

León

GOBIERNO MUNICIPAL

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

03 de febrero de 2021

# Orden del día:

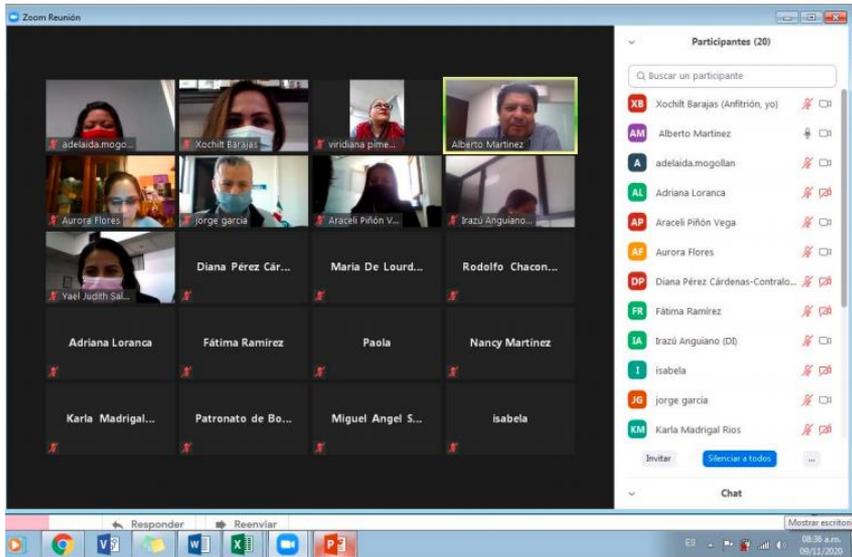
- 1. El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas.**
- 2. Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC**
- 3. La información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC:**
  - a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
  - b) El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
  - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  - d) No conformidades y acciones correctivas
  - e) Resultados de seguimiento y medición
  - f) Resultados de las auditorias.
  - g) El desempeño de los proveedores externos
  - h) La adecuación de los recursos
- 4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades**
- 5. Oportunidades de mejora**

# 1. El estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Acuerdos realizados el 18 de septiembre de 2020.

Acuerdo	SI	NO	Observaciones
Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestra autoridades de salud en el mes de noviembre de 2020.	✓		Se realiza del 9, 10 y 11 de noviembre de 2020 de manera remota
Realizar una capacitación de concientización para innovar en nuestros servicios al ciudadano en el mes de noviembre de 2020.	✓		Se lleva a cabo el 24 de noviembre de 2020 curso Diseño e innovación Post - Covid
Realizar las encuestas de apoyo en el mes de diciembre de 2020 y su corte de resultados	✓		Se aplican del 7 al 11 de diciembre y se entregan resultados el 15 de diciembre
Realizar el cierre de las encuestas de percepción ciudadana en el mes de diciembre de 2020	✓		Se envían resultados el 11 de diciembre de 2020.
Tener determinadas las Acciones Correctivas que se deriven de la Auditoria Interna al SGC en el mes de diciembre de 2020	✓		Se determinan todas las Acciones Correctivas derivadas de la Auditoria Interna en diciembre 2020
Cierre de Tablero de Medición 2020 para el 3 de febrero de 2021.	✓		Se cierra el Tablero 2020 al 2 de febrero de 2021.
Realizar la reunión de inicio para el SGC 2021 en el mes de enero.	✓		Se realiza reunión el 28 de enero de 2021.

Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestra autoridades de salud en el mes de noviembre de 2020:



## Patronato de Bomberos

9 de noviembre del 2020

Auditor: Jazmín Paola López Vázquez

□ Procedimiento de VO. BO. A inmuebles de parte bomberos

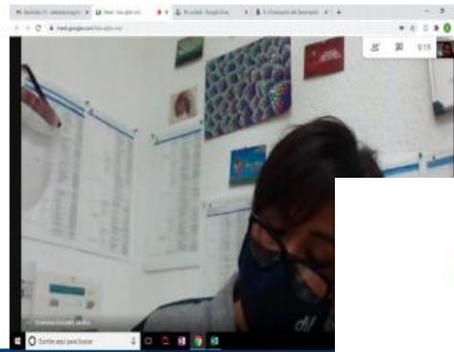


# Dirección General de Desarrollo Institucional

10 de noviembre del 2020

Auditor: Ernestina González Muñoz/ Lizette Corporales Jiménez/ Lorena Patricia Solís García

- Procedimiento para el análisis de datos
- Procedimiento para determinación y control de salidas no conformes.
- Procedimiento de percepción ciudadana



# Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales

9 de noviembre del 2020

Auditor: Omar Ulises Castillo Camargo

- Procedimiento de compras



Realizar una capacitación de concientización para innovar en nuestros servicios al ciudadano en el mes de noviembre de 2020.

The screenshot shows a Zoom meeting window. The main content is a presentation slide titled "2. Lecciones aprendidas: cambios en los sistemas gubernamentales:". The slide text includes:

- LA MAYOR PARTE DE NUESTROS SERVICIOS NO ESTÁN PREPARADOS PARA DAR UN BUEN SERVICIO A LA DISTANCIA.
- NO HEMOS CAPACITADO A LA MAYOR PARTE DE NUESTROS SERVIDORES PARA LA POSIBILIDAD DE ATENDER DE MANERA REMOTA.
- CUANDO SE JUNTAN LOS FACTORES DE PROBLEMAS DE INFRAESTRUCTURA, DE CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS, DE LA ADAPTACIÓN DE LOS MANUALES Y PROCEDIOS A TRAVÉS DE LA FORMA REMOTA, EMPEZAMOS A OBSERVAR COMO LAMENTABLEMENTE EL SISTEMA PÚBLICO NO ESTÁ PREPARADO PARA ENFRENTAR UNA CONTINGENCIA QUE IMPLICA QUE EL CIERRE PARCIAL DE LAS VENTANILLAS EN NUESTRO PAÍS
- LA CULTURA DIGITAL EN EL PAÍS NO FACILITA EL TRÁNSITO HACIA LA NUEVA NORMALIDAD
- LAS POLÍTICAS FEDERALES Y ESTATALES Y MUNICIPALES NO HAN COINCIDIDO
- INCREMENTO DEL TRABAJO HOME OFFICE
- LOS ESQUEMAS TRADICIONALES DE HORARIOS NO SON FUNDAMENTALES; IMPORTAN LOS RESULTADOS...

The Zoom interface shows 109 participants. The chat window is open, displaying messages from Gabriela Zamora and Ale Gómez. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 24/11/2020 and the time as 09:57 a.m.

The screenshot shows a Zoom meeting window. The main content is a presentation slide featuring the Ansoff matrix. The matrix is a 2x2 grid with "Ansoff" in the center. The quadrants are:

- Top-left: Penetración de mercados (Markets actual / Products actual)
- Top-right: Desarrollo de nuevos productos (Markets actual / Products new)
- Bottom-left: Desarrollo de nuevos mercados (Markets new / Products actual)
- Bottom-right: Diversificación (Markets new / Products new)

The Zoom interface shows 110 participants. The chat window is open, displaying a message from operativay nos corresponden imitar eventos sociales y desalojar el lugar si no tienen el permiso correspondiente y si nos agreden ya que no creen en su totalidad que exista el virus y además infracción amos a los establecimientos por no cumplir con los horarios de cierre en cuanto a la venta de bebidas alcohólicas y nos cuestionan de que van a vivir. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 24/11/2020 and the time as 10:41 a.m.

# 1. Contexto: la nueva realidad

- ▶ la pandemia ha cambiado las actividades de la sociedad, empresas y gobierno y nos encontramos en la búsqueda de nuevas estrategias para la continuidad del servicio, en un escenario de reducción de presupuesto público en todos los niveles de gobierno.
- ▶ Son las épocas de cambio e incertidumbre donde se deben reinventar los procesos de servicio y la innovación como actitud vital, permite aplicar metodologías para diseñar creativamente...



Zoom Reunión

Participantes (91)

Buscar un participante

- IA Irazú Anguiano (Anfitrión, yo)
- J jose luis palacios blanco
- LE Luis En... **Desactivar audio** Más >
- AA Aarón Alvarado
- AV Aaron Vera

Invitar Silenciar a todos ...

Chat

ciudadanos peguen ahí sus anuncios y se evite que los pongan en el mobiliario urbano

De **graciela.gutierrez** a Todos:  
INCLUIR AL CIUDADANO LE DA MAYOR CONFORMIDAD DE ATENCION

De **Héctor Daniel García** a Todos:  
En el que se han ha obtenido muy buenas propuestas

Enviar a: Todos

Escribir mensaje aquí...

