

	CODIGO	R1-POP-04
	REVISIÓN	10
	FECHA	14/12/16
	RETENCION	6 AÑOS

## REPORTE DE AUDITORIA

<b>Reporte No:</b> SEG02-1196/477-000	<b># Referencia del Cliente:</b> MULE-1196/477-000
<b>Fecha:</b> 24 al 28 de agosto 2020	<b>Nombre y Dirección del cliente:</b> <b>Sitio Principal</b> <b>Nombre y Dirección del cliente:</b> Presidencia Municipal de León Plaza Principal S/N, Centro Histórico, León, Guanajuato C.P. 37000
<b>Elaboró:</b> Teresa Lucila Renteria Estrada	<b>Representante del Cliente:</b> Lic. Viridiana Pimentel Sánchez Subdirección.

Estimado/a:  
 Lic. Viridiana Pimentel Sánchez /Subdirección

Enviamos un cordial saludo, de la misma manera aprovecho este medio para hacer de su conocimiento, que se anexa en este documento el reporte final de Auditoria llevado a cabo en su organización bajo la Norma: ISO 9001:2015 / NMX-CC- 9001-IMNC-2015.

Agradecemos profundamente a usted y a su organización el apoyo y cooperación mostrados durante las actividades de auditoria.

Atentamente



\_\_\_\_\_  
 Auditor Líder  
 Interamericas Standards Services S.C.



## REPORTE DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### INDICE

Sección 1.	Detalles y Alcance de la Auditoria.
Sección 2.	Requisitos no aplicables
Sección 3.	No Conformidades resultantes de la visita Anterior.
Sección 4.	Conformidad y Eficacia del Sistema de Gestión para Fase 1 y Fase 2
Sección 4.1	Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 1
Sección 4.2.	Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 2
Sección 5.	Resumen de No Conformidades Detectadas
Sección 6.	Confirmación y Conclusiones
Sección 7.	Información sobre la próxima Visita

### DISTRIBUCION DEL REPORTE

Organización (copia del reporte de Auditoria)	OK
Líder de Equipo Auditor (Copia del Reporte de Auditoria).	OK
Expediente del Cliente (Original).	OK
Otros (copia del reporte de Auditoria)	N/A

### ESTABLECIMIENTO DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este reporte es privilegiada y confidencial y es intencionada únicamente para el uso de la organización a la que está dirigida. Si Usted no es el destinatario intencionado, por medio de la presente le notifico que cualquier distribución, copia, revelación o tomar cualquier acción en relación con el contenido de este documento queda estrictamente prohibido y revisar por cualquier otro individuo diferente al intencionado no debe de constituir desistimiento de privilegio. Si Usted ha recibido este reporte por error, por favor notifíquenos inmediatamente y devuélvalo a nosotros.

<b>Sección 1: Datos y Alcance de auditoria</b>			
Norma (s) Auditada (equivalencia a la norma mexicana (NMX) en su versión vigente y correspondiente a la acreditación que se otorga)	<b><u>ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015.</u></b>	Código NACE	<b>36</b>
Documentación de tipo reglamentario y/o normativo (si aplica)	<b>Requerimientos legales aplicables:</b> El marco normativo de la Presidencia Municipal de León está constituido por: La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato		
Nombre del Manual	Código	Revisión	Fecha de la Revisión
Manual de Calidad	<b>MC-SGC-01</b>	09	06/07/2020
"Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes procesos: Planeación del Territorio, Servicios Públicos, Seguridad Pública, Unidades de Enlace, Desarrollo Social, Desarrollo Económico, Medio Ambiente y Espacios Recreativos			



Tipo de auditoria	INICIAL		SEGUIMIENTO Semestral ( ) Anual ( X )					RC	TR	OTRO	Conjunta	Combinada	Integrada
	F1	F2	1°	2°	3°	4°	5°	----	----	A distancia (zoom)	----	----	----
Duración de auditoria	# de Día (s)		5			Auditor (es)		1					
Fecha(s) y Lugar(es) de Auditoria, (en caso de ser Multisitios favor de indicar todos los sitios auditados, además del sitio principal).	<p>24 al 28 de agosto 2020</p> <p><b>Sitio Principal:</b> Presidencia Municipal de León Plaza Principal S/N, Centro Histórico, León, Guanajuato C.P. 37000</p>												

Equipo Auditor	Miembros de auditoría del cliente
Líder de equipo auditor: Teresa Lucila Renteria Estrada	Luis Enrique Ortiz Gonzalez
Equipo de auditoría: -----	Maria Alejandra Arteaga
Experto Técnico: Teresa Lucila Renteria Estrada	Rocio Hernandez Hernández
Observadores: -----	Luz Adriana Alcaraz Araujo
Traductores/Intérpretes: -----	Angelica Guadalupe Escalante Mares
	Gilberto Garcia Hernandez
	Alma Josefina Terán Solís
	Mirna Araceli Lopez Garcia
	Julieta Márquez Alcalá
	Diana Rebeca Vargas Ramos
	Luz Karen Irazú Anguiano Gutierrez
	Emmanuel Moreno Lara
	Abel Arturo Moreno Galvan
	Xochitl Barajas Gonzalez
	Jose Eduardo Garcia Guzman
	Jose Alberto Martinez Aguayo
	Lizette Corporales Jiménez

Propósito y alcance de la Auditoria	Evaluar la conformidad, documentación, implementación y efectividad del Sistema de Gestión de la Organización para cumplir con los requerimientos del estándar auditado.
Cobertura de la Auditoria	Las actividades de la Auditoria cubrieron toda la organización y sus diferentes procesos de acuerdo al plan de auditoría y en base a un proceso de muestreo de la información disponible
Objetivos de Auditoria	<p>La determinación de la conformidad del sistema de gestión o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría; incluyendo los definidos por el cliente.</p> <p>La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que se cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; y cualquier otro al que la organización se encuentre suscrita.</p> <p>La evaluación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que se cumple continuamente sus objetivos especificados; así como la toma de acciones.</p> <p>Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>
Criterios de Auditoria	Confirmar información de acuerdo al plan de Auditoria

Reunión de Apertura	En la reunión de apertura fue explicado alcance y método para realizar la auditoría, registrando a los asistentes de acuerdo a los requerimientos establecidos por Intera.
---------------------	--



Reunión de Cierre	En la reunión de cierre, se dio a conocer el resultado de la auditoria registrando a los asistentes de acuerdo a los requerimientos internos de Intera.
-------------------	---

<b>Sección 2: Requisitos no aplicables</b>	
Requisitos no aplicables	Justificación
<b>8.3</b>	Debido a que los servicios de la administración municipal se encuentran definidos en el programa de gobierno vigente y se encuentran reglamentados desde los códigos y Normatividades aplicables en cada caso.

**Sección 3: Estado de las No conformidades resultantes de la visita anterior. Indicar una breve descripción sobre la evidencia mostrada y su estado:**

Hallazgos de Auditoria		
Número y fecha de la no conformidad	Evidencia	Estado
-----	-----	-----

**Sección 4.- Conformidad y Eficacia del Sistema de Gestión para Fase 1 y Fase 2**

**Sección 4.1.- Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 1**

<b>Documentación del sistema de gestión del cliente</b>
-----

<b>Ubicación y condiciones específicas del sitio del cliente y determinación del estado de preparación para la Auditoria de la etapa 2;</b>
-----

<b>Estado y grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión,</b>
-----

<b>Información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y equipos empleados y a las ubicaciones de la organización cliente, niveles de controles establecidos (incluyendo clientes multisitio) así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.);</b>
-----

<b>Asignación de recursos para la Auditoria de la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la Auditoria de la etapa 2;</b>
-----



**Enfoque de planificación de la Auditoria de la etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión aplicable u otros documentos normativos.**

-----

**Auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la Auditoria de la etapa 2.**

-----

**Nota: En caso de no alcanzarse los objetivos específicos de la Fase 1, se podrá aplazar o cancelar la Auditoria Fase 2 de acuerdo a la conclusión del presente reporte.**

<b>Oportunidades de Mejora</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Cláusula</b>
-----	-----

## **Sección 4.2.- Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 2**

### **Contexto de la Organización**

a) Contexto de la organización / Necesidades y expectativas de partes interesadas:

- Contexto de la organización

Se muestra determinación de FODA por cada procedimiento clave de Municipio de león (7 fodas), código FO-DGDI/DMA-SSGC-R01 Rev 07 con fecha de revisión 10-01-2020

La determinación foda se revisa en revisión por la dirección.

#### **Proceso Desarrollo Social:**

Fortalezas (21):

- Organización en los procesos. Buena percepción de la ciudadanía sobre los servicios. Alianza con otras instituciones
- Se tienen identificadas las zonas más vulnerables, al igual que la atención inmediata cubriendo los requisitos del manual de entregas y las condiciones para ser candidato a recibir el apoyo
- Equipo de dictaminadores, claridad en los criterios de operación, uso de recursos tecnológicos para agilización de procesos
- Se cuenta con los recursos y los medios para llevar efectivamente las acciones que pueden evitar el riesgo e en su efecto reducir. Actitud de servicio y disponibilidad

Oportunidades (21):

- Contar con un presupuesto asignado de operación
- Falta de sistematización del procedimiento con el fin de actualizar y reducir los requisitos en papel.
- Estudios para identificación de necesidades a nivel vivienda (censo, estudios de medición de coneval y conapo, etc.)
- Interés del solicitante por conocer formas efectivas para la auto gestión

Debilidades ( 21)

- Falta de presupuesto para poder ofertar mas cursos y talleres
- El presupuesto está limitado por la tesorería y no se puede exceder a lo autorizado



- Empatar agendas para firmas de formatos y expedientes, y en ocasiones para análisis de casos
- Poco personal y carencia en vehículos
- Poco personal, personal con falta de sensibilidad y capacitación. Falta de compañerismo para el desarrollo de actividades; Falta de entrega oportuna de insumos de las otras áreas involucradas.

