

Z

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	Código: FO-DGDI/DMA/SSGC-AC02
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	BITÁCORA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	

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		Acción de Verificación de no reincidencia	Resultado	Fecha de cierre
											SI	NO			
242	Recursos Materiales Mantenimiento	Encuestas de satisfacción	Las encuestas de evaluación de los servicios de apoyo realizadas en el mes de octubre, reflejaron como resultados: Reducción de los tiempos de trámite 8.4	9.1.2	preventiva	Realizar reunión con el personal operativo de mantenimiento para dar a conocer los resultados obtenidos en las encuestas de apoyo realizadas en octubre	1 de noviembre del 2018	Notificación a las dependencias mediante un correo electrónico (Entérate) reforzando los tiempos contemplados para la atención de solicitudes de mantenimiento	21 de noviembre del 2018	Juan Pablo Núñez Plascencia	X		Revisión de evidencias y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al revisar las acciones implementadas y tener como resultado que los tiempos se cumplen en 3 días hábiles	14 de enero del 2019
								Incluir en el aviso de respuesta de designación de folios los tiempos asignados para su atención	21 de noviembre del 2018		X				
243	DGDI- Selección	Encuestas de satisfacción	Las encuestas de evaluación de los servicios de apoyo realizadas en el mes de octubre, reflejaron como resultados: Tiempos de atención a servicios y trámites 8.4	9.1.2	preventiva	Dar a conocer al área de selección de personal los resultados obtenidos en las encuestas de apoyo (Periodo octubre)	16 de noviembre del 2018	Hacer del conocimiento vía correo electrónico a las dependencias solicitantes, la actualización que se realizó al procedimiento de Selección de Personal en las políticas de operación, sobre las evaluaciones técnicas a los candidatos	23 de noviembre del 2018	Claudia Fernanda Berenice Castro Campos	X		Revisión de evidencias y su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al revisar las acciones implementadas y tener como resultado que las Dependencias dan buenos comentarios del servicio y solo 2 sugerencias, las cuales no son responsabilidad del área	30 de noviembre del 2018
244	Egresos	Encuestas de satisfacción	Las encuestas de evaluación de los servicios de apoyo realizadas en el mes de octubre, reflejaron como resultados: Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.7	9.1.2	preventiva	Realizar una reunión con el personal involucrado en el procedimiento de pagos, para dar a conocer los resultados obtenidos en las encuestas de apoyo	15 de noviembre del 2018	Se dará a conocer a los enlaces de las diferentes dependencias, los requisitos para tramitar un pago mediante un correo electrónico	7 de diciembre del 2018	Nancy Sanjuana Martínez Silva	X		Revisión de eliminación de causa raíz, a través de la implementación de las acciones comprometidas	Se cierra acción preventiva al verificar que se ha eliminado la causa raíz, pues no se presentan quejas para el servicio otorgado.	30 de enero del 2019
								Disponer de personal designado responsable de la gestión de quejas y sugerencias	7 de diciembre del 2018		X				
245	Protección Civil	Encuestas de satisfacción	Calificación de 8.7 en el rubro de solución oportuna de quejas de los usuarios como resultados de la aplicación de 90 encuestas de percepción ciudadana en el bimestre Julio-septiembre	9.1.2	preventiva	Revisión del formato de encuesta	7 de diciembre del 2018	Difundir el resultado de las encuestas con el personal que las aplica y hacer énfasis en la importancia de la correcta aplicación	6 de diciembre del 2018	Ana Laura Landeros Frausto	X		Revisión de cumplimiento de las acciones. Revisión de la eficacia de las acciones	Se cierra acción correctiva en conformidad al verificar que las acciones implementadas han eliminado la causa raíz. Por lo que los resultados de las encuestas ya no estarán tergiversadas	8 de marzo del 2019
								Apoyo para que los usuarios contesten la encuesta buscando el mejor contexto en tiempo y persona	A partir del reinicio de la aplicación de encuestas		X				
246	Educación	Encuestas de satisfacción	Los resultados de las encuestas de satisfacción del procedimiento de Becas, de la Dirección de Educación realizadas durante el trámite julio-septiembre nos arrojan como resultado: Solución oportuna de quejas de los usuarios 8.4	9.1.2	preventiva	Realizar una reunión donde se pueda analizar y determinar la causa raíz el bajo resultado en el rubro de solución oportuna a quejas de los usuarios	4 de diciembre del 2018	Tener una capacitación con el personal para indicarles cada cuándo y cómo se aplican las encuestas	8 de febrero del 2018	Luis Israel Durán González	X		Revisión y análisis de las evidencias donde se documentan las acciones comprometidas, así como su eficacia	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar que las acciones fueron realizadas, así mismo se realizó un cambio directamente en el procedimiento de percepción ciudadana, ambas acciones sirvieron para eliminar la causa raíz.	8 de marzo del 2019
247	Recursos Materiales Compras	Encuestas de satisfacción	Se abre acción preventiva en seguimiento al resultado de las encuestas para la evaluación de los servicios de apoyo de fecha de octubre del 2018. Satisfacción 8.7, tiempos de respuesta 7.8	9.1.2	preventiva	Realizar una reunión para revisar los resultados obtenidos en las encuestas de octubre en el procedimiento de compras	31 de diciembre del 2018	Solicitar un representante de cada Dependencia para canalizar todos los temas relativos a las adquisiciones con un solo responsable	11 de enero de 2019	Manual Guerrero Falcón	X		Revisión aleatoria de expediente de compras, donde se monitorea el procedimiento, sus tiempos y la satisfacción del cliente	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar que se ha eliminado la causa raíz con la implementación de las actividades comprometidas.	16 de mayo del 2019
								Proporcionar de manera oportuna toda la información que requieren las Dependencias para iniciar en tiempo y forma la compra de los bienes que necesitan para el desarrollo de sus actividades	11 de enero de 2019		X				
248	Movilidad	Encuestas de satisfacción	Derivado de las encuestas del 3 periodo 2018, se obtuvo como resultado 8.7 en el rubro de tiempos de atención a servicios y trámites	9.1.2	preventiva	Revisión de los resultados de las encuestas en el procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público con los involucrados en el mismo	10 de enero de 2019	Mandar un correo informativo al personal del procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público donde se haga hincapié que se debe brindar un buen servicio al usuario	5 de marzo del 2019	Juan Enrique Tapia Martínez	X		Comprobación de la eliminación de causa raíz, a través de las acciones implementadas	Se cierra acción preventiva en conformidad, al comprobar que los tiempos de atención a servicios y trámites se encuentran del periodo estimado de respuesta	28 de febrero del 2019
								Capacitar al personal en los temas de solución y atención al cliente	22 de marzo del 2019		X				
								Notificación oportuna a cada una de las partes	31 de enero del 2019		X				