Windows taskbar: Irazú Anguiano, Paco Marroquín, luz patricia varg..., Brenda E. Puente..., Iván Escoto Loba..., Daniel - IMJU, Aurora Rey, Aaron Vera, ANGELICA V SA..., jose luis palacios bl..., Beatriz Adriana ..., Octavio Boy, Adriana Muñoz, Héctor Daniel G..., Martin Esparza, Miriam Arellano, kitziyah.hernandez, Archivo de Con..., jose.jimenez, Viridiana Pimentel, Fabian Alcalá PC, Gisela Sánchez ..., lizette.corporales

System tray: 11:43 a.m., 25/11/2020

# Realizar las encuestas de apoyo en el mes de diciembre de 2020 y su corte de resultados

SGC-CI-2020-062 Aplicación de Encuestas de Apoyo Recibidos x



**Sistema de Gestión de Calidad León** <sgcalidad@leon.gob.mx>

lun, 7 dic 2020 8:23

para Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Alejandra, Rodrigo, Paola, Alma, Jose, Araceli, Roberto, Li ▾

Buenas tardes estimados enlaces del SGC,

Por medio del presente solicitamos de su colaboración para realizar la evaluación de los **servicios de apoyo**, esta encuesta permanecerá **abierta hasta el viernes 11 de diciembre**.

Por la contingencia presentada de COVID-19, la mayoría de los colaboradores se encuentran laborando desde sus casas, se hace hincapié que la evaluación está cargada en google forms, plataforma que no debe presentar inconvenientes para su aplicación en línea.

Favor de compartir la encuesta con el personal de su Dirección. Es importante mencionar que deben **evaluar solo los servicios que se describen en la liga y de los cuales recibió algún servicio en este año**, por ejemplo:



Enlace tiene dudas de la verificación de una Acción Correctiva, del SGC



Usuario puede calificar el servicio obtenido (DGDI (Subdirección de Gestión de Calidad) Auditorías internas, Administración del SGC)

**Liga:** <https://forms.gle/VxzEjUGZfQNYP8WT9>

Nos reiteramos a sus órdenes.

Saludos cordiales.

# SGC-CI-2020-066 Desglose de resultados de Apoyo



Sistema de Gestión de Calidad León <sgcalidad@leon.gob.mx>

mar, 15 dic 2020 13:41 ☆ ↶ ⋮

para Braulio, Nathalie, Gema, Adelaida, Viridiana, Xochilt ▾

Hola buenas tardes Braulio,

Por medio del presente, se envía el desglose de resultados de la evaluación de procedimientos de apoyo, del tercer periodo agosto-diciembre.

*¡Felicidades! en todos los rubros se obtuvo un resultado igual o mayor a 8, por parte de la Dirección General de Desarrollo Institucional, se les sigue exhortando a trabajar para mejorar los servicios ofrecidos.*

Es necesario realizar tu reporte de resultados para **ser entregado** a la Subdirección de SGC vía correo electrónico, **a más tardar el día 18 de diciembre de 2020**. De acuerdo al correo Resultados Evaluación de los servicios de apoyo 3º periodo, enviado el día 15 de diciembre del 2020.

Quedamos a tus órdenes para cualquier duda, comentario y/o sugerencia.

Saludos.

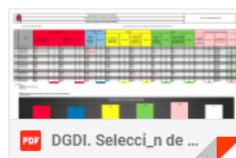


**Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad**  
**Comunicación Interna**

Dirección General de Desarrollo institucional  
Tel. 788 00 00 Ext. 1503, 1566

Página del SGC: <https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>  
Contraseña: procesos

2 archivos adjuntos



# Realizar el cierre de las encuestas de percepción ciudadana en el mes de diciembre de 2020:

SGC-CI-2020-061 Cierre 2020 de encuestas percepción ciudadana Recibidos x



Sistema de Gestión de Calidad León <sgcalidad@leon.gob.mx>

mar, 3 nov 2020 15:19

para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Alejandra, Rodrigo, Pamela, Paola, Alma, Jose, Araceli, Roberto, Liliana, Jose, Beatriz, Carolina, Oscar, Oscar, Yael, eva\_gomez

Hola buenas tardes estimados enlaces del SGC.

Como saben estamos por cerrar el año en el tema de encuestas de percepción ciudadana 2020.

La fecha límite para capturarlas es el **6 de noviembre**.

Por lo que pedimos su apoyo para los que tengan encuestas en físico o escaneadas, las envíen a la brevedad a la SSGC y no retrasar los reportes de resultados.

Agradecemos su apoyo y estamos a sus órdenes.



Una vez terminando la atención, el servidor público realiza la encuesta en línea y contesta frente al usuario, con sana distancia.



Si el servidor público cuenta con número telefónica laboral, puede mandar la encuesta vía WhatsApp al usuario atendido con previo consentimiento.



Solicitar correo electrónico al usuario y enviar por este medio la encuesta de percepción ciudadana una vez brindada la atención, notificando al usuario.



Colocar el QR visible y si el usuario tiene celular solicitar una vez terminada la atención que conteste la encuesta de satisfacción, con sana distancia.



Recabar el número telefónico del usuario y marcar para aplicar encuesta y capturar en línea sus respuestas.

Se anexan QR de cada encuesta. Sin más, quedamos a sus órdenes.

Link de encuesta de servicio:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdp5HGn5ETpCR4m8Zxl9pY7S19cT4v7rSsGqdAspCAfuv52vA/viewform>

# SGC-CI-2020-063 Resultados de Percepción Ciudadana 3° periodo 2020

Recibidos x



**Sistema de Gestión de Calidad León** <sgcalidad@leon.gob.mx>

vie, 11 dic 2020 8:40



para Beatriz, Carolina, Jose, Ernesto, Jorge, Evelia, adriana.ortiz, Omar, Patricia, Suemy, Erika, Roberto, Liliana, Oscar, Yael, eva.gomez, Lucio, operaciones.pa ▾

Buen día, estimados Enlaces del SGC

Por medio del presente les hacemos llegar los resultados de la evaluación de percepción ciudadana del tercer periodo agosto-octubre 2020. Con base al calendario anual de actividades.

**Todas las Entidades deben realizar el reporte de resultados** de encuestas, se anexa formato.

Las **Entidades que NO realizaron encuestas durante el periodo, deben realizar el reporte** de resultados, donde en calificaciones deberán poner N/A y en el análisis, deberán describir la razón puntual de la situación presentada por la cual no se aplicaron.

*¡Felicidades! todos obtuvieron un resultado igual o mayor a 8.*

El reporte de resultados **DEBE ser entregado** a la Subdirección de SGC **a más tardar el día 18 de diciembre de 2020**, vía correo electrónico.

**Por parte de la Dirección General de Desarrollo Institucional, los exhortamos a seguir ofreciendo servicios y trámites de calidad en el día a día.**

Les haremos llegar sus resultados a detalle por procedimiento, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, comentario y/o sugerencia.

Saludos



**Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad**  
**Comunicación Interna**

Dirección General de Desarrollo Institucional  
Tel. 788 00 00 Ext. 1503, 1566

Página del SGC: <https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>  
Contraseña: procesos

2 archivos adjuntos



# Tener determinadas las Acciones Correctivas que se deriven de la Auditoria Interna al SGC en el mes de diciembre de 2020

Folio	Dependencia	Origen	No conformidad	Req.	Acción de contención	Fecha compromiso	Acción para eliminar la causa raíz	Fecha compromiso
347	Educación	Auditoria Interna	Durante la revisión del Procedimiento para el otorgamiento de becas SUBET LEON (PR-DGE/DDEF-01), al cuestionarle al auditado sobre los riesgos declarados, menciona un riesgo (Que los estudiantes no conozcan las herramientas digitales) el cual no se encuentra en la información documentada no se le da seguimiento. Comenta que está en el proceso de integrarlo	6.1	Documentar riesgo mencionado en matriz de riesgos y oportunidades	11 de diciembre del 2020	Documentar Procedimiento para el otorgamiento de becas SUBET LEON (PR-DGE/DDEF-01)	22 de enero de 2020
348	COMUDE	Auditoria Interna	Durante la revisión del Procedimiento de Escuelas de inicio al deporte (PD/CFD/01), se pregunta al auditado si se realizan mediciones de clima laboral y si dentro de ellas se determinan planes de acción que den seguimiento a la mejora. El auditado dueño del procedimiento explica que es el área de recursos humanos quien maneja esa información, se le solicita al auditado que presente evidencia de las mediciones de clima laboral. El Enlace del SGC interviene y comenta que las hará llegar vía correo en ese momento. Mas las evidencias presentadas son del 2019 y no del año en curso	7.1.4	Solicitar evidencias de clima laboral 2020	11 de diciembre del 2020	Enviar oficio al titular dando a conocer la situación, plasmando implicaciones de ser parte del alcance del SGC de la PML	22 de enero de 2020
349	TM- DGRMYSG- Adquisiciones	Auditoria Interna	Durante el ejercicio de auditoria al Procedimiento de Compras (PR-TM/DGRMYSG-01), la Dependencia auditada proporcionó los perfiles de puesto de los involucrados en el procedimiento, sin embargo, tal evidencia no está validada por las partes y el formato no corresponde a la última versión.	7.2	Solicitar evidencia de perfiles actualizados validados	11 de diciembre del 2020	Revisión de evidencias para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con anticipación	22 de enero de 2020
350	Bomberos Social y Humano Rural	Auditoria Interna	Durante la revisión del PR-PBL/PRE-01, se intenta rastrear el recibo de pagos FO-PBL/PRE-002, la información no se encuentra disponible ni en la página ni en el procedimiento. Durante la revisión del PR-DGDSDH/DPE-03, se pidió la forma de consultar las solicitudes ingresadas, atendidas y las que están en proceso. Indicaron que se tenía que consultar con otro departamento. Durante la revisión del PR-DGDR/DEIA-05, se indica que el Director de área revisa y analiza solicitudes recibidas para someterlos ante el Comité de validación, está función no está de manera documental; no están definidos cuales son los criterios para someterlos a validación, y tampoco están definidos cuales son los criterios para su liberación. También se solicitó expediente para verificar la trazabilidad, sin embargo, al presentar los anexos descritos en él se percibe falta de conocimiento de su codificación, ubicación y no se ubicaron de manera pronta; teniendo deficiencia en los registros	7.5.1 8.2 8.2.1 8.5.2	Determinar requisitos y/o formatos para el desarrollo de procedimiento para que queden documentados y/o comunicados	11 de diciembre del 2020	Asesoría y revisión de documentación (formatos/requisitos) para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015	22 de enero de 2020

