


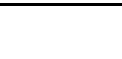






## Reporte de Auditoría de Recertificación

<b>Casa certificadora:</b>	Interamericas Standards Services S.C.	
<b>Auditor Líder:</b>	Teresa Lucila Rentería Estrada	
<b>Fecha de la auditoría</b>	Verificación documental : 21, 22, 24 y 25 de abril de 2021	
	Verificación remota por entrevista : 23,26,27,28,29 y 30 abril de 2021	
<b>Objetivo:</b>	<p>La determinación de la conformidad del Sistema de Gestión o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría; incluyendo los definidos por el cliente.</p> <p>La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que se cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; y cualquier otro al que la organización se encuentre suscrita.</p> <p>La evaluación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que se cumple continuamente sus objetivos especificados; así como la toma de acciones.</p> <p>Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>	
<b>Dependencias Auditadas</b>	<p>Dirección General de Desarrollo Institucional                  Tesorería Municipal- Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales                  Dirección General de Desarrollo Urbano                  Tesorería Municipal- Dirección General de Ingresos                  Dirección General de Medio Ambiente                  Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León                  Sistema Integral de Aseo Público                  Dirección General de Protección Civil                  Dirección de Regulación de Seguridad Privada                  Patronato de Bomberos de León                  Secretaría del H. Ayuntamiento                  Unidad de Transparencia                  Juzgados Administrativos Municipales                  Dirección General de Economía                  DIF León                  Dirección General de Desarrollo Social y Humano                  Instituto Municipal de las Mujeres                  Secretaría Particular                  Instituto Municipal de la Juventud                  Instituto Cultural de León</p>	
<b>Generales</b>	<p><i>Se llevan a cabo 10 días de auditoría de Recertificación, vía remota por motivo de contingencia sanitaria, realizando entrevistas por medio de la plataforma zoom y revisión documental previa, así como complementos de evidencia documental que se solicitaron en el momento de la entrevista. Se contó con la participación de 20 dependencias, 19 procedimientos clave, 7 procedimientos de apoyo y 10 procedimientos maestros.</i></p>	
<b>Requisito:</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Es Conforme</b>
<b>4. Contexto de la Organización</b>	Se muestra determinación de FODA en la Matriz de Riesgos y Oportunidades folio FO-DGDI/DAP/SSGC-R01, por cada procedimiento y procesos clave, de apoyo y maestros / Se muestran matrices para la verificación de Seguridad Pública, Unidades de Enlace y Proceso de Apoyo.	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas		
		

