentada de los registros	7.5.3.1	preventiva	Clarificar durante el proceso de auditoria la evidencia documentada de los registros que forman parte de los Procedimientos, sin reserva de adjuntar complementariam ente otros que durante la auditoria interna se preguntaron.	31-agosto-2018	Precisar por parte de los dueños de proceso entrevistados en la auditoria que cualquier formato adicional requerido por el auditor no forma parte de los registros del procedimiento cuestionado, sin reserva en que se pueda mostrar.	31-agosto-2018	José Cristian Urrutia Negrete	Si	Revisión de acciones	Se cierra acción correctiva después de verificar acciones y su seguimiento, en conformidad	20-agosto-2018
175	Rural	Auditoria Interna	Se detectó que las personas entrevistadas muestran muy poco conocimiento de la política de calidad, de su contribución al	7.3	Correctiva	Verificar la manera de dar a conocer la política de calidad	18-mayo-2018	Entrega física de tarjeta con la política de calidad impresa	25-mayo-2018	María Graciela Ruiz Ávila	Si	Revisión de acciones	Se cierra acción correctiva después de verificar acciones y su seguimiento, en conformidad	27-julio-2018
					Seguimiento a una evaluación de la política de calidad	18-mayo-2018	Evaluación de la política de calidad al personal de la dirección	10-julio-2018						

**PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN****FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código:
FO-SGC-02****Rev. 3****Hoja: 12 de 20**

			sistema y de los requisitos de la norma Iso 9001:2015											
176	Rural	Auditoria Interna	Al realizar la entrevista a los dueños de los procedimientos, se detectaron actividades que no se encuentran descritas en los procedimientos vigentes, incluyendo la actualización de algunos registros	7.5.2	Correctiva	Generar códigos	25-julio-2018	Se dará a conocer los formatos con los cambios para integrar la codificación de los formatos	25-*julio-2018	María Graciela Ruiz Ávila	Si	Revisión de acciones Verificación de implementación	Se cierra acción en conformidad al verificar la utilización de registros codificados y documentados.	16-agosto -2018
							Se enviará al SGC la solicitud de cambio para integrar la codificación de los formatos	31-julio-2018						
177	Educación	Auditoria Interna	En el procedimiento para la realización de rutas culturales, el formato de informes culturales FO-DGED-09 no implementa el código asignado y carece de firmas del coordinador de vinculación	7.5.2	Correctiva	Corregir los códigos de los registros Informar a los dueños de los procedimientos la importancia de tener códigos en los registros	9-julio-2018 9-julio-2018	Enviar evidencia de que se informó a los dueños de los procedimientos la importancia de la codificación	23-julio-2018	Gerette Alexandra Hernández Sabanero	Si	Revisión de acciones Verificación de implementación	Se cierra acción en conformidad al verificar la utilización de registros codificados y documentados.	3-agosto-2018
178	Educación	Auditoria Interna	En el procedimiento para otorgamiento de becas Sube T León, no se presenta evidencia de la implementación del código de los documentos de referencia, asigna código, lineamientos para el otorgamiento de becas LI-DGED-01.	7.5.2	Correctiva	Corregir los códigos de los lineamientos	9-julio-2018	Enviar evidencia de que se han implementado códigos establecidos en los lineamientos a la Subdirección de SGC	23-julio-2018	Gerette Alexandra Hernández Sabanero	Si	Revisión de acciones Verificación de implementación	Se cierra acción en conformidad al verificar la utilización de registros codificados y documentados.	3-agosto-2018
179	Educación	Auditoria Interna	Durante la revisión de los procedimientos no se muestran avances de los indicadores, de acuerdo a las fechas que se indican en las fechas de medición que se evalúa de manera mensual	9.1.3	Correctiva	Se enviarán reporte de avances a la subdirección de SGC de los procedimientos PR-DGE/DEC-02 y PR-DGE/DDEF-02	9-JULIO-2018	Se enviarán a la subdirección de SGC el reporte o avances de los indicadores de los procedimientos PR-DGE/DEC-02 y PR-DGE/DDEF-02	9-julio-2018	Gerette Alexandra Hernández Sabanero	Si			13-julio-2018
180	Obra Pública	Encuestas de satisfacción	Conforme a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción ciudadana, se obtuvieron las siguientes calificaciones:	9.1.2	Preventiva	Nueva línea telefónica, reforzando la atención con una persona asignada cerca del área de operación para dar seguimiento y respuesta en el	31-julio-2018	Se realizarán muestras mensuales en colonias para verificar la operación en sitio de los luminarios. Se eligen al lazar las colonias, a fin de detectar los luminarios que no	31-julio-2018	Oscar Valtierra Gómez	Si	Revisión de evidencia documental Verificación de eficacia	Se cierra acción preventiva al verificar el cumplimiento de las acciones, sin embargo, y debido a la consistencia de los resultados, se documentó en riesgos la demora de las	15-octubre-2019



