

León

GOBIERNO MUNICIPAL

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON

04 de junio 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 25 de marzo de 2021

Acuerdo	SI	NO	Observaciones
Planear la Auditoría Externa al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud en el mes de abril de 2021.	✓		Se realiza del 23 al 30 de abril de manera remota
Realizar las encuestas de apoyo en el mes de abril de 2021 y su corte de resultados en mayo.	✓		Se realizan del 15 al 23 de abril y se envían resultados el 13 de mayo
Realizar el primer corte de las encuestas de percepción ciudadana en el mes de mayo de 2021.	✓		Se envía el 27 de mayo de 2021
Realizar el primer avance de indicadores de los procedimientos dentro del alcance, en el mes de abril	✓		Se solicita el 9 de abril, con fecha límite el 16 de abril.
Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad.	✓		Se actualiza página como corresponde a las actualizaciones
Cerrar la Acciones Correctivas derivadas de la Auditoría Interna de febrero a más tardar el 16 de abril de 2021.	✓		Se cierran el 7 de abril de 2021
Actualización del Manual de Calidad con información actualizada	✓		Se actualiza el 29 de marzo de 2021
Verificación al menos del 90% las acciones de riesgos y oportunidades en el mes de abril de 2021.	✓		Se verifican el 100% en el mes de marzo
Realizar la actualización del objetivo de satisfacción en su redacción como satisfacción del usuario, e implementarlo en todo lo que corresponda a más tardar el mes de junio de 2021.	✓		Se actualiza el 02 de abril de 2021

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



# ¡ENTÉRATE!

## Auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad

La Presidencia Municipal de León entra en proceso de **auditoría** para la **recertificación de su sistema de gestión de calidad**, bajo el estándar de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

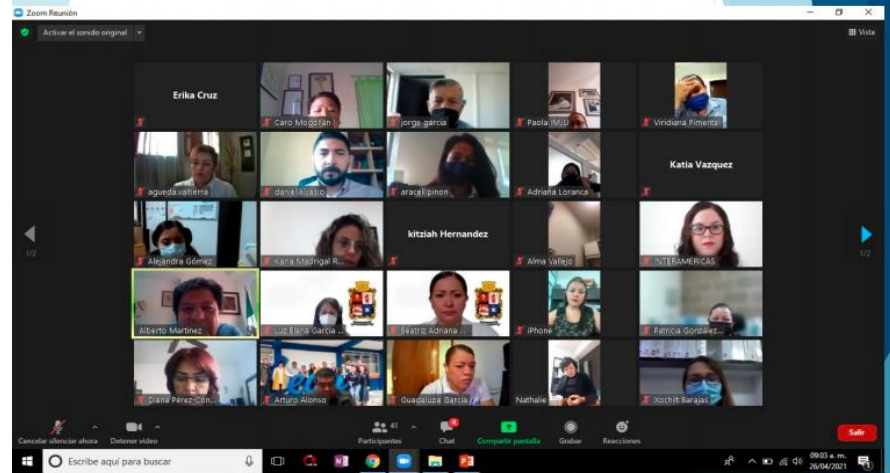
La verificación se llevará a cabo del **23 al 30 de abril del 2021**, a cargo de la casa certificadora Interamericas Standars Services.

Como medida preventiva de la contingencia sanitaria del COVID-19 y, siguiendo los protocolos de las instancias de salud, el ejercicio se realizará de manera remota.

**1** Refrendamos el compromiso que tenemos hacia la ciudadanía otorgando servicios y trámites de calidad, por una **ciudad de primera**.

## Reunión de apertura

26 de abril del 2021



## Dirección General de Desarrollo Institucional

21y 22 de abril del 2021

### Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad

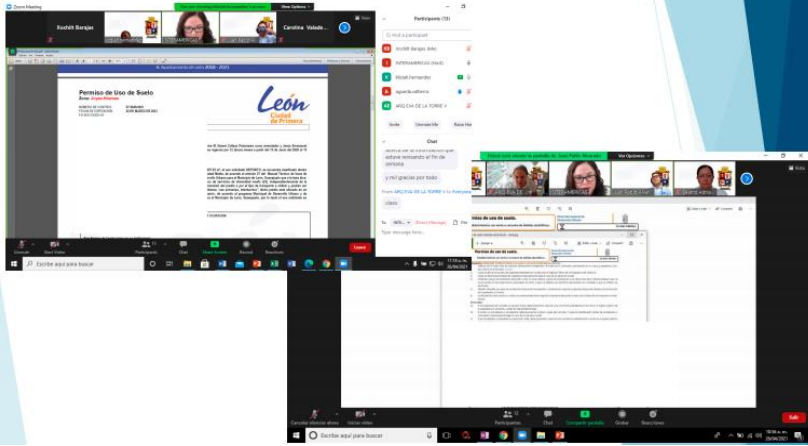
- Uso correcto de marca y logotipo
- Control de los procesos y productos suministrados externamente
- Infraestructura, ambiente para la operación de los procesos y recursos de seguimiento y medición



## Dirección General de Desarrollo Urbano

26 de abril del 2021

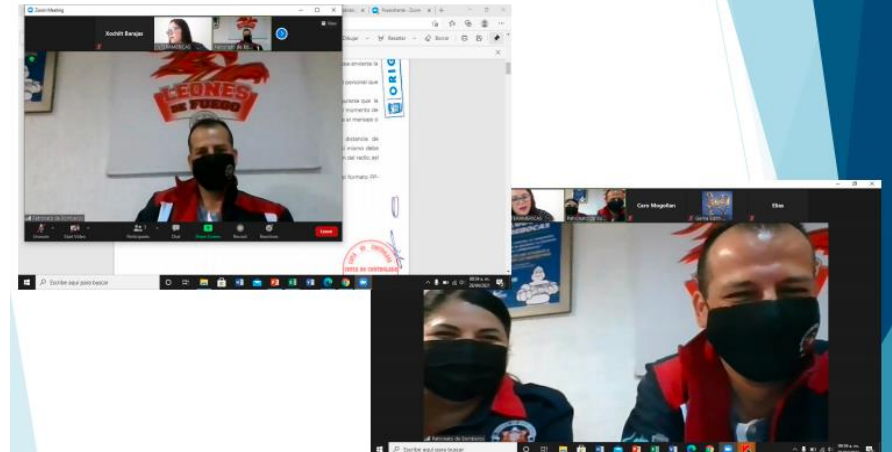
- ❑ Procedimiento para permiso de uso de suelo.



## Patronato de Bomberos

28 de abril del 2021

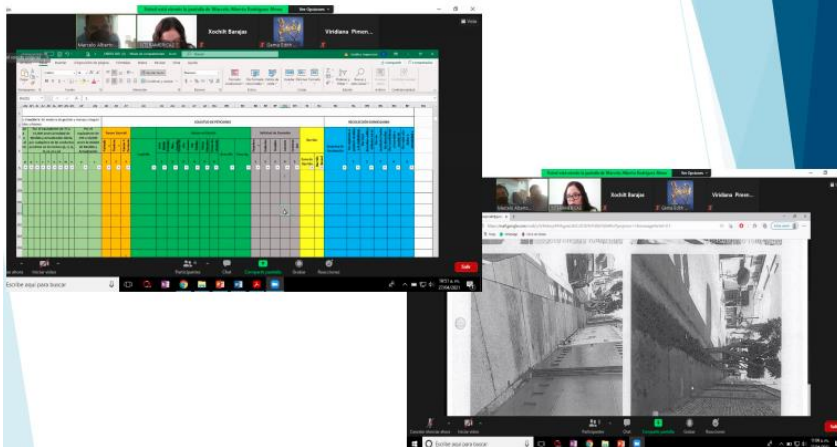
- ❑ Procedimiento de combate de incendio.