Requisito:	Evidencia	Es Conforme
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Se muestra la determinación de partes interesadas en el Manual de Calidad V11, así como la evaluación de partes interesadas y sus resultados.	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Muestra y explica alcance el SGC y su documentación en Manual de Calidad V11.	
<b>5. Liderazgo</b>	Compromiso de la Alta Dirección. Demuestra su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del SGC con el	
5.1 Liderazgo y compromiso	objetivos de brindar una mejor atención a los ciudadanos, desempeñando actividades a través de la pagina web	
5.1.1 Generalidades	<a href="http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/">http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/</a> ) y del Procedimiento de Comunicación Interna (PR-SGC-M-13).	
5.1.2 Enfoque al cliente	Reunión de inicio de año con fecha enero del 2021. Muestran evidencia fotográfica de la reunión la cual se realizó de manera virtual	
5.2 Política	con los enlaces del SGC, donde se tratan todas las actividades del SGC y la calendarización anual.	
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
<b>6. Planificación</b>	Riesgos y oportunidades. Se muestra procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades código PR-SGC/M-15 rev 08 .	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Muestra solicitud de actualización de riesgos del 17 de nov de 2020, y verificación al 19 de marzo de 2021 . Se realizar verificación de la Matriz de Desarrollo Social, Seguridad Pública y Apoyo. Se valida en particular los procedimientos de: Procedimiento para una escuela digna (Educación), Procedimientos de Talleres y Capacitaciones (IMMU), Procedimiento de combate contra incendios (Bomberos), Procedimiento de Capacitación (DGDI), siendo conforme su documentación, acciones, evidencia de acciones y la verificación de las mismas en riesgos y oportunidades.	
6.2 Objetivos de la calidad y planeación para lograrlos 6.3 Planeación de cambios	Se muestra tablero con resultados de medición del 2020 código de documento F0-DGDI-DMA-SSGC-AD01. Se verifica el tablero de indicadores de medición 2021, los cuales se llevan por procedimiento tomando muestra de Desarrollo Urbano, Ingresos y SAPAL, validando sus avances y evidencia correspondiente.	
<b>7. Soporte</b>	Se muestra procedimiento de Actualización de perfiles y descripciones de puesto código PR-DGDI/DMA/SE-01 y procedimiento de capacitación código PR-DGDI/DMA-SC-04.	
7.1 Recursos	Se verifica el perfil y descripción de puesto código FO-SGC-DGDI-DMA-01, puesto de Supervisor Operativo, nivel profesionista en el cual se describen educación, formación y experiencia que a determinado la presidencia municipal. Se muestra perfil de puesto	
7.1.1 Generalidades	Analista administrativo/ analista técnico- Auxiliar de Recursos Materiales código FO SGC DGDI DMA-01, nivel técnico en el cual se describen roles, responsabilidades y autoridades. Muestra perfil y descripción de puesto código FO-SGC-DGDI-DMA-01, puesto de	
7.1.2 Gente	Analista administrativo/Analista técnico- Auxiliar de Recursos Materiales, nivel técnico, en el cual se describen educación, formación y experiencia, se valida evidencia que demuestre lo descrito en los perfiles.	
7.1.3 Infraestructura	Se muestra procedimiento de mantenimiento a bienes inmuebles de la administración pública municipal PR-TM/DGRMYSG-02 y se verifican dos folios de servicio el número 114 y 124 verificando la trazabilidad de la atención brindada mismas que fueron realizadas en las dependencias de Ingresos y Contraloría.  Procedimiento de mantenimiento preventivo. Se muestra calendario de mantenimientos preventivos 2020, el cual se tiene asignado por dependencias los mantenimientos a lo largo del año, en el calendario se programo realizar mantenimiento preventivo en el mes de junio a: Taller Mecánico Municipal, Dirección General de Obras Publicas, Dirección General de Servicios Generales, demuestra la trazabilidad con evidencia de la atención en mantenimiento preventivo de equipo de cómputo en estas dependencias en el tiempo determinado.	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	La Dirección General de Desarrollo Institucional aplica anualmente un instrumento para medir el clima laboral, se verifica la evaluación de DGDI y Medio Ambiente, así como el reporte General, su proceso de aplicación, seguimiento y evidencias correspondientes.	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Se muestra evaluación de conocimiento código FO-SGC-DGDI/DMA-SSGC-10, resultados y seguimiento.	
7.1.6 Conocimiento de la organización	Se muestra programa anual de capacitación código FO-DGDI/DMA/SC-02, en el cual se encuentran programados los cursos, se verifican dos de ellos y muestra evidencia de la convocatoria, implementación del curso, lista de asistencia, constancia, y toda la trazabilidad del procedimiento.	
7.2 Competencia		
7.3 Conciencia		