Amenazas ( 21)

- No se cuenta con un programa establecido de contingencia para seguridad de los usuarios internos y externos.
- Cambio de administración pública, entrega tardía por parte de los proveedores
- Falta de veracidad en la información de los solicitantes que genera mayor trabajo en campo, Contingencias y eventos que limitan la operatividad e interacción con la ciudadanía Inseguridad en colonias para personal de campo
- Cambio de administración pública y rotación del personal; Cambio de una política nacional de vivienda; Presupuesto limitado o retirado por los programas federales y/ estatales; Ser utilizado con fines políticos partidarios.

Proceso de desarrollo económico se identifico lo siguiente:

Fortalezas, (5)

Debilidades (5)

Amenazas (5)

Oportunidades (9)

Proceso Medio Ambiente se identifico lo siguiente:

Fortalezas, (2)

Debilidades (2)

Amenazas (2)

Oportunidades (2)

- Necesidades y Expectativas de partes Interesadas

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 rev 09 en el cual indica la determinación partes interesadas pertinentes al Sistema de gestión de calidad

Parte Interesada	Requisito	Vinculación con el SGC
H. Ayuntamiento	Cumplimiento de las leyes y normas aplicables, tener la información real y actualizada para la correcta toma de decisiones en beneficio del desarrollo del municipio	Contexto de la organización, Enfoque al cliente, Comunicación externa
Ciudadanía	Solicitudes realizadas atendidas oportunamente, y que los servicios otorgados sean de calidad. Tener oportunidades de empleo y desarrollo	Enfoque al cliente, Recursos Humanos, Infraestructura, Competencia, Percepción ciudadana, Operación, Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública, Mejora continua.
Sector Privado	Apoyo a programas que impulsen el desarrollo económico de su organización, agilidad en trámites necesarios para emprendedores: como permisos de uso de suelo, construcción, entre otros.	Enfoque al cliente, Procedimiento para otorgamiento de apoyos del programa León Contigo, Procedimiento de permiso de construcción/ de uso de suelo, Recursos Humanos, Infraestructura, Competencia, Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública



Empleados	Tener un buen ambiente de trabajo, profesionalismo laboral, pagos puntuales, capacitación/formación frecuente para el desempeño de su trabajo, herramientas eficientes para realizar sus labores, y estar debidamente informado sobre las actividades/requerimientos de la organización	Procedimiento de capacitación. Procedimiento de soporte de software y soporte de equipo de cómputo, Procedimiento de evaluación del desempeño individual de los servidores públicos, Procedimiento de medición y diagnóstico del clima laboral, Procedimiento de comunicación interna, Lineamientos, Manual de calidad, Mejora continua, Auditoría interna.
Sector Social	Comprende a asociaciones civiles, comités de colonos, Organizaciones no gubernamentales, fundaciones, empresas sin ánimo de lucro. Instituciones interesadas en el bienestar social y que participan activamente generando propuestas sociales e iniciativas.	Enfoque al cliente, Recursos Humanos, Infraestructura, Competencia, Percepción ciudadana, Operación, Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública, Mejora continua. Proceso de desarrollo social

Se muestra plan municipal de desarrollo de León Hacia el Futuro 2020 y el programa de gobierno del estado, indican las necesidades y expectativas de las principales partes interesadas del municipio de león.

El programa de gobierno plantea 5 Nodos, 18 estrategias y 42 programas articulados entre sí.

Nodos:

León seguro e incluyente

León compacto, inteligente y conectado

León educado e innovador

León atractivo, competitivo y divertido

León saludable y sustentable

b) Procesos y alcance del Sistema de Gestión:

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 Rev. 09 con fecha del 06-07-2020 en la cual indica 7 procesos clave:

1. Planeación Territorial
2. Servicios Públicos
3. Seguridad Publica
4. Unidades de Enlace
5. Desarrollo económico
6. Desarrollo Social
7. Medio Ambiente

En el cual se determina como entradas:

Requerimiento del ciudadano, programa de gobierno, normatividad

Salidas:

Tramites o servicios entregados, evaluación de impacto y resultados

- Determinación del alcance del Sistema de Gestión

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 rev 09 en el cual indica la determinación del alcance del SGC

"Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del

Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes procesos: Planeación del Territorio, Servicios Públicos, Seguridad Pública, Unidades de Enlace, Desarrollo Social, Desarrollo Económico, Medio Ambiente y Espacios Recreativos



## Liderazgo

La alta dirección del sistema de gestión de calidad demuestra su liderazgo y compromiso hacia el SGC a través de:

Difusión de la política de calidad

La alta dirección del SGC demuestra su compromiso hacia el SGC a través de la realización de revisiones por la dirección

Se cuenta con un procedimiento para la comunicación de manera anual en el cual se indica que se va a comunicar a través del calendario, en el que se indica mes a mes que se va a realizar.

Se cuenta a inicio de año la convocatoria de enlaces, para asignar al personal con el que se estará trabajando, la cual se llevo con fecha del 31 de enero del 2020.

Se solicita resultados de mediciones de indicadores de proceso

## Planificación Calidad

### a) Riesgos y oportunidades

Se muestra procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades código PR-SGC/M-15 Rev. 07, con fecha de revisión del 10-01-2020, en la cual indica la revisión de las acciones para abordar riesgos y oportunidades se realiza en revisión por la dirección.

Se cuenta con 7 matrices para abordar riesgos u oportunidades de los procesos clave del municipio de León.

- **Matriz de proceso de planeación de territorio**

Riesgo:

Respuesta tardía en información complementaria por parte de otras Entidades

Acciones:

Emitir dentro de la fecha de entrega un oficio al ciudadano, para informar que la respuesta que proporciona esta Dirección se está revisando con otras entidades con fecha del 10-12-2019.

Evidencia:

Se muestra evidencia de envió de oficio a ciudadano, enviado a Propietario Curtidos Cuacev S.A de C.V con fecha de emisión del 13 de agosto del 2020.

- **Matriz de proceso de servidores públicos**

Riesgo: recibir expedientes e información incompleta por parte del área de promoción y sin publicación

Acción

Dar seguimiento a los acuerdos asumidos mediante formato "Recepción de calles de cartera vencida" con fecha de 20-03-2020

Evidencia:

Se muestra aplicación de formato de Recepción de calles, con número de Obra 9331862269, tramo Coloneses- Pavimento existente, con fecha de aplicación del 11-mazo del 2020.

- **Matriz de proceso de Medio Ambiente**

Riesgo: Impuntualidad en la visita de parte de la escuela al Parque

Acción:

Colocar una clausula, en el paquete de visita en grupo enfocada a la puntualidad. Con fecha del 24-ene-2020

Evidencia:

Se muestra actualización de procedimiento de atención en visitas en grupo código PRM-PML/GV-001 revisión 05 con fecha de revisión 21-04-2020. Donde se le incluye clausula, el usuario que reserva la visita deberá respetar el horario que el mismo establece en su solicitud de visita; 15 minutos después su paquete estará sujeto a cambios por cuestiones operativas.

Se muestra metodología para la atención de riesgos u oportunidades la cual indica lo siguiente:

probabilidad de ocurrencia:

Recurrente de 90 a 100 puntos



Probable de 70 a 80 puntos  
Posible de 50 a 60 puntos  
Inusual de 30 a 40 puntos  
Raro de 10 a 20 puntos

clasificación de impacto  
Muy grave 90 a 100 puntos  
Grave de 70 a 80 puntos  
Serio de 50 a 60 puntos  
Moderado de 30 a 40 puntos  
Insignificante de 10 a 20 puntos

Los riesgos con resultado de impacto de 50 a 100 x Ocurrencia de 90 a 100 solicitan atención inmediata.

b) Política de Calidad

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 rev 09, en el cual se establece la política de calidad

"Mejorar los servicios que recibe la ciudadanía mediante la planeación integral, multidisciplinaria y transversal, en miras de transformar a nuestra entidad en una ciudad abierta, integradora y participativa, fomentando la cultura de la calidad y la mejora continua en los procesos de la administración pública municipal."

La política de calidad es revisada durante la revisión por la dirección para asegurarse que se mantiene adecuada a las estrategias del municipio de león

Se encuentre disponible en la página web del municipio de león <http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>, en los tableros de información de las dependencias, y en las oficinas de cada dueño de proceso

Es comunicada como lo indica en el procedimiento Comunicación Interna PR-SGC/M-13

c) Objetivos y metas de calidad

Se cuentan con 5 objetivos de calidad

1. Satisfacción del ciudadano
2. Fortalecimiento de competencias del personal
3. Solución oportuna a quejas de los usuario
4. Tiempos de atención a servicios y tramites
5. Satisfacción laboral del servidor publico

Es muestra tablero de medición del SGC, Código FO-DGDI/DMA/SSGC-AD01 con fecha de actualización de 06-08-2020, se muestran resultados de los 7 procesos clave del SGC y 2 de apoyo, donde se concentra el resultado por proceso y por las diferentes dependencias del gobierno de león.

Resultados:

Proceso de Planeación Territorial (promedio general de 9.3)

Dependencia tecnología de información:

Satisfacción del ciudadano, resultado 9.7

Fortalecimiento de competencias de personal, resultado de 10

Solución oportuna a quejas de los usuarios, resultado de 8.9

Tiempos de atención a servicios y tramites, resultado de 9.4

Satisfacción laboral del servidor público N/A

Resultados:

Proceso de Unidades de enlace (promedio general de 9.9)

Dependencia de contraloría

Satisfacción del ciudadano, resultado 9.9

Fortalecimiento de competencias de personal, resultado de 10

Solución oportuna a quejas de los usuarios, resultado de 8.9

Tiempos de atención a servicios y tramites, resultado de 9.8

Satisfacción laboral del servidor público N/A

Resultados:

Proceso de Desarrollo económico (promedio general de 9.9)

Secretaría de Turismo

Satisfacción del ciudadano, resultado 10

Fortalecimiento de competencias de personal, resultado de 10

Solución oportuna a quejas de los usuarios, resultado de 9.5

Tiempos de atención a servicios y tramites, resultado de 9.9

Satisfacción laboral del servidor público N/A

d) Planificación de cambios y acciones para el logro de objetivos y programas de calidad



La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se llevará a cabo con el fin de cumplir los requisitos del 4.1, así como con los objetivos de calidad y planeación, a través de la elaboración del Manual de Calidad y todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Además, se asegura de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se conserve cuando se planeen e implementen cambios. En caso que se requiera hacer cambios al Sistema de Gestión de Calidad, que pudieran afectar la integridad del mismo, se valorarán en las Revisiones por la Dirección y se generarán acuerdos para su implementación.