## Sistema Integral de Aseo Público de León

27 de abril del 2021

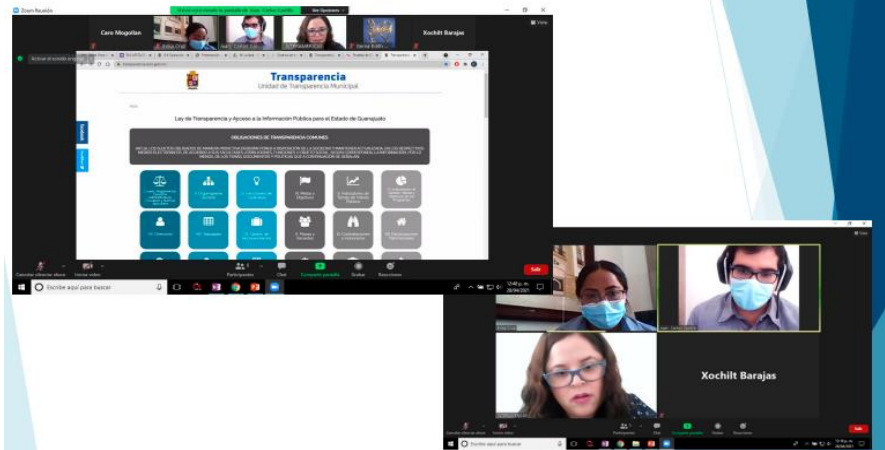
- ❑ Procedimiento para la atención ciudadana



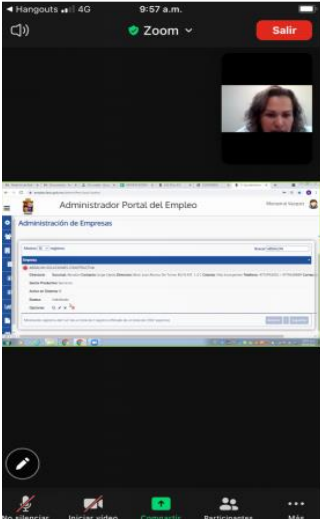
## Unidad de Transparencia

28 de abril del 2021

- ❑ Procedimiento de publicación de la información pública de oficio.

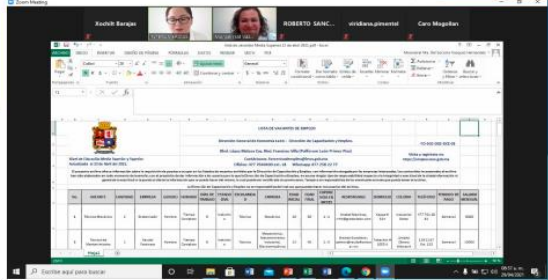


## Dirección General de Economía



29 de abril del 2021

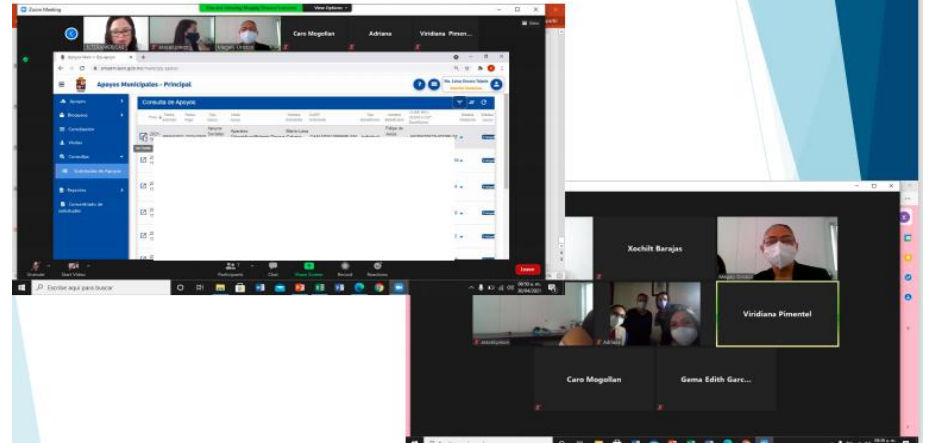
- Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo.



## Secretaría Particular

30 de abril del 2021

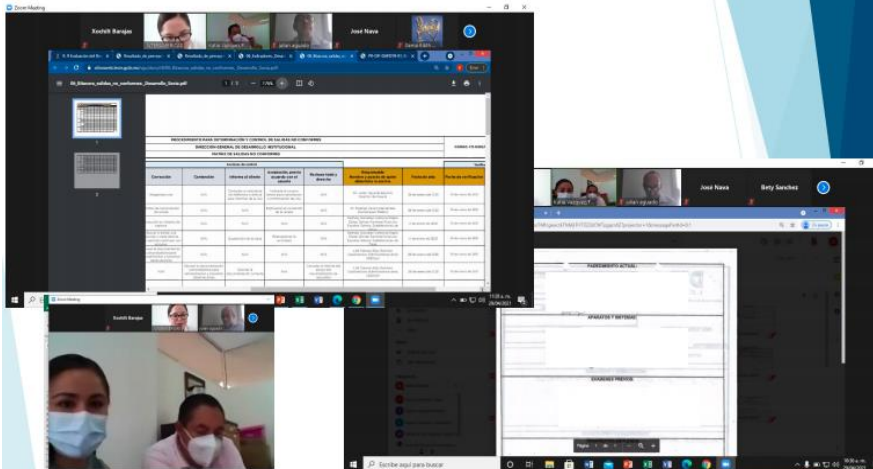
- Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población.



## Sistema del Desarrollo Integral de la Familia

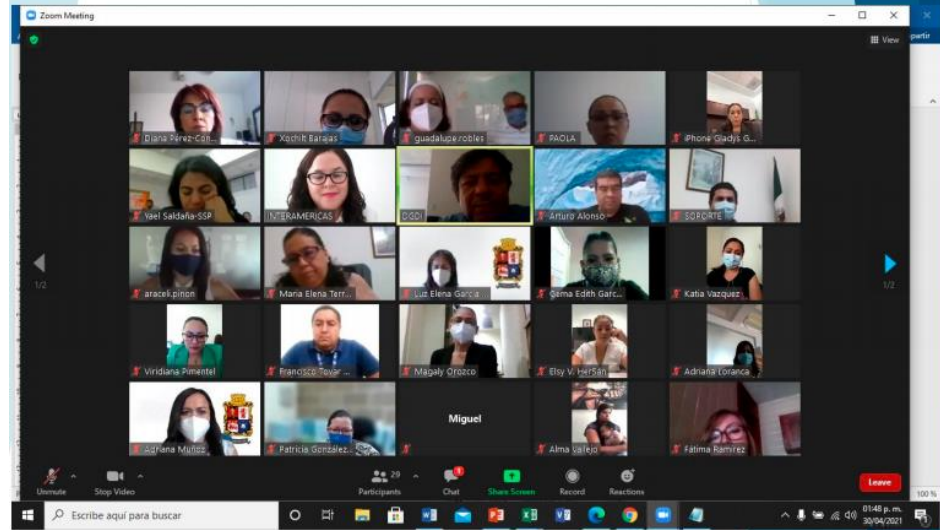
29 de abril del 2021

- Procedimiento para la atención médica de rehabilitación física a personas con discapacidad.



## Reunión de cierre

30 de abril del 2021



Realizar las encuestas de apoyo en el mes de abril de 2021 y su corte de resultados en mayo:

SGC-CI-2021-025 Aplicación de encuestas de apoyo

Externo

Recibidos x



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

jue, 15 abr 14:57



para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Luis, Rodrigo, casaculturaleon, isacultura21, P

Buenas tardes estimados enlaces del SGC,

Por medio del presente, solicitamos de su colaboración para **evaluar los servicios de apoyo, antes del viernes 23 de abril.**

Favor de compartir la encuesta con el personal de su Dirección.

LIGA: <https://forms.gle/P2WwtZBFkxwTCDmV7>

**EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO**

**IMPORTANTE**

- Evaluar los servicios que recibiste de enero 2021 a la fecha.
- Exclusivamente los servicios que se describen en la liga.
- Realizar evaluaciones **antes del viernes 23 de abril de 2021.**

Para los colaboradores se encuentran laborando en casa, se hace hincapié que la evaluación está cargada en google forms, plataforma que no debe presentar inconvenientes para su aplicación en



Sin más, quedamos a sus órdenes. Saludos



# SGC-CI-2021-033 Resultados de Encuestas de Apoyo - 1er periodo 2021



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

jue, 13 may 8:55



para Lizette, Raul, Daniel, Leticia, Jorge, Nathalie, Braulio, Aurora, Maria, Juan, Rosa, Manuel, Nancy, Adelaida, Viridiana, Gema, Xochilt

Buen día, estimados Enlaces del SGC

Por medio del presente, les hacemos llegar los resultados de la evaluación de los servicios de apoyo del primer periodo que comprende enero-abril 2021.

