

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN		CÓDIGO
	CALCULADORA DE RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS		FO-SGC-DGDI/DMA-04
	Fecha de auditoría	6ª Auditoría interna del SGC, realizada del 29 al 30 de mayo del 2018	
Objetivo de la auditoría	Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, cumpla continuamente con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y sus homóloga Mexicana NMX-CC-9001 IMNC-2015.		

Proceso	Dependencia	Requisitos auditables	Cantidad de Hallazgos				Promedio por procedimiento	Promedio por dependencia		
			N.C.M	N.C.M	R.M.	O.				
Planeación del Territorio	Dirección General de Desarrollo Urbano	Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5	8.5	
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
			7 Soporte	0	0	0	0			
			8 Operación	0	0	0	0			
			9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0			
			10 Mejora	0	0	0	0			
			4 Contexto de la organización	0	1	0	0			
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
	7 Soporte	0	0	0	0					
	8 Operación	0	0	0	0					
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	4 Contexto de la organización	0	1	0	0					
	5 Liderazgo	0	0	0	0					
	6 Planificación	0	1	0	0					
	7 Soporte	0	0	0	0					
	8 Operación	0	0	0	0					
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	IMUVI	Procedimiento de escrituración	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5	9.5	
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	0	0	0			
			7 Soporte	0	1	0	0			
			8 Operación	0	0	0	0			
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0				
		10 Mejora	0	0	0	0				
		Procedimiento de crédito de vivienda	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5		9.5
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
6 Planificación			0	0	0	0				
7 Soporte	0		1	0	0					
8 Operación	0		0	0	0					
9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0						
10 Mejora	0	0	0	0						
Tesorería (catastro)	Procedimiento de trámite sobre adquisiciones de bienes inmuebles	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5	8.5		
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	1	0	0				
		7 Soporte	0	0	0	0				
		8 Operación	0	0	0	0				
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	Procedimiento de aplicación de cuota mínima	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5		8.5	
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	1	0	0				
7 Soporte		0	0	0	0					
8 Operación		0	0	0	0					
9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0						
10 Mejora	0	0	0	0						
Servicios Públicos	Dirección General de Movilidad	Procedimiento de queja ciudadana	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5		8.5
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
			7 Soporte	0	0	0	0			
			8 Operación	0	0	0	0			
		9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0				
		10 Mejora	0	0	0	0				
		Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5	8.5	
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
	7 Soporte		0	0	0	0				
	8 Operación		0	0	0	0				
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	SAPAL	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5		8.5
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
			7 Soporte	0	0	0	0			
			8 Operación	0	0	0	0			
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	FIDOC	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.0	8.0	
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
			7 Soporte	0	1	0	0			
			8 Operación	0	0	0	0			
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	Dirección General de Obra Publica	Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0	10.0	
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
6 Planificación			0	0	0	0				
7 Soporte			0	0	0	0				
8 Operación			0	0	0	0				
9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0						
10 Mejora	0	0	0	0						
	Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.5	8.5		
