

León

GOBIERNO MUNICIPAL

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON

25 de marzo 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 3 de febrero de 2021

Acuerdo	SI	NO	Observaciones
Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud en el mes de febrero de 2021.	X		Se realiza del 22 al 26 de febrero de manera remota
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.	X		Se lleva a cabo el 10.17 y 24 de marzo curso formación efectiva de instructores
Realizar la evaluación 2021 de las partes interesadas en el mes de marzo.	X		Se comienza a realizar el 10 de mes de marzo.
Realizar la evaluación de adecuación de recursos del 2021 en el mes de marzo.	X		Se envía notificación para realizarla el 12 de febrero.
Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad.	X		Se actualiza página como corresponde a las actualizaciones
Tener cerradas las Acciones Correctivas que se derivan de la Auditoria Interna realizada en noviembre de 2020, en el mes de marzo.	X		Acciones cerradas en el 12 de marzo de 2021
Tener determinadas las Acciones Correctivas que se deriven de la Auditoria Interna del mes de febrero de 2021 a más tardar el 12 de marzo de 2021.	X		Se determinan las AC el 18 de de marzo
Comenzar con la verificación de las acciones de riesgos y oportunidades en el mes de marzo.	X		Se realiza la verificación el 11 de marzo
Realizar la evaluación del conocimiento al SGC en el mes de febrero de 2021.	X		Se envía el 4 de febrero

Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud en el mes de febrero de 2021.

Invitación
Correo: 202SGC-CI-2021-014
Invitación a reunión de apertura
Auditoría Interna al SGC

Reunión de apertura
Lunes 22 de febrero de 2021
Hora: 8:25 am a 9:00 am
Via : google meet
Link: <https://meet.google.com/cfn-dtyv-ngz>

**1ª. Auditoría
Interna al SGC**

Norma 19011: 2011
4.2 Realización de la reunión de apertura
Se deberá realizar una reunión de apertura con los responsables para las funciones o procesos que se van a auditar. Durante la reunión de apertura hay oportunidad de hacer preguntas.

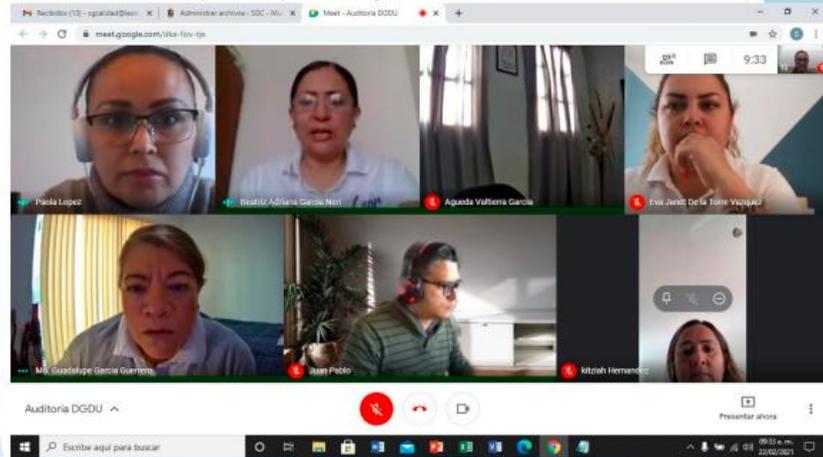
The image also contains two screenshots of a Google Meet video conference. The top screenshot shows a grid of 12 participants in a meeting titled 'Reunión de Apertura Auditoría Interna SGC'. The bottom screenshot shows a similar grid of participants, with some names visible like 'Cecilia Fabela', 'Proceso Oscar Ochoa', and 'Rafael López'. Both screenshots show the meeting interface with a toolbar at the bottom and a participant list on the right.

Dirección General de Desarrollo Urbano

22 de febrero del 2021

Auditor: Jazmín Paola López Vázquez

- Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial.
- Procedimiento para el permiso de construcción
- Procedimiento para el permiso y uso de suelo.



Fideicomiso de Obras por Cooperación

22 de febrero del 2021

Auditor: Yael Judith Saldaña

- Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida

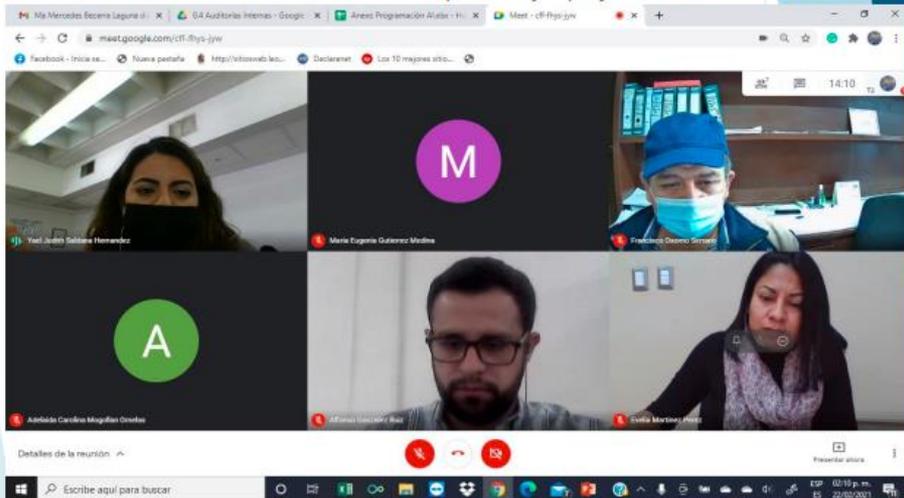


Dirección General de Obra Pública

22 de febrero del 2021

Auditor: Yael Judith Saldaña

- Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumnos



TM Dirección General de Egresos

25 de febrero del 2021

Auditor: Aurora Alicia Flores Flores

- Procedimiento de pagos



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.

Activar el sonido original

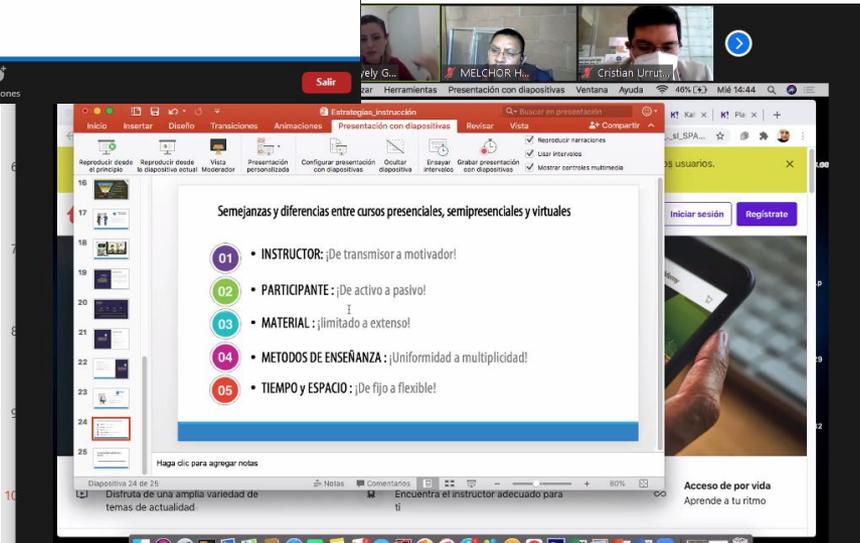
Usted está viendo la pantalla de Irazú Anguiano Ver Opciones

Módulo I EL PROYECTO DE CAPACITACIÓN (primera sesión) 9:00 a 10:45

- ✓ PRESENTACIÓN DE ASISTENTES Y DIAGNÓSTICO
- ✓ Proyecto de vida de los funcionarios
- ✓ Dinámica 1: el Cuadrante de Kiyosaki
- ✓ Diseño de la estrategia de capacitación institucional y necesidad de instructores
- ✓ Cambios en el entorno de la “nueva realidad”
- ✓ Dinámica 2: Modelo de Negocios de la Dependencia: Estrategia por Dependencia
- ✓ Procesos de identificación de talento e inventario de recursos
- ✓ Certificación de competencias y normas equivalentes
- ✓
- ✓ CLÍNICA 1: mi proyecto de capacitación
- ✓ RECESO



Re-Iniciar Audio Detener video Participantes 36 Chatto Compartir pantalla Grabar Reacciones



Estrategias, Instrucción

Reproducción desde el principio Reproducir desde el principio Ver la diapositiva actual Minimizar

Presentación con dispositivos Configurar presentación con dispositivos Ocular con dispositivos Errores Grabar presentación con dispositivos

Reproducir narraciones Usar interacciones Mostrar controles multimedia

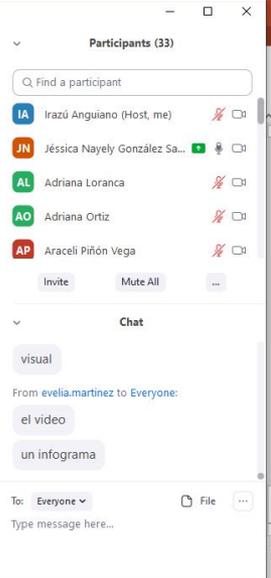
Semejanzas y diferencias entre cursos presenciales, semipresenciales y virtuales

- 01 • **INSTRUCTOR:** ¡De transmisora a motivador!
- 02 • **PARTICIPANTE:** ¡De activo a pasivo!
- 03 • **MATERIAL:** ¡limitado a extenso!
- 04 • **MÉTODOS DE ENSEÑANZA:** ¡Uniformidad a multiplicidad!
- 05 • **TIEMPO y ESPACIO:** ¡De fijo a flexible!

Haga clic para agregar notas

Diapositiva 24 de 25 Disfruta de una amplia variedad de temas de actualidad Encuentra el instructor adecuado para ti

Acceso de por vida Aprende a tu ritmo



Participants (33)

Q. Find a participant

- IA Irazú Anguiano (Host, me)
- JN Jéssica Nayely González Sa...
- AL Adriana Loranca
- AO Adriana Ortiz
- AP Araceli Piñón Vega

Invite Mute All

Chat

visual

From evelia.martinez to Everyone:

- el video
- un infograma

To: Everyone

Type message here...

Zoom Meeting

Participantes (35)

IA Irazú Anguiano (Host, me) [M] MINERVA [AL] Adriana Loranca [AO] Adriana Ortiz [AA] Alma Aidee Vallejo Mariscal

MODULO 4 IMPLEMENTACION DEL CURSO ppt - Adobe Acrobat Reader DC

PERFIL DE PARTICIPANTE Y SU MANEJO

- En un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), la asesoría y tutoría hacia el estudiantado debe ser continua, la cual diffiere en diversos aspectos a la educación en modalidad presencial o mixta.
- Utilizar diversos medios para la comunicación (en este caso auxiliados de la tecnología) en la que la interacción debe ser constante y reciproca con el asesor o tutor, quienes intervendrán y guiarán al estudiante

Dispositivo 1 de 1 | Español (México) | 17/03/2021 11:29 a.m.