Los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad deben ser autorizados por la Dirección, y deben realizarse en forma planificada. La Dirección aprobará o no el cambio. Para aprobarlo, deberá asegurarse de la integridad del Sistema de Gestión de Calidad luego de la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios y, de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan.

En caso de presentarse una situación extraordinaria como es una contingencia sanitaria, la dependencia podrá realizar cambios en la prestación de su servicio, siempre y cuando respete las disposiciones oficiales de las autoridades, federales, estatales y municipales. Estas acciones se documentarán en la Revisión por la Dirección.

#### **Planificación Ambiental**

- a) Riesgos y oportunidades
- b) Política Ambiental
- c) Aspectos ambientales
- d) Objetivos y Metas ambientales
- e) Cumplimiento de programas ambientales
- f) Preparación y respuesta ante emergencias
- g) Requisitos legales y otros requisitos (cumplimiento legal)

#### **Apoyo**

- a) Personas, competencia y toma de conciencia
  - Personas, competencia

Se muestra *procedimiento de Actualización de perfiles y descripciones de puesto código PR-DGDI/DMA/SE-01 Rev. 02* con fecha de revisión 27-02-2020

Se cuenta con organigramas para las 37 dependencias de gobierno de león

#### Dirección General de Desarrollo urbano

Se muestra perfil y descripción de puesto código FO-SGC-DGDI-DMA-01, Profesionista especializado/ Coordinador.

1. Nombre: Bertha Angélica Martin Lara

*Responsabilidades del puesto:* es el responsable de promover y preservar el patrimonio cultural para su conocimiento en las zonas de patrimonio. Llevar a cabo las acciones designadas por la dirección general de desarrollo humano

*Autoridad:* lleva a cabo el levantamiento de fachadas y captura, diagnóstico y propuesta de mantenimiento, Obtener visto bueno del INAH, Gestión de recurso y contratación de suministro y colocación de placas supervisor suministro y colocación

*Escolaridad:* Licenciatura en Arquitectura ingeniería civil o afín

Se muestra título de Licenciatura en arquitectura, por universidad iberoamericana plantel león Acuerdo SEP 821010

*Experiencia:* 2 -3 años en el área de construcción

Se muestra cv donde indica tiempo de experiencia 2016 a 2020

*Requerimientos especiales:* licencia de manejo

Se muestra licencia expedida en Guanajuato, Tipo A, con numero 00179038

#### *Área de competencias específicas*

- Administración pública:
- Normatividad estatal: en dicha evaluación contempla 3 reactivos a evaluar
- Normatividad municipal:



Se muestra una evaluación técnica que se aplica ingreso del personal en conjunto con la dependencia, el motivo de la evaluación es validar que cuenten con el conocimiento, dicha evaluación contempla ítems a evaluar en cuanto a administración pública, normatividad estatal, normatividad municipal.

Se evaluó 10 reactivos, el examen se realizó de manera presencial con resultados de 6. Con fecha de aplicación de evaluación del 10-03-2020, Folio de convocatoria 60-45038ª, fecha de evaluación técnica 10 de Mayo

### Competencias genéricas

Liderazgo: se muestra constancia de impartición de curso de liderazgo con fecha del 28 al 2 de abril "Liderazgo Situacional y Colaborativo"

### Instituto Municipal de Vivienda

Se muestra perfil y descripción de puesto código FO-SGC-DGDI-DMA-01, Coordinador "C" de Crédito

2. Nombre: Susana Mendoza Mendoza

**Responsabilidades:** verificar la procedencia del expediente de solicitud de crédito, la pre valoración de crédito y análisis crediticio, verificar el dictamen financiero, analizar y verificar la información de créditos

**Autoridades:** realizar análisis de crédito, analizar si el crédito es con subsidio, formalización del crédito con subsidio, determinar instrumentó legal para la formalización de crédito, formalizar entrega de crédito en contrato privado

**Escolaridad:** Licenciatura en contaduría pública, administración de empresas o finanzas (Titulado).

Se muestra título de Licenciatura en Contaduría de la universidad de Estudios Profesionales de ciencias y artes con fecha de Octubre del 2007

**Experiencia:** 4 años en contabilidad. Administrativo, finanzas y áreas de administración de personal y finanzas. Se muestra CV donde indica que laboro como auxiliar administrativo

- Competencias Técnicas

Finanzas: se muestra diploma de impartición de curso en 21 de agosto del 2008

Informáticas: se muestra constancia de impartición de curso con fecha del 16 de agosto del 2013

Se muestra procedimiento de *Capacitación código PR-DGDI/DMA/SC-04* revisión 06 con fecha de revisión de 14-02-2020

- Se muestra Reporte anual de capacitación DNC código FO-DGDI-DMA-SC-01 rev. 03

El cual concentra las DNC de las 37 dependencias de municipio de León

Tipo de capacitación: Institucional/humana

Nodo y Programa enfocado al programa de gobierno: León Compacto, inteligente y conectado, gobierno abierto programa "Modernización del gobierno" resultado de la evaluación institucional del desempeño 2019

Dependencia solicitante: Dirección General de Desarrollo institucional, Dirección de modernización administrativa a propuesta de las subdirecciones de capacitación y evaluación, derivada del reporte de resultados de competencias de la Evaluación Institucional del Desempeño SEID 2019, para la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

Nombre de Capacitación: Liderazgo situacional y colaborativo 4.3.1

Descripción del curso: manejo de grupo o equipo de trabajo logrando desempeñar sus funciones y compromisos de forma institucional

Dirigido: A todos los niveles

Nombre de Capacitación: Institucionales

Descripción del Curso: escuchar y expresar conceptos e ideas de forma efectiva para lograr el dialogo entre personas y la transmisión de información, expresión oral y escrita

Dirigido: grados 10,9 y 8, directivos, mandos medios y administrativos

- Se muestra programa anual de capacitación código FO-DGDI-DMA-SC-02 rev 02

GRUPO	CURSO	HRS	FECHAS	LUGAR	INSTRUCTOR
12	Ortografía y redacción II	10	8,10 y 11 de Junio	En línea	Alicia Barrera Gómez
30	Liderazgo situacional y colaborativo	9	11,13 y17 de Agosto	En línea	IQ 38



- Toma de conciencia

La Presidencia Municipal de León se asegura de que el personal que realiza labores que afectan la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad son conscientes de:

- a) La Política de Calidad;
- b) Los objetivos de calidad;
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad;

Se aplicará una evaluación del conocimiento general del Sistema de Gestión de Calidad a las menos dos veces al año.

Se muestra evaluación de conocimiento código FO-SGC-DGDI/DMA-SSGC-10 Con fecha del 22 de mayo del 2020 con los siguientes resultados:

Proceso de Planeación del territorio

Dependencias:

Dependencia general de desarrollo urbano promedio de 93.6

Instituto municipal de vivienda(IMUVI) promedio de 99.1

Tesorería municipal- dirección general de ingresos 97.7

Proceso de Unidades de enlace

Dependencias:

Contraloría municipal, promedio 98.4

Unidad de transparencia promedio 99.3

Defensoría de oficio en materia administrativa promedio 94.4

Juzgados administrativos municipales promedio 81.3

Secretaría del H Ayuntamiento, promedio 97.3

Proceso de desarrollo económico

Dependencias:

Dirección general de economía, promedio 97.5

Dirección general de hospitalidad y turismo, promedio 84.0

b) Infraestructura y ambiente

Se muestra Procedimiento de Soporte de Software desarrollado Internamente (PR-DGDI/DTI-001) Rev. 04 con fecha de revisión 15-07-2019

se encargan del desarrollo de software, así como el mantenimiento, se tienen 4 procesos generales,

- proyectos
- correcciones menores
- corrección de datos
- control de cambios a sistemas existentes

el proceso de desarrollo de software se encarga de la corrección de datos de las diversas plataformas y aplicaciones digitales.

se muestra oficio con numero JAM 111/2019 dirigido al director de tecnología de la información Ing. Jorge Torres Arroyo, con fecha del 31 de julio del 2019

descripción del cambio solicitado:

reporte de promociones ( acuerdos)

se requiere de acuerdo que ya se modifique para que solo contenga los siguientes filtros:

Juzgado y la fecha de la promoción de... hasta, las columnas de la consulta serán las siguientes: núm. de expediente, fecha de recepción, fecha de promoción, actor, autoridades y acuerdos, la columna de acuerdos, debe concatenar todos los acuerdos que se le hayan generado a un expediente en ese rango de fechas. Además se debe añadir una nueva opción de imprimir la consulta y seguir contando con la funcionalidad de exportar a Excel la consulta.

se muestra minuta con fecha de realización del 11-jul-2019, en la cual se reunieron para aclarar los requerimientos del oficio, dicha reunión fue dirigida por aurora Alicia flores

en la minuta muestra: reporte de promociones( acuerdos), reporte de contestaciones a( juicios), mejoras reporte de recursos de revisión

se muestra control de cambios con numero 40-641 reportes y seguimiento mejorados

fecha de creación 12/08/2019

dependencia juzgados administrativo



nombre de solicitante: Lic. María Guadalupe Garza Lozornio

se muestra evidencia de actualización de reporte de promociones  
página: sistemas.leon.gob.mx/app\_demanda/reportepromocion/index  
de la presidencia municipal de León Guanajuato,  
donde solicita:  
demanda, turando a, prestamos, catalogo, configuración, reportes, etc.