*La Subdirección de SGC extiende sus más sinceras felicitaciones a todo el personal que opera los procedimientos de apoyo, ya que todos los procedimientos cumplen con la calificación meta, los exhortamos a seguir ofreciendo calidad en el día a día.*

Les haremos llegar sus resultados a detalle por procedimiento, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, comentario y/o sugerencia.

Saludos.



**Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad**  
**Comunicación Interna**

Dirección General de Desarrollo institucional  
Tel. 788 00 00 Ext. 1503, 1568

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



# Realizar el primer corte de las encuestas de percepción ciudadana en el mes de mayo de 2021:

SGC-CI-2021-035 Resultados Encuestas de Percepción - 1er periodo 2021



Externo Recibidos x

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

jue, 27 may 12:25 ☆ ↶ ⋮

para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Luis, Rodrigo, Casa, isacultura21, Paola, Alma, ▾

Buen día, estimados Enlaces del SGC

Por medio del presente, les hacemos llegar los resultados de la evaluación de **percepción al usuario del primer periodo enero-abril 2021**.

Les haremos llegar sus resultados a detalle por procedimiento

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda, comentario y/o sugerencia.

Saludos.



**Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad**  
**Comunicación Interna**

Dirección General de Desarrollo Institucional  
Tel. 788 00 00 Ext. 1503, 1506

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



# Realizar el primer avance de indicadores de los procedimientos dentro del alcance.

SGC-CI-2021-024 Avance de indicadores Externo Recibidos x



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

vie, 9 abr 13:11



para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Luis, Rodrigo, casaculturaleon, isacultura21, P

Buen día estimados Enlaces del SGC.

Por medio del presente, se solicita de la manera más atenta, entregar el **avance del indicador** de sus procedimientos del SGC **a más tardar el día viernes 16 de abril**.

<b>AVANCE DE INDICADORES</b>	
 1.- Descarga de la página del SGC, la matriz de indicadores (req. 9) de tu proceso e identifica tu indicador.	 2.- Agrega el resultado en la casilla de calificación, basándote en la fórmula determinada.
3.- En la casilla "evidencia", agrega el nombre/código/fecha de la fuente de donde estás tomando los datos de tu calificación.	4.- En la casilla verificación, redacta el análisis de los resultados obtenidos, así como el periodo de los mismos
5.- Agrega la fecha en la que estás realizando la verificación. NOTA: El avance del Indicador es del 2021	6.- Envía matriz de indicadores actualizada y la evidencia que sustenta la calificación a tu enlace

Estas actividades se realizan con el objetivo de dar cumplimiento al requisito 9.1.3 de la norma ISO 900 acuerdo al calendario de actividades 2020.

Para cualquier duda, comentario y/o sugerencia quedamos a sus órdenes.

Saludos




# Mantener actualizada la pagina del Sistema de Gestión de Calidad:

## Administrar archivos

### Archivos

Mostrando 1 a 1 de 1 archivos

Ordenados por Título de forma Ascendente



ID	Archivo	Tamaño	Categoría	Fecha de subida
909	PR-DGDSH/DDPC-002 Atención en Plazas de la Ciudadanía » /r8/PR-DGDSH-DDPC-002_REV.4_SELLADO_0001.pdf	1,7 MiB	R8 Des Social DG Desarrollo Social y Humano	8:56 pm, 7 mayo, 2021

## Administrar archivos

### Archivos

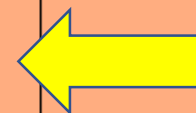
Mostrando 1 a 2 de 2 archivos

Ordenados por Título de forma Ascendente

ID	Archivo	Tamaño	Categoría	Fecha de subida
901	PR-DGMA/DIVA-02 Inspección Ambiental » /r8/PR-DGMA-DIVA-02_INS_ambien_Rev_05.pdf	5,6 MiB	R8 M Amb DG de Gestión Ambiental	3:16 pm, 7 mayo, 2021

# Cerrar la Acciones Correctivas derivadas de la Auditoría Interna de febrero a más tardar el 16 de abril de 2021:

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
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	
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	
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	
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 exámen de conocimiento, con resultados aprobatorios y se ha verificado el dominio del tema.
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	



Actualización del Manual de Calidad con información vigente:

# MANUAL DE CALIDAD

Sistema de Gestión de Calidad de la  
Presidencia Municipal de León.

ORIGINAL

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	C.P. Víctor Chombo López	Lic. José Alberto Martínez Aguayo
<b>Puesto</b>	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Director de Administración de Personal	Director General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de marzo de 2021	29 de marzo de 2021	29 de marzo de 2021



# Verificación al menos del 90% las acciones de riesgos y oportunidades en el mes de abril de 2021:

RECORDATORIO: Verificación riesgos y oportunidades Recibidos x



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

jue, 18 mar 13:19 ☆ ↶ ⋮

para Diana, Suemy, Erika, Erika, Omar, adriana.ortiz, Ernesto, Evelia, Patricia, Jorge, Fatima, Adriana, Karla, Ma, Luis, Rodrigo, Paola, Alma, Jose, Araceli, Robe ▾

Estimados enlaces del SGC,

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

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 debes llenar.

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

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

Agradecemos de antemano su atención.

Saludos.



**Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad  
Comunicación Interna**

Folio	Dependencia	Procedimiento	Se realizaron		Verificación de la eficacia de las acciones		Fueron eficaces		FODA				Acciones Oportunidades		Se realizaron		Verificación de la eficacia de las acciones		
			SI	NO	Registro de la verificación	Fecha verificación	SI	NO	Fortalezas	Debilidades	Amenazas	Oportunidades	Registrar acciones	Fecha ejecución	SI	NO	Registro de la verificación	Fecha verificación	
1	Dirección General de Desarrollo Institucional - TI	Procedimiento para Soporte de Software Desarrollado Internamente	X		Realizar el seguimiento oportuno al control de cambios, para retroalimentar el	12 de marzo de 2021	X		Contar con recursos humanos capaces de colaborar con los objetivos del proceso. Contar con equipo tecnológico que facilite los resultados del indicador del proceso.	Migración a nuevas tecnologías. Contar con el licenciamiento necesario para realizar la modificación a los sistemas actuales.	Desconocimiento del usuario por cuestiones de rotación. Requerimientos no especificados o aterrizados por parte del usuario en una actualización. Facilidad de los cambios solicitados.	Contar con el personal suficiente que abarque todas las solicitudes que se realizan en los mismos tiempos.	Solicitud de eventuales y plazas. Presentar las plazas nuevas.	26 de febrero de 2021		X		Se realiza el seguimiento a la contratación del personal en 2021 se han contratado 2 personas más para la operación. Se continúa con la contratación.	12 de marzo de 2021
2	Dirección General de Desarrollo Institucional - TI	Procedimiento para Soporte de Software Desarrollado Internamente	X		Se mas eficientes en la atención de los controles de cambio, notificando a los	12 de marzo de 2021	X		Mantener la correcta operación y garantizar el servicio continuo para la							X		Gracias a esta acción se puede dar atención oportuna a los controles de	12 de marzo de 2021
3	Dirección General de Desarrollo Institucional - TI	Procedimiento para Soporte de Software Desarrollado Internamente	X		Mantener la correcta operación y garantizar el servicio continuo para la	12 de marzo de 2021	X		Conocimiento general del proceso del usuario.			Conocimientos operativos del usuario cliente.	Solicitar mediante oficio que el enlace cuente con los conocimientos	26 de febrero de 2021		X			



Realizar la actualización del objetivo de satisfacción en su redacción como satisfacción del usuario, e implementarlo en todo lo que corresponda a más tardar el mes de junio de 2021:


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

Trámite/Servicio que realizó y/o servicio recibido: \*

Elige ▼

Satisfacción del usuario

1.- ¿El servicio que se le ofreció cumplió con sus expectativas? \*

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PR-SGC/M-14
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Rev. 8
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Hoja: 18 de 18

4	24 de enero del 2019	Actualización de formatos y su codificación y de las políticas de operación.
5	13 de marzo del 2019	Actualización de formatos de encuestas percepción.
6	29 de enero del 2020	Actualización de firmantes y encuestas, se agrega apartado de fecha de baja.
7	8 de enero del 2021	Actualización de políticas de operación, descripción de actividades, diagramas de flujo, formatos y sus códigos.
8	02 de abril del 2021	Actualización de propósito, políticas, documentos de referencia, registros y anexos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	C.P. Víctor Chombo López	Lic. José Alberto Martínez Aguayo
<b>Cargo-puesto</b>	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Director de Administración de Personal	Director General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de marzo del 2021	31 de marzo del 2021	02 de abril del 2021





## 2. Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC

- ✓ Se realiza la Auditoría Externa de manera remota para acatar las medidas sanitarias por contingencia COVID-19 del 23 al 30 de abril de 2021, de parte de la casa certificadora Inter – Américas Standards Services buscando la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Se emite recertificación al Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, avalando que se continua cumpliendo con los requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO 9001:2015.



Derivado de la Auditoría Externa se emite una No Conformidad Menor enfocada a la trazabilidad de la

- Dirección General de Medio Ambiente con el procedimiento de inspección ambiental, y
- Dirección General de Desarrollo Social y Humano con el procedimiento de atención en plazas de la ciudadanía-.

Fue atendida en tiempo y forma, y fue aceptada y validada por la casa certificadora.

- ✓ Se actualiza el procedimiento maestro de percepción ciudadana a procedimiento para medir la satisfacción del usuario, esta actualización fue debido al enfoque del alcance, tanto en clave como en apoyo, se atiende a usuarios no solo a ciudadanos.
- ✓ Se actualiza el objetivo de satisfacción del ciudadano, a “Satisfacción del usuario”, por lo que se hacen los cambios en el procedimiento PR-SGC/M-14 con el nombre. Procedimiento de satisfacción del usuario. Se actualiza todo lo que amerita este término como es: objetivos de calidad, tablero de medición, encuestas de percepción ciudadana e indicadores que aplican, con la información de “satisfacción del usuario”.
- ✓ El Procedimiento para una escuela digna PR-DGE-DDEF-02, no tendrá expedientes actualizados en un periodo de 6 meses, debido a que no se aprobó el presupuesto para el programa.
- ✓ Se continua con la contingencia sanitaria, y se siguen tomando medidas de protección sanitaria como es el uso de cubre bocas, distanciamiento físico y barreras físicas en sitios de trabajo.

- ✓ La aplicación de las encuestas de percepción ciudadana por temas de distanciamiento social (COVID- 19), se continúan aplicando de manera remota, en línea directamente con el usuario, o por diversos medios digitales que no ameritan contacto físico.
  
- ✓ Los siguientes procedimientos no aplicaron encuestas en el primer periodo 2021 por motivo de la contingencia sanitaria, ya que su servicio se vio afectado:
  - Procedimiento para la atención de visitas en grupo código PR-PML/GV-001
  - Procedimiento de créditos de vivienda PR-IMUVI-DFA-01
  - Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural PR-DGDR/DEIA-05
  - Procedimiento para una escuela digna PR-DGE-DDEF-02

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

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

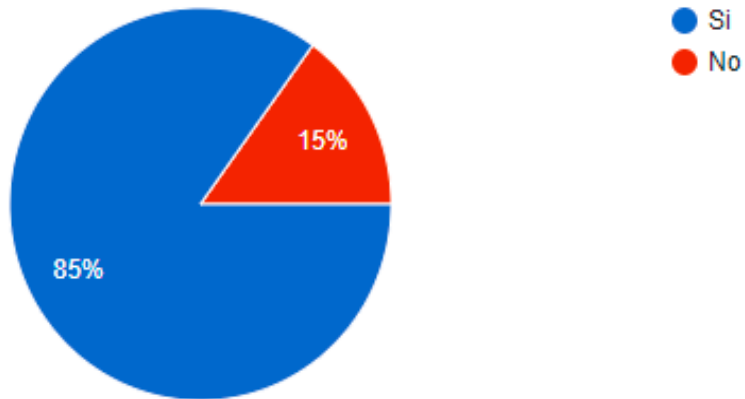
- ✓ Se realiza una evaluación a las partes interesadas para conocer la percepción que se tiene en general del SGC, se manda liga de evaluación por correo electrónico, la batería de preguntas son las siguientes:

<b>Parte interesada</b>	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?
<b>H. Ayuntamiento</b>	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?
<b>Sector privado</b>	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?
<b>Ciudadanía</b>	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?
<b>Empleados</b>	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?
<b>Sector social</b>	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

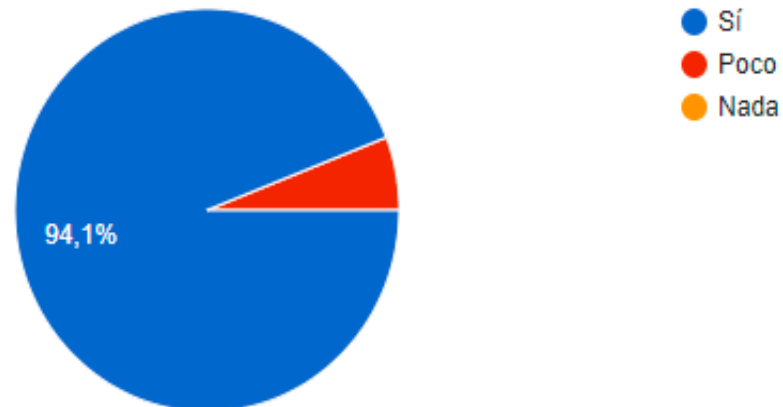
1. ¿Sabías que la Presidencia Municipal de León ha implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2015?

20 respuestas



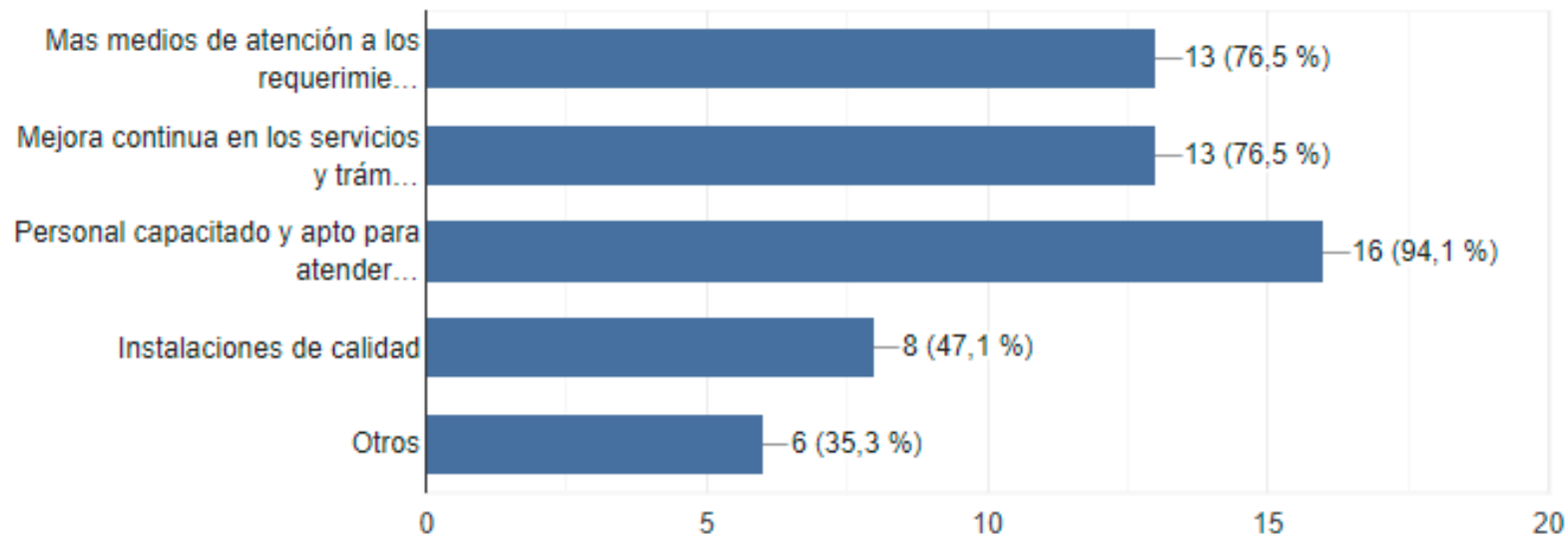
2. ¿Consideras que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, aporta beneficios para la ciudadanía y servidores públicos?