Zoom Meeting

Participantes (33)

IA Irazú Anguiano (Host, me) [M] Mtro. Daniel I. Rg. Gante. [AL] Adriana Loranca [AA] Alma Aidee Vallejo Mariscal [AP] Araceli Piñón Vega

Microsoft Whiteboard

Aprendizaje acelerado

Pandemia
- Cultural
- Virtualización

Chat

Gracias Ricardo.
Esta bien.
From nancy to Everyone:
no se escucha

To: Everyone | Type message here...

Dispositivo 1 de 1 | Español (México) | 17/03/2021 11:29 a.m.

You are viewing Jessica Nayeli Gonzalez Sanchez's screen

Viridiana Pimen...

IA Irazú Anguiano [Jessica Nayeli G... [ROBERTO GA... [lizette corpor...

Chrome

kahoot.com/schools-uf

Are you a teacher, business or parent affected by COVID-19? See how Kahoot!

Welcome back!

The Kahoot! app now supports 7 languages!

Ciao! Hallo!

Empower your school or district with Kahoot!

New: Display questions and answers on player devices in live kahoots

Participantes (33)

lizette corporales [Luz Elena García Martínez [María Libertad Mendoza R. [MELCHOR HERNANDEZ ALCAN... [Mónica Ponce

Chat

From Jazmin to Everyone:
nos puedes compartir la pagina

From Caro Mogollan to Everyone:
es.educaplay

To: Ricar... | Direct Message | Type message here...

Dispositivo 1 de 1 | Español (México) | 17/03/2021 12:57 p.m.

Zoom Reunión

Caro Mogoll... MELCHOR H... María Liberta... José Luis palacio... Luz Elena Ga... Rodolfo Cha...

Activar el sonido original

Acting as a participant

12:57 p.m. 24/03/2021

Realizar la evaluación 2021 de las partes interesadas en el mes de marzo.

Evaluación del SGC de la Presidencia Municipal Recibidos x



Sistema de Gestión de Calidad León

para boc: mi -

mié, 10 mar 15:21 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes,

León, Guanajuato es el primer municipio del Estado en recibir una certificación en ISO 9001:2015, el objetivo de esta certificación es incrementar la satisfacción ciudadana mediante procesos de mejora continua, demostrando la capacidad de proporcionar servicios municipales de atención al ciudadano. El alcance de la certificación incluye los procesos de planeación del territorio, servicios públicos, seguridad pública, unidades de enlace, desarrollo social, desarrollo económico, medio ambiente y espacios recreativos.

Solicitamos su apoyo para contestar la evaluación anexa, el objetivo es medir el conocimiento que los encuestados tienen sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León. Conocer sus necesidades, expectativas y sugerencias, para trabajar en acciones de mejora que impacten en beneficio de la ciudadanía.

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdyQ2Q0ZtaceATUts2Z5jphD04NDnTs2gcWiwQFDXvhM6M9vg/viewform>

Sus datos serán anónimos.

Agradecemos su participación, saludos cordiales.

--



Subdirección de Sistemas de Gestión
Comunicación Interna

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

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

No.	1. ¿Sabes qué la Presidencia Municipal de León ha implementado y certificado en Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2015?	2. ¿Consideras que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, aporta beneficios para la ciudadanía y autoridades públicas?	3. ¿Qué beneficios percibes que has impulsado?	4. ¿Consideras que la Presidencia Municipal ha realizado de manera adecuada la difusión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?	5. ¿Consideras que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, incluye los procedimientos de atención a la ciudadanía o más importantes?	6. ¿Consideras que los procedimientos acreditados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios?	7. ¿Consideras que los horarios de atención de los servicios en León, se adaptan a los horarios de los usuarios?	8. ¿Consideras que la Presidencia Municipal de León está abierta a recibir, considerar y/o implementar sugerencias para la mejora de los servicios e iniciativas otorgadas?	9. ¿Mencionas por la menos tres servicios que percibes que han tenido una mejora en la Presidencia Municipal de León.	10. ¿Cuál es la percepción de los instalaciones en las que se encuentran los departamentos municipales?	11. Elige una o varias de las siguientes necesidades, que consideras importantes:	12. Te consideras responsable para realizar iniciativas y acciones, cumplidas con los requisitos e tiempos establecidos correspondiente.
1	Si	Poco	Menos medios de atención a los requerimientos, incluyendo el digital; Mejora asistida en los servicios e iniciativas de los del Municipio; Personal capacitado y apto para atender los requerimientos	Poco	Si	Si	Si	Si	promoción por otros, capacitación al personal interno y apoyo a personal externo	Buena	Que los servicios e iniciativas sean eficientes y puntuales; Que sean accesibles y fáciles de usar; Que se realicen actividades de capacitación y actualización de personal	Si
2	Si	Si	Menos medios de atención a los requerimientos, incluyendo el digital; Mejora asistida en los servicios e iniciativas de los del Municipio; Personal capacitado y apto para atender los requerimientos	Si	Si	Si	Si	Si	reserva digna, salas de espera y baños	Buena	Todas las anteriores	Si
3	No						Si	Si	espas, promoción social, banners	Buena	Todas las anteriores	Si
4	Si	Si	Personal capacitado y apto para atender los requerimientos; Instalaciones de calidad	Poco	Si	Si	Si	Si	Cualquiera de gestión, mantenimiento de servicios, tanto de mantenimiento como el de atención al cliente	Buena	Que los servicios e iniciativas sean eficientes y puntuales; Que exista la capacitación en la información pública; Que los servicios públicos sean fáciles de usar y aptos para la atención	Si

Realizar la evaluación de adecuación de recursos del 2021 en el mes de marzo.

SGC-CI-2021-011 Evaluación de adecuación de recursos Recibidos x



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

vie, 12 feb 15:31



para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Alejandra, Rodrigo, casaculturaleon, Paola, Alr ▾

Estimados enlaces del SGC,

Les hacemos llegar la evaluación de adecuación de recursos, para que lo compartan el Líder Administrativo de su Dependencia.

Link: <https://forms.gle/FoA4b3MFLssQWR6UA>

EVALUACIÓN DE LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

- Deberá ser contestada exclusivamente por su Líder Administrativo
- **Estará disponible del 15 al 19 de febrero.**
- Link: <https://forms.gle/FoA4b3MFLssQWR6UA>

Con el fin de dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: d) la adecuación de los recursos



Evaluación de Adecuación de los Recursos Inicio 2021

Aplicada del 15 al 19 de febrero

Dependencia/Entidad a la que perteneces:	Realizaste solicitud de recursos financieros para la operación del año en curso?	¿Se te otorgó el recurso financiero solicitado para la operación del año en curso?	¿Ya tienes, el plan de mejora de la infraestructura de tus instalaciones?	¿Consideras que en tus instalaciones mantienen un ambiente de orden y limpieza?	¿Consideras que los servidores públicos adscritos a tu Dependencia, cuidan y mantienen en buen estado las instalaciones, equipo y mobiliario?	Dentro de tu Dependencia mantienen el control de los bienes, equipo y mobiliario?	¿Realizas acciones para el cuidado y mantenimiento de tus instalaciones, equipo y mobiliario?	¿Previenes las compras de papelería y enseres que requiere la Dependencia/Entidad?	¿Controlas la papelería y enseres que requiere la Dependencia/Entidad?	¿Consideras que dentro de tu Dependencia/Entidad el personal hace buen uso de la papelería y enseres que se les entrega?	¿Las plazas autorizadas para tu Dependencia /Entidad, están cubiertas?	¿Ya has realizado la solicitud?	¿Dentro de tu Dependencia/Entidad se fortalecen las competencias del personal?	¿Consideras que el personal de tu Dependencia/Entidad tiene el compromiso de brindar un buen servicio al ciudadano?	¿Consideras que el personal que pertenece a tu Dependencia aporta para cumplir con las metas y objetivos establecidos?
Dirección General de Desarrollo Urbano	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si
Instituto Municipal de la Vivienda	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Tesorería Municipal- Dirección General de Ingresos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si
Dirección General de Movilidad	Si	Si	Nada	Si	Poco	Si	Si	Si	Si	A veces	Si		Si	Si	Si
Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León	Si	No	Si	Poco	Poco	Si	A veces	Si	Si	Si	Si		Si	Si	A veces
Fideicomiso de Obras por Cooperación	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
Dirección General de Obra Pública	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		A veces	Si	Si
Sistema Integral de Aseo Público	Si	Si	Nada	Poco	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si
SSP- Dirección General del Sistema de Computo Comando, Comunicaciones y Control (C4)	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si
SSP- Dirección General de Protección Civil	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
SSP- Dirección General de Tránsito Municipal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
SSP- Dirección de Regulación de Seguridad Privada	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si
Patronato de Bomberos de León Guanajuato	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Si	Si	Si

Dependencia/Entidad a la que perteneces:

37 respuestas



- Dirección General de Desarrollo Urbano
- Instituto Municipal de la Vivienda
- Tesorería Municipal- Dirección Gener...
- Dirección General de Movilidad
- Sistema de Agua Potable y Alcantarill...
- Fideicomiso de Obras por Cooperación
- Sistema Integral de Aseo Público
- Dirección General de Obra Pública

▲ 1/5 ▼

Mantener actualizada la pagina del Sistema de Gestión de Calidad.

1.405	Resultados del Tablero de Medición - 2019 » /r9/FO-DGDI-DMA-SSGC-AD01_Tablero_de_medicin_...	125,0 KiB	R9 Análisis de Datos y Evaluación
<i>Última modificación: 5:59 pm, 2 febrero, 2021</i> <i>Última descarga: 10:16 pm, 24 febrero, 2021</i>			
1.546	Resultados del Tablero de Medición - 2020 » /r9/FO-DGDI-DMA-SSGC-AD01_Tablero_de_medicin_...	121,5 KiB	R9 Análisis de Datos y Evaluación
<i>Última modificación: 5:59 pm, 2 febrero, 2021</i> <i>Última descarga: 5:34 pm, 1 marzo, 2021</i>			
1.679	Resultados Evaluación Percepción Ciudadana - Dic 2020 » /r9/Resultado_de_percepcin_ciudadana_3_Period...	402,3 KiB	R9 Percepción Ciudadana
<i>Última modificación: 4:19 pm, 8 enero, 2021</i> <i>Última descarga: 3:56 am, 28 febrero, 2021</i>			

Tener cerradas las Acciones Correctivas que se derivan de la Auditoria Interna al SGC del mes de noviembre de 2020.