Folio	Dependencia	Origen	No conformidad	Req.	Acción de contención	Fecha compromiso	Acción para eliminar la causa raíz	Fecha compromiso
351	Educación Salud	Auditoria Interna	Durante la revisión del PR-DGE/DDEF-01, al momento de solicitarle al auditado el registro donde se establece cuáles son sus Salidas No Conformes, responde cuales son, sin embargo, no muestra evidencia documental. Durante la revisión del PR-SAPAL/GC-01, se le pregunto si tenían determinadas salidas "no conformes", formato donde este determinado la acción a realizar y si llevaban control de las salidas, el auditado si conoce los formatos, pero no evidenciaron tenerlos determinados	8.7.2	Enviar información del procedimiento de salidas no conformes	11 de diciembre del 2020	Solicitar que se presente registro y bitácora de salidas no conformes que demuestren su implementación	22 de enero de 2020
352	Rural	Auditoria Interna	Durante la revisión del PR-DGDR/DEIA-05, la normativa aplicable indica que la respuesta al ciudadano debe ser máximo en 10 días; esto no se encuentra estipulado en el indicador. Así mismo en los expedientes presentados como evidencia, la Fecha de atención al ciudadano es mayor a 10 días, por lo que no está cumpliendo con el tiempo marcado en normativa	9.1.3	Definir el alcance de respuesta de acuerdo a la normatividad aplicable	11 de diciembre del 2020	Revisión de muestreo de respuesta de subsidios y apoyos de acuerdo a la normatividad aplicable	22 de enero de 2020
353	Desarrollo Uرابno	Encuestas	Durante el año 2020 los procedimientos de la DGDU inscritos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, no han cumplido en su totalidad con el mínimo de encuestas que deben aplicarse a los ciudadanos que realizan trámites en la dependencia, con la finalidad de conocer la percepción ciudadana	9.1.2	Realizar un plan para definir roles y responsabilidades de las encuestas	15 de enero del 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enviar las encuestas en la entrega de trámite. (correo electrónico)</li> <li>2. Hacer difusión de las encuestas, poniendo en el portal de DU en página iniciar la liga de la encuesta.</li> <li>3. En todas las atenciones por medio digitales chat y correo mandar la liga de la encuesta.</li> <li>4. Para reforzar la difusión de las encuestas mandar correo masivo a todos los ciudadanos que gestionaron permiso de uso de suelo, permisos de construcción o alineamiento, de forma masiva. Este correo se mandará cada dos meses para incentivar al ciudadano a levantar la encuesta. En caso de que con estas acciones no se cumpla con la cantidad mínima de encuestas se optara como refuerzo el levantamiento de encuestas por teléfono. Y se aplicara al tercer mes de cada periodo</li> </ol>	01 de febrero del 2021

# Cierre de Tablero de Medición 2020 para el 3 de febrero de 2021:

	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	CODIGO: FO-DGDI/DMA/SSGC-AD01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	TABLERO DE MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN	

Fecha de actualización al 02 de febrero del 2021

PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS	Indicador				OBJETIVOS DEL SGC																PROMEDIO POR DEPENDENCIA	PROMEDIO POR PROCESO	PROMEDIO GENERAL				
							Satisfacción del ciudadano				Solución oportuna de queja de los usuarios				Tiempos de atención a servicios y trámites				Fortalecimiento de competencias del personal							Satisfacción laboral del servidor público			
			Avance 1	Avance 2	Avance 3	Resultado anual del indicador	Avance 1	Avance 2	Avance 3	Promedio Anual	Avance 1	Avance 2	Avance 3	Promedio Anual	Avance 1	Avance 2	Avance 3	Promedio Anual	Avance 1	Avance 2	Resultado Anual	Resultado Anual							
MAESTROS	DGDI (Subdirección de SGC)	Procedimiento para el control de documentos y registros	9	9	10	10	9.9	9.9	9.9	9.9	10	10	10	10	9.8	9.8	9.8	9.8	10.0	10.0	10.0	8.5	9.9	9.9					
		Procedimiento para determinación y control de salidas no conformes	9	9	10	10																							
		Procedimiento para auditorías internas	N/A	5	10	10																							
		Procedimiento para acciones correctivas	10	10	10	10																							
		Procedimiento de análisis de datos	9.9	9.9	10	10																							
		Procedimiento de comunicación interna	10	10	10	10																							
		Procedimiento de percepción ciudadana	10	10	10	10																							
		Procedimiento para el análisis de riesgos	9.9	10	10	10																							
	DGDI (Tecnología de Información)	Procedimiento de soporte de software desarrollado internamente	10.0	9.9	10.0	10	9.7	9.7	9.9	9.8	8.5	9.9	9.9	9.6	9.5	9.5	9.8	9.6	10.0	10.0	10.0	8.9	9.7						
		Procedimiento de soporte de equipo de cómputo	10.0	8.2	10.0	10	9.7	9.9	9.8	9.3	10.0	10.0	9.3	9.5	9.8	9.3	9.5	9.8	9.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.6					
	DGDI (Modernización Administrativa)	Procedimiento de selección de personal	9.3	10.0	10.0	10	9.3	9.6	9.3	9.4	10.0	10.0	10.0	10.0	8.9	9.0	9.0	9.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.6						
	DGDI (Evaluación Institucional)	Procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	10.0	10.0	10.0	10	9.7	9.9	9.8	9.8	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	9.7	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.8						
Procedimiento de medición y diagnóstico del clima laboral		10.0	10.0	10.0	10	9.6	9.7	9.9	9.8	10.0	10.0	9.3	9.6	9.7	9.9	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.8							

Realizar la reunión de inicio para el SGC 2021 en el mes de enero :

Sistema de Gestión de Calidad León está presentando

# Reunión de Inicio de Actividades

## Sistema de Gestión de Calidad

Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad

GOBIERNO MUNICIPAL Enero de 2021

Gerente de Operaciones Parque Metropolitano de ... y 1 más

10:34

13

Viridiana Pimentel

Patricia Gonzalez R...

Gema Edith Garcia ...

Roberto Sanchez

Evelia Martínez Per...

Selene Perez Salda...

Maria Libertad Men...

Blanca Alejandra Gomez Ra...

H. Ayuntamiento de León de los Aldama 2018 - 2021

10:34 a. m. 28/01/2021

Sistema de Gestión de Calidad León está presentando

### Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:

- ❖ PROCEDIMIENTOS CLAVE: 55
- ❖ PROCEDIMIENTOS DE APOYO: 13
- ❖ PROCEDIMIENTOS DE ADMIN DEL SISTEMA: 10

**Total de procedimientos : 78**

Por fechas de certificación, requerimos de su apoyo para cubrir pendientes a la brevedad.

¡Importante!

H. Ayuntamiento de León de los Aldama 2018 - 2021

12:09

José Cristian Urrut...

Viridiana Pimentel

Oscar Fabian Mare...

Eva

Carolina Valadez Ri...

Beatriz Adriana Gar...

Oscar gilberto Roja...