								Asignación del presupuesto adicional para solicitudes extraordinarias	31 de enero del 2019		X				

249	Turismo	Encuestas de satisfacción	En los resultados de la encuesta de percepción ciudadana del periodo julio-septiembre 2018, en el procedimiento de promoción turística se obtuvieron los resultados: rubros de tiempos de atención a servicios y trámites 8.3, y en el rubro servicios 8.8	9.1.2	preventiva	Notificación mediante correo electrónico acerca del apoyo a aotorgar posterior a la fecha de ingreso de la solicitud	31 de enero del 2019	El colaborador a cargo atiende y responde de manera personalizada la probación, negación y justificación del apoyo	31 de enero del 2019	Elias Rangel Jasso	Revisión de las acciones comprometidas, así como la eficacia de las mismas para la eliminación de la causa raíz	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar que se ha eliminado la causa raíz que se vio empataada con el riesgo, el cual presenta una verificación positiva.	13 de marzo del 2019
								El personal a cargo racionaliza el presupuesto asignado con el fin de prevenir contingencias en materia de apoyos de promoción	31 de enero del 2019				
								El presupuesto de asigna de acuerdo a lo sustentado para su aplicación	31 de enero del 2019				
								Respuesta rápida si el apoyo solicitado no requiere aprobación de algún órgano municipal independiente	31 de enero del 2019				
			Establecer fechas para reuniones de trabajo con los solicitantes del apoyo, dirigidos a la dirección de promoción turística para valoración del otorgamiento y brindar un servicio más personalizado		31 de enero del 2019	Toda solicitud de apoyo y respuesta del mismo se realiza mediante oficio, positivo o negativo de acuerdo a factibilidad y solencia presupuestal							
250	D. Urbano	Encuestas de satisfacción	En la encuesta de percepción ciudadana realizadas en el periodo julio a septiembre 2018 se obtuvieron los siguientes calificaciones: Permiso de construcción (tiempos de atención 8.9, imagen 8.9), Número oficial (solución oportuna de uejas 8.8)	9.1.2	Preventiva	Detección de requerimientos de las Dependencias en referencia al programa de gobierno, esto con la finalidad de que las Direcciones de Zona se enfoquen exclusivamente a la resolución de los trámites de forma rápida y oportuna	Diciembre del 2018	Formación de un área especializada en atención a los requerimientos de las Dependencias en referencia al Programa de Gobierno, esto con la finalidad de que las Direcciones de Zona se enfoquen exclusivamente a la resolución de los trámites de forma rápida y oportuna	Diciembre del 2018	Beatriz Adriana García Neri	Revisión de las acciones comprometidas, así como la eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad al verificar la eliminación de la causa raíz a través de la realización de las acciones comprometidas	10 de mayo del 2019
						Solicitar información sobre imagen institucional a Comunicación Social	Noviembre del 2018	Capacitación sobre imagen institucional y difusión de manual de la organización	Noviembre del 2018				
						Detección de quejas	Diciembre del 2018	Se llevará un monitoreo y seguimiento de quejas	Enero del 2019				
251	IMUVI	Encuestas de satisfacción	En la evaluación de percepción ciudadana durante el periodo julio-septiembre de 2018 se obtuvo la calificación de 8.5 en el procedimiento de escrituración, en el rubro de atención a servicios y trámites	9.1.2	Preventiva	Reunión de planeación para definir su tratamiento de acuerdo con su causa raíz	11 de diciembre del 2018	Inscribir riesgo en el procedimiento	11 de diciembre del 2018	José Cristian Urrutia Negrete	Revisión de acciones ocomprometidas a través del riesgo determinado	Se cierra acción preventiva en conformidad, al verificar que se ha determinado el riesgo y se le da seguimiento con la evidencia de su plan de acción	26 de abril del 2019
252	IMUVI	Encuestas de satisfacción	En la evaluación de percepción ciudadana durante el periodo julio-septiembre de 2018 se obtuvo la calificación de 8 en el procedimiento de escrituración de vivienda, en el rubro de satisfacción del ciudadano	9.1.2	Preventiva	Revisión para identificar el problema a nivel actividad	05 de diciembre del 2018	Celebrar contrato de depósito a título gratuito entre el IMUVI y la ciudadana afectada por la situación de inseguridad, a efecto de recibir en depósito otro inmueble para la vivienda	05 de diciembre del 2018	José Cristian Urrutia Negrete	Revisión de acciones. Revisión de la eficacia de las acciones para eliminar causa raíz	Se cierra acción preventiva en conformidad al verificar que se cumplieron con las acciones descritas y así mismo resultaron eficaces en su implementación para eliminar la causa raíz	20 de diciembre del 2019
								Emitir memorandum por parte de la Dir. De promoción y gestión de crédito y subsidio a la Dir. De finanzas con el fin de que se comunique a los créditos la información brindada por la administración federal para el caso del subsidio por medio del esquema RDM	11 de diciembre del 2018				
253	COMUDE	Encuestas de satisfacción	Como resultado de las enuestas de percepción ciudadana del periodo julio-septiembre se tienen los siguientes resultados: Control y uso de las instalaciones, solución oportuna de quejas 6.9; Desarrollo para escuelas de inicio al deporte, solución oportuna de quejas 7.2	9.1.2	Correctiva	Realizar un análisis para determinación de la causa raíz y de la arevisión de los comentarios plasmados en las encuestas, mediante una reunión con el personal pertinente	21 de enero del 2019	Definir y asumir el riesgo que implica bajas calificaciones en las encuestas de satisfacción	Febrero del 2019	Juan Eduardo Salazar, Thania Cordero, Martha Sillas, Manuel Anica, Juan Francisco Moreno	Definición y seguimiento de riesgo	Se cierra acción preventiva al verificar que se ha declarado como riesgo, mismo que se le ha dado el tratamiento y seguimiento conforme al procedimiento de análisis de riesgos PR-SGC/M-15	2 de mayo del 2019
								Determinar el plan de acción que comprende el riesgo	Febrero del 2019				
254	COMUDE	Encuestas de satisfacción	Como resultado de las enuestas de percepción ciudadana del periodo julio-septiembre se tienen los siguientes resultados: Control y uso de las instalaciones, imagen 8.4; Desarrollo de escuelas de inicio al deporte, satisfacción 8.8, tiempos de atención 8.7, imagen 7.7; participación ene l sistema nacional de competencias deportivas , satisfacción del ciudadano 8.6, imagen 8.8	9.1.2	Preventiva	Realizar un análisis para determinación de la causa raíz y de la arevisión de los comentarios plasmados en las encuestas, mediante una reunión con el personal pertinente	21 de enero del 2019	Definir y asumir el riesgo que implica bajas calificaciones en las encuestas de satisfacción	Febrero del 2019	Juan Eduardo Salazar, Thania Cordero, Martha Sillas, Manuel Anica, Juan Francisco Moreno	Definición y seguimiento de riesgo	Se cierra acción preventiva al verificar que se ha declarado como riesgo, mismo que se le ha dado el tratamiento y seguimiento conforme al procedimiento de análisis de riesgos PR-SGC/M-15	2 de mayo del 2019
								Determinar el plan de acción que comprende el riesgo	Febrero del 2019				