Revisión del requisito 7.2 competencias en la primera auditoria interna del 2021	Se verifica el cierre de acción correctiva, una vez que se ha revisado durante la primera auditoria interna del 2021, el cumplimiento de perfiles de puestos actualizados	12 de marzo del 2021
Revisión de requisitos y/o registros de los procedimientos durante la primer auditoria interna 2021	Se verifica el cierre de acción correctiva, una vez que se ha revisado durante la primera auditoria interna del 2021, el cumplimiento de los requisitos y/o formatos	12 de marzo del 2021
Revisión del cumplimiento del requisito 8.7 durante la primer auditoria interna 2021	Se verifica el cierre de acción correctiva, una vez que se ha revisado durante la primera auditoria interna del 2021, el cumplimiento de salidas no conformes	12 de marzo del 2021
Revisión del cumplimiento del requisito 9.1.3. Análisis y evaluación durante de la primer auditoria interna 2021	Se verifica el cierre de acción correctiva, una vez que se ha revisado durante la primera auditoria interna del 2021, el cumplimiento del alcance de respuesta de acuerdo la normatividad aplicable	12 de marzo del 2021

[Seguimiento Acciones Correctivas del 305 al 353.pdf \(leon.gob.mx\)](#)

Tener determinadas las Acciones Correctivas que se deriven de la Auditoria Interna de febrero de 2021 en el mes de marzo de 2021.

RAC Auditoria interna 355 y 357

2 mensajes

Adelaida Carolina Mogollan Ornelas <adelaida.mogollan@leon.gob.mx> 18 de marzo de 2021, 14:01
Para: Carolina Valadez Rivera <carolina.valadez@leon.gob.mx>, Gerente de Operaciones Parque Metropolitano de Leon <operaciones.parquemetroleon@gmail.com>, Beatriz Adriana Garcia Neri <beatriz.garcia@leon.gob.mx>

Buen día a todos

Por medio del presente, se adjuntan las RAC 355 y 357, donde se expresan las no conformidades y seguimientos de la misma; de los procedimientos:

Trámite sobre adquisición de bienes inmuebles PR-TM/DGI-01
Aplicación de la cuota mínima PR-TM/DGI-02
Atención de visitas en grupo PR-PML/GV-001
Alineamiento y asignación de número oficial PR-DGDU/DZ-01

las cuales les fueron comunicadas en el informe de auditoría el día 12 de marzo vía correo electrónico. Las acciones a realizar son las siguientes:

RAC 355

Acción de contención: Determinar los documentos correctos de cada procedimiento, contra evidencia que se mantiene.

Evidencia: Minuta donde se describan los documentos correctos, con fecha de, más tardar el 25 de marzo del 2021.

Acción para eliminar causa raíz: Actualizar procedimientos, los cuales deben estar firmados a más tardar el día 30 de marzo del 2021.

Evidencia: Procedimiento actualizado, el cual debe estar firmado a más tardar el día 30 de marzo del 2021.

RAC 357

Acción de contención: Capacitación del tema de salidas no conformes .

Evidencia: Los dueños de procedimiento deberán tomar la capacitación de salidas no conformes, el 23 de marzo en punto de las 9:00 hrs en la liga meet.google.com/gwa-ghgk-kxx

Acción para eliminar causa raíz: Examen de conocimiento del tema de salidas no conformes

Evidencia: Los dueños de procedimiento deberán contestar examen de conocimiento de salidas no conformes el 26 de marzo, el cual será enviado al correo de los mismos.

Sin más, quedo a sus órdenes. Saludos

Folio	Dependencia	Origen	Req.	Acción de contención	Fecha compromiso	Acción para eliminar la causa raíz	Fecha compromiso
354	Tránsito	Auditoria Interna	7.1.4	Asesoría en tema de clima laboral al personal de tránsito municipal	23 de marzo del 2021	Solicitar información del clima laboral al área administrativa	30 de marzo del 2021
355	Ingresos	Auditoria Interna	7.5 5.5.1 7.5.2	Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021
	Metropolitano			Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021
	Desarrollo Urbano			Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021
	COMUDE			Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021
	Bomberos			Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021
356	IMMU	Auditoria Interna	8.5 8.5.1	Determinar información correcta	25 de marzo del 2021	Evidencia de las modificaciones de la información	30 de marzo del 2021
	Economía			Determinar información correcta	25 de marzo del 2021	Evidencia de las modificaciones de la información	30 de marzo del 2021
	Recursos materiales			Determinar información correcta	25 de marzo del 2021	Evidencia de las modificaciones de la información	30 de marzo del 2021
357	Ingresos	Auditoria Interna	8.7 8.7.1	Capacitación del tema de salidas no conformes	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de salidas no conformes	26 de marzo del 2021
	Rural			Capacitación del tema de salidas no conformes	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de salidas no conformes	26 de marzo del 2021
	Metropolitano			Capacitación del tema de salidas no conformes	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de salidas no conformes	26 de marzo del 2021
	Desarrollo Urbano			Capacitación del tema de salidas no conformes	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de salidas no conformes	26 de marzo del 2021
	Recursos materiales			Capacitación del tema de salidas no conformes	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de salidas no conformes	26 de marzo del 2021
358	Rural	Auditoria Interna	9.1 9.1.1	Capacitación en tema de análisis de datos	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de análisis de datos	26 de marzo del 2021
	Recursos materiales			Capacitación en tema de análisis de datos	23 de marzo del 2021	Examen de conocimiento del tema de análisis de datos	26 de marzo del 2021

Comenzar con la verificación de las acciones de riesgos y oportunidades en el mes de marzo.

SGC-CI-2021-018 Verificación riesgos y oportunidades Recibidos x

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

jue, 11 mar 12:43

para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Luis, Rodrigo, casaculturalleon, isacultura21, Paola, Alma, Jose, Araceli, Roberto, Liliana, Jose, Beatriz.

Estimados enlaces del SGC,

Solicitamos su apoyo para la verificación de las acciones de riesgos y oportunidades.

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para qué me funcionaron mis acciones realizadas

- 1 IDENTIFICA LAS ACCIONES REALIZADAS**
Dentro de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, identifica las acciones que realizaste tanto en riesgos como en oportunidades
- 2 DESCRIBE PARA QUÉ TE FUNCIONARON ESAS ACCIONES**
Determina en la columna que corresponde, para que sirvieran estas acciones, tanto en riesgos como en oportunidades
- 3 COMPARTE TUS EVIDENCIAS EN DIGITAL**
Manda a tu enlace del SGC la evidencia que sustenta lo descrito en tu verificación

Si aún tienes pendiente compartir tus evidencias de las acciones realizadas, favor de anexarlas en esta entrega.

Descarga la Matriz actualizada de la página, (Req. 6) está marcado en amarillo el apartado que debes llenar.

Revisa el ejemplo que te anexamos, si tienes duda comunícalo con tu enlace



Favor mandar lo requerido a más tardar el 19 de marzo de 2021.

Realizar la evaluación del conocimiento al SGC en el mes de febrero de 2021.

SGC-CI-2021-007 Evaluación del Conocimiento General del SGC Recibidos x



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

jue, 4 feb 11:43 ☆ ↩ ⋮

para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Alejandra, Rodrigo, casaculturaleon, Paola, Alma, Jose, Araceli, Roberto, Liliana, Jose, Beatriz, Caroline

Buenos días estimados enlaces del SGC,

Por medio del presente solicitamos de su apoyo para que el personal que participa en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en sus Dependencias, realicen la **"Evaluación del Conocimiento del SGC"**.

Se les recuerda que es necesaria la **participación del 90%** de los involucrados. **Permanecerá abierta hasta el próximo viernes 12 de febrero.** El objetivo es obtener un resultado de 8.0 o mayor por dependencia.

Favor de compartir la liga de aplicación.

<https://forms.gle/jevCtwk1nU43reZr5>

En caso de dudas o aclaraciones, favor de comunicarse con su enlace correspondiente.

Agradecemos de antemano su atención y apoyo al presente.

Saludos.

--



Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad

Comunicación Interna

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:
 - 22,23,24,25,y 26 de febrero de 2021.
- ✓ 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, por medio del correo sgcalidad@
- El Procedimiento para la atención de visitas en grupo código PR-PML/GV-001, Procedimiento de inspección ambiental PR-DGMA-DIVA-02, Procedimiento de escrituración PR-IMUVI-DAJ-01, Procedimiento de créditos de vivienda PR-IMUVI-DFA-01, por el momento no esta aplicando encuestas de percepción ciudadana ya que por la contingencia, el servicio se vio afectado.
- En el PR-DGE-DDEF-02 Procedimiento para una escuela digna, no se aprobó presupuesto para el programa, por lo cual no se tendrán expedientes actualizados en un periodo de 6 meses.
- ✓ Se actualiza el nombre del procedimiento de Bomberos de Vo.bo. de parte de Bomberos por Análisis integral de riesgo de incendio.

- ✓ Se actualiza el proceso de **Desarrollo Social**, en cuestión de su alcance:
- El día 8 de febrero del 2021, Se da de baja el **Procedimiento desarrollo para escuelas de inicio al deporte PD/CFD/01**, con el oficio: DGGI/DAP/0198/2021, derivado de un análisis de mejora.
- El día 18 de febrero del 2021, se actualiza el “Procedimiento de participación en el sistema Nacional de Competencias deportivas” a hora llamado “**Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas Nacionales e Internacionales**” con cambios significativos y estructurales en su contenido, justificando lo siguiente: Anteriormente dependía del proceso de detección, preparación y conformación de los representativos del municipio y el estado para la máxima competencia nacional entonces denominada Olimpiada y Paralimpiada Nacional Infantil y Juvenil. Durante los dos últimos años, con la llegada de la nueva Administración Federal, CONADE transformó la Olimpiada y paralimpiada nacional infantil y juvenil en los anunciados “Juegos Nacionales CONADE” mismos que no han tenido edición alguna, por decisiones propias de la Entidad Federal y las consecuentes de la dependencia estatal en la materia. Por su parte, CODE, quien es la Dependencia Estatal en Materia Deportiva, ha modificado su sistema de conformación de los selectivos. Consecuencia de lo anterior, el Procedimiento sufrió una reingeniería al no contar con las garantías de parte de las instancias nacionales y estatales para poder continuar con las etapas como se tenían planteadas en el procedimiento por situaciones desde la falta de seguimiento a convocatorias a nivel estatal hasta modificaciones a nivel nacional.

- El día 19 de febrero del 2021 mediante el oficio DGEDU/DDEF/003/21, por parte de la Dirección General de Educación, se informa que el Programa Beca Subt-León, no generara para el ejercicio de este año convenio de colaboración con el Instituto para el Desarrollo y Atención las Juventudes (JuventudEsGto). Por tal motivo el **Procedimiento de otorgamiento de Becas SUBT- León PR-DGE/DDEF-01**, se da de baja.

