

z

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-AC02
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
	BITACORA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	

Folio	Dependencia	Origen	No conformidad	Req.	Acción de contención	Fecha compromiso	Acción para eliminar la causa raíz	Fecha compromiso	Responsable	Acción de Verificación de no reincidencia	Resultado	Fecha de cierre
354	Tránsito	Auditoria Interna	En la revisión del Procedimiento PR-SSP/DGTM-01, al cuestionar sobre la medición del clima laboral, no se presenta evidencia del plan de acción, el dueño no tiene la información disponible.	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, actual y futura	30 de marzo del 2021	Xóchilt Barajas	Mantener la información en carpeta drive	7 de abril del 2021	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se a verificado, el conocimiento del tema de clima laboral, la presentación de evidencias e información disponible por parte del dueño del procedimiento
355	Ingresos	Auditoria Interna	Durante la revisión del Procedimiento PR-TM/DGI-01, en el apartado 4 Descripción se describe la función del sistema "Plataforma WEB E-traslado", este documento no se encuentra en el apartado 6, ni como registro	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	Xóchilt Barajas Carolina Mogollan Gema García	Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha realizado la revisión de documentos, se llevó a cabo la actualización documental correspondiente y se verifica con evidencia el cumplimiento de la misma
			Al revisar procedimiento PR-TM/DGI-02, se mencionan roles y responsabilidades que no están documentados en el procedimiento, tales perfiles son: Coordinador de área, quien valida la procedencia del beneficio en el caso del inciso A) y B), así como el de Superior de predial. No mencionan responsabilidades		Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021		Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	
	Metropolitano		Durante la auditoria del Procedimiento PR-PML/GV-001, se detectó la falta de actualización documental ya que, se mantiene la encuesta de percepción ciudadana 2020, así mismo, la carta de agradecimiento, mantiene la leyenda del año del año 2020.		Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021		Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	
	Desarrollo Urbano		En la revisión del Procedimiento PR-DGDU/DZ-01, Se detecta que los registros no están actualizados, ya que hacen referencia al formato Registro de canalización de expedientes FO-SGC-DGDU-02; sin embargo, en los anexos dicho registro no aparece, hacen referencia al FO-SGC-DGDU-05, el cual comentan que fue sustituido por el 02		Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021		Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	
	COMUDE		Durante la revisión del Procedimiento PD-DSAR-01, se determinan inconsistencia con la información proporcionada, se entregó información correspondiente a la revisión 1, cuando actualmente se encuentra en la revisión 3.		Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021		Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	
	Bomberos		Durante la revisión al Procedimiento PR-PBL/CO-01 se cuestiona sobre los roles y responsabilidades, a lo que responde en base a su cuestionario que Dentro del procedimiento participan el cabinero en 911. Sin embargo, haciendo la revisión del procedimiento y perfiles de puesto no existe el perfil de Cabinero.		Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021		Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	
	En la revisión del Procedimiento PR-PBL/CAP-01, se cuestiona sobre los roles y responsabilidades, haciendo la revisión de los perfiles de puesto contra el procedimiento, no se hace mención ni del coordinador de capacitación ni del instructor como actores dentro de éste.	Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021	Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021					