255	SAPAL	Encuestas de satisfacción	Como resultado de las encuestas del periodo julio septiembre: Atención ciudadana 8.4, satisfacción ciudadana 8.9	9.1.2	Preventiva	Realizar una revisión de los trámites que se realizan en el área de atención a clientes	octubre del 2018	Elaborar el manual de trámites de atención a clientes y dárselo a conocer al personal	31 de octubre del 2018	Christian Fernando Aguirre Pedroza	X		Revisión de cumplimiento de acciones, comprobación de la eficacia de las mismas	Se cierra acción preventiva en conformidad, al cumplir con las actividades descritas, y al verificar que las calificaciones de satisfacción y atención han tenido un aumento, cumpliendo con los estándares especificados	8 de marzo del 2019
256	D. Urbano	Auditoria Interna	En referencia a la segunda auditoria interna Desarrollo Urbano tienen las siguientes no conformidades: No se mostró evidencia de que las personas entrevistadas están conscientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC. Durante la revisión del procedimiento para el permiso de uso de suelo, se detecto que cuenta con registros, pero no se cuenta con la codificación en los expedientes establecidos	7.3 7.5.2	Correctiva	Se realizará una capacitación a todo el personal de DGDU sobre el SGC y su importancia	Febrero del 2019	Realizar una capacitación sobre comunicación efectiva del SGC a todo el personal de la DGDU	Febrero del 2019	Beatriz Adriana García Neri	X		Verificación de la eliminación de la causa raíz a través de la implementación de las acciones comprometidas	Se cierra acción correctiva en conformidad al verificar la codificación de los formatos. También se comprueba el conocimiento del personal sobre el SGC: Lo que se verifica la eficacia de las acciones implementadas	30 de abril del 2019
						Se revisará que los registros del procedimiento de permiso de uso de suelo cuenten con los códigos del SGC	Febrero del 2019	Se agregará codificación del SGC a los registros del procedimiento de permiso de uso de suelo	Febrero del 2019	X					
257	Gestión Ambiental	Auditoria interna	Como resultado de la auditoria interna de noviembre del 2018 se determino una conformidad: Se detectan formatos establecidos en la operatividad, sin los códigos señalados en los procedimientos	7.5.2	Correctiva	Realizar una revisión del procedimiento de mantenimiento de espacios públicos y de sus formatos utilizados en la operación	18 de enero del 2019	Dar a conocer los códigos correspondientes de los formatos a todo el personal involucrado, mediante un correo electrónico	15 de enero de 2019	Francisco Javier Quiroga Reyes	X		Revisión de las acciones comprometidas	Se cierra acción correctiva cumpliendo con las acciones comprometidas, sin embargo, no se verifican, ya que el procedimiento se dio de baja	1 de abril del 2019
								Comenzar con la codificación en los formatos utilizados en la operación del procedimiento de mantenimiento de espacios públicos	18 de enero del 2019		X				
258	Economía	Auditoria interna	Para el procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo no contempla la realización de encuestas de satisfacción a la empresa que solicitan sus servicios, solo son aplicadas a las personas que solicitan una vacante	9.1.2	Correctiva	Levantar encuestas de satisfacción a las empresas	Febrero del 2019	Dar seguimiento a través de una minuta o reporte para revisar que se estén realizando las encuestas a las empresas	29 de marzo del 2019	Juan David Rangel Cervera	X		Revisión de la eliminación de la causa raíz, con la aplicación de encuestas del periodo febrero-abril 2019	Se cierra acción correctiva en conformidad al verificar que se da seguimiento al servicio ofrecido en bolsas de trabajo, a través de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana a empresas y ciudadanos.	16 de mayo del 2019
259	Economía	Auditoria interna	Para el procedimiento de otorgamientos de apoyo del programa Impulso MIPYMES, se presenta en proyecto una encuesta de seguimiento, más por el momento no se encuentra implementada para poder constatar actividades posteriores a la entrega de seguimiento que pueda dar verificación de los apoyos proporcionados, son para el fin especificado	8.5.5	Correctiva	Levantar encuestas de seguimiento	31 de enero del 2019	Realizar un seguimiento para revisar que se aplique la encuesta de seguimiento un mes después de su aplicación	6 de marzo del 2019	Miguel Ángel Sánchez Villanueva	X		Revisión de las acciones comprometidas. Revisión de la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conoce y utilizan los formatos correctos	10 de mayo del 2019
260	IMMU	Auditoria interna	No se mostro evidencia de que las personas entrevistadas están conscientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC	7.3	Correctiva	Convocar al personal involucrado para dar a conocer los resultados de la auditoria, y determinar la causa raíz	11 de enero del 2019	Calendario de actividades mensuales conjuntamente con la programación de las sesiones de las comisiones, para evitar la saturación de las mismas y respetar las actividades	6 de febrero del 2019	Mónica Maciel Méndez, Alma Aidee Vallejo, Gabriela Monreal	X		Revisión de acciones comprometidas y su eficacia a través de la aplicación de examen de conocimiento del SGC	Se cierra acción correctiva después de haber verificado que se cumplieron las acciones determinadas, además se realizó un examen de conocimiento obteniendo calificación satisfactoria	19 de abril del 2019
								Renovación de integrantes del comité de calidad y calendario de sesiones en el IMMU, con la finalidad de interar a todas las áreas para que se difunda y se dé importancia al SGC	6 de febrero del 2019		X				
								Reforzar actividades de la comunicación interna y externa del IMMU para que permee en las instalaciones de la entidad para que sea consciente todo el año de todo el personal y de la ciudadanía del SGC (periodico mural, capacitación, correo de difusión)	6 de febrero del 2019		X				

261	Turismo	Auditoria interna	En el procedimiento de capacitación se describe un cuestionario de DNC (DNC-FO-SGC/DGHT-DHT-01), en la auditoria se presentó un cuestionario realizado por un proveedor Letsmake Co. Sin codificación implementada como marca el procedimiento	7.5.2	Correctiva	Codificar el formato	31 de enero del 2019	Supervisar que los formatos estén codificados de acuerdo al procedimiento	31 de enero del 2019	Rosa Isela Ruvalcaba Benitez	X	Revisión del cumplimiento de las acciones y su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que las acciones comprometidas fueron realizadas, así mismo se observa que el formato ha sido codificado y que ya se utiliza conforme al procedimiento de capacitación.	15 de febrero del 2019
262	UT	Auditoria interna	Durante la entrevista en el procedimiento de actualización de la información de los servidores públicos, la entrevistada no tenía identificadas y/o definidas sus salidas no conformes	8.7.1	Correctiva	Identificar las salidas no conformes	23 de enero del 2019	Solicitar una capacitación a la Dirección de Desarrollo Institucional en materia de Salidas no conformes	06 de febrero del 2019	Ricardo Rodríguez Esquivel	X	Verificación de ejecución de las actividades, así como su verificación	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que se cumplieron las actividades comprometidas, y se obtuvo por resultado que todo el personal conoce las salidas no conformes y su ubicación	21 de febrero del 2019