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	1	0	0				
		7 Soporte	0	0	0	0				
		8 Operación	0	0	0	0				

Seguridad Pública	SIAP	Procedimiento para la atención ciudadana	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0	8.5	8.5		
			10 Mejora	0	0	0	0				
			4 Contexto de la organización	0	1	0	0				
			5 Liderazgo	0	0	0	0				
			6 Planificación	0	1	0	0				
		7 Soporte	0	0	0	0					
		8 Operación	0	0	0	0					
		9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
		10 Mejora	0	0	0	0					
		Procedimiento para la realización de talleres del educación ciudadana	4 Contexto de la organización	0	1	0	0				
	5 Liderazgo		0	0	0	0					
	6 Planificación		0	1	0	0					
	7 Soporte		0	0	0	0					
	8 Operación		0	0	0	0					
	C4	Procedimiento recepción, despacho y transmisión de llamadas de emergencia	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0	9.8	9.8		
			10 Mejora	0	0	0	0				
			4 Contexto de la organización	0	0	0	0				
			5 Liderazgo	0	0	0	0				
			6 Planificación	0	0	0	0				
		7 Soporte	0	0	0	1					
8 Operación		0	0	0	0						
9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0						
10 Mejora		0	0	0	0						
Procedimiento de atención pre-hospitalaria vía telefónica		4 Contexto de la organización	0	0	0	0					
	5 Liderazgo	0	0	0	0						
	6 Planificación	0	0	0	0						
	7 Soporte	0	0	0	1						
	8 Operación	0	0	0	0						
Procedimiento de atención psicológica vía telefónica	9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0	9.8	9.8				
	10 Mejora	0	0	0	0						
	4 Contexto de la organización	0	0	0	0						
	5 Liderazgo	0	0	0	0						
	6 Planificación	0	0	0	0						
Protección Civil	Procedimiento de inspección de inmuebles	7 Soporte	0	0	0			1	10.0	10.0	
		8 Operación	0	0	0			0			
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0			0			
		10 Mejora	0	0	0			0			
		4 Contexto de la organización	0	0	0			0			
Transito	Procedimiento de emisión de licencias	5 Liderazgo	0	0	0	0	10.0	10.0			
		6 Planificación	0	0	0	0					
		7 Soporte	0	0	0	0					
		8 Operación	0	0	0	0					
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0					
Bomberos	Procedimiento combate a incendios	10 Mejora	0	0	0	0			10.0	10.0	
		4 Contexto de la organización	0	0	0	0					
		5 Liderazgo	0	0	0	0					
		6 Planificación	0	0	0	0					
		7 Soporte	0	0	0	0					
Unidades de Enlace	Sría de Ayuntamiento	Procedimiento de solicitudes de mediación	8 Operación	0	0	0	0	9.8			9.0
			9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0				
			10 Mejora	0	0	0	0				
			4 Contexto de la organización	0	0	0	0				
			5 Liderazgo	0	0	0	1				
	Procedimiento de expedición de cartas de residencia	6 Planificación	0	0	0	0					
		7 Soporte	0	0	0	0					
		8 Operación	0	0	0	0					
		9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
		10 Mejora	0	0	0	0					
Contraloría	Procedimiento de atención a quejas y denuncias	5 Liderazgo	0	0	0	0	8.3	10.0			
		6 Planificación	0	0	0	0					
		7 Soporte	0	0	0	0					
		8 Operación	0	0	0	0					
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0					
Unidades de Enlace	Unidad de Transparencia	Procedimiento de solicitud de acceso a la información	10 Mejora	0	0	0			0	10.0	10.0
			4 Contexto de la organización	0	0	0			0		
			5 Liderazgo	0	0	0			0		
			6 Planificación	0	0	0			0		
			7 Soporte	0	0	0			0		
	Procedimiento de actualización de la información de los servidores públicos	8 Operación	0	0	0	0					
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0					
		10 Mejora	0	0	0	0					
		4 Contexto de la organización	0	0	0	0					
		5 Liderazgo	0	0	0	0					
Defensoría de Oficio	Procedimiento para Proporcionar Asesoría Jurídica	6 Planificación	0	0	0	0	10.0	10.0			
		7 Soporte	0	0	0	0					
		8 Operación	0	0	0	0					
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0					
		10 Mejora	0	0	0	0					

			10 Mejora	0	0	0	0						
	Juzgados Administrativos	Procedimiento de Atención al Usuario	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	7.8	7.8				