1. se muestra oficio DGE/DDE-0017/20, dirigido al director de tecnología de la información Ing. Jorge Torres Arroyo.

se solicita actualizar la plataforma de becas león 2020 de acuerdo a las nuevas necesidades, sobre el llenado de la solicitud en línea, se pueden realizar varios cambios y adecuaciones que a continuación enumeran:

agregar campos en los datos de llenado

apartado de datos económicos

- a) edad y sexo de la persona autorizada
- b) en parentesco de persona autorizada( cerrar a un menú, papa, mama, abuelos, tutor legal, aspirante
- c) quien aporta el ingreso
- d) la casa donde vive es menú: propia, rentada, prestada

entre otros mas

actualización de datos:

cambiar en donde aparezca ciclo escolar 2019-2020

actualizar criterios de puntaje(envió en digital criterios) y agregar nuevos

cambiar el nombre de seguro popular en el criterio de seguridad social y lo correcto es ahora.

entre otros mas

la convocatoria se publicara el día 6 de marzo para que el ciudadano pueda comenzar a realizar su solicitud en línea y finalizara el 17 de marzo del 2020

se declara para este oficio no se genero alguna reunión con el o los solicitantes debido a que el requerimiento indicado en el oficio se encontró completamente descrito.

se muestra formato de solicitud de control de cambios:

Nombre de solicitante: Lic. Viridiana Lizette Espino

folio: dgditi202000099, oficios DGE/DDSEF/0017/20, fecha en que se agrega el control de cambios 21 de febrero 2020

se muestra plataforma de becas león 2019, donde solicita lo siguiente:

datos del padre

ocupación del padre

edad del padre

datos de la madre

ocupación de la madre

edad de la madre

entre otros mas

de esta no se genero minuta debido a que la descripción está muy clara

- Ambiente para la operación de los procesos

La Dirección General de Desarrollo Institucional aplica anualmente un instrumento para medir el clima laboral para las dependencias centralizadas, organismos autónomos, y algunas paramunicipales que así lo soliciten, en tanto que para el resto de las entidades paramunicipales cada quien es responsable de su aplicación y compartir sus resultados a la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad. Algunas de las variables que se aplican son: compensaciones, liderazgo, trabajo colaborativo, etc., de acuerdo al Procedimiento de Medición y Diagnóstico del Clima Laboral (PR-DGDI/DMA/SEI-02).

Se muestra diagnostico de clima laboral del año 2017, código FO-DGDI/DMA/SEI 17.

Resumen de comentarios por el personal:

Secretaria de H Ayuntamiento:

En esta área de las peticiones es que necesita reforzarse la comunicación interna así como en todas las reas de la secretaria, que los procesos y/ o actividades a realizar sean comunicadas de manera oportuna y con una explicación adecuada. Entre otros comentarios de las 37 secretarias del municipio de león

En la cual se indica de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada de clima realizada se revela una percepción favorable, sin embargo deberá atenderse algunas áreas de oportunidad en las se sugiere tomar medidas de prevención y atención según las calificaciones obtenidas en cada área, considerando de las 20 dimensiones que se evaluaron las que menos puntaje hayan alcanzado para reforzarlas y trabajar en la continuidad de las mejor calificadas

- Recursos de seguimiento y medición

La Presidencia Municipal de León, cuando sea aplicable por la naturaleza del servicio, determina y proporciona los recursos



necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los servicios y sus requisitos.

Los dueños de los procesos se aseguran de que los recursos proporcionados:

- a) Son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizados;
- b) Se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.

Los dueños de los procesos, cuando sea aplicable por la naturaleza del producto o servicio, conservaran la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos

c) Comunicación

La comunicación interna se realiza a través de los medios oficiales: portal de calidad, intranet, minutas, correos, reuniones, conforme al Procedimiento de Comunicación Interna (PR-SGC/M-13), donde se detalla la tabla de comunicación (FO-DGDIDMASSGC-CI02

Se muestra tabla de comunicación FO-DGDIDMASSGC-CI02 rev # con fecha de revisión

¿Cómo y en que se va a comunicar?	¿Quién comunica?	¿A quién se va a comunicar?	¿Qué se va a comunicar?	¿Cuándo se va a comunicar?
Correos electrónicos	SSGC	Enlaces SGC	Información referente al SGC	Cuando se requiera
Oficios	Dependencias	Dependencias	Información importante y/o urgente, solicitudes, requerimientos y/o notificaciones	Cuando se requiera
Web (www.leon.gobm.mx)	Dirección General de Comunicación Social	Público en general	Información en general de la Presidencia Municipal de León, noticias en general para dar a conocer las obras y acciones de la Administración Pública Municipal.	constante

d) Información documentada

Se muestra procedimiento Control de documentos y registros PR-SGC/M 01 rev 06 con fecha 02-06-2020, en el cual indica lo siguiente:

Se cuenta con 7 listas maestras de control de información documentada, cada lista maestra corresponde a cada procedo clave del SGC

Se muestra lista maestra para el proceso de Desarrollo Social Código FO-DGI/DMA/SSGC-CD01 rev. 06 con fecha de revisión 02-06-2020.

En el cual indica una tabla con versiones de documentos del SGC, así como se indica que los formatos del SGC tienen la misma revisión y fecha de actualización de procedimiento ya que dentro de cada procedimiento se encuentra el formato (s) como anexos.

1. Se muestra procedimiento de impartición inicial de talleres de educación inicial en las artes rev 02 con fecha de revisión 29-jul-2019.

Código	Nombre de Documento	Numero Versión	Fecha de revisión
FO-ICL-/DA-03	Recibo de Pago	02	29-07-2019



2. Se muestra procedimiento para el mejoramiento de vivienda de la Dirección General de Desarrollo rural, rev 01 con fecha de revisión del 29-09-2019

Código	Nombre de Documento	Numero Versión	Fecha de revisión
FO-SGC-DGDR/DIR-02	Base de datos de beneficiario	01	29-09-2019

3. Se muestra procedimiento para la atención de rehabilitación física a personas con discapacidad del sistema para el desarrollo integral de la familia ( DIF LEON). Revisión 01 con fecha de revisión 11-06-2018

Código	Nombre de Documento	Numero Versión	Fecha de revisión
FO-SGC-DIF/DAPDYR-14	Reglamento de usuarios	01	11-06-2018

Se muestra Procedimiento para la realización de rutas culturales, del Instituto Cultural de León. Código PRE-DGE/DEC-02 Rev. 06 con fecha de actualización 14-08-2020 con validación digital, en el cual se actualizo políticas de operación, actividades y registros

### Control Operacional

Se muestra procedimiento de Atención a Quejas y Denuncias código PR-CM/DCS-01 rev 03 con fecha de revisión de 16-05-2019.

Se muestra base de atención a quejas y/ o denuncias código FO-CMDCS01 "Base de investigación" rev. 03 con fecha de revisión de 16-05-2019.

Mesa	D4
Abogado Resp.	Oscar Fabián Salazar
DCS	28
Año	2020
Procedencia Denuncia	Denuncia León
Nombre de Implicado	Quien Resulte responsable
Dependencia en la que está adscrito el implicado	Dirección General de Desarrollo Institucional
Cargo Implicado	Indeterminado
Nombre quejoso/denunciante	anónimo
Motivo	Falta de información con motivo de la contingencia Covid-19
Fecha de recepción queja/denuncia	20-MAR-2020
Fecha de acuerdo inicio	01-ABR-2020
Días Atención queja	8
Oficio Notificado	01-ABR-2020
Oficio Req Información	07-MAY-2020
Etapa	Determinación
Acuerdo Archivo CM/DCS/06	26-MAY-2020
Oficio de notificación de cierre de investigación FO-CM-DCS-07	26-MAY-2020



Acuerdo de archivo con recomendación FO-CA-DCS-08	N/A
Notificación para recomendación	N/A

Se muestra acuerdo de admisión EXP: **CM/DCS/028/2020-04**, con fecha de recepción del 01 de abril del 2020, donde se presenta una queja/denuncia en forma anónima a través del Sistema Denuncia León, en la cual expone su inconformidad por la presenta falta de información con motivo de la contingencia COVID-19, por parte del Director General de Desarrollo Institucional;

**CM/DCS/028/2020-04**

1. Se muestra Oficio con numero de Folio DL20032020249, Tipo: Anónimo, Asignado a: No asignado, Solución: en problema, Día: 20-03-2020

Denuncia/Queja: el día 18 de marzo aproximadamente a las 13:00 me encontraba presente en la junta que se nos convocó con el Director General de Desarrollo institucional y del que las instrucciones fueron muy claras HASTA AHORITA NO SE NOS HA DADO NINGUNA

INDICACION ACERCA DE ESTA PANDEMIA por lo que deberán tomar las medidas necesarias y no alarmarse así es que si están enfermos de diabetes, hipertensión o alguna otra enfermedad tomen las medidas adecuadas.

2. Se muestra acuerdo de admisión código FO-CM/DCS/02, Exp: CM/DCS/028/2020/D4, fecha 01-Abril 2020, indica la de denuncia presentada en forma anónima a través del Sistema Denuncia León, en la cual expone su inconformidad por la presenta falta de información con motivo de la contingencia COVID-19, por parte del Director General de Desarrollo Institucional. Se comisiona a los licenciados Israel Antonio Ruíz, María del Rosario Álvarez Alonso, Oscar Fabían Salazar Muñoz; para que sustancien tal investigación, practicando las diligencias y notificaciones que resulten necesarias.
3. Se muestra Notificación de atención a queja/denuncia código de documento FO/CM/DCS/03 con fecha de notificación de 01-Abril, 2020. HACE CONSTAR QUE dentro del expediente número CM/DCS/028/2020-d4, relativo al procedimiento de investigación por la denuncia interpuesta de forma anónima, se notifica en fecha 1-abri 2020, por medio de estrados en el tablero de avisos de la contraloría municipal, el inicio de investigación
4. Se muestra requerimiento de información código de documento FO-CM/DCS/04 con número de expediente CM/DCS/28/2020 con fecha del 07-Mayo del 2020, en el cual se solicita se informe acerca de las acciones generadas con motive del COVID-19, el cual contiene sello de recepción del requerimiento por parte de la dirección general institucional con fecha 14-May-2020 por Nataly
5. Se muestra oficio de respuesta de información DGDI/014812020, # de expediente CM/DCS/28/2020, con fecha del 14-May-2020 en el cual se anexa evidencia de las medidas tomadas para el COVID, difusión de a través del correo institucional realizada el 18-mar-2020 así como los sellos de recepción de las diferentes dependencias Subdirección administrativa fecha de recepción del 19-mar-2020, dirección de movilidad fecha de recepción del 23-mar-2020, tesorería municipal 19-mar-2020 entre otros.
6. Se muestra acuerdo de conclusión y Archivo código FO-DC/DCS-06 con fecha del 26-May-2020, para expediente CM/DCS/28/2020-D4, en el cual se indica el informe remitido por la dirección general de desarrollo institucional mediante el oficio DGDI/0148/2020 en el cual se coloca la evidencia de de las acciones generadas ante el COVID-19.
7. Se muestra Informe de cierre de investigación FO-CM/DCS-07 con fecha del 26-may-2020 para el expediente CM/DCS/28/2020-D4 notifico que esta Contraloría Municipal ha acordado archivar la tramitación del expediente citado al rubro, por la Dirección General a su cargo y en consecuencia no existe situación alguna que observar en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, emitido y firmado por el Lic. Ulises Guillermo Rugerio del Orbe, director de contraloría social municipal.