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:

FO-SGC-02

Rev. 3

Hoja: 13 de 20

			Reducción de tiempos de espera y trámite 8.7, servicio 8.9, solución oportuna de quejas 8.9.			corto plazo a los reportes y quejas recibidas		están en funcionamiento y se programan para su reparación				quejas y reportes ciudadanas del alumbrado público.	
						Se realizará una inspección funcional en función de la importancia y ubicación de la vialidad (en horario nocturno) a fin de detectar durante los recorridos los luminarios que no están en funcionamiento, se programa para su reparación inmediata (1 día después detectado). Con esta acción nos anticipamos a la generación y recepción de las quejas/reportes	31-julio-2018	Se realizan acciones de mantenimiento correctivo y de seguridad en función de los reportes recibidos por colonia, se revisan y se detectan aquellas en las que los daños fueron por vandalismo para disminuir la reincidencia y con ello prevenir que sigan reportando fallas en el sistema	31-julio-2018	SI			
181	Juzgados	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de las cuestiones internas o externas que afectan la capacidad para lograr resultados. No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos. No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores. Se detectó que las personas entrevistadas muestran muy poco conocimiento de la política de calidad, su contribución al SGC y de los requisitos de la norma	4.1 6.1.1/6.1.2 7.3 9.1.3 A), B)	Preventiva	Concluir los anexos A, C, E y plan de acción de análisis de riesgos	03 de julio del 2018	Entregar a la subdirección de SGC los anexos A, C, E y plan de acción de análisis de riesgos	03 de julio del 2018	Si			
						Se integrará información en correo electrónico: política de calidad, requisitos de la norma y la contribución al SGC al personal de Juzgados Administrativos	03 de julio del 2018	Se enviará política de calidad, requisitos de la norma y la contribución al SGC al personal de Juzgados Administrativos	03 de julio del 2018	Si	Revisión de evidencia documental Verificación de seguimiento	Se cierra acción preventiva al revisar la evidencia de las acciones descritas, así como verificar la conformidad del seguimiento en la ejecución de las acciones	27-julio-2018
182	TI	Encuestas de satisfacción	La encuesta de apoyo arroja el siguiente resultado: Reducción de tiempo de espera y trámite 8.8	9.1.2	Preventiva	Puesta en operación de sistema de soporte	16-julio-2018	Liberación y puesta en producción de sistema integral de soporte	16-julio-2018	Si			
						Puesta de operación de número telefónico directo	16-julio-2018	Puesta en operación y divulgación de número directo de atención a solicitudes	16-julio-2018	Si	Revisión de evidencia documental Verificación de seguimiento	Se cierra acción preventiva al revisar la evidencia de las acciones descritas, así como verificar la conformidad del seguimiento en la	16-julio-2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 14 de 20

