



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:

FO-SGC-02

Rev. 4

Hoja:

Folio	Dependencia	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
220	Desarrollo Institucional	Especificaciones de calidad no cumplidas	Se muestra inconsistencias en el llenado del formato de requerimiento de acciones correctivas y/o preventivas; así como en la determinación de la verificación de no reincidencia; de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas con código PR-SGC/M-09	10.2.1	Correctiva	Revisión y actualización del procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas	10 de septiembre del 2018	Capacitación de llenado del formato de Requerimiento de acciones correctivas y/o preventivas	7 de septiembre del 2018	Carolina Mogollan	si	Revisión aleatoria de RAC y/o RAP ya generadas para su debida identificación y clasificación de cumplimiento de los parámetros de acuerdo al procedimiento PR-SGC/M-09 y de la norma ISO 9001:2015; así como de la eficiencia de las mismas.	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar la implementación de las acciones y teniendo como resultado la comprobación de la verificación y su seguimiento a través de revisiones por la Dirección de las acciones detectadas en el SGC de la PML, de acuerdo al procedimiento PR-SGC/M-09. Aleatoriamente se revisaron las RAC/RAP de folio 227,236,249,270 y 262	16 de mayo del 2019
								Asesoría a Enlaces del SGC y dueños de procedimiento para el llenado del Formato de Requerimiento de Acción correctiva y/o preventiva	7 de septiembre del 2018		si			
								Verificación del Formato de Requerimiento de acción correctiva y/o preventiva por parte del Enlace del SGC	A partir del 7 de septiembre del 2018		si			
								Verificación del Formato de Requerimiento de acción correctiva y/o preventiva por parte del responsable del procedimiento de Acciones correctivas y/o preventivas a través de Bitácora de control y seguimiento	A partir del 7 de septiembre del 2018		si			
								Capacitación para abordar acciones correctivas y/o preventivas	Junio del 2019		si			
221	IMUVI	Encuestas de satisfacción	En la evaluación de percepción ciudadana durante el periodo abril-junio 2018, se obtuvo la calificación de 7.2 en el procedimiento de créditos de vivienda, en el rubro de solución oportuna de quejas de los usuarios	9.1.2	Correctiva	Revisión para identificar problema a nivel de actividad	06 de septiembre del 2018	Comunicar a los aplicadores de encuestas por parte de la coordinación de atención ciudadana ue se deberá brindar claridad en la pregunta que se elabora por parte del aplicador	28 de septiembre del 2018	José Cristian Urrutia Negrete	Si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad una vez que se ha verificado el cumplimiento de las acciones, teniendo como resultado la eficacia de las misma comprobada con el resultado mejorado de las calificaciones en las encuestas de percepción del mes de julio-septiembre	17 de diciembre del 2018
								Comunicar a los aplicadores de encuestas por parte de la coordinación de atención ciudadana que se deberá brindar orientación hacia el ciudadano en el caso de que exista o no queja o sugerencia	28 de septiembre del 2018		Si			
222	IMUVI	Encuestas de satisfacción	De la encuesta de percepción ciudadana durante el periodo abril-junio de 2018 se obtuvo la calificación de 8.7en el procedimiento de créditos de vivienda, en el rubro de tiempos de atención de servicios de trámites	9.1.2	Preventiva	Revisión para identificar problema a nivel de actividad	06 de septiembre del 2018	Realizar una comunicación de la coordinación de atención ciudadana a las recepcionistas, con el fin de informar a los ciudadanos sobre los tiempos de espera	22 de junio del 2018	José Cristian Urrutia Negrete	si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad una vez que se ha verificado el cumplimiento de las acciones, teniendo como resultado la eficacia de las misma comprobada con el resultado mejorado de las calificaciones en las encuestas de percepción del periodo de julio-septiembre	17 de diciembre del 2018
								Realizar un aviso de la coordinación de créditos s la analista de créditos con el fin de informar a los ciudadanos sobre los tiempos de espera	22 de junio del 2018		si			
			En la evaluación de recepción ciudadana durante el periodo abril-					Definir y documentar riesgo de procedimiento	28 de septiembre del 2018		si		Se cierra acción preventiva al	