- ✓ Para la evaluación de partes interesadas, se actualiza la encuesta de aplicación.
- ✓ Se realiza un diagnóstico de mejora en las auditorias internas en el mes de enero con los procedimientos dentro del alcance del SGC, mediante 3 preguntas:
 - ¿Cómo han mejorado tu procedimiento a raíz de un hallazgo derivado de auditoria interna?
 - Describe brevemente el hallazgo y cuales fueron dos beneficios o aportaciones que te permitieron mejorar tu procedimiento así como las acciones que implementaste
 - ¿Qué mejoras has tenido en tus procedimientos o dependencia a formar parte del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y de la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- Con esto conocemos la percepción de parte de las dependencias para con el Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

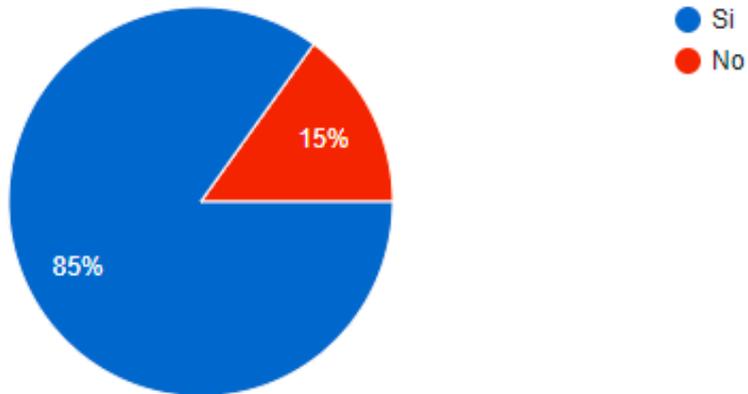
- ✓ Se realiza una evaluación a las partes interesadas para conocer la percepción que se tiene en general del SGC, se manda liga de evaluación por correo electrónico, la batería de preguntas son las siguientes:

Parte interesada	1. ¿Sabías qué la Presidencia Municipal de León ha implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2015?	2. ¿Consideras que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, aporta beneficios para la ciudadanía y servidores públicos?
H. Ayuntamiento	3. ¿Qué beneficios percibes que han impactado?	4. ¿Consideras que la Presidencia Municipal ha realizado de manera adecuada la difusión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?
Sector privado	5. ¿Consideras que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, incluye los procedimientos de atención y servicios a la ciudadanía más importantes?	6. ¿Consideras que los procedimientos certificados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios?
Ciudadanía	7. ¿Consideras que los horarios de atención de los servicios y trámites, se adaptan a las necesidades de los usuarios?	8. ¿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?
Empleados	9. Menciona por lo menos tres servicios que percibes que han tenido una mejora en la Presidencia Municipal de León	10. ¿Cuál es tu percepción de las instalaciones en las que se encuentran las dependencias municipales?
Sector social	11. Elige uno o varios de los siguientes enunciados, que consideres importantes	12. Te consideras responsable para realizar trámites y servicios, cumpliendo con los requisitos y tiempos establecidos correspondientes

✓ Resultados

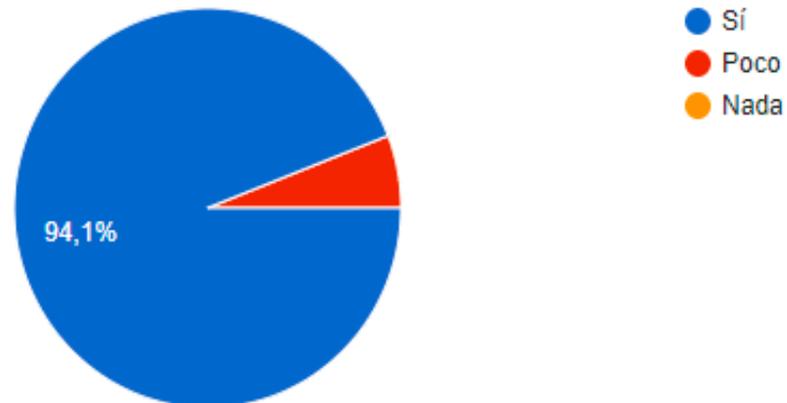
1. ¿Sabías que la Presidencia Municipal de León ha implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2015?

20 respuestas



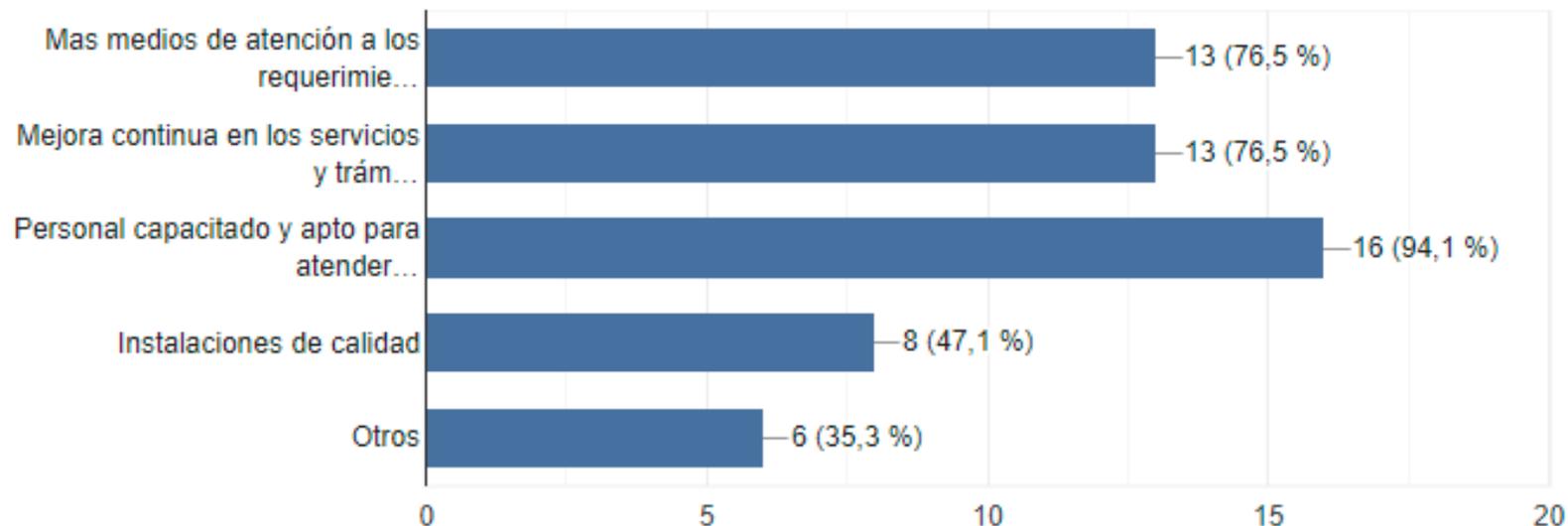
2. ¿Consideras que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, aporta beneficios para la ciudadanía y servidores públicos?

17 respuestas



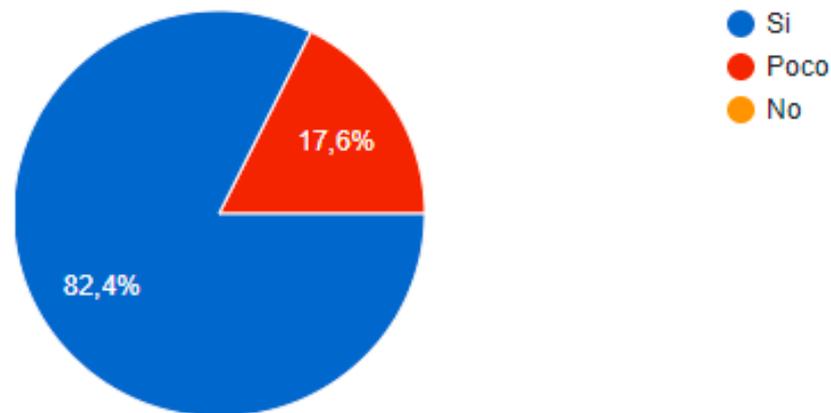
3. ¿Qué beneficios percibes que han impactado?

17 respuestas



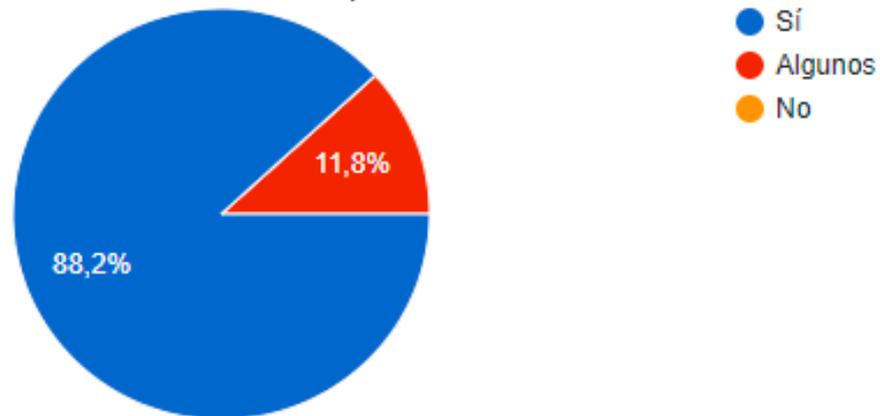
4. ¿Consideras que la Presidencia Municipal ha realizado de manera adecuada la difusión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?

17 respuestas



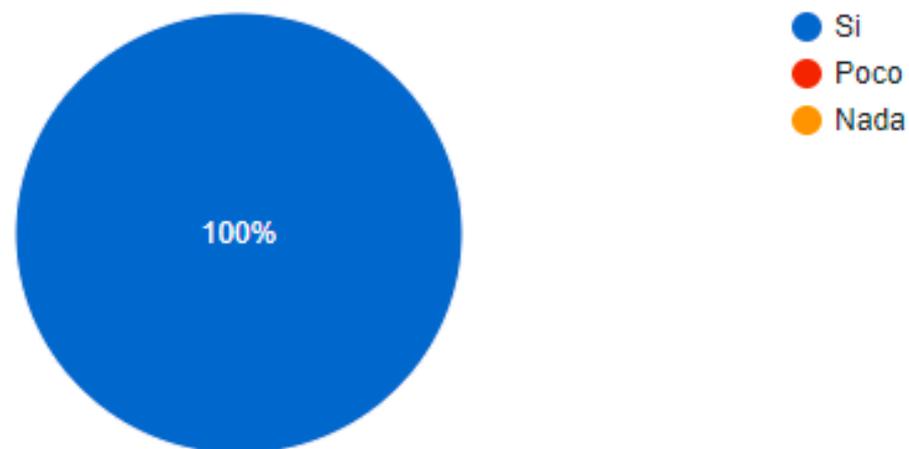
5. ¿Consideras que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, incluye los procedimientos de atención y servicios a la ciudadanía más importantes?