			5 Liderazgo	0	0	0	0						
			6 Planificación	0	1	0	1						
			7 Soporte	0	1	0	0						
			8 Operación	0	0	0	0						
			9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0						
			10 Mejora	0	0	0	0						
			Desarrollo Económico	Procedimiento Integración y Difusión de la Bolsa de Trabajo	4 Contexto de la organización	0	1			0	0	7.5	7.8
					5 Liderazgo	0	0			0	0		
					6 Planificación	0	1			0	0		
	7 Soporte	0			2	0	0						
	8 Operación	0			0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño	0			1	0	0						
	10 Mejora	0			0	0	0						
	Procedimiento Otorgamiento de Apoyos del Programa Impulso a MIPYMES	4 Contexto de la organización			0	1	0	0	8.0				
		5 Liderazgo			0	0	0	0					
		6 Planificación			0	1	0	0					
		7 Soporte	0	1	0	0							
		8 Operación	0	0	0	0							
		9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0							
		10 Mejora	0	0	0	0							
		Procedimiento de Capacitación	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5					
			5 Liderazgo	0	0	0	0						
			6 Planificación	0	0	0	0						
	7 Soporte		0	1	0	0							
	8 Operación		0	0	0	0							
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0							
	10 Mejora		0	0	0	0							
	Procedimiento de Promoción Turística		4 Contexto de la organización	0	0	0	0		9.5	9.5			
			5 Liderazgo	0	0	0	0						
			6 Planificación	0	0	0	0						
		7 Soporte	0	1	0	0							
		8 Operación	0	0	0	0							
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0							
		10 Mejora	0	0	0	0							
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyos y eventos especiales.	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5					
			5 Liderazgo	0	0	0	0						
			6 Planificación	0	0	0	0						
	7 Soporte		0	1	0	0							
	8 Operación		0	0	0	0							
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0							
	10 Mejora		0	0	0	0							
	Desarrollo Económico		Procedimiento Atención Médica de Rehabilitación a Personas con Discapacidad.	4 Contexto de la organización	0	1	0		0	8.0			
				5 Liderazgo	0	0	0		0				
				6 Planificación	0	1	0		0				
		7 Soporte		0	1	0	0						
		8 Operación		0	0	0	0						
		9 Evaluación del desempeño		0	1	0	0						
		10 Mejora		0	0	0	0						
		Procedimiento escuela para padres		4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5		9.2		
				5 Liderazgo	0	0	0	0					
				6 Planificación	0	0	0	0					
			7 Soporte	0	0	0	0						
			8 Operación	0	1	0	0						
			9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0						
			10 Mejora	0	0	0	0						
			Procedimiento de Desarrollo Integral de las niñas, niños y adolescentes en situación o riesgo de calle.	4 Contexto de la organización	0	0	0	0		10.0			
				5 Liderazgo	0	0	0	0					
				6 Planificación	0	0	0	0					
		7 Soporte		0	0	0	0						
		8 Operación		0	0	0	0						
		9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0						
		10 Mejora		0	0	0	0						
		Procedimiento de Consulta Médica		4 Contexto de la organización	0	0	0	0	8.0		8.0		
				5 Liderazgo	0	0	0	0					
				6 Planificación	0	1	0	0					
			7 Soporte	0	2	0	0						
			8 Operación	0	0	0	0						
			9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0						
			10 Mejora	0	0	0	0						
			Procedimiento Constitución de Comités de Colonos	4 Contexto de la organización	0	0	0	0		9.8		10.0	
				5 Liderazgo	0	0	0	0					
	6 Planificación			0	0	0	1						
	7 Soporte	0		0	0	0							
	8 Operación	0		0	0	0							
	9 Evaluación del desempeño	0		0	0	0							
	10 Mejora	0		0	0	0							
	Procedimiento de Atención Ciudadana en Plazas de la Ciudadanía	4 Contexto de la organización		0	0	0	0	10.0					
		5 Liderazgo		0	0	0	0						
		6 Planificación		0	0	0	0						
		7 Soporte	0	0	0	0							
		8 Operación	0	0	0	0							
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0							
		10 Mejora	0	0	0	0							
		Procedimiento para Otorgar Apoyos Sociales a Personas Desarrollo Rural	4 Contexto de la organización	0	0	0	0			8.8	8.8		
			5 Liderazgo	0	0	0	0						
			6 Planificación	0	0	0	1						
	7 Soporte		0	2	0	0							