						para disminuir los tiempos de atención de llamadas		de soporte, mediante plataforma de soporte						
								Incremento de uso de Google Remotes Desktop para atención de solicitudes de manera remota, con ello mejorar los tiempos de atención	16-julio-2018		Si			
183	Economía	Auditoria Interna	Comprensión de la organización y su contexto. No se mostró evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos de manera valida. Se detectaron cambios en la presentación de servicio que no se han documentado. No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores. Se detectó que las personas entrevistadas muestran muy poco conocimiento de la política de calida, su contribución al SGC y de los requisitos de la norma	4.1 6.1.1/6.1.2 7.5.2 C) 9.1.3 A), B) 7.3	Preventiva	Actualización de procedimientos con sus anexos A,C,E y plan de acción	8-junio-2018	Entregar para validación a la subdirección de SGC los procedimientos actualizados y sus anexos A,C,E y plan de acción	12-junio-2018	Roberto Sánchez Jiménez	Si	Revisión de procedimientos y anexos	Se verifica cumplimiento de entrega de procedimientos y anexos	15-junio-2018
						Integrar la política de calidad, objetivos y contribución al SGC en un instrumento de difusión para el personal	11-junio-2018	Entregar política de calidad, objetivos y contribución al SGC a través de tarjetas enmicadas a cada miembro de la dependencia	11-junio-2018		Si	Revisión de cumplimiento de entrega de instrumento de difusión	Difusión de la política de calidad, requisitos de la norma y contribución al SGC	15-junio-2018
184	Desarrollo Urbano	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de las cuestiones internas o externas que afectan la capacidad para lograr resultados. No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos, de manera válida. No se muestra de la evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	4.1 6.1.1 6.1.2 9.1.3 a) y b)	Correctiva	Formato de análisis FODA con firmas, sellos y logotipos (Anexo E)	06-julio-2018	Se requiere una capacitación y entrega formal por parte del anterior enlace, y a su vez designar un sub-enlace de la dependencia para llevar un continuo manejo del Programa del SGC	30-julio-2018	Beatriz Adriana García Neri	Si	Revisión de evidencia	Se cierra acción correctiva de conformidad al revisar las evidencias de las acciones comprometidas y su seguimiento	3-agosto-2018
						Formato de identificación de riesgos (Anexo C) y plan de acción de análisis de riesgos; con firmas, sellos y logotipos	06-julio-2018				Si			
						Ficha técnica de seguimiento a los indicadores con firmas, sellos y logotipos	06-julio-2018				Si			
185	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	9.1.3 a) y b)	Correctiva	Reunión con los dueños de los procedimientos	13-julio-2018	Entrega de documentos firmados para su validación	13-julio-2018	Thania Araceli Cordero García	Si	Revisión de las acciones	Entrega de formato (Anexo A) y del complemento de las evidencias	18-julio-2018
186	COMUDE	Auditoria interna	No se muestra evidencia de la	4.1	Correctiva		13-julio-2018	Reunión de trabajo	13-julio-2018	Thania Araceli Cordero García	Si	Revisión de las acciones	Cumplimiento de las acciones s través de	18-julio-2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 15 de 20

			determinación de las cuestiones internas o externas que afectan la capacidad para lograr resultados			Reunión con los dueños de los documentos		Validación de la documentación	13-julio-2018		Si		sus evidencias integradas	