17 respuestas



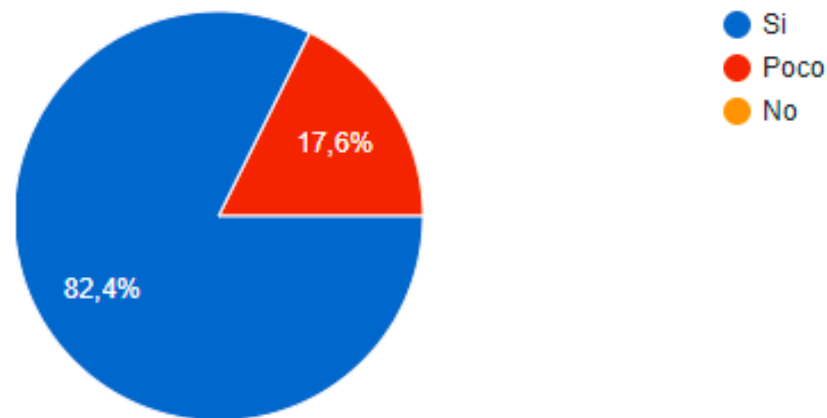
### 3. ¿Qué beneficios percibes que han impactado?

17 respuestas



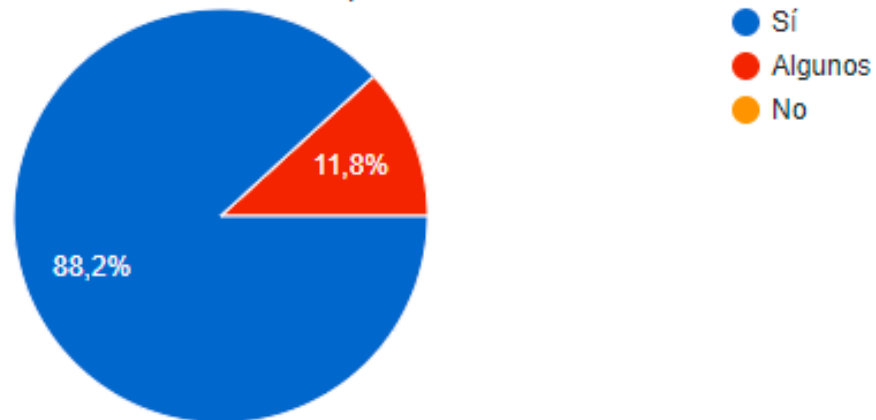
### 4. ¿Consideras que la Presidencia Municipal ha realizado de manera adecuada la difusión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?

17 respuestas



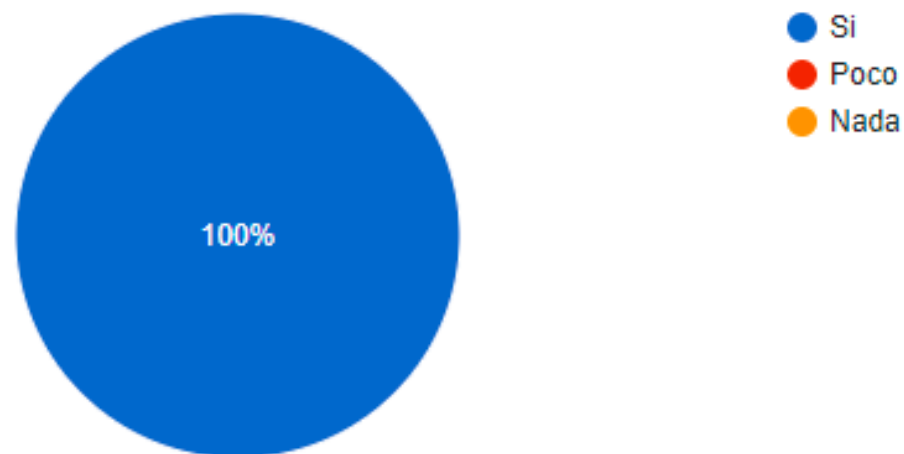
5. ¿Consideras que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, incluye los procedimientos de atención y servicios a la ciudadanía más importantes?

17 respuestas



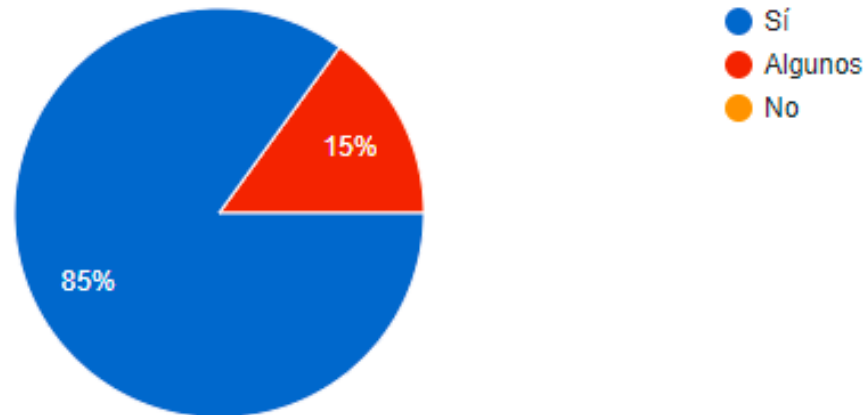
6. ¿Consideras que los procedimientos certificados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios?

17 respuestas



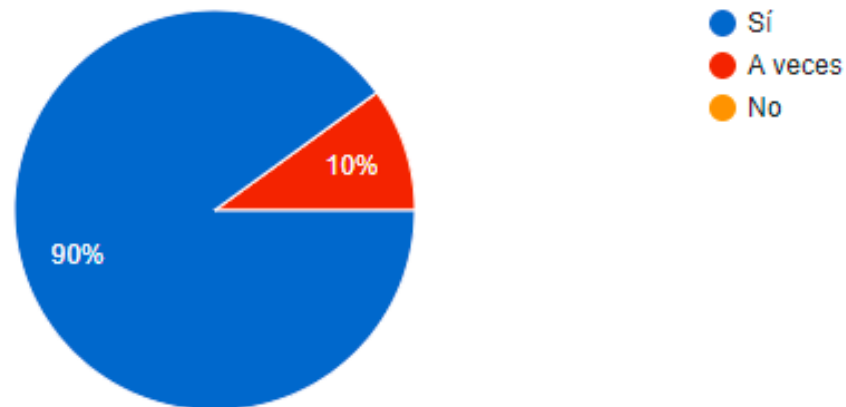
7. ¿Consideras que los horarios de atención de los servicios y trámites, se adaptan a las necesidades de los usuarios?

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





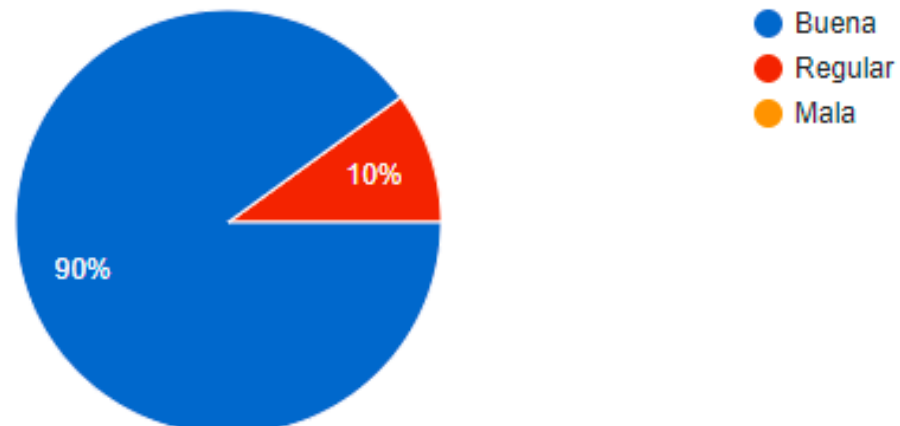
## 9. Menciona por lo menos tres servicios que percibes que han tenido una mejora en la Presidencia Municipal de León.