	8 Operación		0	0	0	0							
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0							
	10 Mejora		0	0	0	0							
	Procedimiento de Atención a Mujeres en Situación de Vulnerabilidad		4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5					
			5 Liderazgo	0	0	0	0						
			6 Planificación	0	0	0	0						
		7 Soporte	0	1	0	0							
		8 Operación	0	0	0	0							
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0							
		10 Mejora	0	0	0	0							
IMMI				4 Contexto de la organización	0	0	0			0			
				5 Liderazgo	0	0	0			0			
				6 Planificación	0	0	0			0			
			7 Soporte	0	1	0	0						
			8 Operación	0	0	0	0						
			9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0						
			10 Mejora	0	0	0	0						

Desarrollo Social	Secretaría Particular	Procedimiento de Talleres y Capacitaciones	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5	9.5
			5 Liderazgo	0	0	0	0		
			6 Planificación	0	0	0	0		
			7 Soporte	0	1	0	0		
			8 Operación	0	0	0	0		
			9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0		
			10 Mejora	0	0	0	0		
			4 Contexto de la organización	0	0	0	0		
			5 Liderazgo	0	0	0	0		
			6 Planificación	0	0	0	0		
	7 Soporte	0	0	0	0				
	8 Operación	0	0	0	0				
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0				
	10 Mejora	0	0	0	0				
	4 Contexto de la organización	0	0	0	0				
	5 Liderazgo	0	0	0	0				
	6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte	0	0	0	0				
	8 Operación	0	0	0	0				
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0				
10 Mejora	0	0	0	0					
Instituto Municipal de la Juventud	Procedimiento para el programa lobo	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5	9.5	
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	0	0	0			
		7 Soporte	0	0	0	0			
		8 Operación	0	0	0	0			
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0				
	10 Mejora	0	0	0	0				
	Procedimiento colectivos juveniles	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5		
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	0	0	0			
7 Soporte		0	0	0	0				
8 Operación		0	0	0	0				
9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
10 Mejora	0	0	0	0					
COMUDE	Procedimiento Desarrollo para Escuelas de Inicio al Deporte	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.0	8.0	
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	1	0	0			
		7 Soporte	0	1	0	0			
		8 Operación	0	0	0	0			
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0				
	10 Mejora	0	0	0	0				
	Procedimiento Participación de Deportistas y Entrenadores en el Sistema Nacional de Competencias Deportivas	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.0		
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	1	0	0			
		7 Soporte	0	1	0	0			
		8 Operación	0	0	0	0			
	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0				
	10 Mejora	0	0	0	0				
	Procedimiento Control de Uso de Instalaciones.	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.0		
5 Liderazgo		0	0	0	0				
6 Planificación		0	1	0	0				
7 Soporte		0	1	0	0				
8 Operación		0	0	0	0				
9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
10 Mejora	0	0	0	0					
Instituto Cultural	Procedimiento de Impartición de Talleres de Educación Inicial en las Artes	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0	10.0	
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	0	0	0			
		7 Soporte	0	0	0	0			
		8 Operación	0	0	0	0			
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0			
10 Mejora	0	0	0	0					
Dirección General de Educación	Procedimiento de Escuela Digna	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0	9.3	
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	0	0	0			
		7 Soporte	0	0	0	0			
		8 Operación	0	0	0	0			
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0			
	10 Mejora	0	0	0	0				
	Procedimiento de Otorgamiento de Becas SUBET León	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.0		
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	0	0	0			