Procedimiento de crédito y vivienda código PR-IMUVI-DFA-01 rev 05, con fecha de revisión de 15-05-2018.

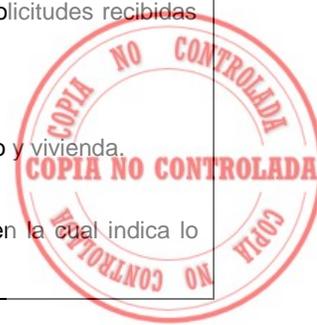
Se muestra un sistema de atención ciudadana en el cual se lleva el control de los expedientes para las solicitudes recibidas por los usuarios.

Se muestra apartado de consulta de expedientes y se solicita información acerca de los siguientes folios:

Folio 17327, a nombre de Juan Adán Prado Martínez, solicito información acerca de requisitos de un crédito y vivienda.

**Folio: 17327**

Se muestra bitácora para el ciudadano Juan Adán Prado Martínez, con número de expediente 18256, en la cual indica lo siguiente:



No. y fecha de atención	223183 fecha 24-01-2017
Consultor que Atendió	María Eugenia Ramírez,
Asunto	Mejora de vivienda, comenta que fue citado para ingresara documentación
Tipo de asunto	Informes crédito de vivienda
Comentarios de consultor	Integración de expediente, apertura de cuenta de ahorro previo y firma de contrato de adhesión

No. y fecha de atención	252168 fecha 19-12-2017
Consultor que Atendió	María Julieta Zavala Espinoza
Asunto	Mejora de vivienda, acude con July a formalizar Crédito
Tipo de asunto	Firma de contrato, formalización de crédito
Comentarios de consultor	La formalización del crédito, primera vez que lo solicita, firma el contrato y se le hace entrega de cheque No.8431C

No. y fecha de atención	254727 fecha 25-01-2018
Consultor que Atendió	María Julieta Zavala Espinoza
Asunto	Mejora de vivienda, comenta que fue citado para ingresara documentación
Tipo de asunto	Asesoría Telefónica
Comentarios de consultor	Se le marca a su trabajo ya que se le había marcado previamente para hacerle entrega de la 2ª exhibición del cheque.

Se muestra solicitud de crédito con fecha del 22-01-2018, para número de expediente 18256, programa vivienda vertical Duraznal, el cual se indica por medio la presente solicita le sea otorgado un crédito, la cual se encuentra firmada por el Sr. Juan Adán Prado Martínez.

Se muestra pre valoración de capacidad crediticia a nombre de Juan Adán Prado Martínez, en la cual se determina la familia solicitante tiene capacidad de pago mensual de 3517.71, tiene la capacidad de pago para lograr adquirir un crédito bajo esta modalidad, al menos a plazo máximo.

Se muestra lista de documentos digitalizados

Estado de cuenta, entrevista socio económica, entrevista socio económica(oficio), carta de ingresos, copia de acta de nacimiento, copia de acta de matrimonio, cartas de no propiedad, pre valoración, referencias, revisión de documentos, solicitud de crédito, certificado de subsidio federal, contrato de compra venta.

Se confirman documentos:

Curp solicitante: clave PAMJ840702HGTRRN07, nombre Juan Adana Prado Martínez, numero de folio 32627062

Contrato de compra venta simple con interés IMV vivienda vertical el Duraznal-6025/2018 con fecha firma 11-abr-2018, el instituto otorga al señor Juan Adán Prado Martínez, en lo sucesivo Acreditado. El cual se muestra firmado por las partes: Sr. Juan Adán Prado Martínez,, Ing. Pablo Rodríguez/Presidente de IMUVI, Arq. Amador Rodríguez/Director General de IMUVI. Testigos: Marcelo García Peralta/Director de finanzas, Pablo Arturo Elizondo/ director de asuntos jurídicos entre otros.

Se muestra Acta de entrega- recepción del IMUVI al beneficiario con fecha del 11-04-2018, firmada por el Sr. Juan Adán Prado Martínez "Propietario torre 2 departamento 305", Entrega Arq. Luis Bernardo Quesada García "Director área técnica del IMUVI, Testigo Lic. Rubén Amador López " Dirección de administración y finanzas imuvi

Se muestra procedimiento para la realización de rutas culturales código PR-DGE/DEC-02 Revisión 06 con fecha de revisión del 14/08/20

Se muestra informe del mes de marzo código

Escuela	Domicilio	Responsable	Fecha	Ruta	Alumnos
J. Mateana Murguia de Avelayra	N. Conocido S/N	Norma Viridiana Calzada	11/03/20	Zoológico	45
J.	N. Conocido	Norma	11/03/20	Zoológico	45



Mateana Murguía de Avelayra	S/N	Viridiana Calzada			
-----------------------------	-----	-------------------	--	--	--

Se recibe solicitud de los usuarios a través de la página web león.gob.mx o acuden a directamente a la dirección y se entrega el formato de solicitud FO-DGED-06

- Se muestra 2 solicitudes de servicio de programa de rutas culturales para 90 asistentes código FO-DGED-06, nombre de institución jardín de Niños Mateana Murguía Adelayra en el cual se solicita una ruta al zoológico con fecha del 11-03-20 clave 11DJN4636W, responsable del grupo Norma Viridiana Calzada Pulido el cual se encuentra firmado por Christian Márquez promotor educativo de DGE; El cual contiene el sello del jardín de niños con clave 11DJN4636W
- Se muestra Calendario del mes de marzo en el cual se programó la ruta de zoológicos para el día 11-03-20 para los grados de segundo y tercero en dos autobuses con una capacidad de 45 personas.
- Se muestran evidencias fotográficas donde se impartió el curso
- Se muestra constancia de servicio del programa de rutas culturales con fecha del 11-03-2020 con clave 11DJN4636W nombre del director norma Viridiana Calzada Pulido el cual se encuentra firmado por la misma y contiene el sello del jardín de niños con clave 11DJN4636W firmado por Christian Márquez promotor educativo de DGE

Se muestra Procedimiento para la Atención Ciudadana código PR-SIAP-CJE-002, revisión 04 con fecha de revisión de 06-06-2018.

Se muestra base de datos, donde se encuentra el concentrado de solicitudes de los ciudadanos y el seguimiento que se le da a cada una de estas.

Fuente	Tel
Folio	24
Nombre	María Concepción Días
Colonia	Cumbres de la Gloria # 197
Atiende	Silvia
Descripción de Petición	Lote Baldío al lado de domicilio reportante
Resultado de Petición	Se deja req. # 2092 con vencimiento al 22 de febrero, se revisa el lugar y no cumplió, se procede con folio económico # 1215 y se envía a limpia, se realiza limpieza de una rea de 250 m2 recolectando 600 kg. de producto
Fecha de Atención	09-03-2020
Inspector	Hermilo

1. Se muestra solicitud código FO-SIAP-34

Fuente: Telefónica

Nombre de Inspector: Hermilo Gonzales Gazca

No Folio: 24

Fecha:06-01-2020

Nombre de Ciudadano (Reportante) María Concepción Días

Colonia: Cumbres de la gloria

Fecha de Atencion:08-01-2020

Descripción de Petición: Lote Baldío al lado de domicilio reportante

Solicitud se Turna: Dirección de Limpia y Recolección y Traslado

Resultado Final: Se envía a castro para ubicar al posible propietario, se deja requerimiento #2092 vencimiento el 22-02-2020, se regresa al domicilio para corroborar la atención del requerimiento, pero se solicita prorroga al 02-03-2020, se regresa nuevamente a verificar la limpia del lugar, y se genera multa con numero de folio 1215. Se turna al área de limpia para que brinde el apoyo de limpieza.

Notas: se termina el proceso 09-03-2020

La solicitud muestra firma de aceptación del ciudadano: María Concepción Días.

- Se muestra solicitud de información a catastro(SIAP) código de documento FO-SIAP-23 con fecha de 08-01-2020, realizada por Hermilo Gonzales Gazca y firma de recibido por parte la dirección general de aseo público León con fecha del 09-01-2020, en la cual se solicitan los datos de del propietario de o los lotes baldíos ubicados en "Cumbres de la Gloria # 197, con numero de reporte 24, fuente vía telefónica y fecha de reporte 06-01-2020

- Se muestra Oficio de contestación código TM/DGI/DC/0002/2020 por parte de la Coordinación de Jurídico e Inspección con fecha del 23-Ener-2020 , en el cual se indican los datos de localización dentro del padrón predial, en el cual se indica ubicación del inmueble según solicitud de SIAP: Cumbre Ukro # 197, Cumbres de la Gloria, propietario: Infonavit,



Domicilio para notificar: Boulevard Juan Alonso de torre #1315 colonia San José del Consuelo el cual contiene un sello de recepción del 24-01-2020