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	

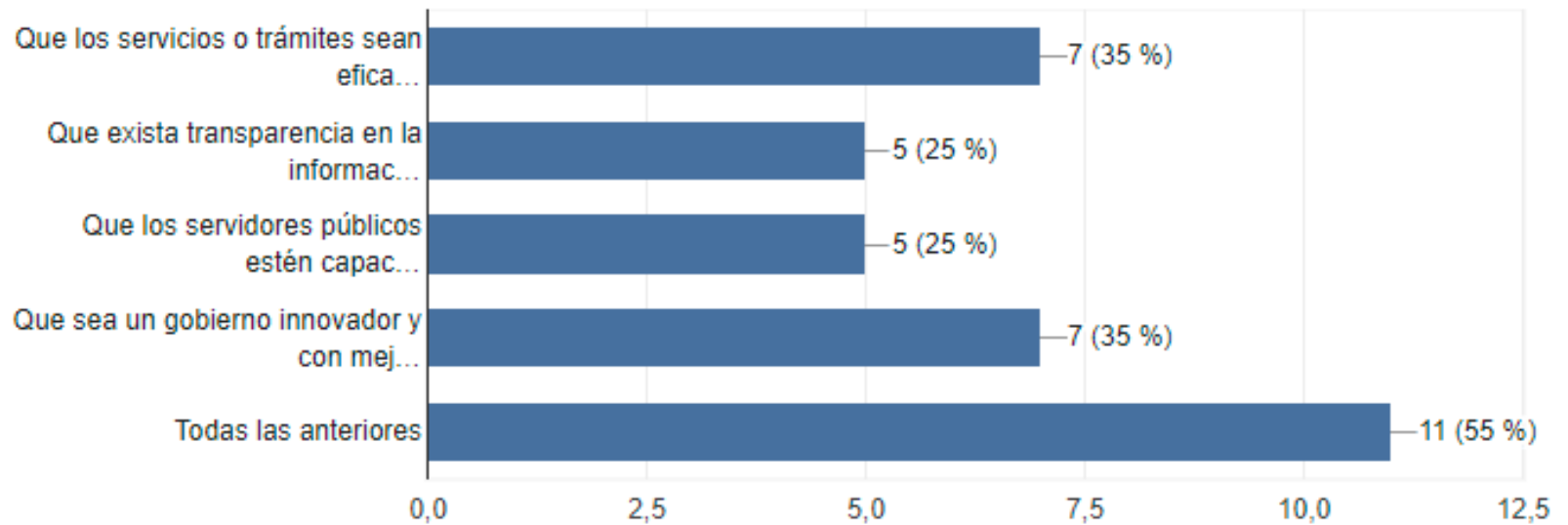
10. ¿Cuál es tu percepción de las instalaciones en las que se encuentran las dependencias municipales?

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

**Análisis de resultados:**

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
<b>RESULTADO</b>	<b>91.64166667</b>	

17 PERSONAS PERCIBEN UN IMPACTO

20 PERSONAS PERCIBEN MEJORA

20 PERSONAS RESPONDEN

- ✓ 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.
- ✓ De parte del ciudadano en general es por medio de las encuestas de percepción ciudadana, mediante el procedimiento de satisfacción del usuario, se brinda el seguimiento pertinente.

# Encuestas de percepción ciudadana:

✓ Los resultados a mayo 2021:

Resultados	2017	2018	2019	2020	2021
Periodo que comprende	Marzo a octubre	Febrero a octubre	Febrero a noviembre de	Febrero a octubre de	Febrero a abril
Total de encuestas	6 987	16 883	19 824	13 202	8326
Total de procedimientos clave	57	57	52	56	53
Calificación total	9.4	9.5	9.7	9.8	9.8



# Encuestas de los servicios de apoyo

✓ Corte a mayo 2021:

Resultados	2018	2019	2020	2021
Periodo que comprende	Marzo - Octubre	Marzo - Noviembre	Enero - Diciembre	Enero- Abril
Total de encuestas	1 065	1 069	1 382	314
Total de servicios de apoyo	12	12	12	13
Total de acciones correctivas	3	1	0	0
Total de acciones preventivas	20	N/A	N/A	N/A
Calificación total	9.2	9.5	9.7	9.7

## b) El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad

- ✓ La satisfacción del usuario, 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 usuario	Solución oportuna de quejas de los usuarios	Tiempos de atención a servicios y trámites	Fortalecimiento de competencias del personal	Satisfacción laboral del servidor público
<b>9.8</b>	<b>9.7</b>	<b>9.6</b>	<b>10</b>	<b>8.2</b>

Calificación corte 30 de mayo 2021

# 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 satisfacción del usuario 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.		Se realizará la evaluación de este objetivo, de acuerdo al calendario de capacitaciones por cada dependencia. Las dependencias deberán de mantener la evidencia de las capacitaciones del personal.
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.

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.



## 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 2021, la calificación del primer corte es de:

Indicadores
10

Se presenta corte a 19 de abril del 2021

## d) No conformidades y acciones correctivas

Total Histórico: **365** Formatos de Acciones Correctivas

❑ Correctivas: 258

❑ Preventivas: 107 (cuando aun se manejaban)

**Cerradas: 365**

**Abiertas: 0**

<b>Acciones Correctivas:</b>	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	8	11	0	331	<b>821</b>
Para eliminar causa raíz	43	100	282	33	29	3	490	
<b>Total por rubro</b>	81	178	478	41	40	3	<b>821</b>	

Seguimiento mediante el formato FO-DGDI-DAP-SSGC-AC01 Requerimiento de AC  
Resultados al 30 de mayo de 2021.



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

**Código: FO-  
DGI/DAP/  
SSGC-AC03**

DEPENDENCIA	ACCIONES CORRECTIVAS				ACCIONES PREVENTI
	TOTAL	CERRADAS	EM VERIFICACIÓN	ABIERTAS	TOTAL
DGDI (Tecnología de Información)	4	4			2
DGDI (Evaluación)	0				3
DGDI (Administración del Personal)	2	2			2
DGDI (Capacitación)	2	2			
Tesorería (DGRMyS)	29	29			11
Tesorería (Egresos)	2	2			2
DGDI (Estructura)	2	2			2
Dirección General de Comunicación Social	2	2			1
IMPLAN	0				
DGDI (SGC)	43	43			8
Dirección General de Desarrollo Urbano	18.45	18.45			3
IMUVI	2	2			8
Ingresos	2.45	2.45			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	2			1
Bombos	1.58	1.58			1
H. Ayuntamiento	3	3			1
Contraloría	2	2			
Unidad de Transparencia	3	3			2
Defensoría de oficio	2	2			
Juzgado Administrativo	3	3			1
Economía	6.3	6.3			3
Turismo	10	10			5
DIF	9	9			2
Salud	7.5	7.5			1
Desarrollo Social y Humano	7.33	7.33			3
Desarrollo Rural	6.73	6.73			
IMMU	4.3	4.3			
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	7	7			6
Metropolitana	5.45	5.45			1
<b>Subtotal por Rubro</b>	<b>258</b>	<b>258</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>107</b>

## 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
<b>9.6</b>	<b>9.8</b>	<b>9.8</b>	<b>9.6</b>	<b>9.8</b>	<b>8.6</b>