	Procedimiento de Realización de Rutas Culturales	7 Soporte	0	1	0	0	9.0		
		8 Operación	0	0	0	0			
9 Evaluación del desempeño		0	1	0	0				
10 Mejora	0	0	0	0					
Medio Ambiente y Espacios	Dirección General de Gestión Ambiental	Procedimiento de Inspección	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0	9.0
			5 Liderazgo	0	0	0	0		
			6 Planificación	0	0	0	0		
			7 Soporte	0	0	0	0		
			8 Operación	0	0	0	0		
	9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0				
	10 Mejora	0	0	0	0				
	Procedimiento de Mantenimiento de Espacios Públicos	4 Contexto de la organización	0	1	0	0	8.0		
		5 Liderazgo	0	0	0	0			
		6 Planificación	0	1	0	0			
7 Soporte		0	1	0	0				
8 Operación		0	0	0	0				
9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0					
10 Mejora	0	0	0	0					
4 Contexto de la organización	0	0	0	0					

Recreativos	Parque Metropolitano	Procedimiento de Atención de Visitas en Grupo	5 Liderazgo	0	0	0	0	9.5	9.5			
			6 Planificación	0	0	0	0					
7 Soporte	0		1	0	0							
8 Operación	0		0	0	0							
9 Evaluación del desempeño	0		0	0	0							
10 Mejora	0		0	0	0							
4 Contexto de la organización	0		0	0	0							
5 Liderazgo	0		0	0	0							
6 Planificación	0		0	0	0							
7 Soporte	0		1	0	0							
8 Operación	0	0	0	0								
9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0								
10 Mejora	0	0	0	0								
Procedimientos de Atención	Procedimiento de selección de personal	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0	9.8				
		5 Liderazgo	0	0	0	0						
6 Planificación		0	0	0	0							
7 Soporte		0	0	0	0							
8 Operación		0	0	0	0							
9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0							
10 Mejora		0	0	0	0							
Procedimientos de Atención		Procedimiento Soporte de Software Desarrollado Internamente	4 Contexto de la organización	0	0	0			0	10.0	9.8	
			5 Liderazgo	0	0	0			0			
			6 Planificación	0	0	0			0			
	7 Soporte		0	0	0	0						
	8 Operación		0	0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0						
	10 Mejora		0	0	0	0						
	Procedimientos de Atención		Procedimiento Soporte de Equipo de Cómputo	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0			9.8
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
7 Soporte		0		0	0	0						
8 Operación		0		0	0	0						
9 Evaluación del desempeño		0		0	0	0						
10 Mejora		0		0	0	0						
Procedimientos de Atención		Procedimiento de Evaluación del Desempeño		4 Contexto de la organización	0	0	0	0		9.5	9.8	
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte		0	0	0	0						
	8 Operación		0	0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño		0	1	0	0						
	10 Mejora		0	0	0	0						
	Procedimientos de Atención		Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.5			9.8
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
7 Soporte		0		0	0	0						
8 Operación		0		0	0	0						
9 Evaluación del desempeño		0		1	0	0						
10 Mejora		0		0	0	0						
Procedimientos de Atención		Procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto		4 Contexto de la organización	0	0	0	0		10.0	9.8	
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte		0	0	0	0						
	8 Operación		0	0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0						
	10 Mejora		0	0	0	0						
	Procedimientos de Atención		Procedimiento de Capacitación	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0			9.8
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
7 Soporte		0		0	0	0						
8 Operación		0		0	0	0						
9 Evaluación del desempeño		0		0	0	0						
10 Mejora		0		0	0	0						
Procedimientos de Atención		Procedimiento para el análisis de riesgos		4 Contexto de la organización	0	0	0	0		10.0	9.8	
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte		0	0	0	0						
	8 Operación		0	0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0						
	10 Mejora		0	0	0	0						
	Procedimientos de Atención		Procedimiento de comunicación interna	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	8.7			9.8