187	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos de manera valida	6.1.1	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Reunión de trabajo	13-julio-2018	Thania Araceli Cordero García	Si	Revisión de las acciones	Cumplimiento de las acciones s través de sus evidencias integradas	18-julio-2018
								Validación de la documentación	13-julio-2018		Si			
188	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de las cuestiones internas o externas que afectan la capacidad para lograr resultados (Escuela de inicio)	4.1	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Reunión de trabajo	13-julio-2018	Martha Sillas Delgado	Si	Revisión de las acciones	Cumplimiento de las acciones s través de sus evidencias integradas	18-julio-2018
								Validación de la documentación	13-julio-2018		Si			
189	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	9.1.3	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Entrega de documentos firmados para su validación	13-julio-2018	Martha Sillas Delgado	Si	Revisión de las acciones	Entrega de formato (Anexo A) y del complemento de las evidencias	18-julio-2018
190	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos de manera valida	6.1.1	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Reunión de trabajo	13-julio-2018	Martha Sillas Delgado	Si	Revisión de acciones	Cumplimiento de las acciones a través de las evidencias integradas	18-julio-2018
								Validación de la documentación	13-julio-2018		Si			
191	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	9.1.3	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Entrega de documentos firmados para su validación	13-julio-2018	Martha Sillas Delgado	Si	Revisión de las acciones	Entrega de formato (Anexo A) y del complemento de las evidencias	18-julio-2018
192	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos de manera valida (Alto rendimiento)	6.1.1	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Reunión de trabajo	13-julio-2018	Juan Eduardo Salazar Betanzos	Si	Revisión de las acciones	Entrega de formatos validados, con los que se identifican riegos y se sigue un plan de acción para ellos	18-julio-2018
								Validación de la documentación	13-julio-2018		Si			
193	COMUDE	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de las cuestiones internas o externas que afectan la capacidad para lograr resultados (Escuela de inicio)	4.1	Correctiva	Reunión con los dueños de los documentos	13-julio-2018	Reunión de trabajo	13-julio-2018	Juan Eduardo Salazar Betanzos	Si	Revisión de las acciones	Entrega de formato validado, con el que se identifican entradas, salidas y FODA	18-julio-2018
								Validación de la documentación	13-julio-2018		Si			
194	COMUDE	Encuestas de Satisfacción	Las encuestas nos arrojan los siguientes resultados: Aumento de la satisfacción 8.9, Reducción de los tiempos de espera y trámite 8.8, Solución oportuna de quejas 8.2	9.1.2	Preventiva	Reunión para dar a conocer los resultados de las encuestas de P. C. con los dueños de los documentos, en la cual se concientiza sobre la importancia de brindar un buen servicio	13-julio-2018	Reunión para dar a conocer los resultados de las encuestas de P. C. con los dueños de los documentos, en la cual se concientiza sobre la importancia de brindar un buen servicio	13-julio-2018	Martha Sillas, Eduardo Salazar, Thania Cordero	Si	Revisión de evidencias. Seguimiento a través de encuestas del periodo siguiente abril-junio 2018	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar el alza de las calificaciones en los resultados de las encuestas, evidenciando la eficacia de las acciones tomadas.	31 de julio del 2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 16 de 20