223	IMUVI	Encuestas de satisfacción	junio de 2018 se obtuvo la calificación de 8.6 en el procedimiento Escrituración, en el rubro de tiempos de atención a servicios y trámites	9.1.2	Preventiva	Revisión para identificar problema a nivel de actividad	06 de septiembre del 2018	Enviar comunicación a ejecutivos de titulación y análisis con el fin de que se informe a los ciudadanos sobre los tiempos reales de espera para la entrega de la escrituración pública	28 de septiembre del 2018	José Cristian Urrutia Negrete	si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	realizar las acciones descritas, sin embargo no es eficaz, así que cumpliendo don el procedimiento de acciones correctivas y preventivas se realiza la apertura de la acción preventiva 251 que dará seguimiento una vez más a la calificación de este rubro.	11 de diciembre del 2018
224	Ingresos	Encuestas de satisfacción	Ante los resultados de la evaluación de percepción ciudadana del procedimiento de aplicación de cuota mínima, se requiere implementar las acciones correctivas correspondientes para atender los siguientes rubro: Solución oportuna de quejas de los usuario 7.4	9.1.2	preventiva	Informar mediante correo electrónico a la subdirección de SGC la posibilidad de un cambio en e reactivo número 9, ya que aún está planeado de manera poco comprensible para el ciudadano y continúa arrojando un resultado no conforme	14 de septiembre 2018	Entregar a la subdirección de SGC de manera física, una propuesta para la reestructura en el reactivo número 9, a fin de asegurar dicho cambio para las encuestas subsecuentes y finalmente arroje un resultado más precisos sobre lo que se pretende evaluar	21 de septiembre 2018	Lic. Mónica Graciela Villagordoa Viveros	Si	Verificación de la eliminación de la causa raíz, a través del cumplimiento de las acciones comprometidas	Se cierra acción preventiva al verificar la realización de las acciones comprometidas, y constatar el seguimiento de quejas a través de el procedimiento de riesgos	5 de abril del 2019
							21 de septiembre 2018	Plantear los rubros Imagen y solución oportuna de quejas de los usuarios, como riesgos dentro del procedimiento. Plasmear en el anexo C, para el análisis de riesgos; así como con el plan de acción y entregar a la subdirección de procesos para su validación conforme al procedimiento de Análisis de riesgos	21 de septiembre 2018		Si			
225	Ingresos	Encuestas de satisfacción	Ante los resultados de la evaluación de percepción ciudadana del procedimiento de trámite sobre adquisición de bienes inmuebles, se requiere implementar las acciones correctivas correspondientes para atender los siguientes rubro: Imagen 7.6; Solución oportuna de quejas de los usuarios 7.8	9.1.2	preventiva	Gestionar con el personal de mantenimiento que el programa establecido de limpieza se está llevando a cabo de manera eficiente	14 de septiembre 2018	Entregar el programa de limpieza al personal de mantenimiento de manera mensual y recabar la firma del involucrado asegurando su implementación toda vez que se haya llevado a cabo conforme a lo planeado	21 de septiembre 2018	Lic. Mónica Graciela Villagordoa Viveros	Si	Verificación de la eliminación de la causa raíz, a través del cumplimiento de las acciones comprometidas	Se cierra acción preventiva al verificar la realización de las acciones comprometidas, y constatar el seguimiento de quejas a través de el procedimiento de riesgos	5 de abril del 2019
							21 de septiembre 2018	Entregar a la subdirección de SGC de manera física, una propuesta para la reestructura en el reactivo número 9, a fin de asegurar dicho cambio para las encuestas subsecuentes y finalmente arroje un resultado más precisos sobre lo que se pretende evaluar	21 de septiembre 2018		Si			
							14 de septiembre 2018	Informar mediante correo electrónico a la subdirección de SGC la posibilidad de un cambio en e reactivo número 9, ya que aún está planeado de manera poco comprensible para el ciudadano y continúa arrojando un resultado no conforme	21 de septiembre 2018		Si			
226	Unidad de Transparencia	Encuestas de satisfacción	Derivado de las encuestas de percepción ciudadana en el procedimiento de actualización de la información de los servidores públicos, en el periodo de abril. Junio, se recibió una calificación de 8.3 en el rubro de imagen	9.1.2	Preventiva	Reunión para discutir mejora de imagen	16 de agosto del 2018	Mover al área de Información de Oficio a un lugar más amplio	17 de agosto del 2018	José Luis Gómez Garza	Si	Se realizó una reunión en la dependencia para conocer la respuesta de los usuarios y servidores públicos a los cambios realizados en las instalaciones	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar con los usuarios y servidores públicos el agrado y comodidad que sienten en las instalaciones de la dependencia para ser atendidos.	1 de noviembre del 2018