Gema Edith Garcia Macias

12:09 p. m. 28/01/2021

## 2. Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC

- ✓ Se realizan dos **Auditorías Internas de manera remota** para acatar las medidas sanitarias por contingencia COVID-19:
  - 9, 10 y 11 de noviembre de 2020
- ✓ La aplicación de las **encuestas de percepción ciudadana** por temas de distanciamiento social (COVID- 19), se están aplicando de manera remota, digital o electrónica, se les brinda opciones a los enlaces para su aplicación.
- ✓ Se realizan las **capacitaciones** en general al personal de manera remota, evitando aglomeraciones o falta de distanciamiento social.
- ✓ La **reunión de inicio** de actividades del SGC 2021, se dio a conocer de forma remota por medio de una reunión digital, y se comparte por correo el calendario y presentación.
- ✓ Se actualiza procedimiento de **Revisión por la Dirección** donde se especifica que no es necesaria una reunión presencial y la documentación se conservará de manera digital.
- ✓ Actualización del **Manual de Calidad** a su versión 10.

- ✓ Se realiza la **actualización del procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades**:
  - Se desglosan de manera más clara las políticas de operación para dar cumplimiento al requisito.
  - Se actualizan las actividades donde quedan identificadas los ciclos de actualización y verificación.
  - De igual manera se actualiza el formato Matriz de riesgos y oportunidades con el código FO- DGID/DAP/SSGC-R01 y en su formato de tal forma que sea más fácil identificar la información por dependencia.
- ✓ Se realizará un prórroga de 2 meses más para actualizar acciones ya que por inicio de año las actividades a la ciudadanía o personal comienzan a operar.
- ✓ Se realiza la actualización y verificación de Riesgos y Oportunidades de manera remota, evitando reuniones y respetando la distancia social.
- ✓ Se realiza la actualización del **procedimiento de comunicación interna**
  - Se actualizan las políticas y actividades de operación dividiendo los temas para que sean más clara la información.
  - Se actualizan los códigos de los formatos: FO-DGDI/ DAP /SSGC-CI01,02,03 y 04 se agrega el código FO-DGDI/DAP/SSGC-CI05 a la evaluación del conocimiento.
  - Se actualiza la Tabla de Comunicación agregando en el rubro ¿cómo y en qué se va comunicar? el apartado de plataformas virtuales, ya que son nuestro medio de comunicación actual por la contingencia sanitaria.

- ✓ Se actualizan **los códigos de los instructivos** de revisión por la dirección por IN-DGDI/DAP/SSGC-01 y del instructivo para el clima laboral para las dependencias descentralizadas por IN-DGDI/DAP/SSGC-02
- ✓ Se realiza una **Matriz de Alineación al Programa de Gobierno** FO-DGDI/DAP/SSGC-AP01, con la finalidad de ubicar a cada procedimiento en el nodo e indicador al cual pertenece.
- ✓ Se elabora la **Matriz de Impacto- Beneficio** FO-DGDI/DAP/SSGC-IB01 donde por medio de la respuesta de retroalimentación de los involucrados en el alcance se documenta su justificación y compromiso con el SGC.
- ✓ Se actualiza el **Proceso de Apoyo**, en cuestión de su alcance:
  - El 8 de enero de 2021, se actualiza el procedimiento de soporte a equipo de cómputo, para que las actividades se desglosen de manera más clara y quede documentado el involucramiento de las áreas y actividades que corresponden. Se divide en dos y se incluyen en el alcance del SGC.
  - El **procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario** (PR-DGDI/TI-02) establece la forma en la cual va ser atendido el folio levantado para solucionar problemas técnicos en los equipos, mediante el uso de herramientas tecnológicas y mantenimientos correctivos.
  - El **procedimiento de mantenimiento preventivo** (PR-DGDI/TI-07) cuyo propósito es mitigar los fallos en los equipos e infraestructura en material de tecnologías de información y comunicaciones, mediante revisiones periódicas.

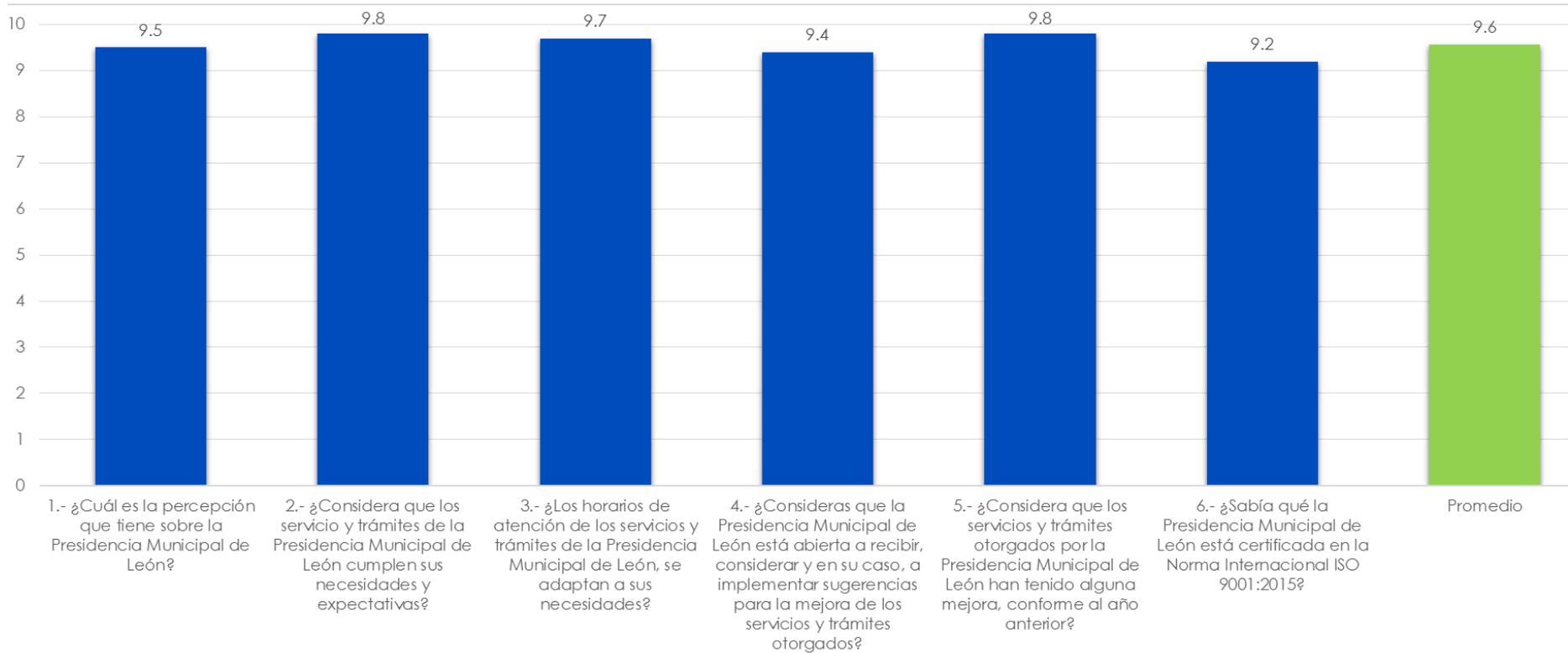
- ✓ Se actualiza el **Procedimiento para determinación y control de Salidas No conformes** código PR-SGC/M-03 Rev. 06, en los códigos de los formatos FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02 y el formato FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01 Matriz de Salidas No Conformes también cambia de nombre.
- ✓ Se actualiza el **Procedimiento de percepción ciudadana** código PR-SGC/M-14 Rev. 07, en los códigos de los formatos (por DAP),
  - Se agrega el formato FO-DGDI/DAP/SSGC-PC08 Manifiesto de usuario, para dar seguimiento de parte de los dueños del procedimiento a las inquietudes presentadas en las encuestas.
  - Se actualizan las políticas de operación, donde se manifiesta que los dueños de los procedimientos son los responsables de capturar las encuestas en la liga que corresponde.
- ✓ Se actualiza el **Procedimiento de análisis de datos** código PR-SGC/M-12 Rev. 10, en los códigos de los formatos (por DAP).
- ✓ Se actualiza el **Procedimiento de acciones correctivas** código PR-SGC/M-09 Rev. 08, en los códigos de los formatos (por DAP) y actualización de actividades.

