

2

	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	Código: FO-DGD/DAP/SSGC-ACO2
	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
359	Medio Ambiente	Auditoria Externa	El requisito de trazabilidad presentado para la atención a denuncias presentadas no es apropiado	8.5.2	Identificar y definir la utilidad e importancia de la base de datos y su uso	4 de mayo del 2021	Actualizar el procedimiento de inspección ambiental	7 de mayo del 2021	Lic. José Roberto Frías Martínez Director de Inspección y Vigilancia Ambiental	Revisión aleatoria de expedientes de inspección ambiental desde septiembre del 2020 a la fecha, con la finalidad de verificar la identificación y trazabilidad de los mismos.	Se cierra acción correctiva en conformidad, después de revisar 10 expedientes, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria, y los cuales cumplen con identificación y trazabilidad desde que entra la denuncia ciudadana hasta el cierre del expediente. Así mismo, y después de verificar el conocimiento del personal, se determina que concocen, el desarrollo del procedimiento.	20 de mayo del 2021
							Capacitar al personal en el uso de la base de datos y su correcto llenado, así como en la trazabilidad de la información.	10 de mayo del 2021				
							Revisar expedientes de septiembre a diciembre 2020 y el total de expedientes 2021, para que la información sea correcta entre los diferentes formatos que integran cada expediente.	14 de mayo del 2021				
							Revisar que la base de datos de denuncias presentadas durante el año 2021 con código FO-DGMA-02, tenga la información correcta, respecto al total de expedientes 2021 y del periodo septiembre a diciembre 2020.	14 de mayo del 2021				
360	Desarrollo Social	Auditoria Externa	Se muestra convocatoria de curso presencial curso "Globoflexia Intermedio", febrero a mayo del 2020, con inconsistencias	8.5.2	Identificar y definir la utilidad e importancia de la plataforma y su uso	4 de mayo del 2021	Actualizar el procedimiento atención en plazas de la ciudadanía	7 de mayo del 2021	Nathaly González Valtierra, Gladiis Eloísa Gómez Ramírez, Ana Lilia Escobar Salinas	Revisión aleatoria de expedientes de cursos de septiembre 2020 a la fecha, con la finalidad de verificar la identificación y trazabilidad de los mismos.	Se cierra acción correctiva en conformidad, después de revisar 10 expedientes de alumnos inscritos en diferentes cursos, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria, y los cuales cumplen con identificación y trazabilidad durante el desarrollo del mismo. Así mismo, y después de verificar el conocimiento del personal, se determina que concocen, el desarrollo del procedimiento.	20 de mayo del 2021
							Capacitar al personal en el desarrollo del nuevo procedimiento	10 de mayo del 2021				
							Revisar expedientes de capacitación de septiembre a diciembre 2020 y el total de expedientes (cursos, inscritos) 2021, para que la información sea correcta entre los diferentes formatos que integran cada expediente.	14 de mayo del 2021				
361	Medio Ambiente	Análisis de indicadores	Se detecta un área de oportunidad para corregir y evitar el retraso que se presenta en realizar la primera visita de inspección después de la elaboración de la orden de inspección, en el plazo máximo de 15 días hábiles, dicho retraso se debe a la acumulación de otras visitas que se tenían y además por un cambio en la estructura y del procedimiento. El corte de los expedientes es del DP/087/2021 al DP/174/2021	9.1.3	Realizar las visitas de inspección de los expedientes que presentan rezago.	13 de septiembre de 2021	Documentar riesgo de factores externos que implican el incumplimiento con el procedimiento.	13 de septiembre del 2021	Ing. María Libertad Mendoza Ramírez	Revisión del indicador del último corte, para comprobar su aplicación y corrección	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha revisado la realización de todas las actividades comprometidas; y por consecuencia en el tercer corte se tiene un indicador del procedimiento de inspección ambiental con calificación de 9, comprobando la correcta aplicación y corrección del mismo.	17 de diciembre del 2021
							Documentar indicador.	13 de septiembre del 2021				
							Revisar que las plazas estén cubiertas al 100% y que cada una de ellas conozca su función.	13 de septiembre del 2021				
362	Desarrollo Rural	Encuestas de satisfacción	Los Resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, correspondiente al 2º periodo mayo-julio 2021, del Procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas, la calificación para el rubro de solución oportuna a quejas de los usuarios fue de 7.0.	9.1.2. 10.2.1	Realizar una reunión (minuta) donde se analicen la información del manifiesto del usuario para identificar quejas e información y posteriormente determinación de acciones.	31 de agosto del 2021	Capacitar al personal encargado de la gestión de apoyos en temas de aplicación de encuestas.	6 de septiembre del 2021	María Graciela Ruiz Avila	Revisión de evidencias realizadas, así como de los resultados de encuestas del tercer periodo	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha revisado la realización de todas las actividades comprometidas; y por consecuencia en el tercer periodo de aplicación de encuestas de satisfacción, en el rubro solución oportuna de quejas de los usuarios, la calificación para el procedimiento para otorgar apoyos sociales es 10, comprobando la aplicación de las acciones y el conocimiento del personal.	06 de diciembre del 2021
							Difusión y orientación acerca del procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas (PR-DGDR/DPGC-001) y de sus tiempos de gestión.	13 de septiembre del 2021				
363	Social	Encuestas de satisfacción	Los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, correspondiente al 2º periodo mayo-julio 2021, del procedimiento para sistematización de padrones de programa vivienda para todos, la calificación para el rubro de solución oportuna a quejas de los usuarios fue de 7.0	9.1.2. 10.2.1	Realizar una reunión para revisar con el personal los resultados de las encuestas de percepción ciudadana (lista de asistencia y minuta)	1 de septiembre del 2021	Realizar una reunión para revisar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y dar un análisis de su interpretación	9 de septiembre del 2021	Gema Edith García Macías	Revisión de evidencias realizadas, así como de los resultados de encuestas del tercer periodo	Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha revisado la realización de todas las actividades comprometidas; y por consecuencia en el tercer periodo de aplicación de encuestas de satisfacción, en el rubro solución oportuna de quejas de los usuarios, la calificación para el procedimiento para sistematización de padrones es 10, comprobando la aplicación de las acciones y el conocimiento del personal.	06 de diciembre del 2021
							Reporte de resultados de análisis del procedimiento	20 de septiembre del 2021				