							17 de agosto del 2018	Ordenar área de archivo	17 de agosto del 2018		Si			

227	SSP-C4	Encuestas de satisfacción	La siguiente acción aplica para el procedimiento para el procedimiento Atención psicológica vía telefónica. Como resultado de la evaluación de percepción ciudadana, aplicada en el periodo abril-junio 2018 se cuestionó sobre los siguientes rubros: Reducción de tiempos de espera y trámite 8.8, solución oportuna de quejas 8.0	9.1.2	Preventiva	Difundir por medio del intranet los resultados de las encuestas de percepción ciudadana	27 de agosto del 2018	El CSI tiene asistencia directa al 075 (apoyo a la mujer), por ende se debe generar un catálogo de los tipos de incidentes que se deben canalizar al CSI	14 de septiembre del 2018	Jazmín González	Si	Revisión de las acciones, Análisis de riesgos	Se cierra acción preventiva quedando como riesgo; ya que las calificaciones siguen presentándose de manera reiterativa, por lo cual se implementará el procedimiento PR-SGC/M-15 para su debido seguimiento	06 de noviembre del 2018
								Presentar el estudio del crecimiento de la plantilla de atención psicológica	14 de septiembre del 2018		Si			
228	SSP-C4	Encuestas de satisfacción	La siguiente acción aplica para el procedimiento para el procedimiento recepción, despacho y transmisión de llamadas de emergencia. Como resultado de la evaluación de percepción ciudadana, aplicada en el periodo abril-junio 2018 se cuestionó sobre los siguientes rubros: Aumento de la satisfacción 8.7, Reducción de tiempos de espera y trámite 8.2, Solución oportuna de quejas 7.7	9.1.2	Preventiva	Difundir por medio del intranet los resultados de las encuestas de percepción ciudadana	27 de agosto del 2018	Mantener las visitas guiadas con la ciudadanía	1 de Abril- Octubre del 2018	Jazmín González	Si	Revisión de la ejecución de actividades. Verificación de la eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, ya que se ha revisado el cumplimiento de las actividades comprometidas, así mismo se demostró su eficacia. Sin embargo, se documenta riesgos, previniendo que las calificaciones del servicio se vean afectadas por otras áreas.	8 de marzo del 2019
								Al momento de realizar la encuesta de percepción ciudadana, mencionar al final de esta: " Para el C4 nos es muy importante saber sus resultados con respecto al servicio de la atención de la llamada de emergencia, cabe mencionar que nuestra responsabilidad directa es atender la llamada de emergencia y recabar toda la información necesaria para los elementos de la SSP pueden actuar de manera oportuna en la atención directa de la emergencia".	3 de septiembre del 2018		Si			
229	SSP-C4	Encuestas de satisfacción	La siguiente acción aplica para el procedimiento para el procedimiento atención pre-hospitalaria vía telefónica. Como resultado de la evaluación de percepción ciudadana, aplicada en el periodo abril-junio 2018 se cuestionó sobre los siguientes rubros: Reducción de tiempos de espera y trámite 8.6	9.1.2	Preventiva	Difundir por medio del intranet los resultados de las encuestas de percepción ciudadana	27 de agosto del 2018	El CRUM fue liberado el 20 de julio. Se monitorearán sus resultados mes con mes; graficando los resultados de las siguientes encuestas de percepción ciudadana con respecto a la reducción del tiempo , en caso de que haya incremento de este indicador, se levantará una AC con los involucrados del CRUM para generar un compromiso de pronta respuesta.	13 de septiembre del 2018	Jazmín González	si	Revisión de cumplimiento de acciones. Revisión de eficacia	Se cierra acción en conformidad al cumplir con las actividades descritas, y teniendo como resultado la eficacia de su implementación	20 de noviembre del 2018
230	SSP-Tránsito	Encuestas de satisfacción	La siguiente acción aplica para el procedimiento emisión de licencias. Derivado de la encuesta de percepción ciudadana del trimestre abril-junio 2018, se obtuvo una calificación de 8.8 en el rubro de solución oportuna de quejas de los usuarios.	9.1.2	Preventiva	Se asignará a una persona para dar seguimiento a la aplicación de las encuestas de percepción ciudadana	27 de septiembre del 2018	Se asignarán a dos personas como encuestadores en la aplicación de encuestas de percepción ciudadana	1 de octubre del 2018	José Luis Valadez Chávez	Si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar el cumplimiento de las acciones, y obtener como resultado que su implementación fue eficaz para obtener la calificación idónea en la encuestas del periodo inmediato siguiente	20 de noviembre del 2018