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
7 Soporte		0		0	2	0						
8 Operación		0		0	0	0						
9 Evaluación del desempeño		0		0	1	0						
10 Mejora		0		0	0	0						
Procedimientos de Atención		Procedimiento de Percepción Ciudadana		4 Contexto de la organización	0	0	0	0		9.6	9.8	
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte		0	0	0	0						
	8 Operación		0	0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño		0	0	1	0						
	10 Mejora		0	0	0	0						
	Procedimientos de Atención		Procedimiento para auditorías internas de calidad	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0			9.8
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
7 Soporte		0		0	0	0						
8 Operación		0		0	0	0						
9 Evaluación del desempeño		0		0	0	0						
10 Mejora		0		0	0	0						
Procedimientos de Atención		Revisiones por la dirección		4 Contexto de la organización	0	0	0	0		10.0	9.8	
				5 Liderazgo	0	0	0	0				
				6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte		0	0	0	0						
	8 Operación		0	0	0	0						
	9 Evaluación del desempeño		0	0	0	0						
	10 Mejora		0	0	0	0						
	Procedimientos de Atención		Procedimiento de atención al ciudadano	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	10.0			9.8
				5 Liderazgo	0	0	0	0				

	Procedimiento para acciones correctivas y/o preventivas	6 Planificación	0	0	0	0	10.0	9.2		
		7 Soporte	0	0	0	0				
		8 Operación	0	0	0	0				
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0				
		10 Mejora	0	0	0	0				
	Procedimiento de control de documentos	4 Contexto de la organización	0	0	0	0	9.6			
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	0	0	0				
		7 Soporte	0	0	1	0				
		8 Operación	0	0	0	0				
	Procedimiento de análisis de datos	9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0	10.0			
		10 Mejora	0	0	0	0				
		4 Contexto de la organización	0	0	0	0			10.0	
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	0	0	0				
	7 Soporte	0	0	0	0					
	8 Operación	0	0	0	0					
	Procedimiento para el producto o servicio no conforme	9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0	10.0			
		10 Mejora	0	0	0	0				
		4 Contexto de la organización	0	1	0	0			8.5	
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	1	0	0				
	7 Soporte	0	0	0	0					
	8 Operación	0	0	0	0					
	Tesorería	Procedimiento de Compras	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0		8.5	
			10 Mejora	0	0	0	0			
			4 Contexto de la organización	0	1	0	0			8.5
			5 Liderazgo	0	0	0	0			
			6 Planificación	0	1	0	0			
		7 Soporte	0	0	0	0				
		8 Operación	0	0	0	0				
		Procedimiento de Autorización de Servicios de Mantenimiento a Bienes Inmuebles	9 Evaluación del desempeño	0	1	0	0		10.0	
			10 Mejora	0	0	0	0			
			4 Contexto de la organización	0	0	0	0			10.0
	5 Liderazgo		0	0	0	0				
6 Planificación	0		0	0	0					
7 Soporte	0	0	0	0						
Procedimiento de pagos	8 Operación	0	0	0	0	10.0				
	9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0					
	10 Mejora	0	0	0	0					
	4 Contexto de la organización	0	0	0	0		10.0			
	5 Liderazgo	0	0	0	0					
6 Planificación	0	0	0	0						
7 Soporte	0	0	0	0						
8 Operación	0	0	0	0						
Dirección General de Comunicación Social	Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales en la página web del municipio	9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0	10.0	10.0		
		10 Mejora	0	0	0	0				
		4 Contexto de la organización	0	0	0	0			10.0	
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
		6 Planificación	0	0	0	0				
7 Soporte	0	0	0	0						
IMPLAN	Procedimiento para la elaboración del programa de gobierno.	8 Operación	0	0	0	0	10.0	10.0		
		9 Evaluación del desempeño	0	0	0	0				
		10 Mejora	0	0	0	0				
		4 Contexto de la organización	0	0	0	0			10.0	
		5 Liderazgo	0	0	0	0				
6 Planificación	0	0	0	0						
7 Soporte	0	0	0	0						
8 Operación	0	0	0	0						
Promedio General								9.2		

Criterios de semaforización	
Verde	>10
Amarillo	8.9 y 7.5
Naranja	7.4 y 5
Rojo	<4.9