# 3. La información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC:

## a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Parte interesada	Retroalimentación						
H. Ayuntamiento	✓ Actualmente se da a conocer el seguimiento del SGC por medio de la página Web: <a href="https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/">https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/</a>						
Sector privado	✓ Se realiza una evaluación a las partes interesadas para conocer la percepción que se tiene en general del SGC, se manda liga de evaluación por correo electrónico, la batería de preguntas son las siguientes:						
Ciudadanía	<table border="1" data-bbox="672 865 1864 1349"> <tr> <td data-bbox="672 865 1221 1025">1.- ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la Presidencia Municipal de León?</td> <td data-bbox="1221 865 1864 1025">4.- ¿Consideras que la Presidencia Municipal de León está abierta a recibir, considerar y en su caso, a implementar sugerencias para la mejora de los servicios y trámites otorgados?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="672 1025 1221 1185">2.- ¿Considera que los servicios y trámites de la Presidencia Municipal de León cumplen sus necesidades y expectativas?</td> <td data-bbox="1221 1025 1864 1185">5.- ¿Considera que los servicios y trámites otorgados por la Presidencia Municipal de León han tenido alguna mejora, conforme al año anterior?</td> </tr> <tr> <td data-bbox="672 1185 1221 1349">3.- ¿Los horarios de atención de los servicios y trámites de la Presidencia Municipal de León, se adaptan a sus necesidades?</td> <td data-bbox="1221 1185 1864 1349">6.- ¿Sabía que la Presidencia Municipal de León está certificada en la Norma Internacional ISO 9001:2015?</td> </tr> </table>	1.- ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la Presidencia Municipal de León?	4.- ¿Consideras que la Presidencia Municipal de León está abierta a recibir, considerar y en su caso, a implementar sugerencias para la mejora de los servicios y trámites otorgados?	2.- ¿Considera que los servicios y trámites de la Presidencia Municipal de León cumplen sus necesidades y expectativas?	5.- ¿Considera que los servicios y trámites otorgados por la Presidencia Municipal de León han tenido alguna mejora, conforme al año anterior?	3.- ¿Los horarios de atención de los servicios y trámites de la Presidencia Municipal de León, se adaptan a sus necesidades?	6.- ¿Sabía que la Presidencia Municipal de León está certificada en la Norma Internacional ISO 9001:2015?
1.- ¿Cuál es la percepción que tiene sobre la Presidencia Municipal de León?	4.- ¿Consideras que la Presidencia Municipal de León está abierta a recibir, considerar y en su caso, a implementar sugerencias para la mejora de los servicios y trámites otorgados?						
2.- ¿Considera que los servicios y trámites de la Presidencia Municipal de León cumplen sus necesidades y expectativas?	5.- ¿Considera que los servicios y trámites otorgados por la Presidencia Municipal de León han tenido alguna mejora, conforme al año anterior?						
3.- ¿Los horarios de atención de los servicios y trámites de la Presidencia Municipal de León, se adaptan a sus necesidades?	6.- ¿Sabía que la Presidencia Municipal de León está certificada en la Norma Internacional ISO 9001:2015?						
Empleados							
Sector social							

✓ Se obtiene un resultado general del 9.6



# Encuestas de percepción ciudadana:

✓ Los resultados a diciembre 2020:

Resultados	2017	2018	2019	2020
Periodo que comprende	Marzo a octubre	Febrero a octubre	Febrero a noviembre de	Febrero a octubre de
Total de encuestas	6 987	16 883	19 824	13 202
Total de procedimientos clave	57	57	52	56
Calificación total	9.4	9.5	9.7	9.8



# Encuestas de los servicios de apoyo

- ✓ Corte a marzo 2020 y los resultados se compartieron en el mes de mayo:

Resultados	2018	2019	2020
Periodo que comprende	Marzo a Octubre	Marzo a Noviembre	Enero a Diciembre
Total de encuestas	1 065	1 069	1 382
Total de servicios de apoyo	12	12	12
Total de acciones correctivas	3	1	0
Total de acciones preventivas	20	0	0
Calificación total	9.2	9.5	9.7

## b) El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad

- ✓ La satisfacción del ciudadano, solución de quejas y tiempos de atención, se miden mediante la aplicación de encuestas de apoyo y de percepción ciudadana.
- ✓ El fortalecimiento de competencias del personal se mide mediante las capacitaciones de todos los involucrados en el SGC.
- ✓ La satisfacción Laboral mediante la medición del clima laboral.

Objetivos del SGC				
Satisfacción del ciudadano.	Solución oportuna de quejas de los usuarios.	Tiempos de atención a servicios y trámites.	Fortalecimiento de competencias del personal	Satisfacción laboral del servidor público
<b>9.8</b>	<b>9.8</b>	<b>9.6</b>	<b>9.8</b>	<b>8.6</b>

Se presenta calificación 2020

# Objetivos de Calidad:

	Objetivo	Que se va hacer	Recursos	Responsable	Cuando finalizarán	Cómo se evaluarán
1	<b>Satisfacción del ciudadano</b>	Documentar, establecer y ejecutar procesos y procedimientos que vayan de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, para con ello medir la satisfacción de los servicios recibidos. Ver. P-DGDI/SSGC-01,02,03,04,05,06,07 Y 08.	Ver Formato: FO-DGDI/DAP/SSGC-MC01 (Matriz de Recursos y Proveedores)	Enlaces y dueños de procedimientos dentro del alcance del SGC / Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.	Los objetivos no tienen una fecha de finalización, sin embargo se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad. Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-01, P-SGC/M-12.	Se realizará la evaluación a través de las encuestas de percepción ciudadana y encuesta de servicios de apoyo, Ver. Procedimiento de percepción ciudadana PR-SGC-M/13.
2	<b>Solución oportuna de quejas de los usuarios</b>	Documentar, establecer y ejecutar procesos y procedimientos, donde se podrá establecer el seguimiento y solución de las quejas procedentes y sugerencias de la ciudadanía (buzón de quejas físico, buzón digital, SAC, encuestas). Ver. P-DGDI/SSGC-01,02,03,04,05,06,07 Y 08.				
3	<b>Tiempos de atención a servicios y trámites</b>	Documentar, establecer y ejecutar procesos y procedimientos que vayan de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía y la normatividad vigente, para con ello determinar los tiempos de atención a los servicios y tramites. Ver. P-DGDI/SSGC-01,02,03,04,05,06,07 Y 08.				
4	<b>Fortalecimiento de competencias del personal</b>	Para el cumplimiento de este objetivo, se deberán llevar a cabo capacitaciones institucionales programadas por la Subdirección de capacitación de la Dirección General de Desarrollo Institucional y además las Dependencias son las responsables de solicitar y programar capacitaciones técnicas al personal, de acuerdo a sus necesidades.	El recurso para capacitaciones, debe de ser solicitado en el presupuesto anual de la Dirección General de Desarrollo Institucional, para las capacitaciones institucionales. Los recursos necesarios para las capacitaciones técnicas deberán de ser previstos por las Dependencias.	Subdirección de Capacitación / Coordinadores Administrativos de Dependencias.		Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos P-SGC/M-12. Tablero que estará en constante alimentación para realizar un corte anual (ene-dic). En las revisiones por la dirección se deberá de verificar el avance.
5	<b>Satisfacción laboral del servidor público</b>	Derivado de los resultados de clima laboral, se deberán de realizar planes de acción y dar seguimiento a ello, esto con el fin de que se realicen mejoras y el cumplimiento de este objetivo mantenga una optima calificación.	Procedimiento de clima laboral Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02. Instructivo de clima laboral Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-02 Ver Formato: FO-DGDI/DAP/SSGC-MC01 (Matriz de Recursos y Proveedores)	Subdirección de Evaluación Institucional / Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad / Enlaces y dueños de procedimientos dentro del alcance del SGC.		Se realizará una encuesta de clima laboral Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02 y el instructivo de clima laboral Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-02 y conforme a sus resultados se realizarán planes de acción por cada Dependencia.

## c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

- ✓ Cada procedimiento cuenta con un indicador de medición enfocado al desempeño eficiente del mismo, se realizan 2 cortes de medición al año, para el 2020:

Indicadores
9.6

Se presenta cierre del 2020

## d) No conformidades y acciones correctivas

Total: **358** Formatos de Acciones Correctivas

❑ Correctivas: 257

❑ Preventivas: 101 (cuando aun se manejaban)

**= Cerradas: 351**

Acciones Correctivas	Encuestas de apoyo	Encuestas Clave	Auditorias Internas	Auditorias Externas	Especificaciones No Cumplidas	Revisiones por la Dirección	Total por tipo de acción
Acciones de contención	38	78	191	6	11	0	324
Acciones para eliminar causa raíz	43	100	277	26	29	3	478
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>178</b>	<b>468</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>802</b>

7 Acciones correctivas por cerrar de la auditoria del mes de noviembre de 2020.

## e) Resultados de seguimiento y medición

- ✓ La medición se lleva a cabo mediante el Tablero de medición y el resultados es anual.
- ✓ Este resultado es el anual 2020

### Tablero anual 2020

Indicadores	Objetivos del SGC				
	Satisfacción del ciudadano.	Solución oportuna de quejas de los usuarios.	Tiempos de atención a servicios y trámites.	Fortalecimiento de competencias del personal	Satisfacción laboral del servidor público
<b>9.6</b>	<b>9.8</b>	<b>9.8</b>	<b>9.6</b>	<b>9.8</b>	<b>8.6</b>

**Promedio**

**9.5**

Cierre del tablero 2020

## Resultados de conocimiento del SGC

- ✓ Para medir el grado del conocimiento y cumplir en este caso con el requisito 7.3 (conciencia) de la Norma ISO 9001:2015, realizamos 2 veces al año una Evaluación del Conocimiento del SGC, donde nuestro objetivo es un promedio de 8

Fecha de aplicación	% de participación	# de Direcciones / Subdirecciones	Promedio General
abr-18	41.93%	33	8.7
ago-18	62.93%	34	9
dic-18	65.60%	38	8.8
abr-19	70.58%	37	9.2
sep-19	74.50%	39	8.95
mar-20	79.30%	39	9.31
may-20	89.25%	39	9.4

- ✓ La dependencia que obtenga una calificación menor a 8, deberá de generar acciones de mejora con el compromiso de subsanarlo.