Requisito:	Evidencia	Es Conforme
7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	<p>Está definido y se da a conocer todo aquello que impacte directamente al Sistema de Gestión de Calidad. La comunicación interna se deberá realizar a través de los medios oficiales: portal de calidad, intranet, minutas, correos, reuniones, conforme al procedimiento de comunicación interna (PR-SGC/M-13), donde se detalla la tabla de comunicación (FO-DGDI/DAP/SSGC-C102). Además se cuenta con un Procedimiento de Comunicación a través de las Redes Sociales y en la Página Web del Municipio (PR-DGCS/DAI-07), para crear un vínculo entre la Presidencia Municipal y la Ciudadanía. Demuestra evidencia de comunicados de 2020 y 2021.</p> <p>Información documentada. Se muestra procedimiento control de documentos y registros PR-SGC/M 01. Se cuenta con 7 listas maestras de control de información documentada para c/u de los procesos clave, 1 lista maestra para procesos de apoyo y 1 lista maestra para maestros. Muestra lista maestra de Seguridad Pública, Unidades de enlace y DGDI y se verifica la información con los documentos.</p>	
<b>8. Operación</b>	<p>Se muestra Procedimiento para el Alineamiento y asignación de numero oficial código PR-DGDU/DZ-01. Las solicitudes por parte de los ciudadanos se realizan a través de la pagina web del municipio de león, en el cual se realiza el trámite. El seguimiento a las solicitudes, estatus se lleva en la plataforma E-FLOW. Muestra solicitud XXX-146 y se realiza la trazabilidad paso a paso de la atención.</p>	
8.1 Planificación y control operacional	<p>Se muestra Procedimiento para permiso de uso de suelo código PR-DGDU/DZ-03. Las solicitudes se realizan a través de la pagina de león, en el cual se realiza tramite de ventanilla de ingreso/ permiso de uso de suelo. Se muestra sistema para el seguimiento a las solicitudes en el cual se encuentra el listado de solicitudes pendientes. Se muestra seguimiento al folio XXX-649 y su trazabilidad.</p>	
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	<p>Se muestra Procedimiento de tramite sobre adquisición de bienes inmuebles código PR-TM/DGDI-01, se muestra declaración para el pago de impuesto sobre adquisición de bienes inmuebles código F0-SGC-PR-TM/DGI-01, folio XXX-654 evidenciando el seguimiento y su trazabilidad.</p>	
8.2.1 Comunicación con el cliente	<p>Se muestra Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación código PR-SAPAL/GC-01, se muestra sistema/plataforma de atención a clientes SAPAL, mediante el cual se da el seguimiento a las solicitudes de los clientes. En el apartado de ordenes de trabajo, las solicitudes presentan los siguiente estatus: abierto, ejecución y terminado, se verifican las solicitudes con folio XXX-301 y XXX-182 y se verifica su trazabilidad en el servicio.</p>	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	<p>Se muestra Procedimiento para la atención ciudadana código PR-SIAP/CJE-002, se muestra base de datos de atención a denuncias código F0-SIAP-07 en la cual se le da seguimiento a las denuncias presentadas durante el 2021, se muestra seguimiento a los folios XXX-673 y al XXX-310 verificando su atención y trazabilidad correspondiente.</p>	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.	<p>Se muestra Procedimiento de inspección de inmuebles código PR-SSP/DGPC-02, se muestra base de datos/ formato de denuncias del año 2021, se verifica orden de inspección XX63/2021 verificando paso a paso su trazabilidad.</p>	
8.2.4 Cambios en los requisitos para productos y servicios.	<p>Se muestra Procedimiento de conformidad municipal, permiso de vigilancia o revalidación código PR-SSP/DRSP-01, se muestra bitácora en la cual se lleva el control y seguimiento de las solicitudes presentas ante la dependencia de Dirección de Regulación del año 2021, se verifica expediente XX08/2021, verificando su trazabilidad.</p>	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<p>Se muestra Procedimiento de combate contra incendios código PR-PBL/CO-001, se muestra base de datos de registros de servicios mes a mes para la atención de emergencias verificando el folio XXX77, reporte, atención, tiempos, registros y toda su trazabilidad.</p>	
8.4.1 Generalidades	<p>Se muestra Procedimiento de atención al usuario código PR-JAM/ADVO-008, se muestra registro de atención al usuario código F0-SGC-JAM-02, en el cual se registra los usuarios que acuden al juzgado municipal verificando los expedientes XX24 y XX39.</p>	
8.4.2 Tipo y alcance del control	<p>Se muestra Procedimiento de expedición de constancias de residencia código PR-SHA-01, el seguimiento a las solicitudes se realiza a través del sistema SICARE, validando folio XXX796, verificando la atención y su trazabilidad.</p>	
8.4.3 Información para proveedores externos	<p>Se muestra Procedimiento publicación de la información pública de oficio código PR-UT/JIO-01, se muestra plataforma de Sistema de Transparencia en el cual las 32 dependencias suben la información correspondiente a publicar, mostrando formato de porcentaje de cumplimiento FO-SGC-UT/JIO, se verifica la información de Contraloría, IMMU y IMJuventud y página web.</p>	

