



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

TABLERO DE MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD01

Fecha de actualización: 24 de enero del 2022

PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS	Indicador				OBJETIVOS DEL SGC																PROMEDIO POR DEPENDENCIA	PROMEDIO POR PROCESO	PROMEDIO GENERAL
							Satisfacción del usuario				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			
PLANEACION TERRITORIAL	Dirección General de Desarrollo Urbano	Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial	10.0	10.0	10.0	10.0	9.7	9.4	9.7	9.6	9.2	9.1	8.8	9.0	9.2	8.9	9.4	9.2	10.0	10.0	10.0	8.8	9.3	9.3	
		Procedimiento para el permiso de uso de suelo	10.0	9.6	10.0	9.9	9.3	9.6	9.7	9.5	8.1	8.6	8.9	8.5	8.9	9.2	9.4	9.2							
		Procedimiento de permiso de construcción	10.0	10.0	10.0	10.0	9.3	9.4	9.4	9.4	8.1	7.1	8.0	7.7	8.7	8.7	8.9	8.8							
	IMUVI	Procedimiento de escrituración	10.0	8.0	10.0	9.3	8.1	N/A	N/A	8.1	10.0	N/A	N/A	10.0	7.0	N/A	N/A	7.0	10.0	10.0	10.0	9.3	9.1		
		Procedimiento de créditos de vivienda	10.0	10.0	10.0	10.0	N/A	N/A	9.6	N/A	N/A	N/A	8.0	N/A	N/A	N/A	9.6	N/A							
		Procedimiento de trámite sobre adquisiciones de bienes inmuebles	10.0	10.0	10.0	10.0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A							
Tesorería Municipal (Ingresos)	Procedimiento de aplicación de cuota mínima	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.7	9.9	9.8	10.0	10.0	10.0	7.6	9.6			
	Procedimiento de queja ciudadana	10.0	10.0	N/A	10.0	9.5	9.8	10.0	9.8	9.0	9.1	8.0	8.7	9.3	9.6	9.4	9.4								
SERVICIOS PÚBLICOS	Movilidad	Procedimiento diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.3	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.1	9.5		
		Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	10.0	10.0	10.0	10.0	8.8	9.4	9.2	9.1	9.0	9.2	9.2	9.1	8.6	8.7	9.1	8.8							
	SAPAL	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	10.0	5.5	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.3	10.0	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.2			
	OBRA PÚBLICA	Procedimiento de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público	10.0	10.0	10.0	10.0	9.7	9.7	9.8	9.7	9.5	8.9	9.1	9.2	9.4	9.3	9.4	9.4							
		Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.8	9.8	9.8	9.1	10.0	10.0	9.7	9.0	8.7	8.9	8.9							
SIAP	Procedimiento para la atención ciudadana	10.0	9.5	10.0	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.9	10.0	9.9	10.0	9.9	10.0	10.0								
SEGURIDAD PÚBLICA	C4	Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia	10.0	7.6	7.9	8.5	9.7	9.9	9.8	9.8	10.0	10.0	8.5	9.5	9.4	9.7	9.7	9.6	10.0	10.0	10.0	8.0	9.3		
		Procedimiento de inspección de inmuebles	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0							
	Policía Vial	Procedimiento de expedición de licencias y permisos de conducir	9.0	9.0	9.0	9.0	9.8	9.5	9.6	9.6	10.0	8.0	8.5	8.8	9.7	9.1	8.8	9.2							
		Procedimiento de conformidad municipal, permiso de vigilancia o revalidación	N/A	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0							