# Resultados de conocimiento del SGC

- ✓ El resultado general de la evaluación tiene un incremento a comparación de la ultima aplicación:



## e) Resultados de las auditorías

### ☐ Resultados de Auditorías INTERNAS

Año	Número de Auditoría	Fecha	Días de Auditoría	Dependencias dentro del alcance	Dependencias Auditadas	NCm	Estatus	Op de Mejora	Comentarios
2018	6	29/05/2018-30/05/2018	2	32	32	9	Cerradas	5	5
2018	7	20/11/2018-26/11/2018	5	32	32	12	Cerradas	17	5
2019	8	24/06/2019-28/06/2019	5	32	32	6	Cerradas	8	27
2019	9	19/11/2019 52/11/2019	5	32	32	33	Cerradas	15	13
2020	10	11/06/2020 17/06/2020	5	32	32	8	Cerradas	15	7
2020	11	09/11/2020 11/11/2020	3	32	9	7	Cerradas	7	4
						<b>75</b>		<b>67</b>	<b>61</b>

## g) El desempeño de los proveedores externos

- ✓ Evaluación de proveedor se realiza mediante una encuesta terminando el periodo de compras, las preguntas son las siguientes:

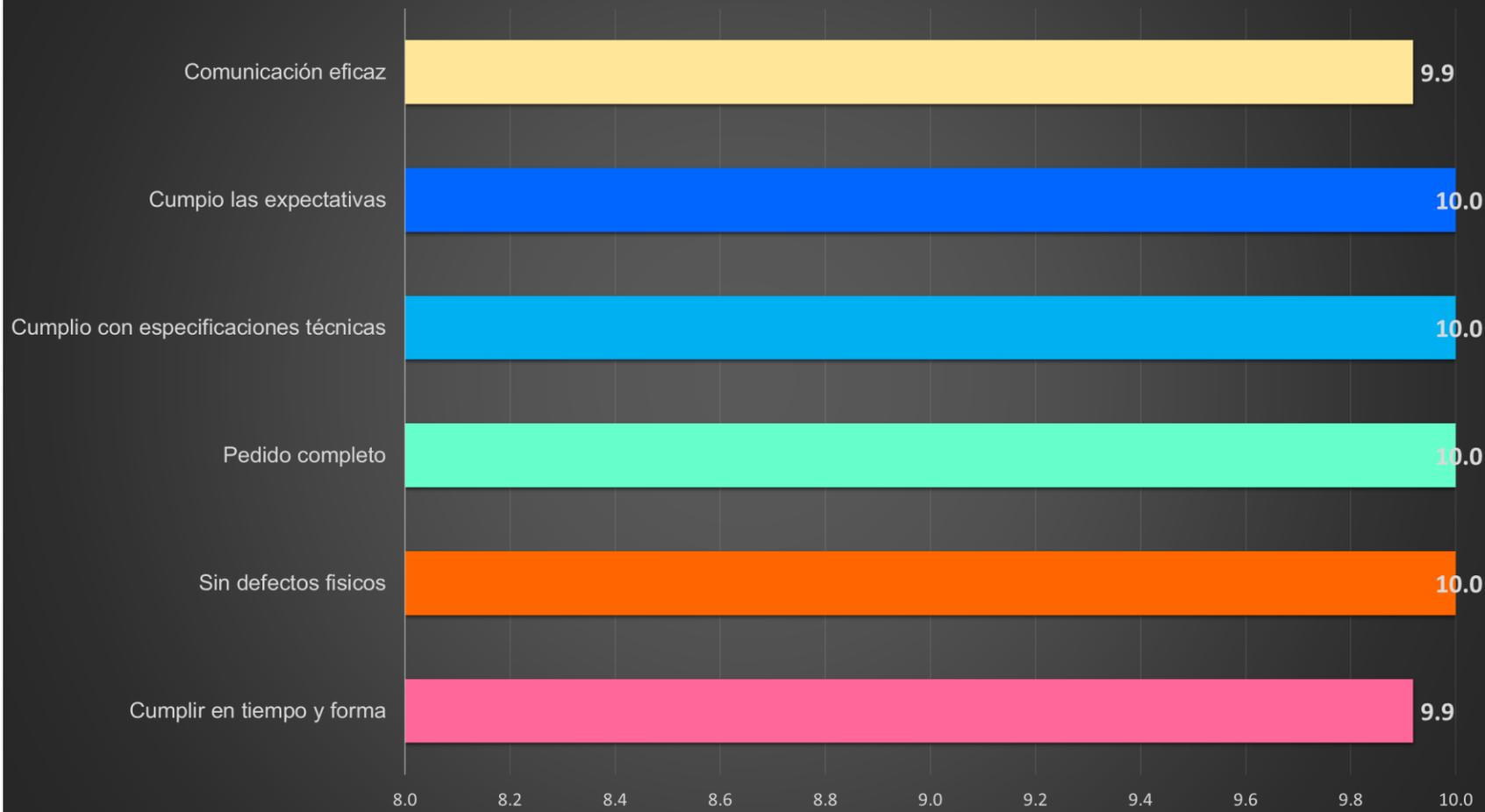
1.-¿El proveedor cumplió en tiempo y forma con lo solicitado?	2.- ¿El producto que recibiste, tuvo algún defecto físico?	3.- ¿Recibiste tu pedido completo?	4.- ¿El producto/servicio, cumplió con las especificaciones técnicas descritas en la factura o contrato?	5.- ¿El proveedor cumplió con tus expectativas?	6.-¿La comunicación con el proveedor fue eficaz, respondiendo tus dudas o solicitudes?
---	--	------------------------------------	--	---	--

- ✓ En el periodo de octubre – diciembre se tuvo un total de 137 respuestas

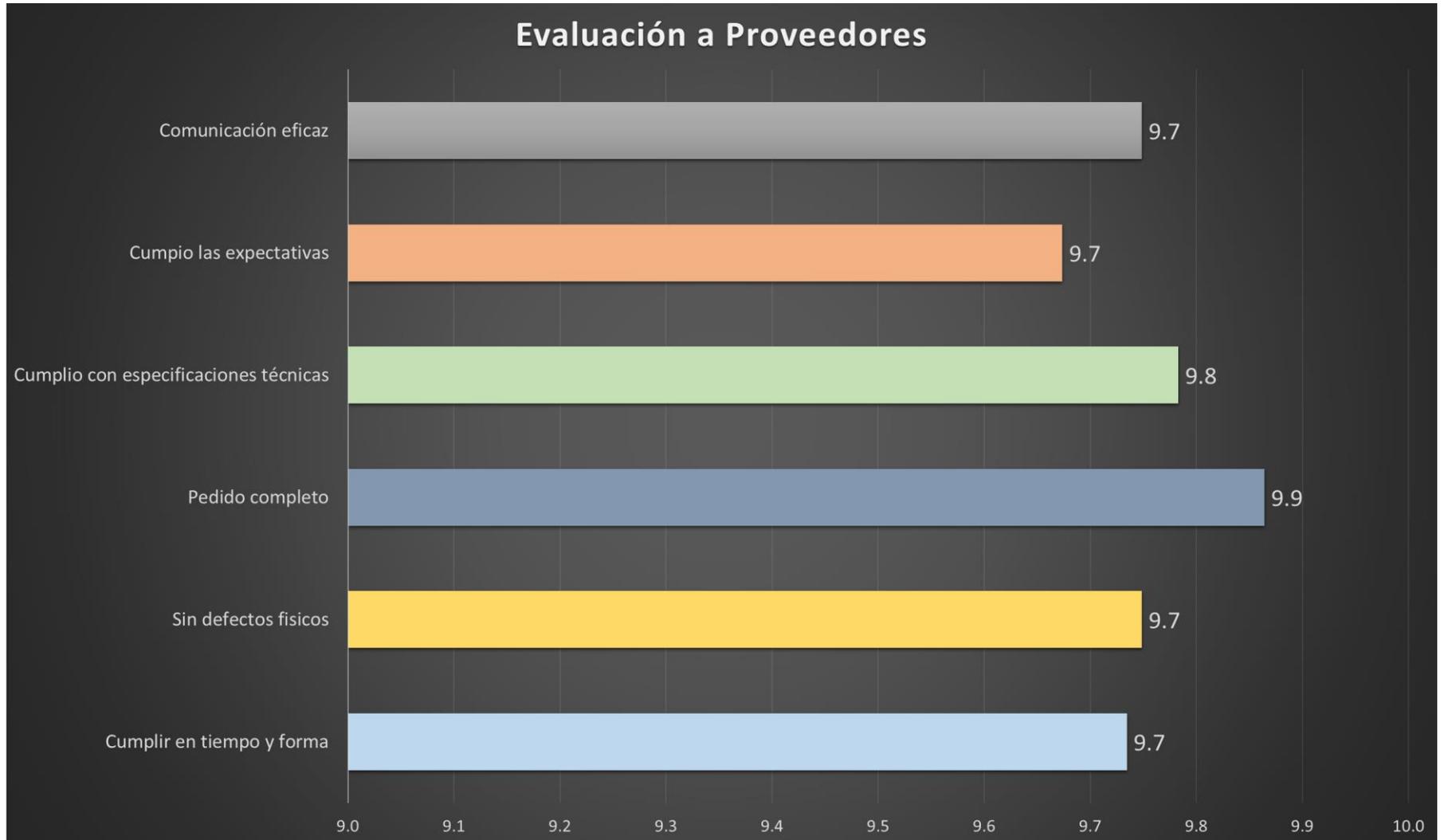
RANGOS	RESULTADO
10	BUENO
7.0	REGULAR
4.9	MALO