17 respuestas



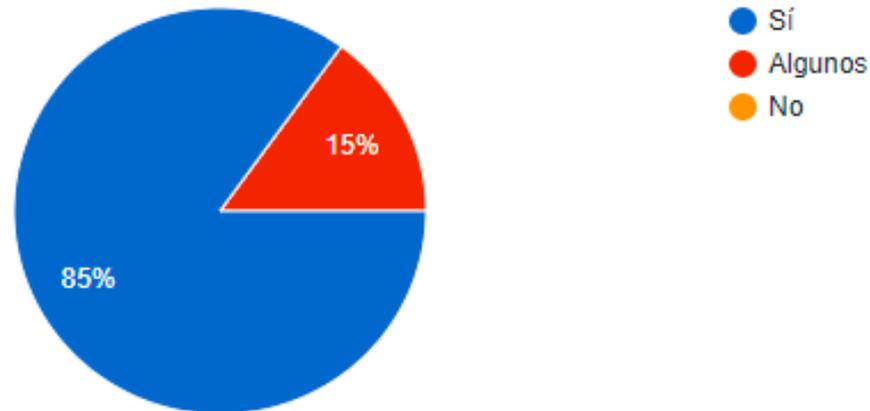
6. ¿Consideras que los procedimientos certificados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios?

17 respuestas



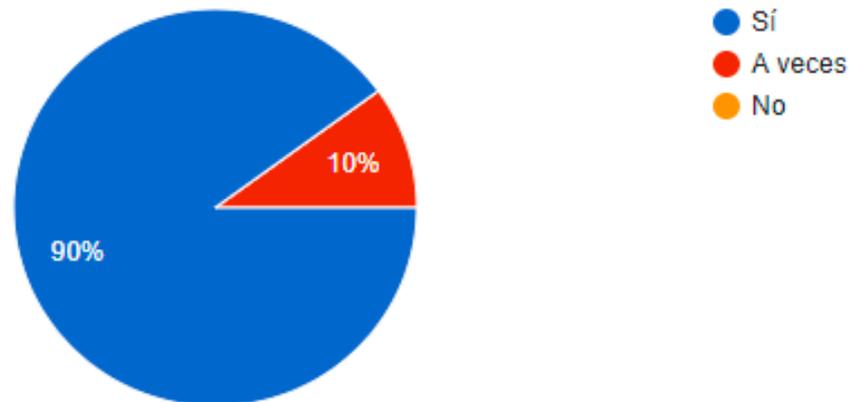
7. ¿Consideras que los horarios de atención de los servicios y trámites, se adaptan a las necesidades de los usuarios?

20 respuestas



8. ¿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?

20 respuestas



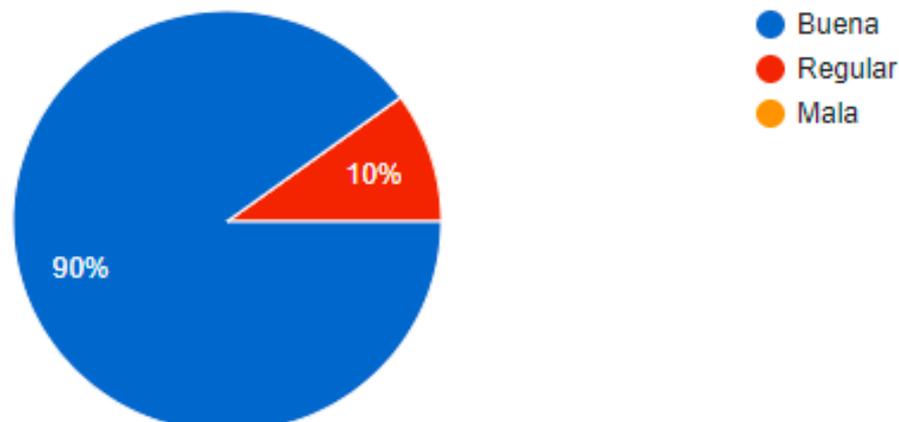
9. Menciona por lo menos tres servicios que percibes que han tenido una mejora en la Presidencia Municipal de León.

20 respuestas

promoción turística, capacitación al sector turismo y apoyo a eventos turísticos	bolsa de trabajo, apoyos León contigo, constancias de residencia
escuela digna, rutas culturales y becas	las solicitudes de acceso a la información, y la solicitud de la queja en contraloría
sapal, protección civil, bomberos	solicitud de información información publica, transmisión de información por redes sociales
Cuota mínima de predial, cajas, tramite de escrituración con el instituto de vivienda	publicaciones en redes sociales del municipio
Desarrollo urbano, atención ciudadana y economía (apoyos en pandemia)	1. Atención a mujeres vulnerables, Instituto Municipal de las Mujeres; 2. Apoyo a mujeres emprendedoras (león Contigo), Dirección General de Economía; 3. Créditos de vivienda, Instituto Municipal de la Vivienda
capacitación por parte de bomberos y emergencias del 911	
tramite para construcción y tramite para uso de suelo	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida, Procedimiento para el permiso de uso de suelo y Procedimiento de aplicación de cuota mínima
la emisión de una queja en contraloría municipal, solicitud de la información a dependencias	
Capacitación y promoción turística, Inspección ambiental, talleres de plazas de la ciudadanía	
Las consultas medicas, consultas de nutrición y las consultas dentales	
El tramite para la devolución de mi vehículo, la emisión de la licencia para conducir ya es mas rápida	
Comunicación social Atención a solicitudes de acceso a la información pública Atención ciudadana de la secretaría particular	
Atención del 911 Apoyos del programa León contigo Atención a incendios (Bomberos)	
solicitud de información del municipio, quejas del transporte público	

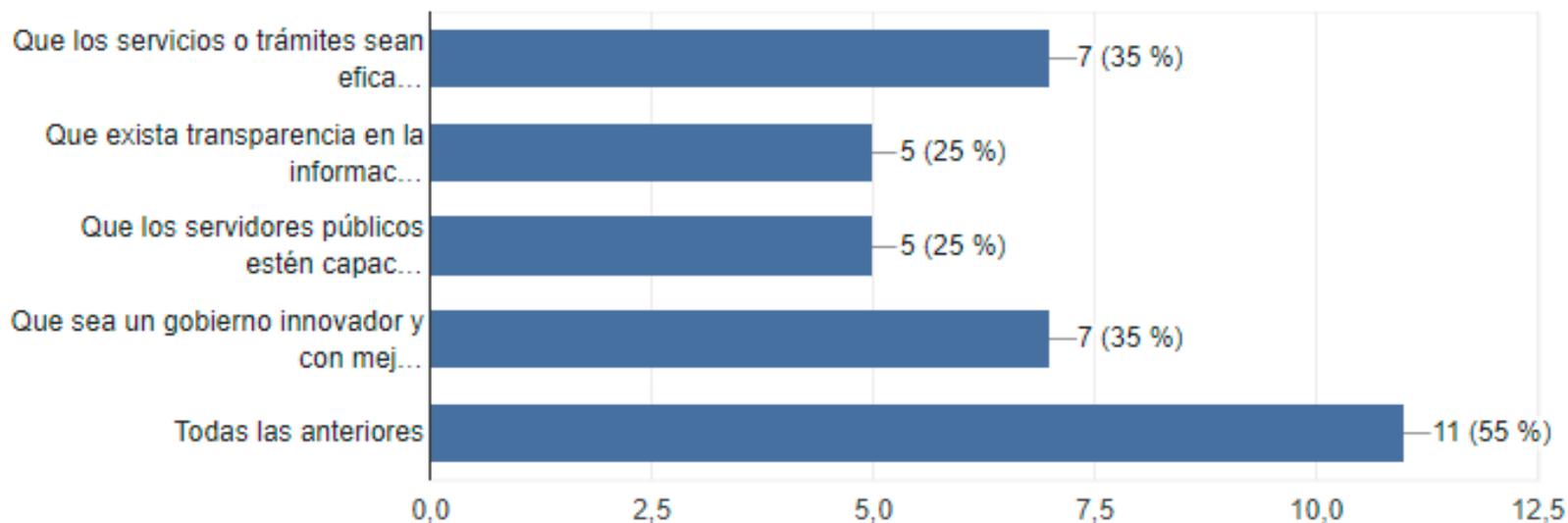
10. ¿Cuál es tu percepción de las instalaciones en las que se encuentran las dependencias municipales?

20 respuestas



11. Elige uno o varios de los siguientes enunciados, que consideres importantes:

20 respuestas



12. Te consideras responsable para realizar trámites y servicios, cumpliendo con los requisitos y tiempos establecidos correspondientes

20 respuestas



- Si
- A veces
- No

NUMERO	PROMEDIO	TIPO
Conocimiento del SGC	85	CERRADA
Beneficios	94.1	CERRADA
Impacto	85	ABIERTA
Difusión	82.4	CERRADA
Procedimientos importantes	88.2	CERRADA
Necesidades y expectativas	100	CERRADA
Horarios	85	CERRADA
Sugerencias	90	CERRADA
Mejora	100	ABIERTA
Instalaciones	90	CERRADA
Importancia	100	ABIERTA
Responsabilidad	100	CERRADA
RESULTADO	91.64166667	

17 PERSONAS PERCIBEN UN IMPACTO

20 PERSONAS PERCIBEN MEJORA

20 PERSONAS RESPONDEN

Análisis de resultados:

- ✓ La información pertinente al SGC, esta disponible para las partes interesadas en la pagina web:



- ✓ La forma de recibir la retroalimentación de servidores públicos es por medio de encuestas de los servicios de apoyo y del ciudadano en general por medio de las encuestas de percepción ciudadana, mediante el procedimiento de percepción ciudadana se brinda el seguimiento pertinente.

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
9.8	9.8	9.6	9.8	8.6

Se presenta calificación 2020

Objetivos de Calidad:

	Objetivo	Que se va hacer	Recursos	Responsable	Cuando finalizarán	Cómo se evaluarán
1	Satisfacción del usuario	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	Solución oportuna de quejas de los usuarios	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	Tiempos de atención a servicios y trámites	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	Fortalecimiento de competencias del personal	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	Satisfacción laboral del servidor público	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 Histórico: **363** Formatos de Acciones Correctivas

❑ Correctivas: 256

❑ Preventivas: 107 (cuando aun se manejaban)

Cerradas: 358

Abiertas: 5 (De Auditoria interna de febrero 2021)

Acciones Correctivas:	Encuestas de Apoyo	Encuestas Clave	Auditorías Internas	Auditorías Externas	Especificaciones No Cumplidas	Revisiones por la Dirección	Total Por tipo de acción	TOTAL DE ACCIONES
Acciones de contención	38	78	196	6	11	0	329	812
Para eliminar causa raíz	43	100	282	26	29	3	483	
Total por rubro	81	178	478	32	40	3	812	

Seguimiento mediante el formato FO-DGDI-DAP-SSGC-AC01 Requerimiento de AC
Resultados al 12 de marzo del 2021.



PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DATO HISTÓRICO DE ACCIONES CORRECTIVAS

Código: FO-
DGGI/DAP/SSG
C-AC03

DEPENDENCIA	ACCIONES CORRECTIVAS				ACCIONES PREVENTIVAS
	TOTAL	CERRADAS	EN VERIFICACIÓN	ABIERTAS	TOTAL
DGGI (Tecnología de Información)	4	4			2
DGGI (Evaluación)	0				3
DGGI (Administración del Personal)	2	2			2
DGGI (Capacitación)	2	2			
Tesorería (DGRMyS)	29	28		1	11
Tesorería (Egresos)	2	2			2
DGGI (Estructura)	2	2			2
Dirección General de Comunicación Social	2	2			1
IMPLAN	0				
DGGI (SGC)	43	43			8
Dirección General de Desarrollo Urbano	18.45	18		0.45	3
IMUVI	2	2			8
Ingresos	2.45	2		0.45	4
Movilidad	4	4			4
SAPAL	2	2			6
FIDOC	5	5			3
SIAP	2	2			3
Obra Pública	1	1			2
SSP	6	6			
C4	2	2			5
Protección Civil	3	3			3
Tránsito	2	1		1	1
Bomberos	1.58	1.33		0.25	1
H. Ayuntamiento	3	3			1
Contraloría	2	2			
Unidad de Transparencia	3	3			2
Defensoría de oficio	2	2			
Juzgados Administrativos	3	3			1
Economía	6.3	6		0.3	3
Turismo	10	10			5
DIF	9	9			2
Salud	7.5	7.5			1
Desarrollo Social y Humano	6.33	6.33			3
Desarrollo Rural	7.03	6.33		0.7	
IMMU	4.3	4		0.3	
Secretaría Particular	2	2			1
Juventud	8	8			1
COMUDE	17	17			4
ICL	9	9			1
Educación	7.5	7.5			1
Gestión Ambiental	6	6			6
Metropolitano	5.45	5		0.45	1
Subtotal por Rubro	256	251	0	5	107
TOTAL RAC/RAP	363	358	0	5	363

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
9.6	9.8	9.8	9.6	9.8	8.6

Promedio

9.5

Cierre del tablero 2020

Resultados de conocimiento del SGC

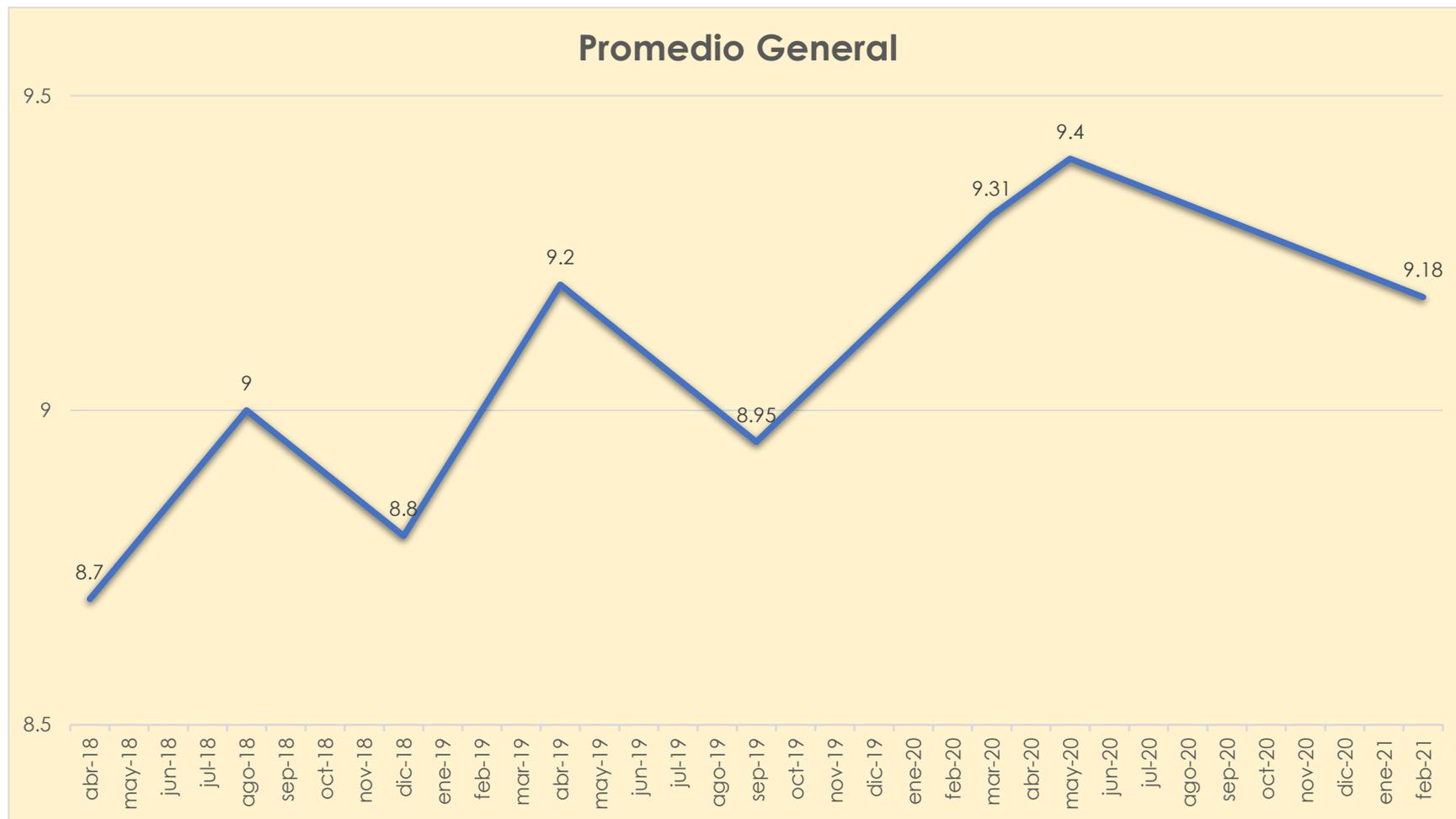
- ✓ Para medir el grado del conocimiento y cumplir con el requisito 7.3 (conciencia) se realizan 2 veces al año una Evaluación del Conocimiento del SGC, donde nuestro objetivo es un promedio de 8.
- ✓ En este año 2021 se realiza evaluación en febrero:

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
feb-21	80.08%	39	9.18

- ✓ La dependencia que obtenga una calificación menor a 8, deberá de generar acciones de mejora con el compromiso de subsanarlo. **En la última evaluación todos llegaron al objetivo.**

Resultados de conocimiento del SGC

- ✓ El resultado general de la evaluación tiene un decremento 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
2021	12	22/02/2021 26/02/2021	5	32	32	5	Abiertas	15	9
						80		82	70

☐ Resultados de Auditorias EXTERNAS

Año	Auditoría	Fecha	Días de auditoría	Dependencias dentro del alcance	Dependencias auditadas	No conformidades menores	Estatus	Oportunidades de mejora	Comentarios
2018	Auditoría de Certificación	Fase 1 25 al 27 de julio de 2018	5	32	22	4	cerradas	5	0
		Fase 2 27 al 30 de agosto de 2018							
2019	Auditoría de Mantenimiento	20 al 22 de agosto de 2019	3	32	9	0	cerradas	6	0
2020	Auditoría de Mantenimiento	24 al 28 de agosto de 2020	5	32	9	0	cerradas	0	0

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:

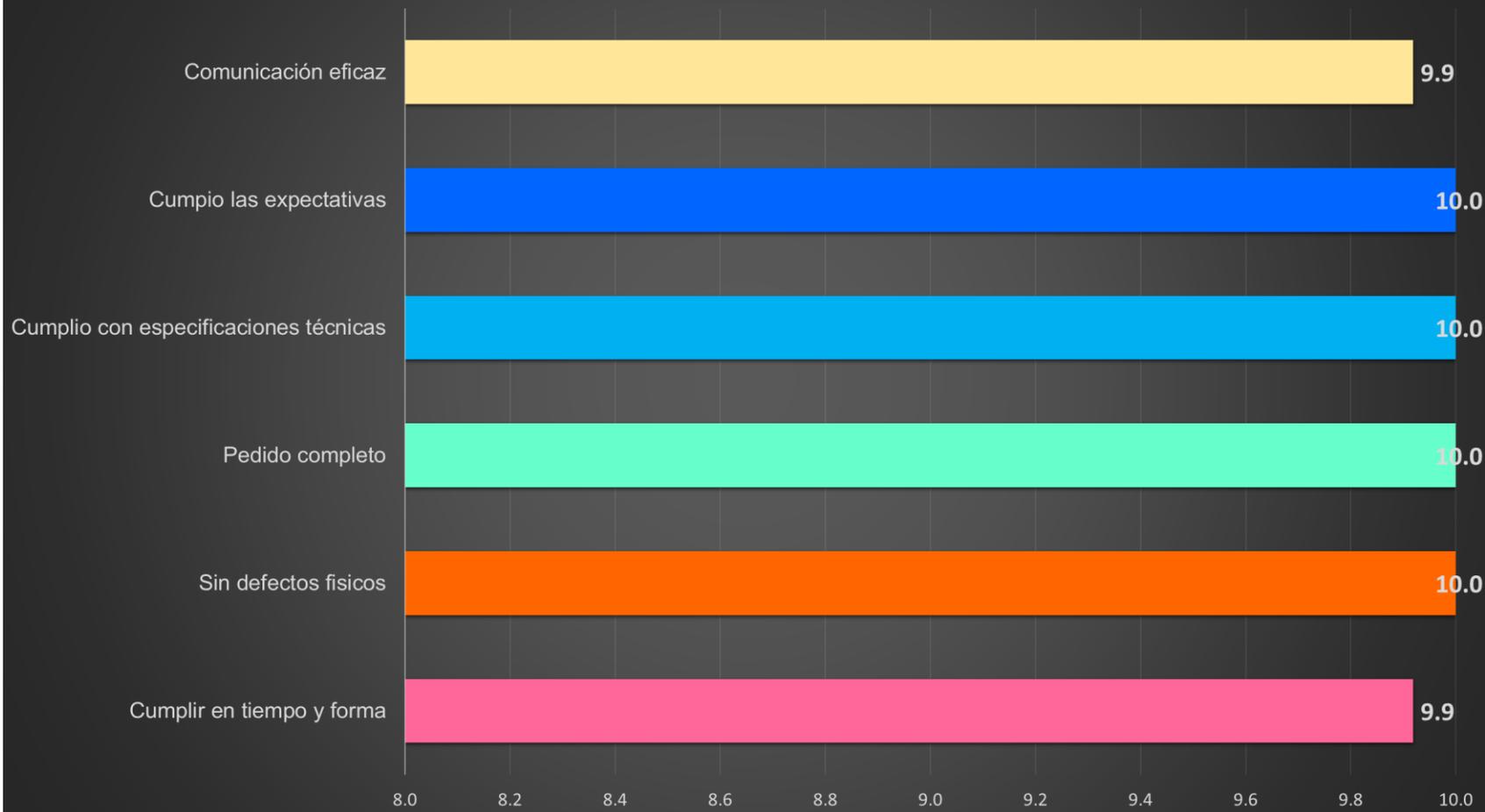
1.-¿El proveedor cumplió en tiempo y forma con lo solicitado?	2.- ¿El producto que recibiste, tuvo algún defecto físico?	3.- ¿Recibiste tu pedido completo?	4.- ¿El producto/servicio, cumplió con las especificaciones técnicas descritas en la factura o contrato?	5.- ¿El proveedor cumplió con tus expectativas?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