	Dirección de Regulación de Seguridad Privada	Procedimiento de combate de incendios	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.4	10.0	9.8	9.8	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	8.1			
		Procedimiento de capacitación al ciudadano	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.8	10.0	9.9							
Bomberos	Procedimiento de análisis integral de riesgos de incendios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								
UNIDADES DE ENLACE	Secretaría del H. Ayuntamiento	Procedimiento de expedición de constancias de residencia	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.9	9.8		
		Procedimiento de quejas y denuncias	10.0	10.0	10.0	10.0	9.7	9.8	9.2	9.6	10.0	10.0	10.0	10.0	9.7	9.8	8.9	9.5							
	UT	Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0							
		Procedimiento de publicación de la información pública de oficio	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0							
	Defensoría de oficio	Procedimiento para proporcionar asesoría jurídica	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	8.5	10.0	10.0	9.5	10.0	10.0	9.9	10.0							
Juzgados Administrativos	Procedimiento de atención al usuario	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0								
DESARROLLO ECONOMICO	Economía	Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo	10.0	9.9	10.0	10.0	9.6	9.9	9.9	9.8	9.5	10.0	9.1	9.5	9.8	9.9	9.9	9.9	10.0	10.0	10.0	9.0	9.8		
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del programa León Contigo	10.0	9.6	10.0	9.9	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.8	9.9	9.8							
		Procedimiento de capacitación	10.0	8.0	9.1	9.1	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0							
	Turismo	Procedimiento para la promoción turística	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0							
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyo a festivales y eventos especiales	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.3	10.0	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	8.5	9.3	10.0	9.3							
DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO	DIF	Procedimiento para la atención de rehabilitación física a personas con discapacidad	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.4	9.6		
		Procedimiento de consulta médica	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.3	9.9	10.0	10.0	10.0							
	Desarrollo Social y Humano	Procedimiento de sistematización de padrones Programa de Vivienda para Todos	10.0	8.0	10.0	9.3	9.9	9.8	10.0	9.9	8.5	7.0	10.0	8.5	9.5	9.7	9.6	9.6							
		Procedimiento para otorgar apoyo sociales	10.0	9.0	10.0	9.7	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.9	10.0	9.9							
		Procedimiento atención en plazas de la ciudadanía	10.0	10.0	N/A	10.0	9.4	9.8	9.9	9.7	10.0	8.9	9.0	9.3	9.4	9.7	9.9	9.7							
	Desarrollo Rural	Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural	10.0	10.0	10.0	10.0	N/A	10.0	10.0	N/A	N/A	10.0	10.0	N/A	N/A	9.7	9.7	N/A							
Procedimiento para el mejoramiento de vivienda en zona rural		10.0	9.9	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.6	9.7	9.7	9.7								

PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS	Indicador				OBJETIVOS DEL SGC																PROMEDIO POR DEPENDENCIA	PROMEDIO POR PROCESO	PROMEDIO GENERAL
							Satisfacción del usuario				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			
DESARROLLO SOCIAL		Procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas	10.0	9.9	10.0	10.0	9.9	9.2	9.7	9.6	10.0	7.0	10.0	9.0	9.7	8.4	9.3	9.1							
	IMMU	Procedimiento de atención a mujeres en situación de vulnerabilidad	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.5	8.5	9.0	9.9	9.8	9.7	9.8	10.0	10.0	10.0	7.6	9.5	9.6	
		Procedimiento de talleres y capacitaciones	10.0	9.6	10.0	9.9	9.9	9.8	9.8	9.8	9.0	9.6	8.0	8.9	9.9	9.7	9.6	9.7							
	Secretaría de vinculación y atención a los leoneses	Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población	10.0	9.4	10.0	9.4	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	9.5	9.8		
		Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital	10.0	8.2	10.0	9.4	9.9	10.0	10.0	10.0	9.4	9.9	10.0	9.8	9.9	10.0	10.0	10.0							
	Juventud	Procedimiento de Programa Lobo	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.9	9.9	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	9.7	9.6	9.8	9.7	10.0	10.0	10.0	8.7	9.8		
		Procedimiento de Colectivos Juveniles	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.9	N/A	9.9	9.7	9.8	N/A	9.8	9.7	9.9	N/A	9.8							
COMUDE	Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas nacionales e internacionales	10.0	9.9	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.5	9.6			
	Procedimiento control de uso de instalaciones	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	9.7	9.9	10.0	7.0	8.1	8.4	9.8	9.9	9.6	9.8								
ICL	Procedimiento de impartición de talleres de educación inicial en las artes	10.0	9.6	9.6	9.7	9.9	9.9	9.9	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.9	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	8.0	9.6			
	Educación	Procedimiento para una Escuela Digna	10.0	N/A	N/A	10.0	N/A	10.0	N/A	N/A	N/A	8.5	N/A	N/A	N/A	9.9	N/A	N/A				8.2	9.7		
		Procedimiento para la Realización de Rutas Culturales	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.9	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0				
MEDIO AMBIENTE Y ESPA	Medio Ambiente	Procedimiento de Inspección	10.0	6.0	9.0	8.3	10.0	9.8	9.4	9.7	10.0	9.2	8.9	9.4	9.8	9.2	9.6	9.5	10.0	10.0	10.0	8.4	9.2		
	Metropolitano	Procedimiento para la Atención de Visitas en Grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10.0	10.0	10.0	7.5	8.8		
APOYO	Desarrollo Institucional	Procedimiento de soporte de software desarrollado internamente	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.6	9.9	9.8	9.4	10.0	10.0	9.8	9.5	9.4	9.5	9.5	10.0	10.0	10.0	9.4	9.6		
		Procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.4	9.6	9.7	10.0	8.5	10.0	9.5	9.6	9.2	9.5	9.4							
		Procedimiento mantenimiento preventivo	N/A	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.8	9.9							
		Procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	10.0	10.0	9.9							
		Procedimiento de medición y diagnóstico del clima laboral	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.6	10.0	9.8	10.0	8.0	10.0	9.3	10.0	9.6	9.8	9.8							
		Procedimiento de selección de personal	10.0	10.0	10.0	10.0	9.6	9.6	9.5	9.6	10.0	10.0	10.0	10.0	8.9	9.0	8.7	8.9							
		Procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puestos	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.6	9.8	9.8	10.0	10.0	10.0	10.0	9.6	9.2	9.6	9.5							
	Tesorería (DGRMyS)	Procedimiento de capacitación	10.0	10.0	10.0	10.0	9.5	9.5	9.5	9.5	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.3	9.5	9.5							
		Procedimiento de compras	10.0	10.0	10.0	10.0	9.6	9.9	9.3	9.6	8.5	9.6	10.0	9.4	8.6	9.9	8.8	9.1							
		Procedimiento de mantenimiento a bienes inmuebles de la administración pública municipal	10.0	10.0	10.0	10.0	9.4	8.8	9.4	9.2	8.5	8.2	10.0	8.9	8.8	8.3	9.1	8.7	10.0	10.0	10.0	7.5		9.4	
Tesorería (Egresos)	Procedimiento de pagos	10.0	10.0	10.0	10.0	9.9	9.7	9.5	9.7	10.0	10.0	10.0	10.0	9.8	9.9	9.5	9.7								
Dirección General de Comunicación Social	Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales y en la página web del municipio	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.2	9.6	9.6	10.0	8.5	10.0	9.5	9.6	8.7	9.4	9.2	10.0	10.0	10.0	9.2	9.6			
IMPLAN	Procedimiento para la elaboración del programa de gobierno	N/A	N/A	10.0	10.0	9.9	9.8	9.9	9.9	10.0	8.5	10.0	9.5	9.8	9.9	10.0	9.9	10.0	10.0	10.0	9.4	9.8			
MAESTROS	DGDI (Subdirección de SGC)	Procedimiento para el análisis de riesgos	10	10	10	10	9.8	9.6	9.8	9.7	9.7	9.3	10	9.7	9.5	9.4	9.9	9.6	10.0	10.0	10.0	8.3	9.7		
		Procedimiento de comunicación interna	10	9.1	10	9.7																			
		Procedimiento de percepción ciudadana	10	10	9.9	10.0																			
		Procedimiento para auditorías internas de calidad	10	9.6	10	9.9																			
		Procedimiento para acciones correctivas	10	10	9.9	10.0																			
		Procedimiento de control de documentos	10	10	9	9.7																			
		Procedimiento de análisis de datos	10	9.9	10	10.0																			
		Procedimiento para determinación y control de salidas no conformes	10	10	10	10																			
PROMEDIO ANUAL POR RUBRO						9.8				9.8										10.0	8.5	9.6			