- Se muestra imagen de ubicación de domicilio en google Maps de acuerdo a la información que provee la coordinación de Jurídico de Inspección,
- Se muestra requerimiento de limpieza de lote baldío código FO-SIAP-35 con número de folio 2092, se requiere a INFONAVIT, en un plazo de 10 días naturales a partir de la recepción de la notificación, el cual contiene sello de recepción de Infonavit con fecha del 12-02-2020 y fecha de vencimiento del 22-02-2020
- Se muestra sanción económica código FO-SIAP-09 con numero de Folio 1215, con fecha del 04-03-2020, nombre de infractor "INFONAVIT" con domicilio Boulevard Juan Alonso de torre #1315 colonia San José del Consuelo, el cual muestra sello de recepción por parte de INFONAVIT fecha del 04-03-2020
- Se muestra Oficio dirigido a la Dirección de Limpia con fecha del 06-03-2020, en el cual se le solicita remitir las solicitudes competentes a los reportes. No de Reporte 24, el cual contiene la firma del coordinador jurídico de inspección
- Se muestra evidencia fotográfica de la vivienda, de las condiciones reportadas por el solicitante "basura y yerba en la vivienda, y las condiciones posteriores donde se entrega el lugar limpio
- Se muestra solicitud código FO-SIAP-34, con numero de folio 24, en el cual contiene la firma de aceptación de las acciones para el reporte por parte de María Concepción Días y la firma del inspector asignado Hermilo Gonzales Gazca con fecha de terminación de 18-01-2020

Se muestra procedimiento de capacitación al ciudadano código PR-PBL/CAP-01 revisión 0, con fecha de revision del 20-03-2020

Se muestra agenda semanal de cursos código FO-PBL/CA/001

No.	1
fecha	21-05-2020
Hora	9 a 2pm
Curso	Prevención combate de incendios
instructor	Juan Carlos Hernández
Empresa o persona Contratante	Individual
Gasto generado	Gasolina Diesel
No Participantes	7
Costo	654
Estatus de factura	30929, 30994,31004,31006
Fecha de deposito	30-03-20/ 18-05-20 / 20-05-20/ 21-05-20
observaciones	Curso individual

Se muestra factura folio 30994, en la cual indica 2 cursos pagados por un monto de 654 c/u  
Se muestra factura folio 30929, en la cual indica 2 cursos pagados por un monto de 654 c/u

Se muestra programación de cursos semanal y asignación de instructor código de documento FO-PBL/CAP-002, revisión 01

Curso	Lunes 18	Martes 19	Miércoles 20	Jueves 21	Viernes 22	Sábado 23
Nombre Empresa				Individual		
Lugar donde se imparte				CCB		
Horario				9-12PM		
Instructor				Juan Carlos		

Se muestra lista de asistencia código FO-PBL/CAP-003 revisión 01

Nombre Instructor: Juan Carlos Hernández
Nombre de Empresa: Guardería Denso
El curso se impartió: En CCB
Nombre de curso: BPCI
Fecha Curso: 21-05-20
Folio Constancias: 72972 - 72806
Duración: 5hrs
Cantidad Participantes: 14



Jorge León Cienega Jiménez, de la empresa Mariscos Tellos, teléfono 4776289436  
Antonio Lavín Ortiz, de la empresa Lavifire, teléfono 4776402737  
Carmen Delia Ortiz Gonzalez, de la empresa Estética Infami, teléfono N/A

Se muestra evidencia fotográfica de impartición de curso de brigada contra incendios

Se muestra evidencia de constancias de capacitación para las siguientes personas:

Jorge León Cienega Jiménez, numero de folio 71405

Antonio Lavín Ortiz, numero de folio 71407

Carmen Delia Ortiz Gonzalez, numero de Folio 71409

Por su participación en el curso de "prevención y combate de incendios" en León Gto. Con fecha del 21-may-2020, las cuales se encuentran firmadas por el coordinador del departamento de capacitación Melchor Hernández Alcantar y el instructor Juan Carlos Hernández..

Posteriormente se archivan los documentos por 2 años. El curso tiene una validez de 1 año

Se procedimiento de promoción turística código PR-DGHT/DPP-01, REVISION 04, con fecha de revisión de 10-mar-2020

Se muestra calendario de eventos para el 2020, el cual indica una cantidad total de 226 cursos programados.

No	Fecha	Evento	Lugar	Expectativa	Tipo de evento
42	12 al 15 de marzo	Rally México	Poliforum	50,000 asistentes	Festivales y eventos

Se muestra solicitud de visto bueno código FO-SGC-DGHT-DP-04 con fecha de 11-may-2020

Indica, sirva el presente para enviarle un saludo y solicitar el visto bueno de la siguiente factura:

No factura	Proveedor	Concepto	monto
46	IDL Entertainment	Producción, desarrollo e instalación de Stand para la promoción turística de la ciudad de león, dentro del evento " 17 Rally Guanajuato México 2020"	\$110,652.75

Se adjunta factura folio E8DB3627-EB42-4D17-86F1-9F690BD32222

Se muestra ficha de pago, con fecha de recepción del 21-05-2020, numero de factura 46 el cual se encuentra firmado de entrega por el responsable de promoción de imagen Elías Rangel, y con firma de recibido por parte del área administrativa con fecha del 26-Mayo-2020 por un monto de \$110, 652.75

Se muestra oficio de visto bueno, con fecha del 13-05-2020, numero de oficio DGHT/DP/034/20, en cual tiene como resultado no tiene inconveniente en otorgar visto bueno, por parte del director general de comunicación social "Jorge Alberto Hernández Cano.

Se muestra justificación del evento con fecha del 11-mayo-2020

Se muestra contrato de prestación de servicios numero de contrato DGHT/AJ/014-20, que celebran por una parte el municipio de león Guanajuato, a través de la dirección general de hospitalidad y turismo, el cual indica está inscrito con registro federal de contribuyentes con cedula fiscal numero MLE850101TS0, indica a través de la dirección general de hospitalidad y turismo, a proporcionar sus servicios de producción, desarrollo e instalación de un stand para la promoción turística de león dentro del evento denominado Rally Guanajuato México 2020, del 12 al 15 de marzo con ubicación en instalaciones de la feria de león, en cual se convienen que el presente contrato iniciara surtir sus efectos a partir del 09 marzo del 2020 y concluirá el 29 de mayo del 2020, el cual se encuentra firmado por parte la Lic. Gloria Magaly Cano y por el prestador C. Francisco Espinoza Ortiz "IDL Entertainment"

Se muestra factura No. 46

Cantidad	Unidad	Concepto	Precio Unitario	Importe
1	E46	Producción	95,390.31	95,390.31

La cual contiene 2 sellos, uno por parte de la dirección general de hospitalidad y otro por parte de comunicación social.

Se muestra validación ante el SAT, para asegurar la validez de la factura, numero de RFC emisión IEN1902077H8. Nombre Social IDL Entertainment, RFC del Receptor MLE850101TS0.

Se muestra evidencia fotográfica donde se coloca el Stand para Rally México

Se muestra procedimiento de capacitación código PR-DGHT-DHAT-01 Rev. 04 con fecha de revisión del 27-04-2018



Al cierre de cada año se realiza análisis de encuestas de salida; se muestra correo electrónico con Fecha del 11-dic-2019 donde se invita al personal a que conozca los resultados del análisis de los cursos impartidos; además ahí se les entrego el cuestionario para identificar las DNC

Se muestra minuta de sesión de prestación de resultados con fecha del 19-dic-2019 hora 11:00am, asistentes: Juan pablo Rocha Moreno, Pablo Emmanuel Flores, Blanca Gallegos, Tania Jaime de la torre  
En el cual indica acuerdos, como compromiso de los líderes a reforzar el compromiso hacia la capacitación. Indica que se aplicaron encuestas para identificar las DNC.

Se muestra cuestionario DNC código de documento FO-SGC-DBHT-DHAT-01 en el cual indica 9 reactivos

Se muestra DNC aplicada a Yissel Flores en el cual indica capacitación

Puestos directivos:

Liderazgo, Inteligencia Emocional, Marketing digital, ingles

Puestos Operativos:

Protocolos, Ingles, manejo de conflictos

Mandos Medios:

Salario emocional, transformación, sustentabilidad, innovación.

Se muestra directorio de proveedores facilitadores de cursos entre ellos se encuentran: Compañía Global Event- Instructor Lupita Robles, Compañía Ibero León- Instructor Manuel Sánchez, Compañía Be Creatix- Instructor Alejandro Zúñiga.

Se muestra convocatoria a facilitadores para recibir propuestas de impartición de cursos de acuerdo al temario que se les compartió (en base a los requerimientos de las DNC) indicados en el programa anual de capacitación.

Se muestra presentación de proveedor Proactivo "tema Marketing Digital" , incluye temario, cantidad de 20 participantes, sesiones, y un total de 48 hrs, el cual tiene un costo de \$9300 por persona con un monto total de \$186,000.

Se muestra correo de invitación para mostrar el programa de capacitación ya con los temas a impartir durante el 2020 y los proveedores asignados , dicha invitación está dirigida para el comité con fecha de invitación del 02-03-2020, con fecha solicitud de asistencia del día 5-mar-2020.

Se muestra presentación mostrada durante la reunión que se convoco para asistir el 05-03-2020 en cual indica personas capacitadas 1655 proyectadas, 3396 sensibilizadas dando un total de 5051 personas.

Se muestra minuta de la presentación del día 05-03-2020 la cual se encuentra firmada por parte del comité como aprobación del temario a impartir, Yissel Flores, Pablo Emmanuel Flores, Blanca Gallegos.

Se muestra evidencia fotográfica de rueda de prensa con fecha del 06-03-2020, a través de un correo electrónico enviado por parte de María Concepción del día 08-04-2020.

Se muestra contrato de proveedor Proactivo para los temas" Digital Food y Marketing Digital" con vigencia del 01 de julio del 2020, en cual indica un costo total de 392,088, el cual se encuentra firmado por la Lic. Gloria Magaly Cano directora general de hospitalidad y turismo y por parta del prestador de servicios Heriberto Mendoza Cabrera.

Se muestra convocatoria a través de facebook para impartición de "Diplomado en Transformación Digital" el cual se realiza a través de zoom con fecha del 15-julio al 20 de agosto del 2020 en un horario de 9 a 12pm, programa dirigido a restaurantes, cafeterías, bares, cocineros y banqueteros.

Se muestra evidencia de pantallas de zoom de impartición de Diplomado en Transformación digital.

Se muestra lista de asistencia:

Sara Tapia de empresa Moka and Kofi cafetería

Sergio Ulises piña león de empresa sazón contraste

Ángel Guerrero Tinoco de empresa El rincón Gaucho.