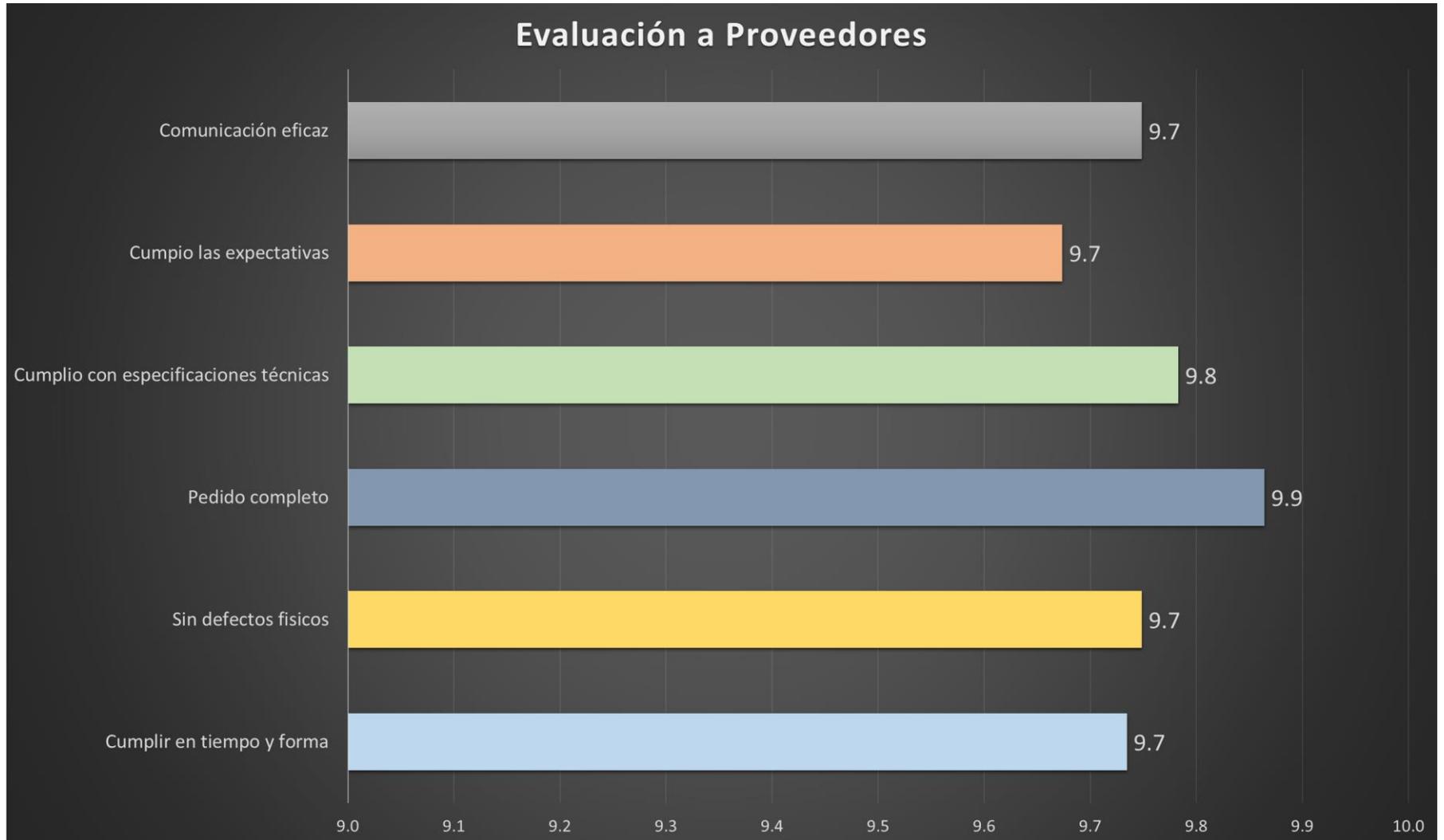
RANGOS	RESULTADO
10	BUENO
7.0	REGULAR
4.9	MALO

Resultados junio 2020:

Evaluación a proveedores

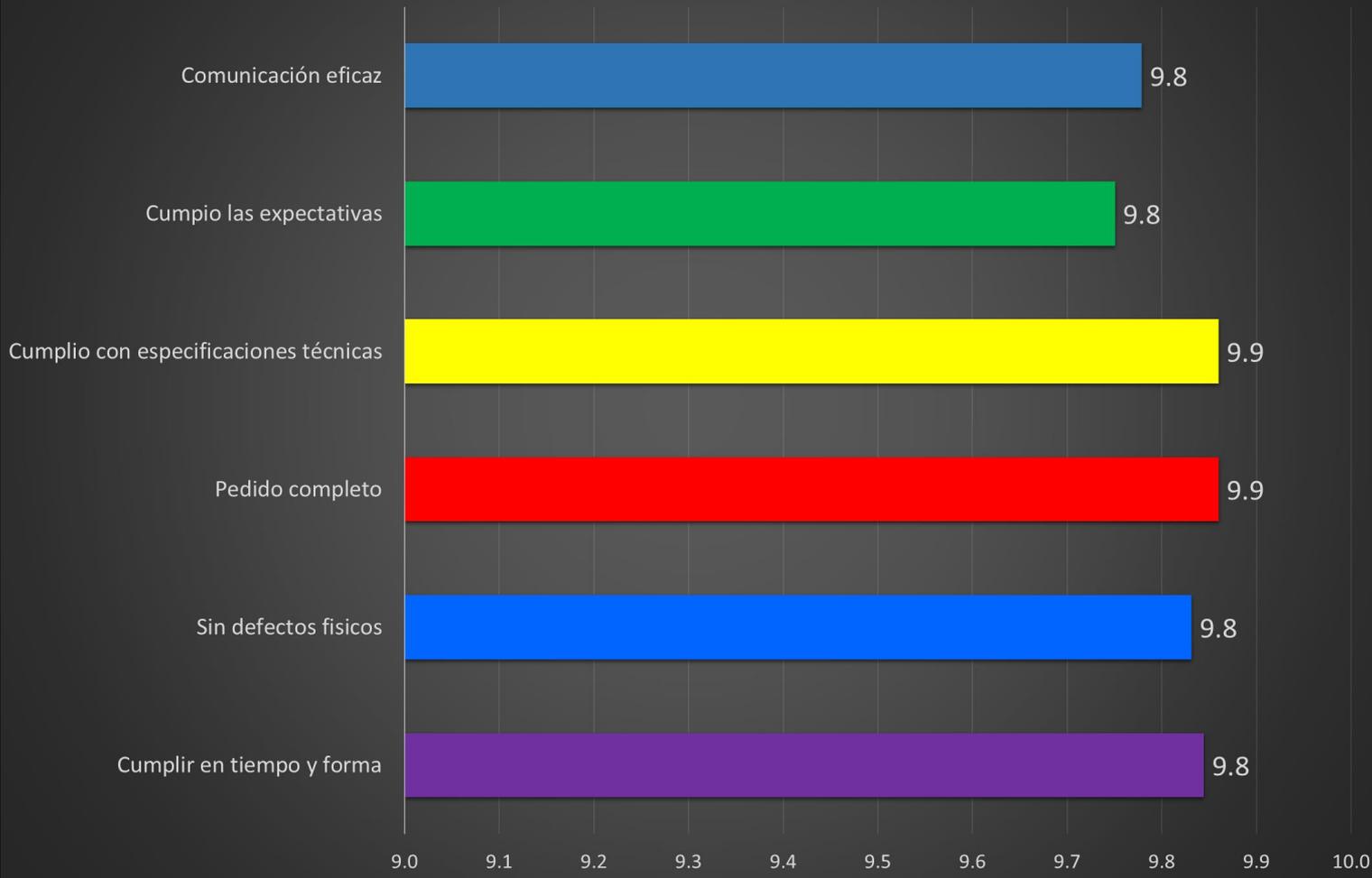


Resultados septiembre 2020:



Resultados diciembre 2020:

Evaluación a Proveedores



h) La adecuación de los recursos

Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-L03

- ✓ Se cuenta con la siguiente Política de Recursos:



A TODO EL PERSONAL DEL H. AYUNTAMIENTO

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.

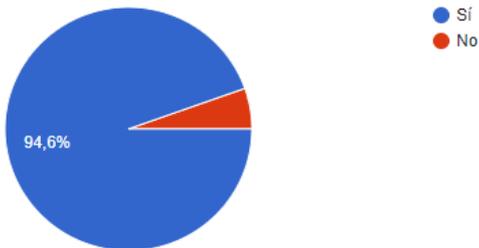
- ✓ Se realiza una evaluación de la adecuación de recursos a todas la dependencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y los resultados son los siguientes:

Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

Recurso Económico

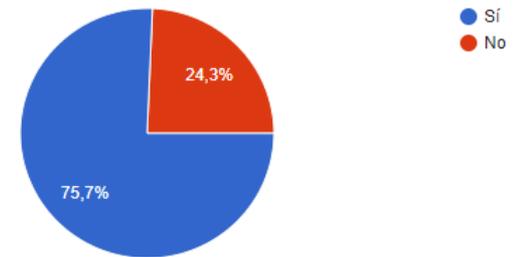
¿Realizaste solicitud de recursos financieros para la operación del año en curso?

37 respuestas



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

37 respuestas

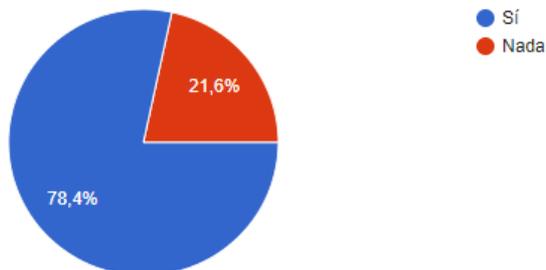


Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

Infraestructura, Equipo y Mobiliario

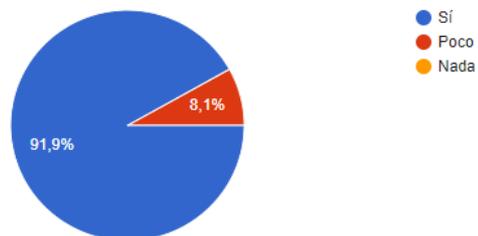
¿Ya tienes, el plan de mejora de la infraestructura de tus instalaciones?

37 respuestas



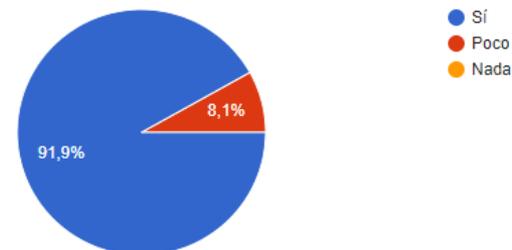
¿Consideras que los servidores públicos adscritos a tu Dependencia, cuidan y mantienen en buen estado las instalaciones, equipo y mobiliario?