# Resultados junio 2020:

## Evaluación a proveedores



# Resultados septiembre 2020:



## h) La adecuación de los recursos

- ✓ Se cuenta con la siguiente Política de Recursos:



La Presidencia Municipal de León está totalmente comprometida con implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia para incrementar la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Por lo cual los dueños de cada proceso dentro de su programación de presupuesto anual, determinan los recursos necesarios, para la implementación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para que lo anterior se lleve a cabo y propiciar la generación de un ambiente de trabajo sano, los recursos concedidos son: recursos humanos, de infraestructura, tecnológicos, materiales, de transporte, financieros, así como herramientas esenciales para brindar un servicio de calidad que atienda eficaz y eficientemente las necesidades de sus usuarios y partes interesadas.

La gestión de los recursos está alineada a los criterios de promover un gobierno eficiente, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos, y de acuerdo al programa de manejo eficiente de los recursos económicos, materiales y humanos de la administración pública municipal y el programa de transparencia y rendición de cuentas.

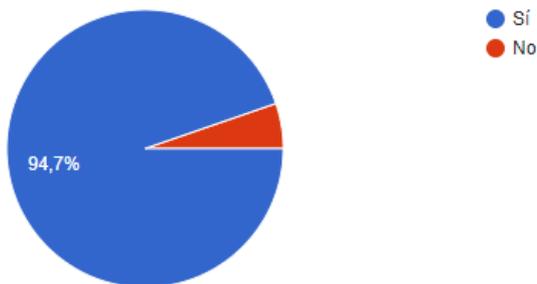
- Se realiza una evaluación de la adecuación de recursos a todas la dependencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y los resultados son los siguientes:

Recursos económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y Enseres	Personal	GENERAL
72.62	84.22	92.1	78.1	81.76

## Recurso Económico

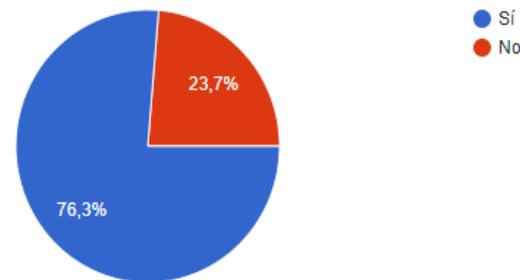
¿Realizaste solicitud de recursos financieros para la operación del año en curso?

38 respuestas



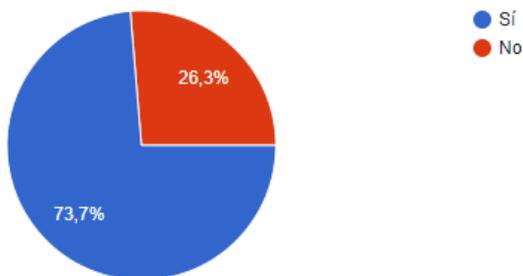
¿Se te otorgó el recurso financiero solicitado para la operación del año en curso?

38 respuestas



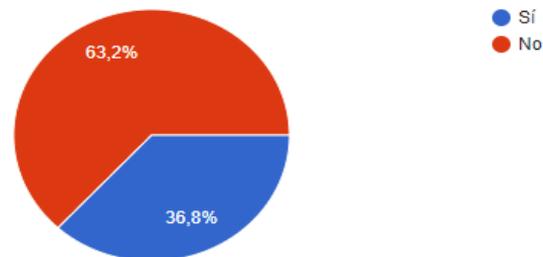
¿Con el recurso que se otorgó a tu Dependencia /Entidad se están cumplido con los objetivos planteados?

38 respuestas



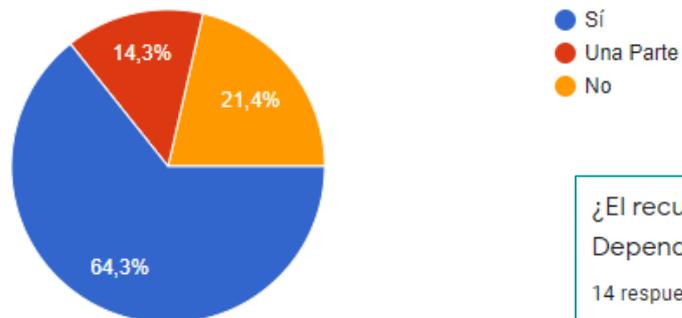
¿Realizaste alguna solicitud de recurso extraordinario para la operación de tu Dependencia/Entidad para el año en curso?

38 respuestas



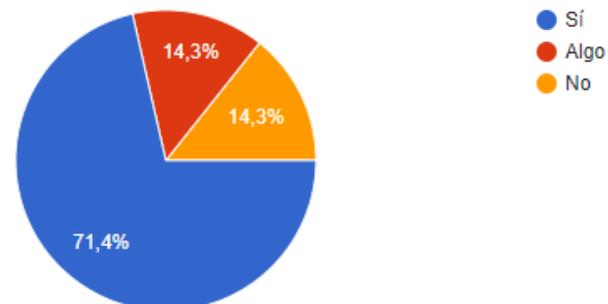
¿Se te otorgo recurso extraordinario durante este año?

14 respuestas



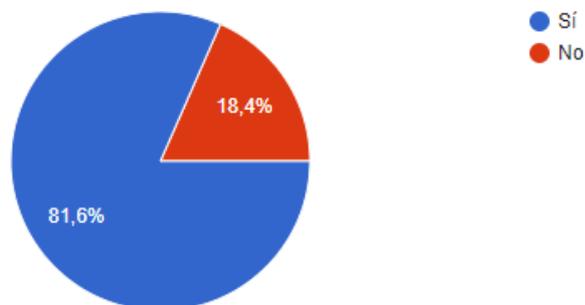
¿El recurso extraordinario solicitado te ayudo para cumplir los objetivos de la Dependencia/Entidad?

14 respuestas



Para la operación del siguiente año ¿Ya estás planeando tu proyecto financiero?

38 respuestas



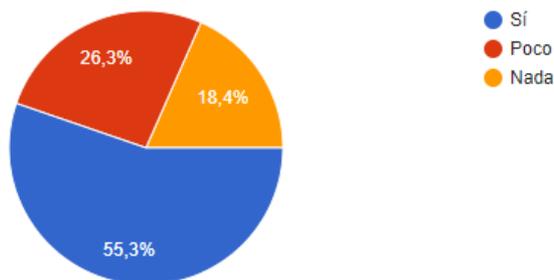
**Recursos  
económicos**

72.62

# Infraestructura, Equipo y Mobiliario

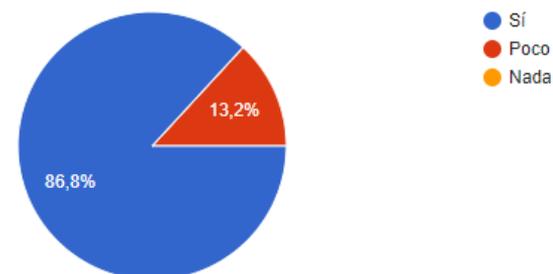
¿En el transcurso de este año, haz realizado mejoras en la infraestructura de tus instalaciones?