Requisito:	Evidencia	Es Conforme
8.5 Producción y prestación del servicio	Se muestra Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo código PR-DGE/DCE-01, el ciudadano consulta página de empleo en el cual se registran, así mismo sucede con las empresas para la publicación de ofertas laborales, redes sociales. Se muestra el seguimiento a dos vacantes del mes de abril de 2021 y su trazabilidad.	
8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	Se muestra Procedimiento para la atención de rehabilitación física a personas con discapacidad código PR-DIF/DAPDYR-01, se muestra expediente código de documento FO-SGC-DIF/DAPPYR/11 expediente XX51/20, verificando la atención y trazabilidad.	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	<p>Procedimiento de Inspección ambiental PR-DGMA/DIVA-02. No Conformidad menor: el requisito de trazabilidad presentado para la atención denuncias presentadas no es apropiada. Muestra base de datos de denuncias presentadas durante el año 2021 código FO-DGMA-02, donde no corresponde con el número de folio de denuncia registrada XX39 expediente tiene el XX51 y en la liberación no corresponde la queja presentada y la fecha vs la base de datos de denuncias.</p> <p>Procedimiento atención ciudadana en plazas de la ciudadanía PR-DGDSH/DDPC-002. No Conformidad menor: se muestra convocatoria de curso presencial curso Globoflexia intermedio través del sistema ICYTPC, dando seguimiento a la matrícula XX787 y XX 476 sin embargo, en el sistema, los registros de inscripción a cursos no corresponde, al curso inscrito, el instructor ni fechas.</p>	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se muestra procedimiento de compras código PR-TM/DGRMY SG-01, verificando la trazabilidad a la solicitud de compra XXX997, se muestra evidencias correspondientes a todo el proceso determinado en su procedimiento.	
8.5.4 Preservación	Se muestra Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población código PR-SP/DAC-02, se verifica folio de atención XXX995, mostrando evidencia documental de su atención y trazabilidad.	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Se muestra Procedimiento talleres y capacitaciones código PR-DS/IMMU/02, se muestra oficio con fecha de 22-01-2021 y seguimiento al curso ABC de Genero, así como su trazabilidad correspondiente.	
8.5.6 Control de los cambios	Se muestra Procedimiento de impartición de talleres de educación inicial en las artes código PR-ICL/DA-01, se muestra solicitud de difusión y diseño de ICLM, se verifica taller Arte-Objeto y seguimiento con alumno XXX Estévez, desde su inscripción hasta su conclusión.	
8.6 Liberación de productos y servicios	Se muestra Procedimiento de programa lobo código PR-IMJU/SGC-001, se muestra formato de asignación de equipo de trabajo por distritos FO-SGC-IMJU/LO-01, en el cual se indican los promotores asignados acorde a cada distrito mostrando evidencia de seguimiento al ciudadano XXX Gamiño, todo su proceso y trazabilidad del procedimiento.	
8.7 Control de salidas no conformes	Se muestra matriz de salidas no conformes (FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC01) y el registro de salidas no conformes (FO-DGDI/DAP/SSGC-SNC02); en los cuales se describen las salidas no conformes identificadas por cada procedimiento. Se realiza verificación en entrevista remota.	
<b>9. Evaluación del desempeño</b>	Se muestra procedimiento de auditorías internas de calidad PR-SGC/M-05, se muestra programa anual de auditorías auditoría FO-DGDI/DMA/SSGC-A101, se verifica auditoría interna realizada del 22 al 26 de febrero 2021 en el cual se incluyeron todos los procesos del SGC, contando con la participación de 32 dependencias y 28 auditores, la cual fue realizada de manera remota debido a la contingencia, mostrando evidencia, resultados y seguimiento a los mismos.	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección 9.3.1 Generalidades 9.3.2 Entradas para la revisión por la 9.3.3 Salidas de la revisión por la	Se muestra un procedimiento de la revisión por la dirección código IN-DGDI/DMA/SSGC-01, se muestra informe de revisión por la dirección con fecha del 25-03-2021 en el cual se revisaron los temas por orden del día: estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, cambios en las cuestiones externas e internas, desempeño y la eficacia del SGC, adecuación de los recursos, eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, oportunidades de mejora, salidas de la revisión por la dirección (oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad).	
<b>10. Mejora</b>	Se muestra procedimiento de acciones correctivas código PR-SGC/M-09, muestra bitácora de control y seguimiento de acciones correctivas 2021 código FO-DGDI/DMA/SSGC-AC02, verificando el folio 358 correspondiente al Procedimiento PR-TM/DGRMYSG-02, y el folio 355 que corresponde al Procedimiento PR-PBL/CO-01, revisando sus acciones determinadas y evidencia, así como la verificación de cada una para la no reincidencia.	
10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora Continua		

Requisito:	Evidencia	Es Conforme
RESULTADOS	<p><b>1 No Conformidad menor</b></p> <p>Requisito: Identificación y trazabilidad</p> <p>La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.</p> <p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>	