**Promedio**

**9.5**

Cierre del tablero 2020

## Resultados de conocimiento del SGC

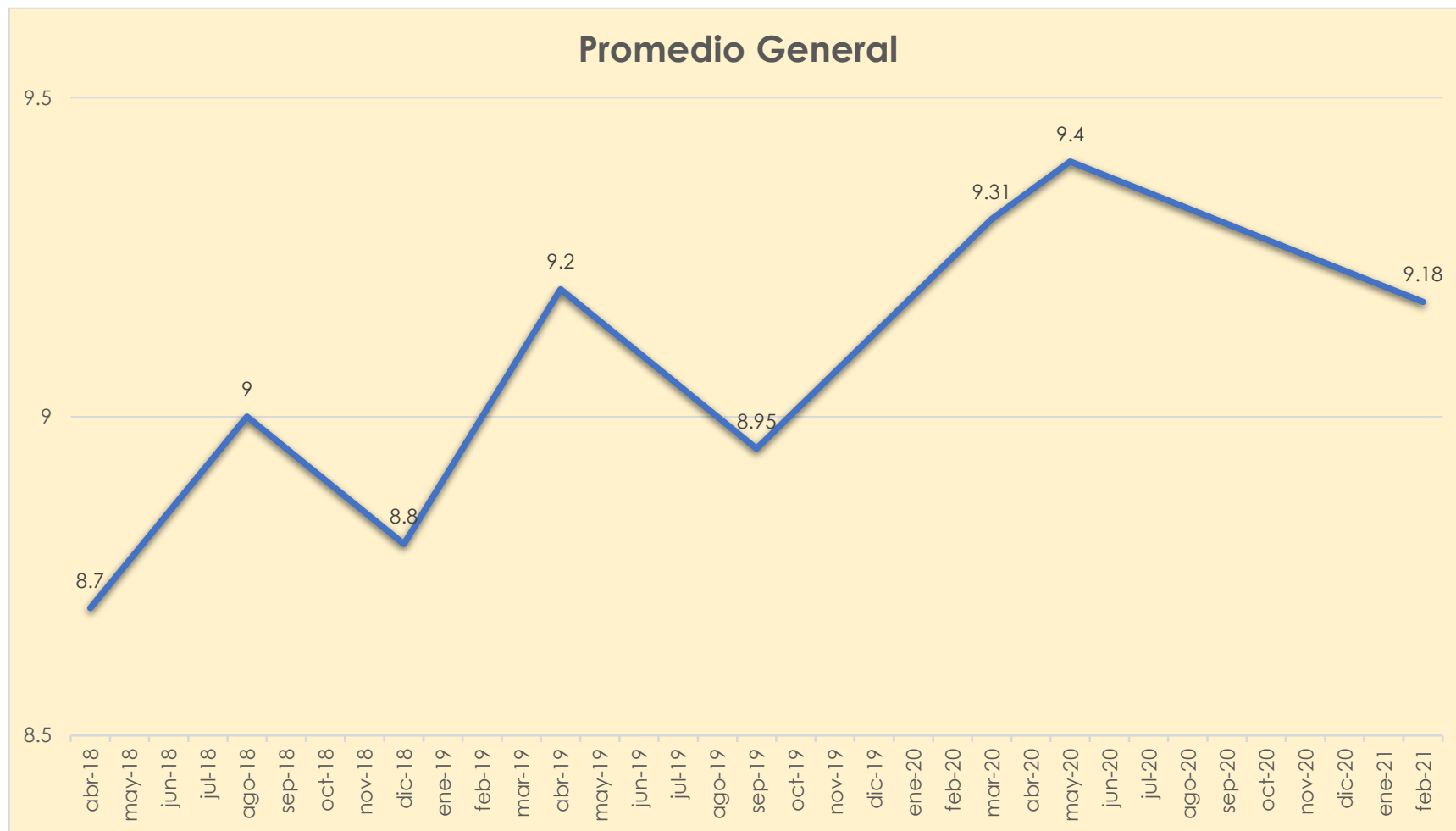
- ✓ Para medir el grado del conocimiento y cumplir con el requisito 7.3 (conciencia) se realizan 2 veces al año una Evaluación del Conocimiento del SGC, donde nuestro objetivo es un promedio de 8.
- ✓ En este año 2021 se realiza evaluación en febrero:

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 / Observaciones
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	Cerradas	15	8
						<b>80</b>		<b>82</b>	<b>69</b>

## ☐ Resultados de Auditorías 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
2021	Auditoría de Recertificación	23 al 30 de abril de 2021	8	32	19	1	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?
---	--	------------------------------------	--	---	--

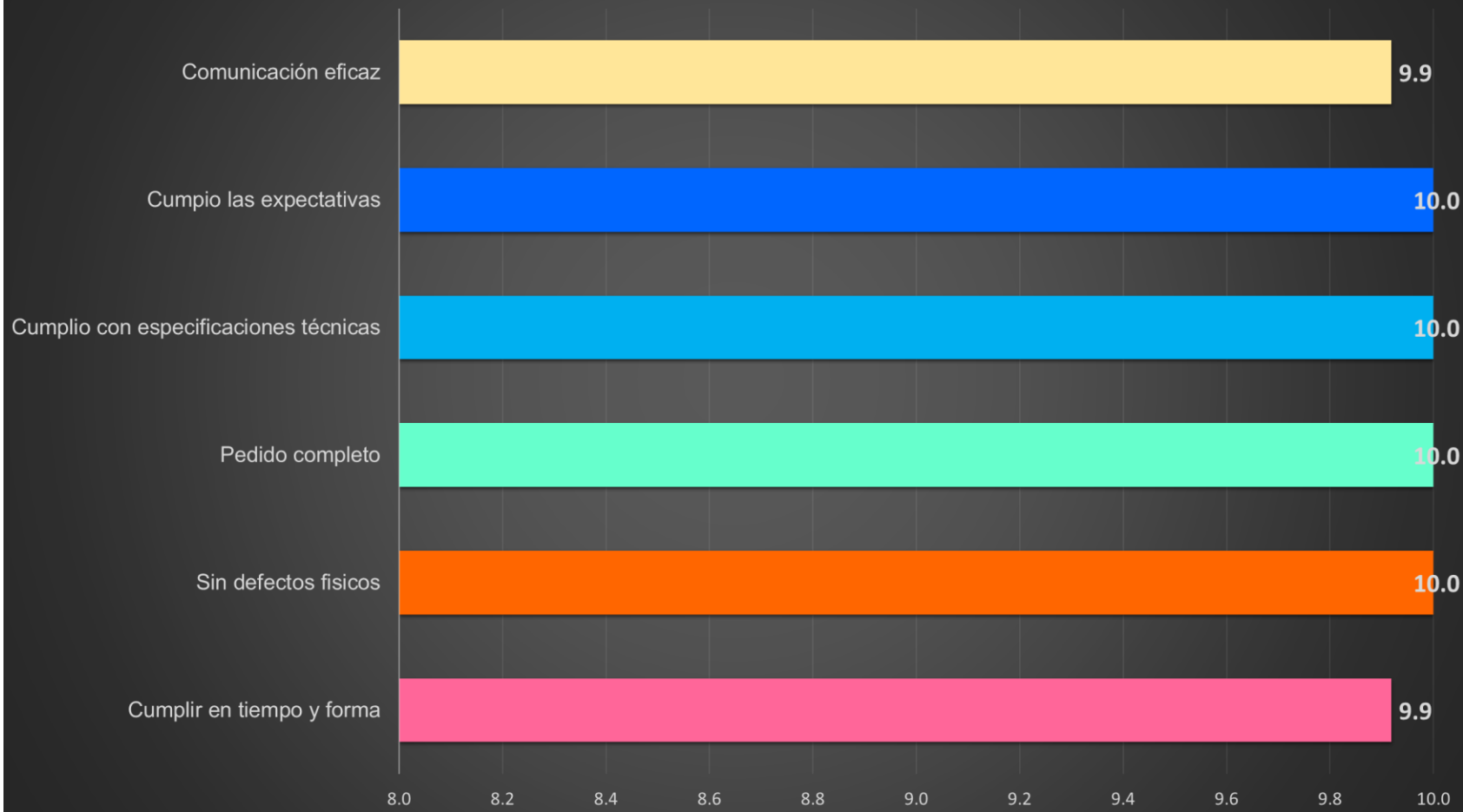
- ✓ En el periodo de octubre – diciembre se tuvo un total de 137 respuestas