38 respuestas



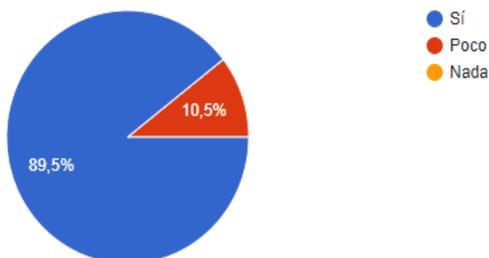
¿Consideras que en tus instalaciones mantienen un ambiente de orden y limpieza?

38 respuestas



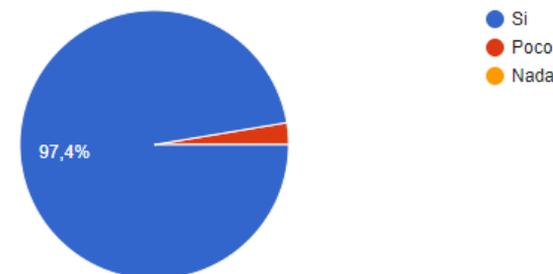
¿Consideras que los servidores públicos adscritos a tu Dependencia cuidan y mantienen en buen estado las instalaciones, equipo y mobiliario?

38 respuestas



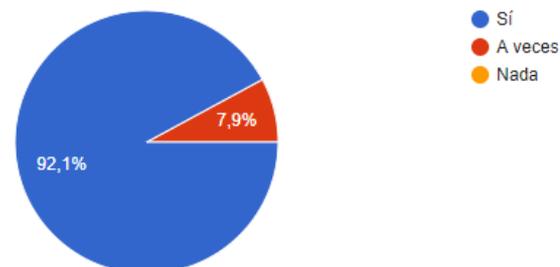
Dentro de tu Dependencia mantienen el control de los bienes, equipo y mobiliario?

38 respuestas



¿Realizas acciones para el cuidado y mantenimiento de tus instalaciones, equipo y mobiliario?

38 respuestas



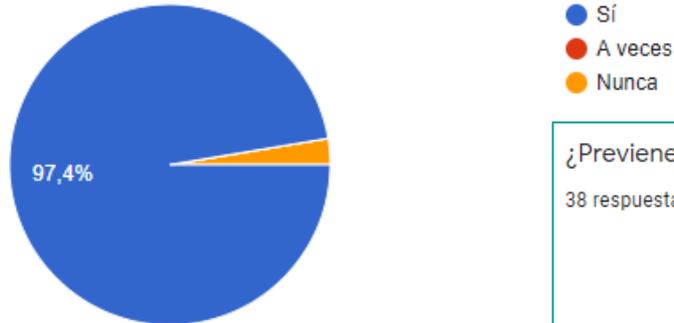
**Infraestructura,  
Equipo y Mobiliario**

84.22

# Papelería y Enseres

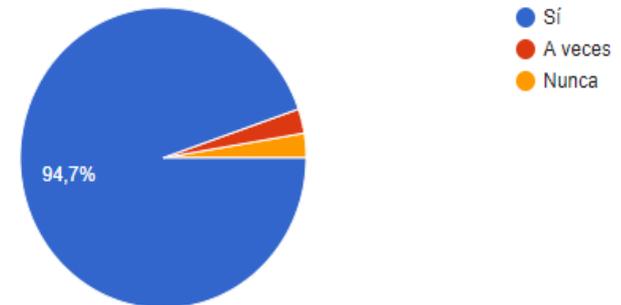
¿Controlas la papelería y enseres que requiere la Dependencia/Entidad?

38 respuestas



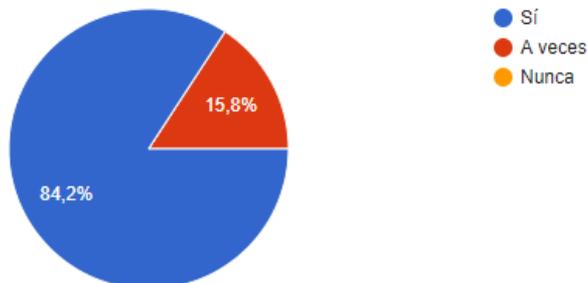
¿Previene las compras de papelería y enseres que requiere la Dependencia/Entidad?

38 respuestas



¿Consideras que dentro de tu Dependencia/Entidad el personal hace buen uso de la papelería y enseres que se les entrega?

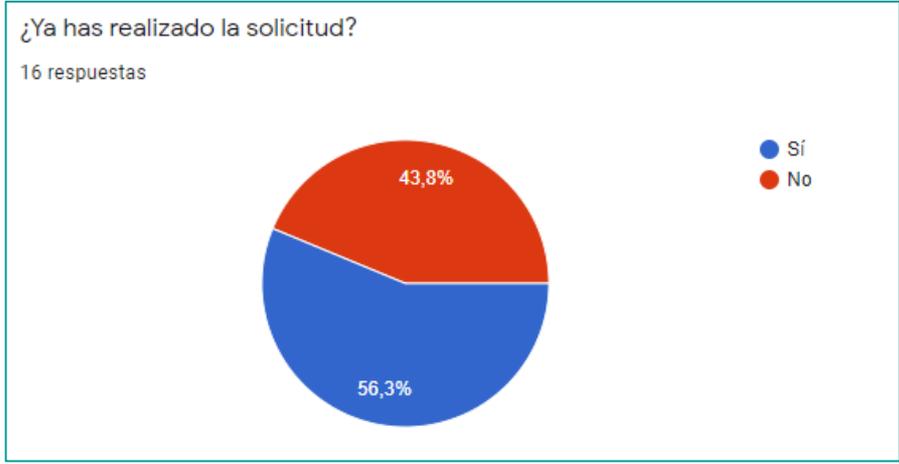
38 respuestas



Papelería  
y Enseres

92.1

# Personal



**Personal**

---

78.1

## 4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

- ✓ Se han determinado nuevamente riesgos, oportunidades y acciones para abordarlos, en todo el alcance del SGC desde el mes de noviembre:

Proceso	Riesgos determinados	Acciones- Riesgos	Oportunidades determinadas	Acciones - oportunidades
Apoyo	22	24	24	24
Desarrollo Económico	6	6	7	6
Desarrollo Social	26	26	30	22
Medio Ambiente	2	2	2	2
Planeación Territorial	13	14	7	7
Servicios Públicos	8	8	8	8
Unidades de Enlace	7	7	7	7
Seguridad Pública	20	20	13	13
	104	107	98	89

# Riesgos de los objetivos

Procedimiento	Objetivo	Descripción del riesgo	Acciones propuestas
Manual de Calidad de la Presidencia Municipal de León - Objetivos de Calidad	Satisfacción del ciudadano	Que el servidor público tenga una mala atención hacia el usuario	Actualización del procedimiento de percepción ciudadana
	Fortalecimiento de competencias del personal	Que no se realicen las capacitaciones necesarias para cumplir con las necesidades de las áreas	Reforzar el conocimiento del SGC por medio de la comunicación interna
	Solución oportuna de quejas de los usuarios	La información proporcionada por el usuario no esté completa	Mandar correo a enlaces del SGC para recordarles el uso de avisos de privacidad en los diferentes servicios
	Tiempos de atención a servicios y trámites	Quejas del usuario porque su trámite y/o servicio no es rápido	Calificar el tiempo de atención en las encuestas de PC, en caso de tener mal resultado, realizar acciones correctivas
	Satisfacción laboral del servidor público	Que no se conteste la evaluación de clima laboral objetivamente	Aplicar el clima laboral con advertencia de que sus datos son confidenciales.
	General	Que no se brinde seguimiento oportuno a todo el SGC de la PML, por contingencia sanitaria	Brindar seguimiento a los pendientes por vías alternas como correo electrónico, llamadas, chat, etc., así como brindar el servicio al ciudadano con los medios y recursos que tenemos disponibles. Realizar auditorías internas remotas para verificar la implementación del SGC

# 5. Oportunidades de mejora

- ✓ Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestra autoridades de salud en el mes de febrero de 2021.
- ✓ Realizar una capacitación de formación de instructores en el mes de marzo, con la finalidad de facilitar la forma de bajar la información /capacitar del SGC al personal.
- ✓ Realizar la evaluación 2021 de las partes interesadas en el mes de marzo.
- ✓ Realizar la evaluación de adecuación de recursos del 2021 en el mes de marzo.
- ✓ Mantener actualizada la pagina del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Tener cerradas las Acciones Correctivas que se derivan de la Auditoria Interna realizada en noviembre de 2020, en el mes de marzo.
- ✓ Tener determinadas las Acciones Correctivas que se deriven de la Auditoria Interna de febrero de 2021 en el mes de marzo de 2021
- ✓ Comenzar con la verificación de las acciones de riesgos y oportunidades en el mes de marzo.
- ✓ Realizar la evaluación del conocimiento al SGC en el mes de febrero de 2021.

León

cada vez mejor

GOBIERNO MUNICIPAL