195	COMUDE	Auditoria Interna	Se detectó que las personas muestran muy poco conocimiento de la política de calidad, de su contribución al SGC y de los requisitos de la norma	7.3	Correctiva	Llevar a cabo una reunión con el personal para dar a conocer la política de calidad	18-julio-2018	Aplicación de evaluación sobre el conocimiento de la política de calidad	18-julio-2018	Alejandra Rico, Luis Arturo Mendoza	Si	Revisión de acciones	Se cierra acción correctiva en conformidad al revisar la evidencia donde se da cumplimiento de las acciones realizadas comprometidas, y después de verificar las mismas	20-agosto-2018
196	Estructuras	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de apoyo se obtuvieron los siguientes resultados: Reducción de tiempos de espera y trámite 8.4	9.1.2	Preventiva	Hacer del conocimiento de las dependencias solicitantes, por medio de los enlaces, el alcance del procedimiento de actualización de perfiles de puesto	16-julio-2018	Implementación de un sistema donde se realicen las solicitudes de actualización y creación de perfiles, donde puedan subir las mismas a la plataforma con los respectivos formatos y requerimientos, para que estos lleguen al área de estructuras de manera inmediata y reduzca el tiempo de respuesta	16-julio-2018	Mariana Guadalupe Murguía Córdova	Si	Revisión de acciones	Implementación de sistema de solicitudes de actualización y creación de perfiles	16-julio-2018
197	Evaluación	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de apoyo se obtuvieron los siguientes resultados: Reducción de tiempos de espera y trámite 8.7 (Clima laboral)	9.1.2	Preventiva	Atender lo antes posible las solicitudes vía correo a la brevedad	22-julio-2018	Reunión para informar sobre procedimientos	24-julio-2018	Cintha Guadalupe Medina Torres	Si	Se verifico a través de la comunicación electrónica, el tiempo de respuesta el área contra la solicitud del usuario	Se cierra acción preventiva en conformidad al verificar la eficacia de la acción implementada, donde se muestra el tiempo de respuesta y en los resultados de las encuestas del mes de octubre se reafirma con el aumento de la calificación otorgada	29-octubre-2018
198	Evaluación	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de apoyo se obtuvieron los siguientes resultados: Atención 8.7, Aumento de la satisfacción 8.7, Reducción de tiempos 8.7, Servicio 8.7	9.1.2	Preventiva	Reunión o platica con la Subdirección de Evaluación Institucional para sensibilizar al equipo sobre la manera que debe de atenderse al personal que necesita nuestro apoyo	22-julio-2018	Reunión para informar sobre procedimiento	24-julio-2018	Mariana Vilches Serna	Si	Revisión de los tiempos de respuesta, atención, servicio y satisfacción a través de comunicación electrónica	Se cierra acción preventiva en conformidad, al demostrar que se ha realizado una acción eficaz con el cliente, a través de comunicación electrónica, viéndose reflejadas dichas acciones en los resultados de las encuestas de octubre	29-octubre-2018
						Preguntar al finalizar de atender la solicitud si resolvimos todas sus duda o problemas	22-julio-2018				Si			
199	TI	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de apoyo se obtuvieron los siguientes resultados: Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.7, reducción de tiempos de espera y trámite 8.9	9.1.2	Preventiva	Puesta en marcha del sistema de soporte técnico	16-julio-2018	Liberación de Sistema de porte https://soporte.leon.gob.mx	16-julio-2018	Jorge Torres Arroyo	Si	Revisión de cumplimiento de acciones. Verificación de tiempos de respuesta y quejas	Se cierra acción preventiva en conformidad al revisar la evidencia donde se da cumplimiento de las acciones realizadas comprometidas, y después de la verificar la reducción del tiempo de trámite y	16-julio -2018
						Puesta en marcha del sistema de cambios en producción	11-julio-2018	Liberación de proceso de implementación en producción https://pip.leon.gob.mx	11-julio-2018		Si			