263	FIDOC	Auditoria interna	Como resultado de la auditoria interna realizada en noviembre del 2018, se determino: El procedimiento presenta los registros con una codificación determinada, pero al momento de revisarla no cuenta con esta codificación implementada	7.5.2	Correctiva	Realizar una reunión con los integrantes del área de cobranza para dar seguimiento a la codificación determinada, la cual conste en identificar el tipo de documento acompañado del número de crédito	22 de enero del 2019	Dar a conocer los códigos correspondientes de los formatos a todo el personal involucrado, mediante una reunión con evidencia fotográfica de la misma, con la finalidad del cumplimiento a la solicitud de la auditoria	22 de enero del 2019	Rubén Alfredo Torres Zavala	X	Revisión de cumplimiento de las acciones determinadas. Revisión de la documentación del procedimiento documentado, conforme lo aplicado	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que los registros documentados en el procedimiento corresponden a la implementación del mismo.	10 de mayo del 2019
264	IMJU	Auditoria interna	No se mostro evidencia de que las personas entrevistadas están consientes de la politica de calidad, los objetivos y del contexto del SGC	7.3	Correctiva	Realizar una reunión donde se pueda analizar y determinar la causa raíz el bajo conocimiento del personal en tema de gestión de calidad	18 de diciembre del 2018	Proporcionar el manual de información de Gestión de Calidad al personal del IMJU	18 de enero del 2019	Miguel Ángel Pérez Barajas	X	Se revisó la realización de las acciones comprometidas, así como su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, las acciones comprometidas fueron realizadas, y estas fueron eficaces ya que en la evaluación del conocimiento de la política obtuvieron una calificación satisfactoria de 8.	30 de abril del 2019
								Capacitación del SGC al personal del IMJU	01 de marzo del 2019		X			
								Campaña de difusión interna del SGC elaborado por comunicación para ejecutarse en el IMJU	28 de enero de 2019		X			
265	Contraloría	Auditoria interna	Durante la revisión del procedimiento de quejas y denuncias: Al revisar la integración del expediente CM/DCS/242/2018-07, se evidencia el uso de un formato distinto al declarado en la actividad para solicitar de las áreas o dependencias en materia de quejas "oficios de requerimiento de información" marca un plazo para entrega de la información distinto al marcado en el formato registro, contemplándolo al ver un segundo expediente.	7.5.2	Correctiva	Modificar el registro "Oficio de requerimiento de información" al procedimiento con el periodo correcto	Febrero del 2019	Análisis del procedimiento	Febrero del 2019	María del Rosario Álvarez Alonso, Juan Jorge Robledo Sánchez	X	Revisión de acciones comprometidas. Revisión de la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conoce y utilizan los formatos correctos de acuerdo al procedimiento documentado actualizado de quejas y denuncias	16 de mayo del 2019
								Actualización del procedimiento	Febrero del 2019		X			
								Revisión y aprobación del procedimiento por el área responsable y por DGD	Febrero del 2019		X			
						Dar a conocer al equipo de asesores jurídicos del manejo de la actualización del registro	Febrero del 2019	Capacitación al personal de las nuevas modificaciones del procedimiento	04 de Marzo del 2019		X			
						Entrega de nuevos registros y procedimiento a los asesores para su adecuado uso		04 de Marzo del 2019	X					
266	DIF	Auditoria interna	Como resultado de la revisión de la auditoria interna se encontró el hallazgo de que en el procedimiento de escuela para padres: Se presenta el formato "carta compromiso" y formato "invitación para aparticipar en escuela para padres" ambos formatos no se encuentran dados de alta en el procedimiento y sirven para atender los riesgos detectados	8.7.1	Correctiva	Revisar y analizar las salidas que no sean conformes con sus requisitos para determinar la causa raíz, mediante un diagrama de Ishikawa	Enero del 2019	Capacitar al dueño del procedimiento a fin de que conozcas claramente las salidas no conformes y sus requisitos y pueda saber cuál es el tratamiento que debe darles para prevenir su uso o entrega no intencional	Febrero del 2019	Alma Elizabeth Vázquez González	X	Revisión de las acciones implementadas. Verificación de las acciones para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conocen, registran y se da seguimiento a salidas no conformes	8 de marzo del 2019
267	DIF	Auditoria interna	Como resultado de la revisión de la auditoria interna se encontró el hallazgo de que en el procedimiento de escuela para padres: Se presenta el formato "carta compromiso" y formato "invitación para aparticipar en escuela para padres" ambos formatos no se encuentran dados de alta en el procedimiento y sirven para atender los riesgos detectados	7.5.2	Correctiva	Revisar la información documentada del procedimiento para determinar la causa raíz, mediante un diagrama de Ishikawa	Enero del 2019	Actualizar el procedimiento y su diagrama para incluir los formatos "carta compromiso" e "invitación a participar en escuelas para padres" como parte del mismo	Febrero del 2019	Julietta Baeza Alejos	X	Revisión de las acciones implementadas. Verificación de las acciones para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se tiene el diagrama de flujo documentado	16 de mayo del 2019

268	Salud	Auditoría interna	Durante la revisión del procedimiento de consulta médica, se declaran códigos para los registros, sin embargo, en la operatividad no se muestra la aplicación de los códigos correspondientes en los registros utilizados	7.5.2	Correctiva	Reunión con el personal para revisión del informe de auditoría y en ella los hallazgos encontrados para el procedimiento de consulta médica	16 de enero del 2019	Entregar a la subdirección de SGC la versión 1 del procedimiento de consulta médica para que lo sellen de obsoleto, evitando así el uso de este	1 de febrero del 2019	Martha Celia Medel Valadez	X		Se realizó revisión de la evidencia que fundamenta las acciones descritas. También se dio seguimiento al procedimiento y sus registros para verificar su aplicación	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar la eficacia de las acciones para eliminar la causa raíz, misma que queda asentada con el seguimiento de un expediente aleatorio en comparación con el procedimiento versión 3	8 de marzo del 2019
								Difusión de la página del SGC ya que en ella pueden encontrar la documentación más actualizada de sus procedimientos	1 de febrero del 2019		X				
269	Secretaría del H. Ayuntamiento	Auditoría interna	Se detecto que durante la revisión del procedimiento de expedición de constancias de residencia, no se mostró evidencia de las capacitaciones al personal involucrado por lo que no se asegura la competencia	7.2	Correctiva	Mostrar las constancias de capacitación del personal recibidas por la Secretaría del H. Ayuntamiento del 18 de diciembre del 2018	25 de enero del 2019	El personal encargado de dar atención al procedimiento de expedición de constancias de residencia, tendrá la instrucción de tomar evidencia (fotografías del curso o lista de asistencia) de las capacitaciones que reciban	25 de enero del 2019	Omar Ulises Castillo Camargo	X		Revisión de las acciones implementadas. Verificación de eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha revisado el cumplimiento de las acciones y su eficacia para eliminar la causa raíz, a través de las evidencias de la capacitación técnica de auditores internos	12 de abril del 2019