			En la revisión del Procedimiento PR-PBL/PRE-01 se cuestiona sobre los roles y responsabilidades, haciendo la revisión del procedimiento contra los perfiles de puesto, los actores que intervienen no están completos, ya que el coordinador no aparece, por el contrario aparece el Director general y auxiliar administrativo		Revisión de documentos	23 de marzo del 2021	Actualización de la documentación	30 de marzo del 2021		Evidencia que demuestre el cumplimiento de la actualización realizada	7 de abril del 2021	
356	IMMU	Auditoria Interna	Durante la revisión del Procedimiento PR-DS/IMMU-001, no se tiene información clara sobre los requisitos, donde, como, y que servicios puede recibir la ciudadanía. ni evidencia de la entrega del servicio proporcionado, seguimiento para verificar casos pendientes o en pausa, y documentos de los registros o expediente.	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	Xóchilt Barajas Carolina Mogollan Gema García	Revisión del requisito 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio	7 de abril del 2021	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se a determinado la información correcta, se realizaron las modificaciones necesarias en la información y se ha comprobado el control de la producción y prestación del servicio
			Durante la revisión del Procedimiento PR-DS/IMMU-02, no se tiene información clara sobre los requisitos, donde, como, y que servicios puede recibir la ciudadanía		Determinar información correcta	25 de marzo del 2021	Evidencia de las modificaciones de la información	30 de marzo del 2021		Revisión del requisito 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio	7 de abril del 2021	
	En la revisión del Procedimiento PR-DGE/DCE-01, a pesar de que en la descripción del procedimiento en el punto 5.5 se menciona un reporte de contratados mensualmente, en la entrevista no se evidencia de un caso real, (expediente).		Determinar información correcta		25 de marzo del 2021	Evidencia de las modificaciones de la información	30 de marzo del 2021	Revisión del requisito 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio		7 de abril del 2021		
	Durante la revisión del Procedimiento PR-TM/DGRMYSG-02, no se identifica la trazabilidad del servicio desde que inicia hasta que se libera con la CARTA ENTREGA – RECEPCIÓN. No se identifica que la carta entrega – recepción corresponda a este servicio ya que no tiene fecha, ni folio de identificación.		Determinar información correcta		25 de marzo del 2021	Evidencia de las modificaciones de la información	30 de marzo del 2021	Revisión del requisito 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio		7 de abril del 2021		
357	Ingresos	Auditoria Interna	Durante la auditoria del procedimiento PR-TM/DGI-02, se identifica no tener conocimiento del procedimiento de control de salidas no conformes al no registrar sus salidas no conformes en el formato correspondiente FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02	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	Xóchilt Barajas Carolina Mogollan Gema García	Revisión de registro de salidas no conformes	7 de abril del 2021	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se a capacitado en temas de salidas no conformes, y teniendo exámenes de conocimiento del tema, aprobatorios, y un vez verificados el uso y entendimiento del registro de salidas no conformes, de acuerdo al procedimiento PR-SGC-M-03
	Rural		En la revisión del Procedimiento PR-DGDR/DEIA-05, se detecta que el dueño del procedimiento no identifica claramente su salida no conforme ni el mecanismo para su control		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		Revisión de registro de salidas no conformes	7 de abril del 2021	
	Metropolitano		Durante la auditoria del Procedimiento PR-PML/GV-001, comentan no tener ninguna, se percibe el desconocimiento de salidas no conformes por parte de las dueñas del procedimiento al no identificar el concepto y su desarrollo aun cuando a ellas les corresponde su determinación y seguimiento		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		Revisión de registro de salidas no conformes	7 de abril del 2021	
	Desarrollo Urbano		En el procedimiento PR-DGDU/DZ-01, se identifica que en el formato de salidas no conformes CODIGO: FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02 se describen las cantidades de correcciones que se realizan, recibe respuesta negativa por parte del auditado ya que comenta que son errores humanos. Por lo que se les pide que es necesario realicen acciones específicas para disminuir estos errores ya que eso impacta directamente en la satisfacción del usuario.		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		Revisión de registro de salidas no conformes	7 de abril del 2021	
	Recursos materiales		Durante la revisión del Procedimiento PR-TM/DGRMYSG-02, se hacen llegar vía correo electrónico una Bitácora de Salidas No conformes, donde se definen tres, no corresponden a las dos SNC que se tienen registradas en el SGC. Adicional en el correo no se hace llegar el formato FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02		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		Revisión de registro de salidas no conformes	7 de abril del 2021	

			Durante la revisión del Procedimiento PR-TM/DGRMYSG-01, los auditado identifican sus salidas no conformes, pero en su momento no presenta evidencia del registro		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		Revisión de registro de salidas no conformes	7 de abril del 2021	
358	Rural	Auditoria Interna	En la revisión del Procedimiento PR-DGDR/DEIA-05 se detecta que el dueño del procedimiento no comprende claramente cómo se mide la eficiencia de su procedimiento	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	Xóchilt Barajas Gema García	Revisión del requisito 9.1.1	7 de abril del 2021	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha capacitado a dueños de procedimiento en el tema de análisis de datos; donde se aplicó un examen de conocimiento, con resultados aprobatorios y se ha verificado el dominio del tema.
	Recursos materiales		Durante la revisión del Procedimiento PR-TM/DGRMYSG-02 no se muestra evidencia del análisis y evaluación ya que, hacen mención solo de las encuestas de apoyo, no indican ni mencionan nada respecto al Tablero de Medición, ni que mediciones lo componen, pareciendo desconocer sobre de forma completa el análisis y evaluación que lleva a cabo el SGC		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		Revisión del requisito 9.1.1	7 de abril del 2021	