Se muestra encuesta de salida de un total de 52 asistentes al diplomado, en el cual indica servicio ofrecido un 96.2% cumplió con la expectativa, atención 100% capacitación en tiempo y forma 100% y contenido en 57.7% excelente y 30.08 como bueno.

Se muestra factura de primer pago de curso con numero de folio 7, fecha de 21-07-2020 a nombre de Heriberto Mendoza Cabrera, descripción de marketing digital por un monto de 87,457.50

Se muestra constancia de participación de curso a nombre de Ángel Guerrero Tinoco de el Rincón Gaucho, por participar en diplomado de transformación digital para la industria gastronómica de león con una duración de 36 hrs, firmado por el director general de hospitalidad y turismo y por el director de proactivomx

Se muestra constancia de participación de curso a nombre de Sara Saide Tapia Montiel de Moka & Kofi Cafetería, por participar en diplomado de transformación digital para la industria gastronómica de león con una duración de 36 hrs., firmado por el director general de hospitalidad y turismo y por el director de proactivomx



Se muestra constancia de participación de curso a nombre de Sergio Ulises Peña de sazón contrastes , por participar en diplomado de transformación digital para la industria gastronómica de león con una duración de 36 hrs, firmado por el director general de hospitalidad y turismo y por el director de proactivomx

Se muestra procedimiento para una escuela digna código PR-DGE-DDEF-02 rev 05 con fecha de 07-05-2020

Se muestra oficio de petición con fecha de 27-01-2020, asunto, solicitud de impermeabilizante, solicitante: directora de Telesecundaria 1125, CCT 11ETV1125P solicita a usted 20 cubetas de impermeabilizante para seguir el mantenimiento al edificio escolar, el cual se encuentra firmado por la profesora Emelia Hernández C. con sello de la dirección general de educación, fecha del 28-01-2020, sello de la secretaria de educación de Gto

Se solicitan apoyos para la mejora o mantenimiento de las escuelas públicas del municipio de león a través de oficios (formato libre por cada escuela). O bien las solicitudes se pueden generar a través de la página oficial de municipio de león

Se muestra ficha de reporte/comprobar la necesidad del recurso con fecha del 03-02-2020, descripción de apoyo: visita realizada al plantel, dicha ficha se encuentra firmada por la directora Emelia Hernández C, firma de la persona que elabora el reporte Víctor Hugo Alvarado y sello de la secretaria de educación de Guanajuato " Arquitecto Arturo Alonso Gómez.

Se muestra oficio de respuesta con fecha del 11-02-2020, código DGEDU/DDEF/GOE/357/2020, en el cual se indica apoyo de 10 cubetas de impermeabilizante; referencia 202000389, dirigido a Emelia Hernández Cruz, director de la Telesecundaria de GTO, el cual se encuentra firmado por la directora Viridiana Lizette "Directora de desarrollo educativo.

Se muestra recibo de conformidad de la entrega del apoyo con fecha de 29-07-2020, para la secundaria 1125, en el cual indica recibí 10 cubetas de impermeabilizante, la cual se encuentra sellada con sello del plantel CCT 11ETV1125P y con la respectiva firma de Emelia Hernández Cruz.

Se muestra procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia código PR-SSP-DGC4-01 revisión 05

Base de datos de llamada telefónica de emergencia

Se muestra descriptivo de llamada folio 10709020, prioridad alta, fecha de 26-08-2020, origen llamada telefónica, teléfono 4772326288, motivo: persona agresiva, descripción: ASD indica dos masculinos agresivos inhalando solventes en el lugar, detalles adicionales: en vía pública por tiendas de abarrotes frente de refacciones san Judas, Llamante: Jorge

Se muestra audio de ciudadano el cual reporta a dos hombres agresivos inhalando solventes en el lugar Hilario Medina las presitas del consuelo león Guanajuato, entre calle Presa Mojica, en el audio se escucha cuando se le da el numero de folio al ciudadano 10709020

Se muestra descriptivo de llamada folio 10709020, prioridad alta, fecha de 26-08-2020, origen llamada telefónica, teléfono 4772326288, motivo: persona agresiva, descripción: ASD indica dos masculinos agresivos inhalando solventes en el lugar, detalles adicionales: en vía pública por tiendas de abarrotes frente de refacciones san Judas, Llamante: Jorge, horario de recepción 17:04:39, fin de captura 17:07:00 con fecha de cierre 26/08/2020 a las 17:52:19

El descriptivo indica notas de cierre de Corporación Policía, con estatus atendido, nota de cierre Unidad 411 en el lugar comenta personas se van de el lugar, hora de 17:52:19 con fecha del 26-08-2020

**Evaluación del desempeño**

- a) Satisfacción del cliente  
Ver revisión por la dirección

b) Auditoria Interna

Se muestra procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PR-SGC/M-05 Rev. 05 con fecha de revisión de 11-02-2029

Se muestra programa anual de auditorías auditoría FO-DGDI/DMA/SSGC-AI01, con fecha de elaboración del 29-01-2020, se indica planeación de auditorías durante el mes de mayo y noviembre; sin embargo la auditoria planeada en mayo se realizo en junio debido a la Pandemia

Se muestra programa de auditoría interna FO-DGDI/DMA/SSGC-AI04, con fecha de auditoría del 11 al 17 de junio del 2020 donde se incluye donde incluye los procesos de apoyo y proceso clave del SGC

Se muestra correo de convocatoria a Auditoría Interna enviado el 18 de Mayo del 2020

Se muestra presentación con evidencias de reunión de apertura via zoom, la presentación del programa.

Se muestra informe de auditoría FO-DGDI/DMA/SSGC-AI09, con fecha de auditoría del 11 al 17 de junio del 2020 contando



con la participación de 32 dependencias y 25 auditores:

Fecha de emisión de informe

numero de auditoría Interna: 10

Auditor Líder Gema Edith García Martínez

Objetivo: Verificar que el Sistema Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, cumple continuamente con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su homóloga Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015

Alcance: Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León.

Grupo Auditor: Gema García, Viridiana Pimentel, Adelaida Pimentel, Xochilt Barajas, Aurora Alicia, Lorena P., Leticia Calderón entre otros

Con un resultado de:

No conformidades mayores 0

No conformidades Menores 08

Oportunidades de Mejora 15

Observaciones 07

NC 02 : 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Durante la revisión del Procedimiento para la atención de visitas en grupo (PR-PML/GV-001), al cuestionar a los dueños del procedimiento y enlace con el SGC sobre el seguimiento de clima laboral, se hace mención de la elaboración de un plan de acciones, sin embargo, no se anexo evidencias de la implementación de dichas acciones.( Dirección General de Desarrollo Social y Humano, Parque Metropolitano de León).

NC 06, Clausula 8.2 Requisitos para los productos y servicios

En la revisión del Procedimiento del programa lobo (PR-IMJU/SGC-001), se encontró durante la entrevista que no se cuenta con la información documentada respecto a los convenios de colaboración que se mencionan y se encuentran en el anexo 2 conforme el procedimiento auditado.

Se tiene la información de manera verbal donde se identifica a través de oficio los servicios que brindan a las y los adolescentes de los grupos Banda, sin embargo, no se muestra ningún convenio de colaboración

#### c) Revisión por la Dirección

Se muestra un procedimiento de la Revisión por la Dirección código IN-DGDI/DMA/SSGC-01 rev 06 con fecha de revisión del 10-enero del 2020, en el cual indica la revisión por la dirección se llevara a cabo al menos 2 veces al año

Se muestra lista de asistencia revisión por la dirección con fecha de revisión por la dirección 17-07-2020, código DGDI/DMA/SSGC-A108 con la asistencia de los participantes: José Alberto Martínez Aguayo ( director general de desarrollo institucional, Víctor Chombo López (Director de administración de personal), Viridiana Pimentel Sánchez ( Subdirector de sistemas de gestión de calidad), Adelaida Carolina Mogollan (Analista de procesos), Gema Edith ( Analista de Procesos), Xochilt Barajas (Analista de Procesos)

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas( se muestran 7 acciones comprometidas de la revisión por la dirección pasada todas con estatus cerrado

Realizar la auditoria interna al SGC de manera remota en el mes de junio del 2020 y contar con la participación de al menos 20 auditores internos ( CERRADO)

Compartir resultados de las encuestas de apoyo y de percepción ciudadana en el mes de mayo del 2020(cerrado)

Actualizar matriz de indicadores con el primer avance anual del SGC, en el mes de junio del 2020 (CERRADO)

Obtener resultados de la adecuación de recursos en el SGC en el mes de julio del 2020(CERRADO)

- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.

Se actualiza el procedimiento de control documentos y se realiza un anexo de uso interno con las especificaciones del sellado digital para continuar actualizando documentos considerando las medias de contingencia.

Se continua con la contingencia provocada por el COVID-19 tomando las siguiente medidas:

Se ve afectada la programación de comunicación interna, sin embargo se continua con las misma, se mueven algunas fechas.

- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

Actualmente se da a conocer el seguimiento del SGC por medio de la pagina web <https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>. Se incluye evaluación de partes interesadas para conocer la percepción que se tiene en general del SGC, se envía liga por correo electrónico. Con un resultado general de 9.6 los resultados de abril del 2020 se compartieron en el mes de mayo del



presente año

2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

Satisfacción del ciudadano 9.8

Solución oportuna de quejas de los usuarios 9.8

Tiempos de atención a servicios y tramites 9.6

Fortalecimiento de competencias de personal 9.8

Satisfacción laboral del servidor público 8.3

3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicio

Cada procedimiento cuenta con un indicador de medición enfocado al desempeño eficiente del mismo, se realizan 3 cortes de medición al año, para el 2020 llevamos el primer corte realizado con resultado de indicadores de 7.7

4. Las no conformidades y acciones correctivas;

Total 357 formatos de acciones correctivas

Correctivas: 250

Preventivas: 107(cuando aun se manejaban)

Cerradas 343 y pendientes por cerrar 14

5. Los resultados de seguimiento y medición;

Indicadores 7.7

Satisfacción del ciudadano 9.8

Solución oportuna de quejas de los usuarios 9.8

Tiempos de atención a servicios y tramites 9.6

Fortalecimiento de competencias de personal 9.8

Satisfacción laboral del servidor público 8.3

Auditorías internas 9.2

Con un promedio general de 9.2

6. Los resultados de las auditorias;

Numero de auditoría interna (9) con fecha de 19-11-2019 a 24-11-2019, dependencias dentro del alcance 32, no conformidades menores 33 todas con estatus cerrado

Numero de auditoría interna (10) con fecha de 11-06-2020 a 17-06-2020, dependencias dentro del alcance 32, no conformidades menores 08 todas con estatus abierto

7. El desempeño de los proveedores externos;

Evaluación de proveedor se realiza mediante una encuesta terminado el predio de compras, con un total de 37 respuesta a encuestas realizadas para evaluar a proveedores.