270	Secretaría del H. Ayuntamiento	Auditoría interna	En la revisión del procedimiento de expedición de constancias de residencia, se detectó que la evidencia expuesta en expedientes no se acredita que se evidencie la recepción por parte de los usuarios mayores de edad, por lo que no se identifica la salida a fin de asegurar la conformidad del servicio	7.5.2	Correctiva	El personal responsable del procedimiento de expedición de constancias de residencia solicitará al ciudadano firme de conformidad en la solicitud, la recepción del documento	21 de enero del 2019	Modificación de las políticas de operación del procedimiento de expedición de constancias de residencia donde se estipule que el ciudadano recibe satisfactoriamente el documento	18 de febrero del 2019	Omar Ulises Castillo Camargo	X		Revisión de la documentación correcta de las políticas, verificación de su cumplimiento y eliminación de causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad al verificar la eliminación de la causa raíz, al incluir la conformidad del servicio por parte del usuario en las actividades diarias y en el formato para ello.	12 de abril del 2019
								Modificación de la solicitud de constancia de residencia, que permita evidenciar la recepción del documento	18 de febrero del 2019		X				
271	Secretaría del H. Ayuntamiento	Auditoría interna	Durante la entrevista al procedimiento de expedición de constancias de residencia, se hace mención de que el procedimiento se lleva a cabo en las oficinas multifuncionales, además de las ubicadas en la Presidencia, sin que se cuente con un control para este efecto. Por lo que no se tiene implementadas acciones a fin de controlar los procesos necesarios para la realización del servicio	8.5.1	Correctiva	Se programará una reunión informativa entre los responsables del procedimiento, así como las oficinas involucradas en brindar el servicio, con el fin de homologar la manera de llevar a cabo el procedimiento e integrar los expedientes	15 de enero del 2019	Definir políticas de operación en el procedimiento que avale que la manera de operar puede variar conforme a lo que establece la Dirección a la que está adscrita a la oficina	18 de febrero del 2019	Omar Ulises Castillo Camargo	X		Revisión de las acciones implementadas. Verificación de eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se tiene estipulado políticas de operación para definir los alcances de la ejecución del procedimiento	16 de mayo del 2019
								Actualizar de manera oportuna a los responsables de brindar el servicio de constancias de residencia en oficinas externas	18 de febrero del 2019		X				
272	SSP- PC	Auditoría interna	No se mostro evidencia de que las personas entrevistadas están consientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC	7.3	Correctiva	Dar a conocer los resultados de la auditoría interna realizada en noviembre de 2018 en reunión con el personal involucrado en el SGC	18 de enero del 2019	El enlace del SGC llevara cabo la difusión de la política de calidad, objetivos y contexto del SGC en una reunión de trabajo con los coordinadores y jefes de área para que a su vez estos los compartan con su personal	11 de febrero del 2019	Montserrat Lopez González	X		Comprobación de la realización de acciones comprometidas y que éstas sean eficaces	Se cierra acción correctiva en conformidad, al comprobar que el personal de Protección civil ha realizado las acciones, las mismas han sido eficaces pues en la evaluación del conocimiento realizada por la subdirección de SGC, han obtenido una calificación satisfactoria.	24 de abril del 2019
273	SSP- PC	Auditoría interna	Durante la revisión del procedimiento de inspección de inmuebles, se establece dentro del procedimiento registros codificados, más los que se presentan como evidencia de operatividad no contienen, se argumentó por parte de los auditados que no pueden imprimir ya que aún tienen formatos en stock; sin embargo en el ejercicio titulado pre auditoría, ya se habían comprometido a realizar acciones para dar soporte	7.5.2	Correctiva	Realizar inventario en formatos pendientes de codificar en el procedimiento de inspección de inmuebles	18 de enero del 2019	Realizar sellado en la codificación correspondiente a los formatos utilizados en el procedimiento de inspección de inmuebles	01 de febrero del 2019	Montserrat Lopez González	X		Comprobación de la realización de acciones comprometidas y que éstas sean eficaces	Se cierra acción correctiva en conformidad, al comprobar que los formatos utilizados en la ejecución del procedimiento de inspección de inmuebles han sido codificados y controlados conforme al SGC.	05 de abril del 2019
								Instruir al personal del área de inspección para que inicie con la utilización de los formatos debidamente codificados	05 de febrero del 2019		X				
274	Rural	Auditoría interna	En la revisión del procedimiento para el otorgamiento de apoyos sociales a personas, se detectó la ausencia de la firma del proveedor en el formato FO-SGC-DGDR/DPGC-04 se cuestionó, a lo que el entrevistado comenta que solo se firma cuando hay una conformidad con el proveedor	7.5.3	Correctiva	Reunión con los dueños del procedimiento para revisión del informe de auditoría y análisis de los hallazgos detectados en el	18 de enero del 2019	Capacitar al personal sobre el procedimiento de apoyos sociales a personas y sus formatos	25 de enero del 2019	María Graciela Ruiz Avila	X		Revisión del correcto y completo llenado de los registros utilizados durante el	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que el proveedor está firmando el formato FO-SGC-DGDR/DPGC-04; así mismo se verificó su no operatividad al momento de	10 de mayo del 2019
								Hacer del conocimiento al proveedor de su evaluación, solicitando su firma	25 de enero del 2019		X				

Nº	Entidad	Tipo de Auditoría	Descripción de la situación	Código	Tipo de Acción	Descripción de la acción	Fecha de inicio	Fecha de término	Responsable	Estado	Fecha de ejecución	Fecha de verificación	Observaciones		
			¿Existe una política, sin embargo, esta política no se encuentra establecida en algún documento			Tipificar en el formato los criterios de su llenado	25 de enero del 2019			X					
275	COMUDE	Auditoría Interna	Durante la revisión del procedimiento de participación dentro del SNDCD se detectó que no se implementa el formato FO-DSAR-06 Carta compromiso durante el ciclo 2018. En la revisión del procedimiento Control de uso de instalaciones, se detectó que el formato FO-DI-05 contrato de uso de instalaciones deportivas no se está implementando el código conforme al procedimiento auditado. Ya que actualmente se utilizan las del municipio. Se detecta falta de control documental en el procedimiento desarrollo para escuelas de inicio, ya que los formatos FO-CFD-03, FO-CFD-05 no están elaborados en su totalidad conforme al procedimiento	7.5.2	Correctiva	Solicitar a los becados que acudan a firmar las cartas compromiso 2018	30 de enero del 2019	Se documentarán los procedimientos acorde a operación	15 de marzo del 2019	Juan Eduardo Salazar, Thania Cordero, Martha Sillas, Manuel Anica, Juan Francisco Moreno	X		Revisión del cumplimiento de las actividades comprometidas, así como la verificación de la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que el procedimiento esta documentado conforme a la operatividad, mismo que se ha dado a conocer entre el personal, siendo eficaces las acciones al eliminar la causa raíz	16 de mayo del 2019