								Se capacitará a los encuestadores de cómo deben de aplicar las encuestas	1 de octubre del 2018		Si			
231	Tesorería-Adquisiciones	Especificaciones de calidad no cumplidas	Derivado del incumplimiento de la acción preventiva con número 93. Los resultados de encuestas de apoyo para el procedimiento de compras realizadas del 28 al 1ro de septiembre de 2017, arrojó el siguiente resultado: Atención 8.4, Aumento de la satisfacción 7.7, reducción de tiempos de trámite 7.6, servicio 6.9, imagen 8.3, solución oportuna de quejas de los usuarios 7.4	10.2.1	Correctiva	Programa de atención personalizada a Dependencias para el acompañamiento en la detección de necesidades, investigaciones de mercado y elaboración e ingresos de solicitudes de compra	Agosto-Septiembre 2018	Realizar una capacitación de enfoque a resultados para el seguimiento a los resultados y la alineación con el cierre de la gestión	Agosto-Septiembre 2018	Gloria Beatriz Guzmán Gordillo	Si	Revisión de cumplimiento de acciones. Revisión de eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar el cumplimiento de las acciones descritas, así como su eficacia en la implementación	14 de diciembre del 2018

232	Tesorería-Adquisiciones	Otro: Revisión interna	Se abre acción debido a que no se ha completado el proceso de las encuestas de satisfacción del servicio que deberán aplicarse a los proveedores de bienes y servicios	8.4.1	Correctiva	Notificar a los proveedores de bienes y servicios que serán evaluados	13 de agosto del 2018	Informar a las dependencias de la obligatoriedad a responder la encuesta de satisfacción del servicio y que la encuesta forma parte de los requisitos para recibir las facturas de los bienes adquiridos para poder iniciar el proceso de pago de las mismas	27 de agosto del 2018	Rosa Elena Diaz Montes	Si	Revisión de cumplimiento de acciones. Revisión de eficacia	Se cierra acción correctiva en inconformidad, ya que no se realizó la aplicación de las encuestas de satisfacción a proveedores. Por lo cual se abre acción correctiva para su debido seguimiento	14 de enero del 2019
								Solicitar a las dependencias que se contesten las encuestas de satisfacción del servicio de proveedores de bienes recibidos a partir del mes de junio	31 de agosto del 2018		Si			
								Documentar el seguimiento a las encuestas de satisfacción del servicio a los proveedores de bienes y servicios y presentar resultados trimestrales	15 de octubre del 2018		No			
233	Obra pública	Encuestas de satisfacción	Conforme a los resultados no aprobatorios obtenidos en la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana en el periodo abril-junio 2018: Tiempos de atención a servicios y trámites 8.7, solución oportuna de quejas de los usuarios 8.9	9.1.2	Preventiva	Se asigna al coordinador de atención ciudadana como responsable para dar seguimiento a la programación de reportes y quejas con el coordinador operativo, para brindar un seguimiento puntual y por ende, un mejor servicio a los ciudadanos	28 de septiembre del 2018	Llevar a cabo juntas de trabajadores con Secretaría Particular, Directora de Atención Ciudadana, encargada de atención ciudadana SAC, a fin de que podamos coordinar acciones para revisar el tiempo establecido para atender los reportes y quejas, implementar acciones en las que podamos mantener informados a los ciudadanos de la programación para la atención de reportes y el estatus.	25 de septiembre de 2018	Oscar Valtierra Gómez	Si	Revisión de cumplimiento de acciones. Revisión de eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, una vez que se revisó el cumplimiento de las acciones, y al verificar qué estás mismas fueron eficaces en su implementación	31 de octubre del 2018
								Se refuerza la estructura para el seguimiento de reportes y quejas ciudadanas en coordinación con el área de operación, en los dos turnos de atención de la subdirección de alumbrado público.	28 de septiembre del 2018		Actualizar riesgo determinando en procedimiento de Obra Pública. Procedimiento de atención a reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público			