- d. La adecuación de los recursos;

Se cuenta con una política de recursos, para la implementación y mantener el SGC de manera eficaz, así como el incremento de la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de los requisitos, se realiza una evaluación de la adecuación de recurso a todas las dependencias del SGC, con un resultado general de 81.76

- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);

Proceso de apoyo, acciones de riesgo 24, acciones verificadas 23, acciones de oportunidades 18- acciones verificadas 17  
Avance del 95%

Proceso de Desarrollo económico acciones de riesgo 6- acciones verificadas 6, acciones de oportunidades 8- acciones



verificadas 8. Avance del 100%

Proceso de Medio Ambiente acciones de riesgo 29- acciones verificadas 13, acciones de oportunidades 31- acciones verificadas 16. Avance del 48%

f. Las oportunidades de mejora.

Planear auditoría externa del SGC de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestra autoridad de salud en el mes de agosto

Seguimiento a las capacitaciones institucionales y técnicas de las dependencias dentro del alcance para que no se detenga el proceso de fortalecimiento de competencias del personal

Mantener actualizada la pagina del sistema de gestión de calidad

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

a) Las oportunidades de mejora;

Proponer a casa certificadora que se realice el ejercicio de auditoría externa de forma remota y documental para respetar las medidas sanitarias por la contingencia

Dar cumplimiento y seguimiento a todas las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna realizada en junio, para cerrarlas en tiempo

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad

Se modifica la forma de realizar la auditoría interna, realizándose de manera remota en el mes de junio

Se realizan capacitaciones en línea por medio de plataformas digitales, que por la contingencia y medidas sanitarias, se cancelan capacitaciones presenciales, donde cumplimiento a este punto en general con las dependencias con esta metodología

c) La necesidad de recursos

Se realizo una evaluación de la adecuación de los recursos en el alcance del sistema de gestión de calidad en el mes de julio dando como resultado, recursos económicos 72-62, infraestructura equipo y mobiliario 84.22, papelería y enseres 78.1

## Mejora

Se muestra procedimiento para el establecimiento y seguimiento acciones correctivas código PR-SGC/M-09

Se muestra bitácora de control y seguimiento de acciones correctivas código FO-DGDI/DMA/SSGC-AC02 rev 07 con fecha de revisión 29-01-2020.

Se muestra un total de 42 No conformidades

### Folio: 340

Dependencia: Social, Metropolitano

No Conformidad: En la revisión del Procedimiento atención en plazas de la ciudadanía, y Procedimiento para otorgar apoyos sociales a la población y para el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, se solicita al ente auditado el plan de acción de los resultados del estudio de clima laboral, para lo cual adjunta evidencia del plan sin firmas, se le cuestiona sobre la falta de validación, a lo que responde que se realizó una actualización de dicho plan derivado de la contingencia y está éste en proceso de validación.

Durante la revisión del Procedimiento para la atención de visitas en grupo, al cuestionar a los dueños del procedimiento y enlace con el SGC sobre el seguimiento de clima laboral, se hace mención de la elaboración de un plan de acciones, sin embargo, no se anexo evidencias de la implementación de dichas acciones.

Requisito: 7.1.4

Acciones de contención: Solicitar información del clima y su seguimiento

Metropolitano:

Se muestra diagnostico de clima laboral (Metropolitano) del 12 al 15 de marzo del 2019 con resultado de promedio general de 7.0 Resultado Buenos.

Sin embargo en el rubro de condiciones generales y particulares de trabajo de 6.5

Acciones: entrega de uniformes e impermeables nuevos, poner un área de comedor

Evidencias: se muestra listado de entrega de uniformes con fecha del 24 al 27 de abril, sin embargo la fecha comprometida fue del 21 de junio del 2019

Desarrollo Social:

Se muestra oficio con plan de acción DGDSH-0259/19 en el cual indica el plan de acción de acuerdo a los rubros que se



encuentran por debajo de una calificación  
Comunicación organizacional de 7.76

**Acción: encuesta en línea, boletín mensual, reuniones directivas con fecha de abril del 2020,** Fecha compromiso: 24 de julio del 2020

Social: Evidencia: se muestra boletín mensual con fecha de 7 de julio del 2020

Acciones para eliminar la causa raíz: Reunión de Responsabilidades , Fecha compromiso: 31 de julio del 2020

Social

Se muestra: presentación de ppt donde se realiza la reunión de responsabilidades de forma remota con fecha del 22-jul-2020, donde indica las responsabilidades del SGC apartado 5.3

Responsable: Gema Edith García Macías

Atendido: Si

Acciones de Verificación de no re incidencia: Evidencia de seguimiento a clima laboral

Metropolitano: se muestra boletín informativo, donde se realizaron, donde se indican varios temas para la mejora del clima laboral en los diferentes rubro.

Social: se muestra presentación de seguimiento de clima laboral "gaceta de julio" donde se indica varios temas entre ellos reunión de colaboradores de diversas áreas para la interacción continua.

Resultado: Se cierra acción correctiva una vez que se ha verificado la evidencia de seguimiento al tema de clima laboral, Fecha de cierre: 11-08-2020.

Metropolitano: se muestra

Social: se muestra

#### **Folio: 344**

Dependencia: Juventud

No Conformidad: En la revisión del Procedimiento del programa lobo, se encontró durante la entrevista que no se cuenta con la información documentada respecto a los convenios de colaboración que se mencionan y se encuentran en el anexo 2 conforme el procedimiento auditado.

Se tiene la información de manera verbal donde se identifica a través de oficio los servicios que brindan a las y los adolescentes de los grupos Banda, sin embargo, no se muestra ningún convenio de colaboración.

Requisito: 8.2

Acciones de contención: Análisis con el área jurídica del estatus que tienen los convenios de colaboración con Lobo y las instituciones, realizando un listado de convenios de colaboración actuales y fechas de termino, para en este ir agregando los nuevos que se van creando.

Fecha compromiso: 05 de agosto del 2020

Evidencia se muestra minuta de resultado de análisis con fecha 07 de agosto del 2020,.

Acciones para eliminar la causa raíz:

1. Creación de un cronograma de trabajo donde se definan los convenios de colaboración que se van a crear y en la fecha en la que tienen pensado crearse.

Evidencia: se muestra cronograma de convenios para los Chicos banda a través de las instituciones INAEBA fecha de septiembre, CAPA con fecha de octubre y COMUDE septiembre entre otros mas

2. Hacer de conocimiento a los coordinadores de área dicho listado de convenios para que pueda ser transmitido a los usuarios finales.

Fecha compromiso: 07-08-2020

Responsable: Gema Edith García

Atendido: Si

Acciones de Verificación de no re incidencia: Convenio Colaborativo

Resultado: Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha demostrado seguimiento a convenios, así como el convenio colaborativo con el INAEBA

Fecha de cierre:11-08-2020

Desviación en el plan de auditoría y su justificación	No se presentaron desviaciones en el plan de auditoría
Modificación en el	No se modificó el programa de auditoría.



programa de auditoria	
Cambios significativos, que afecten el sistema de gestión del cliente desde la última auditoría;	No se presentaron cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad del cliente.
Cuestiones no resueltas si aplica	N/A

Uso de marca y logotipo	
<p>Favor de verificar si se está utilizando la marca o logotipo de INTERA en algún medio electrónico o impreso.</p> <p>Ejemplo: Medios Electrónicos (Ejemplo pagina Web)</p> <p>Papelería o medios publicitarios escritos.</p> <p>Otros (Lonas, Mantas, artículos promocionales como tasas, plumas etc.)</p> <p>En el caso de estarlo utilizando, favor de verificar que se utilice de manera correcta, esto quiere decir que no se presenten ambigüedades relacionadas al uso de marca con respecto al alcance de certificación.</p>	Se declara que no se utiliza el logo por parte del Municipio de Leon
Favor de verificar que el cliente no utiliza el logo o leyendas de certificación en el producto/servicio que se puede interpretar como una indicación de conformidad de producto.	Se verifico no se utiliza el logo por parte del municipio de Leon en identificación de producto terminado, producto en proceso, etc.

Oportunidades de Mejora
-----

Sección 5.- Resumen de No conformidades detectadas			
No conformidades menores	0	No conformidades mayores	0
Área o Documento	NCR Ref. Iniciales Auditor	Descripción	Cláusula
-----	-----	-----	---

Sección 6.- Confirmación y Conclusiones
<p>6.1 Indicar si se han cumplido los objetivos de auditoria de acuerdo a la Sección 1 del presente Reporte, en caso de ser negativo indicar las razones</p> <p>( X ) Si      ( ) No      Por qué: _____</p>
<p>6.2 Las actividades de auditoria cubrieron el alcance de certificación definido por el cliente en la Sección 1 del presente Reporte, en caso de ser negativo indicar las razones</p> <p>( X ) Si      ( ) No      Por qué: _____</p>



6.3 Basados en la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la compañía y en los resultados de la Auditoría en sitio, se hace la siguiente recomendación.

<b>RE</b>	Recomendación para la certificación	----	<b>Presentar acciones correctivas al líder del equipo en un plazo máximo de 60 días hábiles</b>
<b>MA</b>	Recomendación para mantener la certificación	<b>X</b>	
<b>AB</b>	Abierto	---	
<b>VE</b>	Recomendación para llevar a cabo una visita especial	----	
<b>NI</b>	Recomendación para una nueva visita inicial	----	

**Sección 7.- Fecha tentativa para la próxima visita**

Agosto 2021

Líder de equipo auditor	T. Lucila Renteria Estrada
Fecha	24 al 28 de agosto 2020
Firma	