			Derivado de la revisión al procedimiento de recepción, despacho, y transmisión de llamadas de emergencia, se identifica que no se tienen conocimiento del seguimiento de las salidas no conformes	8.7.1	Correctiva	Capacitar al personal involucrado en el SGC sobre el procedimiento y seguimiento de salidas o conformes	21 de enero del 2019	Brindar al personal involucrado en el SGC los formatos apra que se realice el registro de las SNC	28 de enero de 2019	Jazmín Andrea González Caudillo	X		Se realiza revisión de acciones, así como la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad al verificar que se han entendido, implementado y controlado las salidas no conformes; siendo eficaces las acciones para la eliminación de la causa raíz	8 de marzo del 2019
			No se mostró evidencia de que las personas entrevistadas están conscientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC	7.3	Correctiva	Realizar una reunión para determinar la causa raíz	15 de enero del 2019	Tener una capacitación para todo el personal involucrado en temas del SGC	19 de febrero del 2019	Edgar Moreno González	X		Se realizó la revisión del cumplimiento de las acciones descritas, a través de las evidencias entregadas, con lo cual se realizó el análisis de su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar el conocimiento del SGC entre el personal de la Dirección de Educación, a través de la plicación de examen	15 de marzo del 2019
			No sé mostro adecuado control de la documentación: Procedimiento escuela digna, no se realiza el reporte de PBR, falta actualizar el procedimiento; no se tienen el anexo de análisis de riesgo ni plan de acción. En el procedimiento rutas culturales, en el FO.DGDI-06no se da cumplimiento a la acción detectada de mitigar riesgo	7.5.2 7.5.3	Correctiva	Realizar reunión para informar los resultados de la auditoría interna para identificar la causa raíz	15 de enero del 2019	Se compartirá con los dueños de los procesos la información para que realicen una actualización documental	22 de febrero del 2019	Edgar Moreno González	X		Revisión de acciones comprometidas, verificando la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conoce y utilizan los formatos correctos	16 de mayo del 2019
			El dueño del procedimiento mostró el perfil de puesto técnico en mantenimiento, donde menciona que debe tener conocimiento de estadística, administración, sin embargo, no se pudo demostrar que el personal cuenta con dichos conocimientos, el área mencionada comenta que hay conocimientos más importantes para cumplir con las actividades que realizan	7.2	Correctiva	Revisar los perfiles de puesto del personal que labora en mantenimiento de bienes inmuebles	9 de enero del 2019	Se actualizará el perfil de puestos en base a las acciones que desempeña el personal operativo	21 de febrero del 2019	Juan Pablo Núñez Plascencia	X		Se realizó la revisión del cumplimiento de las acciones descritas, a través de las evidencias entregadas. Análisis de su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al comprobar que el perfil de puesto está alineado con las funciones del área, y que el personal cumple con el.	28 de febrero del 2019
			La persona entrevistada comenta que se realizan contrataciones a proveedores externos que realizan los trabajos, para la incorporación del servicio. Sin embargo, no se mostró evidencia donde se determine las evaluaciones para al selección, supervisión o el seguimiento en los procesos suministrados externamente	8.4	Correctiva	Realizar una revisión a la plicación del sistema de conexiones domiciliarias	14 de enero del 2019	Habilitar el sistema de conexiones domiciliarias el reporte de incidencias para que el personal pueda aplicarlas	23 de enero del 2019	Francisco Javier Méndez Ruiz	X		Revisión de las acciones comprometidas. Comprobación de eficacia a través de evaluación	Se cierra acción correctiva en conformidad, al comprobar que se evalúan a los proveedores de acuerdo a su operatividad y conforme a lo establecido por SAPAL	3 de mayo del 2019
			En la auditoría interna se detectó: No se mostró evidencia de que las personas entrevistadas están conscientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC"	7.3	Correctiva	Reunión de planeación para definir su tratamiento de acuerdo con su causa raíz	28 de febrero del 2019	Diseñar, imprimir y entregar tríptico 3D a cada trabajador del IMUVI, con el fin de que todo el personal involucrado en los procedimientos tenga accesibilidad inmediata y visible en sus escritorios o lugares de trabajo específicos	15 de marzo del 2019	José Cristian Urrutia Negrete	X		Revisión de las acciones comprometidas, comprobación de eficacia a través de evaluación	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que el personal conoce el SGC, a través de la evaluación realizada durante el mes de abril del 2019 obteniendo 9.7 de calificación	30 de abril del 2019
			En la auditoría interna se detectó: En el procedimiento de soporte de equipo de cómputo, que se llevan a cabo mantenimientos y reparación por parte de los proveedores externos, sin embargo, no se encuentra un instrumento de medición o de verificación del servicio otorgado.	8.4	Correctiva	Revisar en conjunto con el personal involucrado en el procedimiento de soporte de equipo de cómputo, los proveedores externos que nos prestan un servicio	28 de febrero del 2019	Diseñar una encuesta enfocada al servicio del proveedor externo, misma que será el instrumento de medición o de verificación del servicio otorgado con la finalidad de evaluar el mantenimiento o la reparación	8 de marzo del 2019	Cristobal Jimenez Hernández	X		Se revisan las acciones para llevar a cabo la medición del servicio otorgado, así como su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que se lleva a cabo una medición para verificar el servicio otorgado.	10 de mayo del 2019
						Aplicar el instrumento de medición o de verificación del servicio otorgado (encuestas)			31 de mayo del 2019		X				

283	DGDI-TI	Auditoría Interna	Como resultado de la auditoría interna se detectó que: en la práctica del procedimiento de soporte de software desarrollado internamente, como parte de la validación de la solicitud de cambios, se lleva a cabo en una reunión entre el solicitante y los administradores de proyectos de sistemas, en los cuales se revisan y se aprueban los cambios a realizar. De esta reunión resulta el formato de control de cambios el cual firman todos los involucrados, sin embargo, dentro de la descripción del procedimiento y de los registros, no se menciona este paso.	8.5.3	Correctiva	El personal involucrado en el procedimiento de soporte de software desarrollado internamente realizará una revisión de los formatos utilizados en la operación y de las actividades del procedimiento	25 de enero del 2019	Modificar el procedimiento de soporte de software desarrollado internamente, incluyendo las actividades del procedimiento, la revisión y aprobación de cambios, así como la documentación de las políticas de operación que especifiquen que la solicitud de cambios de un control de cambios debe ser validada y aprobada con firmas por los involucrados	15 de marzo del 2019	Jorge Torres Arroyo	X		Revisión aleatoria del cumplimiento del procedimiento documentado	Se cierra acción correctiva en conformidad una vez que comprobado la realización de las acciones comprometidas, se demuestra que fueron eficaces; ya que se ha documentado el procedimiento conforme su implementación lo que ha eliminado la causa raíz planteada	25 de abril del 2019