	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN	Código: FO-SGC-02
	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Rev. 3
		Hoja: 17 de 20

												de la solución oportuna de quejas		
200	Recursos Materiales-Compras	Auditoria Interna	Derivado de la auditoria interna se presentan Anexo E, Anexo C y plan de acción sin sellos	4.1 6.1./ 6.1.2	preventiva	Recabar el sello de original del Anexo E Análisis FODA Recabar el sello de original del Anexo C y del formato de plan de acción de riesgos	15-julio-2018 15-julio-2018	Verificar la inclusión de los documentos del SGC, recabando el sello de original	15-julio-2018	Gloria Beatriz Guzmán Gordillo	Si Si	Revisión de evidencia documental	Se entregaron formatos sellados y validados conforme a los lineamientos, por lo que se cierra acción preventiva en conformidad	31-julio-2018
201	Recursos Materiales-Mantenimiento	Encuestas de satisfacción	Derivado de las encuestas de apoyo del 18 al 25 de junio, se otorgó la calificación de 7.1 en el rubro reducción de tiempos de espera y trámite	9.1.2	Correctiva	Llevar una bitácora de atención y evaluación de los servicios realizados de mantenimiento donde el usuario nos califique el servicio, colocando sello y firma de conformidad	27-julio-2018	Se asignaron celulares a las cuadrillas operativas, con los cuales además de mejorar la comunicación en tiempo y forma, se asignaron en modo de acceso directo a los formularios de atención de folios de mantenimiento a bienes inmuebles, Anexo resguardo de equipo AT&T	27-julio-2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	Si	Se realizó de manera aleatoria la verificación de la calificación de 4 solicitud de Servicios generales, siendo 3 de ellas de 10 y una de 8, misma que se cubrió con el servicio solicitado.	Se cierra acción correctiva al verificar la mejora de los tiempos de respuesta con las calificaciones otorgadas en la solicitud de servicios generales; y con las calificación de 8.4 de las encuestas de servicios de apoyo del mes de octubre.	29-octubre-2018
202	Recursos Materiales-Mantenimiento	Encuestas de satisfacción	Derivado de las encuestas de apoyo, se otorgan las siguientes calificaciones: Atención 8.6, Aumento de la satisfacción 8.4, Servicio 8.4, Solución oportuna de quejas 8.2	9.1.2	Preventiva	Llevar una bitácora de atención y evaluación de los servicios realizados de mantenimiento donde el usuario nos califique el servicio, colocando sello y firma de conformidad	27-julio-2018	Se agrega formato de servicio de mantenimiento un cuadro de evaluación en el que deben entregar una observación en calificación menor a nueve, para poder atender la razón de las calificaciones y mejorar nuestra atención y servicio	27-julio-2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	Si	Se revisó un caso de mantenimiento, donde se pudo verificar la calificación que el área receptora otorga al finalizar el servicio	Se cierra acción preventiva en conformidad al confirmar que los servicios son calificados de manera adecuada (igual o mayor a 9) al finalizar cada uno de ellos, mismo que se ven reflejados en las encuestas de servicios de apoyo del mes de octubre.	29-octubre-2018
203	Recursos Materiales-Compras	Encuestas de satisfacción	En seguimiento al resultado de las evaluación de servicio de apoyo se obtuvieron las siguientes calificaciones: Atención 8.4, Servicio 7.7, Imagen 8.8	9.1.2	Preventiva	Capacitación dependencias para el arranque del 2° periodo de compras 2015	01-agosto-2018	Capacitación y seguimiento para el seguimiento a los resultados y la alineación con el cierre de la gestión	01-agosto-2018	Gloria Beatriz Guzmán Gordillo	Si	Se verifican acciones con evidencias documentadas, así como su eficacia	Se cierra acción preventiva al verificar el cumplimiento de las actividades, mismas que fueron eficaces en su implementación	7-septiembre-2018
204	Recursos Materiales-Compras	Encuestas de satisfacción	En seguimiento al resultado de las evaluación de servicio de apoyo se obtuvieron las siguientes calificaciones: Aumento de la satisfacción 7.4, Reducción de tiempos de espera 6.5, Solución oportuna de quejas 6.9	9.1.2	Correctiva	Operación de instrumentos de control para el seguimiento de las solicitudes de las Dependencias	01-agosto-2018	Programa de atención personalizada a las Dependencias para el acompañamiento de las detección de necesidades, investigaciones de mercado y elaboración e ingreso de solicitudes de compra	01-agosto-2018	Gloria Beatriz Guzmán Gordillo	Si	Se verifican acciones con evidencias documentadas, así como su eficacia	Se cierra acción preventiva al verificar el cumplimiento de las actividades, mismas que fueron eficaces en su implementación	7-septiembre-2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 18 de 20