234	FIDOC	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de percepción ciudadana realizadas en el periodo de abril a junio, arrojaron los siguientes resultados: Solución oportuna de quejas 8.0	9.1.2	preventiva	Revisión mensual del buzón quejas con la finalidad de canalizarlas al área correspondiente y así brindarle puntual atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios, llevando un control en una minuta	19 de octubre del 2018	Se designa a un integrante del área de cobranza para darle seguimiento y puntual solución a las quejas de los usuarios cuando estas ameriten una revisión técnica	25 de septiembre del 2018	Oscar Enrique González Espinosa	Si	Revisión de las evidencias de las acciones realizadas, así como su verificación a través del resultado de las encuestas del periodo inmediato siguiente julio-septiembre 2018	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar que se ha utilizado y dado seguimiento a las quejas. Así mismo en el último reporte de resultado julio-septiembre se demuestra la eficacia de las acciones	5 de diciembre del 2018
235	Social y Humano	Encuestas de satisfacción	Derivado de la aplicación de las encuestas de percepción ciudadana, se obtuvieron los siguientes resultados, en un periodo de abril-junio 2018: Atención ciudadana, solución oportuna de quejas 8.3. Constitución de comité de colonos, solución oportuna de quejas 8.7, tiempos de atención a servicios y trámites 8.8	9.1.2	preventiva	Revisión de comentarios plasmados en encuestas de percepción ciudadana por los usuarios	24 de agosto del 2018	Informar de manera visible de los servicios que brindamos de manera directa por parte de las plazas de la ciudadanía	31 de octubre del 2018	Adriana Loranca Alemán	si	Revisión de las acciones comprometidas. Eficacia para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva al verificar que las acciones fueron realizadas, así mismo se comprueba su eficacia con las calificaciones del periodo inmediato siguiente, donde se demuestra un ascenso de las mismas	7 de diciembre del 2018
								Revisión del ciclo de servicios para buscar áreas de oportunidad para mejorar lo tiempos de atención y respuestas a los usuarios	31 de octubre del 2018		si			
							Elaboración de diagramas de Ishikawa con base a comentarios	24 de agosto del 2018	Proporcionar a los comités de colonos una guía que los ayude a proporcionar una mejor orientación a los ciudadanos de sus colonias, sobre los trámites más comunes, sus requisitos y las dependencias que los brindan		15 de noviembre del 2018			

236	Gestión Ambiental (Dirección de Inspección y Vigilancia)	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de percepción aplicadas en el periodo de abril-junio de 2018 nos arrojan las siguientes resultados: En el rubro solución oportuna de quejas de los usuarios, se obtuvo un promedio de 8.7	9.1.2	preventiva	Se realizara una reunión con los involucrados dentro del procedimiento de inspección para dar a conocer los resultados de las encuestas de percepción ciudadana, así como las acciones a realizar para mejorar el resultado	15 de octubre del 2018	Implementar de manera correcta una base de datos de correspondencia, la cual contiene el mecanismo de aviso relativo al tiempo de respuesta de las solicitudes ciudadanas, donde se debe capturar la respuesta ciudadana oportunamente	20 de octubre de 2018	María de Luz García Arias	Si	Revisión de evidencias de acciones implementadas y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar la eficacia de las acciones a través del aumento de las calificaciones en las encuestas del periodo julio. Septiembre	21 de diciembre del 2018
237	Gestión Ambiental (Dirección de Parques y Jardines)	Encuestas de satisfacción	En las encuestas de percepción aplicadas en el periodo de abril-junio de 2018 nos arrojan las siguientes resultados: Satisfacción del ciudadano, tiempos de atención a servicios y trámites 8.4, imagen 8.7, solución oportuna de quejas 8.6, servicios 8.9	9.1.2	preventiva	Se realizara una reunión con los involucrados dentro del procedimiento de mantenimiento de espacios públicos para dar a conocer los resultados de las encuestas de percepción ciudadana, así como las acciones a realizar para mejorar el resultado	15 de octubre del 2018	Implementar un mecanismo de reporte de folios con tiempos de respuesta determinados, así como la clasificación de los reportes: poda, tala, retiro de árbol	20 de octubre de 2018	Daniel Martín López	Si	Revisión de evidencias de acciones implementadas y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad al verificar la eliminación de la causa raíz, pues en los resultados de las encuestas de percepción ciudadana han aumentado las calificaciones, siendo satisfactorias para el SGC	23 de noviembre del 2018