284	Bomberos	Auditoría Interna	Como resultado de la auditoría interna se detectaron dos no conformidades: No se encontró evidencia documentada de la capacitación técnica al personal y no se presentó evidencia que se cuente con un proceso de capacitación y/o de las competencias del personal. La organización cuenta con un calendario de capacitaciones de manera interna, pero no existe una planeación que determine el cumplimiento de cada capacitación programada o bien justificable por las cargas de trabajo. Se identifica que no se tienen conocimientos sobre el seguimiento y registro o tratamiento de las salidas no conformes. No se tienen identificados el uso para el llenado de las salidas no conformes, ni el seguimiento por las áreas involucradas	7.2	8.7.1	Correctiva	Dar a conocer al personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad los resultados de la auditoría, mediante un correo electrónico	Extender la capacitación de salidas no conformes a los involucrados y definir un responsable para su llenado	9 de enero del 2019	Capitán Juan Manuel Hernández Robledo	X		Revisión de cumplimiento de las actividades, así como de su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que ha dado cumplimiento a las actividades comprometidas. Así mismo se ha verificado la eliminación de la causa raíz con la entrega de las capacitaciones tomadas, a sí como con el seguimiento a las salidas no conformes	26 de abril del 2019
							Dar a conocer el llenado de los formatos de salidas no conformes establecidas en el procedimiento, a los involucrados o responsables del llenado	Compartir con el personal involucrado las capacitaciones técnicas mediante un correo electrónico, completando el punto de la norma 7.2 que estamos cubriendo con esto, para familiarizarnos con los términos	9 de enero del 2019						
285	Recursos Materiales Compras	Auditoría Interna	En la auditoría de noviembre se determina que " existen formatos que no se encuentran codificados conforme a los lineamientos establecidos"	7.5.3	Correctiva	Revisar los documentos que se utilizan en el procedimiento de compras para validar cuales se pueden codificar	25 de enero del 2019	incluir el código en los formatos del procedimiento de compras que no se emiten directamente de la plataforma de información del Municipio y notificar su uso obligatorio a los involucrados	28 de marzo del 2019	Manuel Guerrero Falcón	X		Revisión de la realización de acciones comprometidas. Verificación del uso correcto de los códigos (identificación) de los registros, conforme al procedimiento	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que se ha dado cumplimiento a las acciones determinadas, lo que permite verificar el uso correcto de los registros, conforme están identificados en el procedimiento validado	24 de mayo del 2019
286	Recursos Materiales Compras	Auditoría Interna	En la auditoría de noviembre se determino que "el personal menciona como se va a realizar la evaluación proveedores, sin embargo, aún no se tiene evidencia de su implementación"	8.4.1	Correctiva	Realizar el procedimiento de evaluación de proveedores para su implementación a la entrega de los bienes adquiridos durante el primer periodo de compra de 2019	15 de enero del 2019	Ejecutar el procedimiento para realizar la evaluación de proveedores del Municipio de León a partir de las compras del primer periodo 2019	30 de marzo del 2019	Manuel Guerrero Falcón	X		Revisión de las acciones comprometidas. Verificación de las acciones para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se cuenta con un procedimiento para evaluar a los proveedores del Municipio de León	10 de mayo del 2019
287	Comunicación Social	Auditoría Interna	Como resultado de la auditoría interna se obtuvo una no conformidad menor por la siguiente observación: Se detectan actividades que se realizan en la operatividad, y que no se encuentran documentadas o no corresponden a lo determinado en el procedimiento	7.5.2 7.5.3	Correctiva	Se llevará a cabo una reunión de trabajo al interior de la dependencia, con el objetivo de analizar las actividades que se ejecutan en la operatividad	15 de febrero del 2019	Documentar de manera correcta el PR-DGCS-DAI-07 Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales y página web del municipio, con las actividades que corresponden correctamente al mismo	15 de marzo del 2019	María Guadalupe Jamaica González	X		Revisión de la realización de acciones comprometidas. Verificación de cumplimiento del procedimiento escrito contra lo ejecutado	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que se ha eliminado la causa raíz, se ha documentado el procedimiento y se lleva a cabo de la misma forma descrita	3 de mayo del 2019
288	Comunicación Social	Auditoría Interna	Durante la auditoría se determino una no conformidad menor: Durante la entrevista se detectó que el personal desconoce los temas referentes al SGC de la PML, así como la política de calidad, los objetivos de calidad y dónde se encuentran esta información	7.3	Correctiva	Se realizará la difusión de la información general del SGC a través de correos electrónicos y publicaciones en el mural	Mejorar la difusión al interior de la DGCS, correo electrónicos y en el periódico mural	22 de febrero del 2019	22 de febrero del 2019	María de Lourdes Ramírez Lozano	X		Revisión de la realización de acciones comprometidas. Aplicación de evaluación del conocimiento del SGC.	Se cierra acción correctiva en conformidad, al comprobar que el personal de comunicación social tienen los conocimientos sobre el SGC	15 de abril del 2019
							Se aplicará una evaluación interna sobre el conocimiento de la política de calidad y sus objetivos	15 de marzo del 2019	15 de marzo del 2019						
289	DGDI- Estructuras	Auditoría Interna	En la auditoría de noviembre se detectó una no conformidad menor: Durante la revisión del procedimiento de actualización de perfiles de puestos, se detectó que no existe un aseguramiento del perfil de puesto que garantice las competencias del personal	7.2	Correctiva	Revisión detallada del procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto y atribuciones que corresponden al área de estructuras	8 de enero del 2019	N/A	N/A	Mariana G. Murguía Córdova	X		Comprobación de la realización de las acciones descritas, así como verificar su eficacia	Se cierra acción correctiva al describir la causa raíz como impropcedente para la continuidad y término de la acción correctiva	11 de enero del 2019