37 respuestas



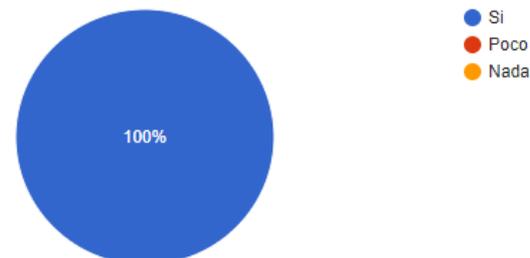
¿Consideras que en tus instalaciones mantienen un ambiente de orden y limpieza?

37 respuestas



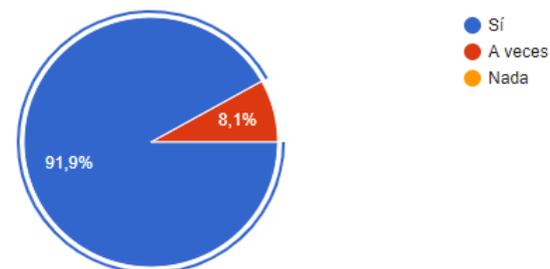
Dentro de tu Dependencia mantienen el control de los bienes, equipo y mobiliario?

37 respuestas



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

37 respuestas



Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

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

37 respuestas

Papelería y Enseres



- Sí
- A veces
- Nunca

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

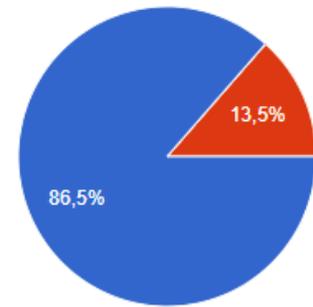
37 respuestas



- Sí
- A veces
- Nunca

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

37 respuestas



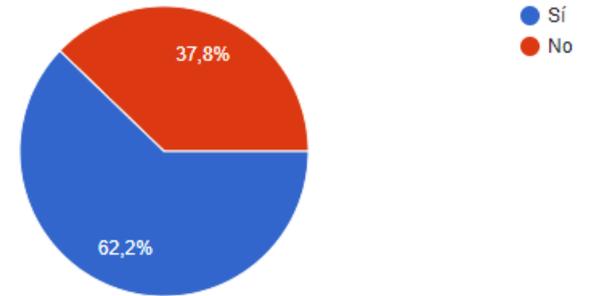
- Sí
- A veces
- Nunca

Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

Personal

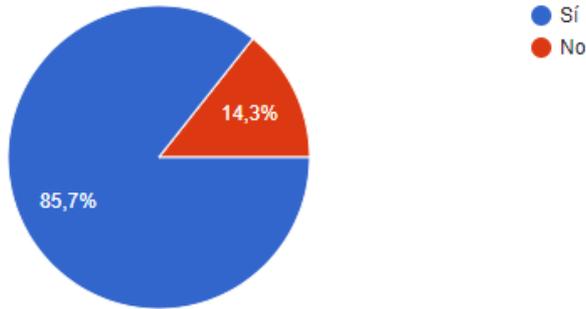
¿Las plazas autorizadas para tu Dependencia/Entidad, están cubiertas?

37 respuestas



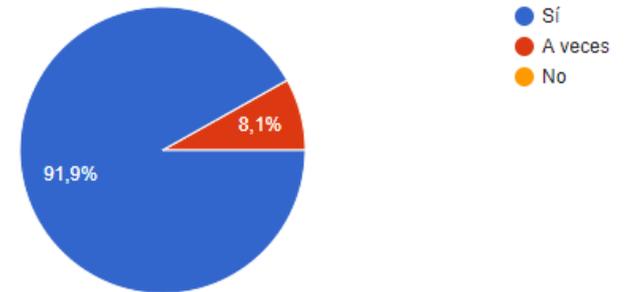
¿Ya has realizado la solicitud?

14 respuestas



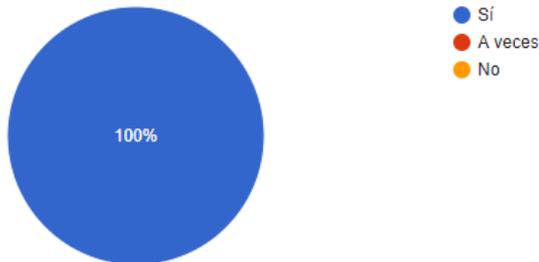
¿Dentro de tu Dependencia/Entidad se fortalecen las competencias del personal?

37 respuestas



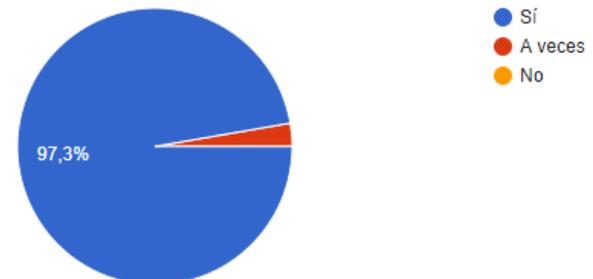
¿Consideras que el personal de tu Dependencia/Entidad tiene el compromiso de brindar un buen servicio al ciudadano?

37 respuestas



¿Consideras que el personal que pertenece a tu Dependencia aporta para cumplir con las metas y objetivos establecidos?

37 respuestas



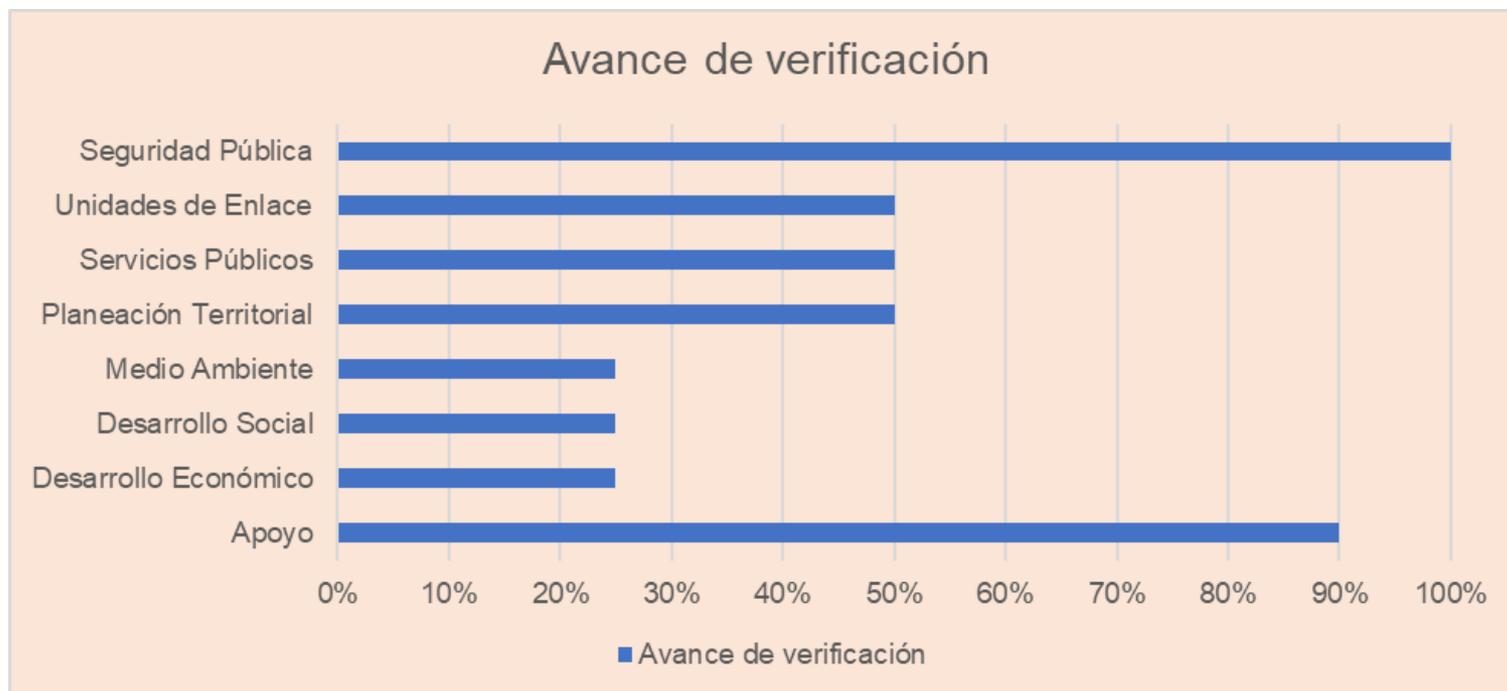
Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

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:

Proceso	Riesgos determinados	Acciones- Riesgos	Oportunidades determinadas	Acciones - oportunidades	Avance de verificación
Apoyo	22	24	24	24	90%
Desarrollo Económico	6	6	7	6	25%
Desarrollo Social	26	26	30	22	25%
Medio Ambiente	2	2	2	2	25%
Planeación Territorial	13	14	7	7	50%
Servicios Públicos	8	8	8	8	50%
Unidades de Enlace	7	7	7	7	50%
Seguridad Pública	20	20	13	13	100%
	104	107	98	89	52%

- ✓ Se ha realizado el seguimiento a riesgos y oportunidades de verificaciones y evidencias por medio de correo electrónico, vía telefónica y video llamadas, para verificar esta información y actualizarla.
- ✓ Se han verificado un 52% del total de las acciones del SGC, en riesgos y oportunidades.
- ✓ Se tienen documentadas un total 107 acciones para mitigar riesgos.
- ✓ Se tienen documentadas un total 89 acciones para abordar oportunidades.



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 con 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 auditorias interna remotas para verificar la implementación del SGC

5. Oportunidades de mejora

- ✓ Planear la Auditoría Externa al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestra autoridades de salud en el mes de abril de 2021.
- ✓ Realizar las encuestas de apoyo en el mes de abril de 2021 y su corte de resultados.
- ✓ Realizar el primer corte de las encuestas de percepción ciudadana en el mes de mayo de 2021.
- ✓ Realizar el primer avance de indicadores de los procedimientos dentro del alcance.
- ✓ Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Cerrar la Acciones Correctivas derivadas de la Auditoría Interna de febrero a más tardar el 16 de abril de 2021.
- ✓ Actualización del Manual de Calidad con información actualizada
- ✓ Verificación al menos del 90% las acciones de riesgos y oportunidades en el mes de abril de 2021.
- ✓ Realizar la actualización del objetivo de satisfacción en su redacción como satisfacción del usuario, e implementarlo en todo lo que corresponda a mas tardar el mes de junio de 2021.

León

cada vez mejor

GOBIERNO MUNICIPAL