238	COMUDE Control de uso de instalaciones	Encuestas de satisfacción	Se obtuvieron los siguientes resultados en el procedimiento de control y uso de las instalaciones: Tiempos de atención de servicios y trámites 8.7, solución oportuna de quejas 8.4, imagen 8.9, servicio 8.9. Y en el procedimiento desarrollo para escuelas de inicio: Tiempos de atención a servicios y trámites 8.8, imagen 8.5	9.1.2	preventiva	Se realizará una revisión para llevar a cabo un análisis con los dueños de los procedimientos de los resultados de las encuestas de percepción ciudadana	7 de septiembre del 2018	Realizar una reunión con el personal que es encargado de aplicar encuestas, donde se explicará que es necesario poder transmitirle a los usuarios que cuando se califique regular o malo un servicio, en el apartado de comentarios describa algunas sugerencias que puedan contribuir a mejorar el servicio	31 de octubre del 2018	José Alfredo Macías	Si	Revisión de evidencias de acciones implementadas y su eficacia	Se cierre acción preventiva en conformidad al revisar el cumplimiento de las evidencias y al obtener como resultado la eficacia de las mismas	31 de octubre del 2018
239	SIAP Servicio exprés	Encuestas de satisfacción	Derivado de las encuestas de percepción ciudadana de abril a junio se obtuvieron los siguientes resultados: Tiempos de atención a servicio y trámites 8.3, solución oportuna de quejas 8.8	9.1.2	preventiva	Se realizará una reunión con el personal con al finalidad de reforzar temas de atención de reportes y la atención oportuna de quejas	15 de septiembre de 2018	Realizar una capacitación al SIAP-León donde se refuercen los siguientes temas: Especificaciones de reportes, 24 para atenderlos, volumen para recolectar, aplicación correcta de las encuestas	15 de octubre de 2018	Mario de Jesús Calderón Rentería	Si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad una vez que se ha verificado el cumplimiento de las acciones, teniendo como resultado la eficacia de las mismas comprobada con el resultado de las calificaciones en las encuestas de percepción del mes de julio-septiembre	17 de diciembre del 2018
240	DIF	Encuestas de satisfacción	Como resultado de las encuestas de percepción ciudadana en el rubro "solución oportuna de quejas a los usuarios" se obtuvo una calificación de 8.1	9.1.2	preventiva	Revisar la totalidad de las encuestas para determinar la causa raíz, mediante un diagrama de Ishikawa o causa-efecto	septiembre del 2018	Capacitar al personal para darle las instrucciones de llenado de la encuesta, y saber cómo abordar al usuario	septiembre del 2018	Julián Aguado Herrera	Si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad una vez que se ha verificado el cumplimiento de las acciones, teniendo como resultado la eficacia de las mismas comprobada con el resultado mejorado de las calificaciones en las encuestas de percepción del mes de julio-septiembre	17 de diciembre del 2018
241	SAPAL	Encuestas de satisfacción	En las calificaciones de las encuestas de satisfacción ciudadana del periodo mayo-junio del 2018 se descendió en los rubros de Atención ciudadana con 8.6 y Servicios con 8.9	9.1.2	preventiva	Revisar en una reunión con el área de Atención al cliente lo que aconteció en los resultados de las encuestas de percepción ciudadana	18 de agosto del 2018	Contratación de nuevo personal y también capacitarlo para brindar la atención al público	27 de agosto del 2018	Christian Fernando Aguirre Pedroza	Si	Revisión de acciones y de eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva al verificar que en las encuestas de octubre las calificaciones han sido mejoradas, con lo que se verifica la eficacia de las acciones	16 de noviembre del 2018

AE01-2018	Desarrollo Institucional	Auditoria Externa	Aún cuando se lleve a cabo actividades de selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño, no es posible mostrar evidencias de las competencias definidas dentro del perfil de puestos	7.2	Correctiva	Actualizar el procedimiento de selección de personal documentado, conforme a las nuevas actividades	15 de octubre 2018	Dar a conocer el nuevo procedimiento a través de la página web del SGC	15 de octubre del 2018	Xochilt Barajas González	Si	Revisión de 10 expedientes aleatorios, para verificar el cumplimiento de las competencias técnicas de acuerdo a los perfiles de puesto establecidos a través del examen técnico	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar el cumplimiento de las acciones descritas, Procedimiento de selección de personal actualizado, y al revisar 10 Expedientes de personal seleccionado durante la última actualización documental del procedimiento se determinó como eficaz la implementación de las acciones	19 de octubre del 2018
								Difundir el nuevo procedimiento de selección de personal con las dependencias	12 de septiembre del 2018		Si			
								Reunión con las dependencias que solicitan la contratación de personal a través de Desarrollo Institucional, para informar el nuevo procedimiento de selección de personal	12 de septiembre del 2018		si			