290	Social	Auditoría Interna	Derivada de la auditoría interna se obtuvieron los siguientes resultados: No se mostró evidencia de que las personas entrevistadas están conscientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC	7.3	Correctiva	Revisión de los hallazgos de la auditoría intern que incluyen no conformidades y áreas de oportunidad detectados y elaboración de diagramas de Ishikawa con base en hallazgos para establecer las estrategias de solución	18 de enero del 2019	Colocar de manera visible en las áreas la política de calidad y el certificado para conocimiento del personal de las áreas involucradas	28 de febrero del 2019	Adriana Loraña Alemán	X		Se realizó una revisión para comprobar la realización de las acciones comprometidas, así como su eficacia	Se cierra acción correctiva en conformidad, al demostrar que el personal de DGDSH conocen los temas concernientes al SGC, por lo cual las acciones implementadas fueron eficaces	22 de marzo del 2019
							1 de marzo del 2019	1 de marzo del 2019	1 de marzo del 2019						

291	DGDI- Estructuras	Auditoría Interna	En la auditoría del mes de noviembre se levantó una no conformidad menor: Durante la revisión del procedimiento se detecta que se tiene el indicador planteado de manera mensual, pero no hay evidencia del seguimiento del indicador	9.1.3	Correctiva	Se realizará análisis de solicitudes recibidas para actualización de perfiles de puestos	8 de enero del 2019	Se modificará la ficha de medición para el seguimiento a indicadores, dejando la medición de tiempo de respuesta a solicitudes trimestrales	29 de marzo del 2019	Mariana G. Murguía Córdova	X		Revisión de las acciones, así como de su eficacia para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, al confirmar la eliminación de la causa raíz. Ya se tiene un indicador realista, evidenciable y comprobado de que se cumple.	12 de abril del 2019
292	Movilidad	Auditoría Interna	Durante la auditoría interna de noviembre se obtuvo: Al entrevistar al auditado comenta algunos requisitos que los concesionarios deben de cubrir para al revisión y no se mostró evidencia de que estos requisitos están especificados en el procedimiento o el algún otro documento.	8.1	Correctiva	Se revisan resultados de auditoría en el procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público con los involucrados en el mismo	10 de febrero del 2019	Se documentarán los requisitos que los concesionarios deben cubrir en las políticas de operación del procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público	15 de marzo del 2019	Aurelio Fuentes Galardo	X		Revisión de las acciones, así como la eficacia de las mismas	Se cierra acción correctiva en conformidad al eliminar causa raíz, documentando los requisitos de los concesionarios que deben cumplir para su revisión	10 de mayo del 2019
293	Salud	Auditoría Interna	Durante la auditoría interna, el dueño del procedimiento menciona que el procedimiento de consulta médica es el mismo para consultorios fijos y móviles, también se menciona que en las unidades móviles no se conserva expediente de personal atendido; sin embargo, esta diferencia no se tiene documentada en el procedimiento	7.5.2	Correctiva	Reunión con el personal para revisión del informe de auditoría y en ella los hallazgos encontrados para el procedimiento de consulta médica	16 de enero del 2019	Actualización del procedimiento de consulta médica Difusión de la página del SGC ya que en ella pueden encontrar la documentación más actualizada de sus procedimientos	1 de febrero del 2019 1 de febrero del 2019	Martha Celia Medel Valadez	X		Revisión de eficacia de las acciones, tomando un expediente al azar para comprobar su conformidad.	Se cierra acción correctiva en conformidad al identificar que las acciones fueron eficaces para eliminar la causa raíz, demostrando en el ejemplo del expediente del consultorio de Traspaso de la Presidencia Municipal, donde se demuestra su conformidad con respecto al Procedimiento Version 3	15 de marzo del 2019
294	DIF	Auditoría Interna	No se mostró evidencia de que las personas entrevistadas estén concientes de la política de calidad, los objetivos y del contexto del SGC	7.3	Correctiva	Reunión con el personal para revisión del informe de auditoría		Difundir la información del SGC, a través de estrategias de comunicación visuales, que ayuden al personal	20 de marzo del 2019	Ernestina González Muñoz	X		Revisión de eliminación de causa raíz a través del cumplimiento de las acciones comprometidas	Se cierra acción correctiva en conformidad, al verificar que personal de DIF tiene el conocimiento del SGC.	15 de abril del 2019
295	Social	Auditoría Interna	Derivado de la auditoría interna de noviembre 2018, se obtuvieron lo siguiente en el procedimiento para la ocstitución de comités de colonos, en la evidencia mostrada se detecta que no se tienen codificados los formatos: FO-SGC/DGDH/DDPE-02, FO-SGC/DGDH/DDPE-03, FO-SGC/DGDH/DDPE-04, FO-SGC/DGDH/DDPE-05 como marca el procedimiento	7.5.3	Correctiva	Revisión de los hallazgos de la auditoría interna que incluyen no conformidades y áreas de oportunidades detectadas Elaboración de diagrama de Ishikawa con base a hallazgos para establecer las estrategias de solución	18 de enero del 2019 18 de enero del 2019	Revisión y actualización de los formatos que forman parte del procedimiento Actualización de los formatos en el procedimiento	15 de marzo del 2019 15 de marzo del 2019	Adriana Loranca Alemán	X X		Revisión de acciones comprometidas, verificando la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conoce y utilizan los formatos correctos	16 de mayo del 2019
296	Social	Auditoría Interna	Derivado de la auditoría interna de noviembre 2018, se obtuvieron lo siguiente en el procedimiento de atención a plazas de la ciudadanía, se realizan y utilizan registros que no se tienen documentados en procedimiento, como en caso de las encuestas aplicadas en los talleres que se imparten y las constancias entregadas al ciudadano	7.5.3	Correctiva	Revisión de los hallazgos de la auditoría interna que incluyen no conformidades y áreas de oportunidades detectadas Elaboración de diagrama de Ishikawa con base a hallazgos para establecer las estrategias de solución	18 de enero del 2019 18 de enero del 2019	Llevar a cabo una mesa de trabajo con las plazas de la ciudadanía para revisión y actualización del procedimiento y sus formatos Actualización del procedimiento documento	15 de marzo del 2019 15 de marzo del 2019	Adriana Loranca Alemán	X X		Revisión de acciones comprometidas, verificando la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conoce y utilizan los formatos correctos	10 de mayo del 2019
297	Juzgados	Auditoría Interna	En la entrevista del procedimiento de atención al usuario, perteneciente a los Juzgados Administrativos Municipales se solicitó las salidas no conformes del procedimiento, el cual se mencionó que se tiene, pero no mostró evidencia.	8.7.1	Correctiva	Identificar la salida no conforme declarada	20 de diciembre del 2018	Ubicar los registros y mantenerlos disponibles para su uso y referencia en digital y el sitio web	14 de enero del 2019	Erika Beatriz Ambríz García	X		Revisión de acciones comprometidas, verificando la eficacia de las mismas para eliminar la causa raíz	Se cierra acción correctiva en conformidad, pues al dar cumplimiento a las acciones propuestas, se ha eliminado la causa raíz; ahora se conoce y utilizan los formatos correctos	18 de febrero del 2019