205	Gestión Ambiental	Auditorías internas	Comprensión de la organización y su contexto. Determinar riesgos y oportunidades. Creación y actualización, se detectaron cambios en el servicio y no han sido documentados. Análisis y evaluación, la organización debe analizar y evaluar los datos y la información de seguimiento y medición.	4.1 6.1.1/ 6.1.2 7.5.2 9.1.3	Preventiva	Entregar anexo A, anexo C con su plan de riesgos y Anexo E firmados y sellados	01-agosto-2018	Actualizar las actividades y registros actuales de los procedimientos y entregarlos a la SSGC	01-agosto-2018	María de Lourdes González Piñón	Si	Se verifican acciones y evidencias documentadas	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar la utilización de los formatos codificados y de manera adecuada. También se verifica las acciones determinadas en el procedimiento	29-junio-2018
206	Salud	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	9.1.3	Correctiva	Presentar evidencia del indicador establecido	1-agosto-2018	Presentar evidencia del indicador establecido	1-agosto-2018	Dr, Rodrigo Castro Hernández	Si	Se verifica cumplimiento del formato Se verifica seguimiento del indicador	Se cierra acción correctiva de conformidad, al revisar la existencia del indicador, así como su seguimiento	07-agosto-2018
207	Evaluación	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación y seguimiento de los indicadores	9.1.3	Preventiva	Entregar Anexo A firmado y sellado original	1-agosto-2018	Actualización de los procedimientos para la medición y diagnóstico del clima laboral y para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	15-julio-2018	Mariana Vilches y Cinthya Medina	Si	Revisión del cumplimiento de acciones. Revisión del seguimiento e acciones	Se cierra acción preventiva en conformidad al haberse cumplido con las acciones comprometidas y al validar el seguimiento del indicador	03-agosto-2018
						Actualización de cronograma de seguimiento del Anexo A	1-agosto-2018				Si			
208	SIAP	Auditoria Interna	Al realizar revisión de los documentos se presentaron análisis FODA sin sellos y en proyecto No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos de manera valida. No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	4.1 6.1.1 6.1.2 9.1.3 a) y b)	Preventiva	Se enviarán Anexos A Ficha de medición, Anexo E Análisis FODA, Anexo C Análisis de riesgos y plan de acción de los procedimientos que forman parte del SGC pertenecientes al SIAP; a la Dirección General de Desarrollo Institucional para su revisión e impresión	6-julio-2018	Se enviarán Anexos A Ficha de medición, Anexo E Análisis FODA, Anexo C Análisis de riesgos y plan de acción de los procedimientos que forman parte del SGC pertenecientes al SIAP; a la Dirección General de Desarrollo Institucional para para la validación de los mismos mediante el sello de ORIGINAL.	6-julio-2018	Marcelo Alberto Rodríguez, Melissa Castro, Mario de Jesús Calderón	Si	Revisión de formatos documentados Seguimiento de información documentada	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar la documentación validada y son el seguimiento del SGC través de análisis de datos, riesgos y oportunidades.	18-julio-2018
209	DIF	Auditoria Interna	Al realizar revisión de los documentos se presentaron análisis FODA sin sellos y en proyecto	4.1	Correctiva	Se mandara el análisis FODA del procedimiento PR-DIF/DAPDYR-01	Julio-2018	Se mandara el análisis FODA del procedimiento PR-DIF/DAPDYR-01 a la subdirección de SGC	Julio-2018	Julián Aguado Herrera	Si	Revisión de FODA Seguimiento de FODA	Se cierra en conformidad acción correctiva después de la entrega de anexo E análisis FODA y del seguimiento a oportunidades	3-agosto-2018
210	DIF	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación de los riesgos ni de las acciones para abordarlos de manera valida.	6.1.1	Correctiva	Se mandara el análisis de la determinación de riesgos para el procedimiento PR-DIF/DAPDYR-01 a la	Junio-2018	Se mandara el análisis de la determinación de riesgos para el procedimiento PR-DIF/DAPDYR-01 a la subdirección de SGC	Junio-2018	Julián Aguado Herrera	Si	Verificación de Anexo C y plan de acción Seguimiento de Anexo C y plan de acción	Se cierra en conformidad acción correctiva después de la entrega del anexo c y plan de acción con el seguimiento del	3-agosto-2018

**PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN****FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS****Código:
FO-SGC-02****Rev. 3****Hoja: 19 de 20**

						subdirección de SGC							procedimiento de análisis de riesgos	
211	DIF	Auditoria Interna	Se detectaron cambios en la prestación del servicio que no han sido documentados y/o actualizados.	7.5.2	Correctiva	Se mandara el procedimiento para la atención de rehabilitación física de personas con discapacidad PR-DIF/DAPDYR-01	Junio-2018	Se mandara el procedimiento DIF/DAPDYR-01 01 a la subdirección de SGC	Junio-2018	Julián Aguado Herrera	Si	Revisión de la documentación	Se cierra acción correctiva en conformidad, al revisar la evidencia que demuestra el seguimiento del procedimiento documentado y ejecutado	13-julio-2018
212	DIF	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores	9.1.3 a) y b)	Correctiva	Se mandará la ficha de medición del procedimiento PR-DIF/DAPDYR-01 a la subdirección de SGC	Junio-2018	Se mandara el análisis de la determinación de riesgos para el procedimiento PR-DIF/DAPDYR-01 a la subdirección de SGC	Junio-2018	Julián Aguado Herrera	Si	Revisión del anexo A documentado Revisión del seguimiento del Anexo A	Se cierra acción correctiva en conformidad al comprobar el seguimiento del indicador documentado	13-julio-2018
213	DIF	Auditoria Interna	Durante la revisión del procedimiento de escuela para padres, el personal auditado menciona que se otorga una constancia de participación a aquellos padres que la soliciten, pero no existe evidencia de su documentación	8.5.3	Correctiva	Se generará un formato de constancia, con la finalidad de tenerlo disponible para cuando algún usuario solicite por medio escrito dicha constancia, se le puede apoyar con la misma	13-agosto-2018	Se generará un formato de constancia, con la finalidad de tenerlo disponible para cuando algún usuario solicite por medio escrito dicha constancia, se le puede apoyar con la misma	13-agosto-2018	Julieta Baeza Alejos	Si	Revisión de la documentación	Se cierra acción correctiva en conformidad, al revisar la evidencia que demuestra que si bien el formato no se otorga por medio del procedimiento, la entidad lo otorga a aquellos que así lo requieran.	16-agosto-2018
214	D. Urbano	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de satisfacción realizadas en el periodo enero-marzo 2018 se obtuvo una calificación de 8.6 en el rubro de Servicio.	9.1.2	Preventiva	Se volverá a dar a conocer al personal a través de INTRANET	23-abril-2018	Se volverá a dar a conocer al personal a través de INTRANET	23-abril-2018	Beatriz Adriana García Neri	Si	Revisión de evidencias	Se cierra acción correctiva de conformidad al revisar el cumplimiento de las acciones y el seguimiento de las mismas	8-junio-2018
215	IMJU	Auditoria Interna	No se muestra evidencia de la determinación o seguimiento de los indicadores.	9.1.3	Preventiva	Revisión a detalle de las fichas de ambos procedimientos	20 de junio de 2018	Cambio de las fichas con los indicadores medidos anualmente como se tiene de manera interna y en el SISPR	10 de julio de 2018	Jazmín Paola López Vázquez	Si	Revisión de evidencias	Se cierra acción correctiva de conformidad al revisar el cumplimiento de las acciones y el seguimiento de las mismas	20-julio-2018
216	DI-SSGC	Auditoria Interna	Durante la auditoria interna como oportunidad de mejora Se recomendó a todas las dependencias integrar una carpeta de información documental de sus procedimientos	7.5.3.1	Preventiva	Se realizará una guía de referencia con de lo que debe contener la carpeta del SGC como mínimo, más no definitiva	22 de junio del 2018	Se subirá al sitio web del SGC, una guía de referencia con de lo que debe contener la carpeta del SGC como mínimo, más no definitiva	22 de junio del 2018	Gema Edith García Macías	Si	Revisión de evidencias y seguimiento	Se cierra acción preventiva en conformidad al cumplir con las acciones comprometidas, así como con la verificación de la integración de evidencias	29-junio-2018
217	DI-SSGC	Auditoria Interna	Durante la auditoria interna como oportunidad de mejora Se recomendó hacer una revisión de la pregunta número 9 de las encuestas de	9.1	Preventiva	Dentro de la revisión por la dirección se evaluará el cambio	Junio 2018	Se realizarán los cambios necesarios que surjan de la revisión por la dirección	Agosto 2018	Carolina Mogollan	Si	Revisión de evidencias y seguimiento	Se cierra acción preventiva al cumplir con las acciones descritas y después de verificarlas	10-agosto-2018



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

**Código:
FO-SGC-02**

Rev. 3

Hoja: 20 de 20

			percepción ciudadana, ya que es confusa para el ciudadano la interpretación											
218	DI-SSGC	Auditoria Interna	Durante la auditoria interna como oportunidad de mejora: Se recomendó que es necesario reforzar el conocimiento de los enlaces en temas de liderazgo Es necesario reforzar el conocimiento de los enlaces en el requisito de 8 Operación de la norma ISO 9001:2015	7.2	Correctiva	Se realizará una capacitación del requisito 5 Se realizará una capacitación del requisito 8	15 de julio del 2018 30 de junio del 2018	Se realizará una capacitación del requisito 5 Se realizará una capacitación del requisito 8	15 de julio del 2018 30 de junio del 2018	Xochilt Barajas	SI	Revisión de evidencias y seguimiento	Se cierra acción correctiva en conformidad al verificar la realización de las acciones descritas y con el seguimiento a través de la evaluación de las mismas capacitaciones	27-julio-2018
219	DI-SSGC	Auditoria Interna	Durante la auditoria interna como oportunidad de mejora: Se recomienda que en la evaluación del conocimiento de la política de calidad y objetivos del SGC, se determine un parámetro que identifique acciones de mejora	9	Preventiva	Revisión del procedimiento en la revisión por la dirección para determinar parámetro	Junio 2018	Revisión del procedimiento en la revisión por la dirección para determinar parámetro	Agosto 2018	Xochilt Barajas	Si	Revisión de evidencias y seguimiento	Se cierra acción preventiva en conformidad al revisar el cumplimiento de las acciones determinadas, así como con el seguimiento a través del mismo procedimiento de comunicación interna	16-agopsto-2018