								Aplicación de la evaluación técnica a los aspirantes, a través de la Subdirección de Selección y contratación de personal	15 de octubre el 2019		si			
AE02-2018	Desarrollo Institucional	Auditoria Externa	Aún cuando se establecen los objetivos de calidad y se realiza la medición de los mismo, no se cuenta con la planificación de las acciones a realizar, los recursos necesarios, el responsable ni el tiempo de finalización tal como lo establece el estándar	6.2	Correctiva	Revisión del estándar en la Norma ISO 9001:2015	10 de septiembre del 2018	Diseñaremos un recuadro que nos permita identificar lo siguiente: Cual es el objetivo, que se va hacer para su cumplimiento, que recursos, responsables, finalización y evaluación.	21 de septiembre del 2018	Carolina Mogollan	si	Se realizará difusión de la planificación de los objetivos y difusión del manual de calidad actualizado	Se cierra acción correctiva en conformidad, al haber cumplido con el desarrollo de las acciones; teniendo como resultado la planificación de los objetivos de manera formalizada y cumpliendo con la norma ISO 9001:2015	19 de octubre del 2018
								Agregaremos el recuadro a nuestro Manual de calidad.	28 de septiembre del 2018		si			
AE03-2018	Desarrollo Institucional	Auditoria Externa	Si bien cuentan con la bitácora de control de salidas no conforme con los diferentes tipos de ellas y sus tratamientos; no todas las identificadas son salidas no conformes con respecto a los requisitos, que tengan efecto sobre la conformidad de los servicios	8.7	Correctiva	Actualización del procedimiento.	14 de septiembre del 2018	Capacitación a los enlaces y dueños de procedimientos del SGC; para la oportuna determinación de salidas no conformes basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, asegurándose de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.	24 de septiembre al 1 de octubre del 2018	Carolina Mogollan	si	Revisión de la bitácora de control de salidas no conformes, que se encuentren bien determinadas para su debido seguimiento	Se cierra acción correctiva en conformidad, al demostrar la eficacia de las acciones realizadas, teniendo como resultado el entendimiento, documentación y seguimiento de las salidas no conformes, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015	19 de octubre del 2018
								Difusión del procedimiento en la página web	14 de septiembre del 2018		Asesoría a las diferentes dependencias para el llenado de la bitácora de control de salidas no conformes			
AE04-2018	Recursos Materiales	Auditoria Externa	No es posible mostrar evidencia de que las actividades establecidas para la asignación de solicitudes de servicio al proveedor, ni las actividades de compras se lleven a cabo de acuerdo con el procedimiento documentado	4.4.2 a)	Correctiva	Documentación correcta del procedimiento de autorización de mantenimiento a bienes inmuebles a varias dependencias municipales	05 de octubre del 2018	Difusión del procedimiento a través de la página web del SGC	05 de octubre del 2018	Xochilt Barajas González	si	Se solicitará a la Dirección de Servicios Generales, 5 expedientes aleatorios físicos, para cotejar con el procedimiento además del reporte del sistema de folios internos.	Se cierra acción correctiva al comprobar su eficacia, ya que se tienen como resultado que de los 5 expedientes cotejados cumplen con lo descrito en el procedimiento de autorización de servicios de mantenimiento a bienes inmuebles	19 de octubre del 2018
								Difusión del procedimiento a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.	19 de octubre del 2018		si			
						Documentación del procedimiento de compras considerando todas las acciones que se pueden derivar	17 de octubre el 2018	si						
						Difusión del procedimiento de compras en la página web del SGC	17 de octubre el 2018	si						
						Reunión para el análisis del procedimiento de compras	20 de septiembre del 2018	Difusión del procedimiento de compras en la Dirección General de Adquisiciones	19 de octubre del 2018		si	Solicitar la herramienta de control en operación	Aunado, se comprueba la eficacia de las acciones realizadas por el procedimiento de compras, ya que con la herramienta de control en	19 de octubre del 2018

								Elaborar una herramienta de control para verificación del estatus de los documentos del procedimiento.	17 de octubre el 2018		si		operación, se puede dar seguimiento al procedimiento documentado.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------	--	----	--	---	--