RANGOS	RESULTADO
10	BUENO
7.0	REGULAR
4.9	MALO

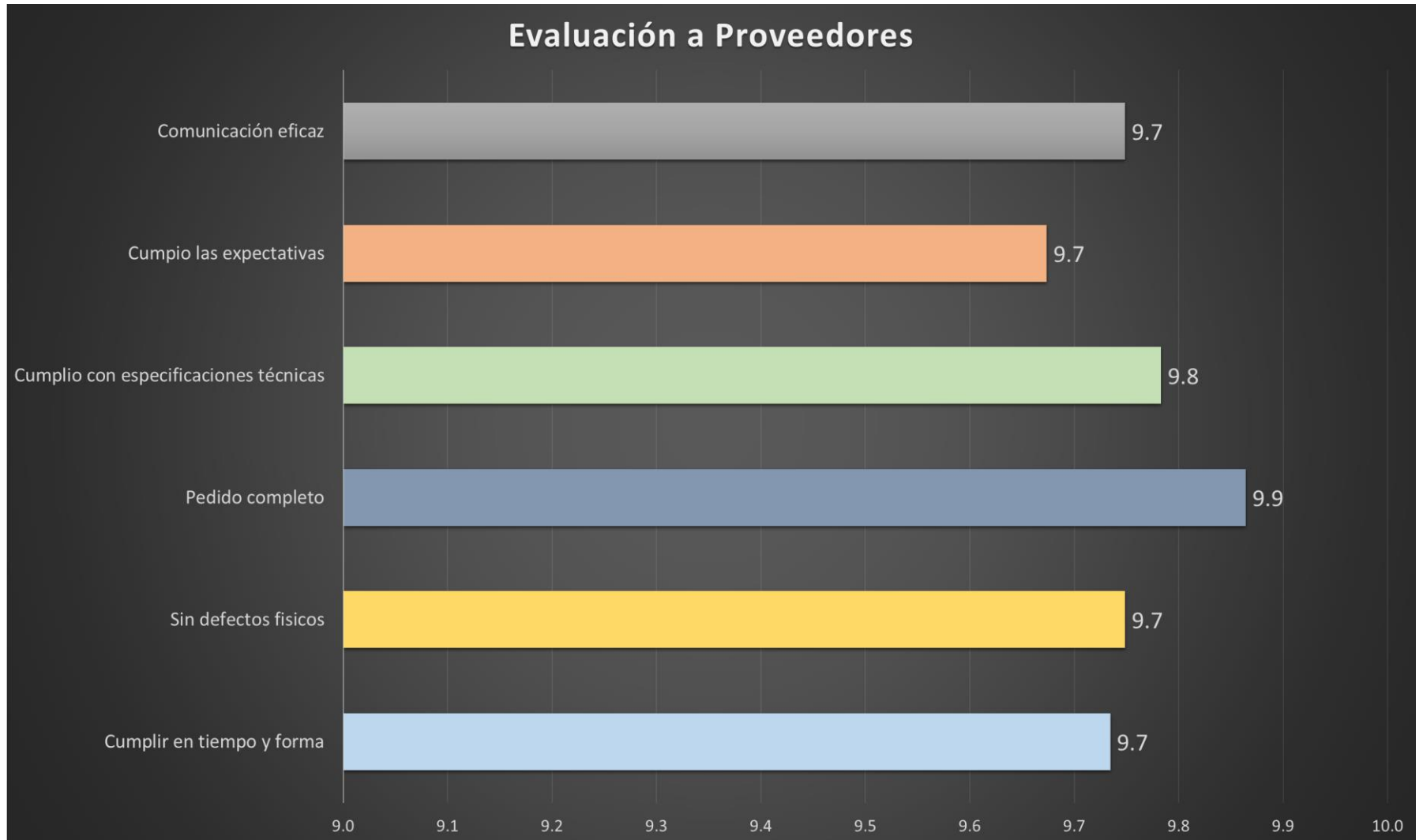
*La primer evaluación 2021, se realiza a finales de junio después del primer periodo de compras.*

# Resultados junio 2020:

## Evaluación a proveedores

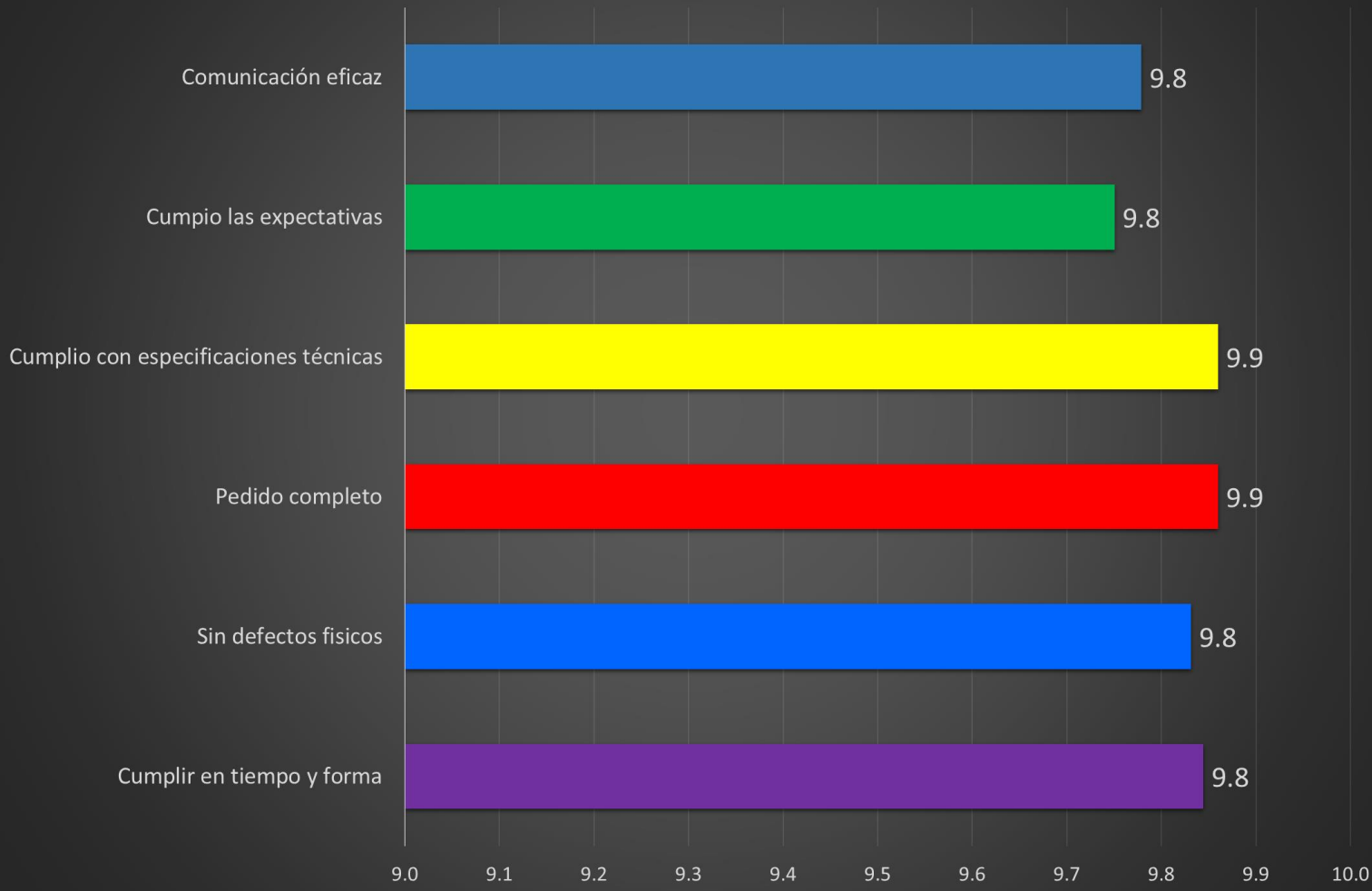


# Resultados septiembre 2020:



# 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.

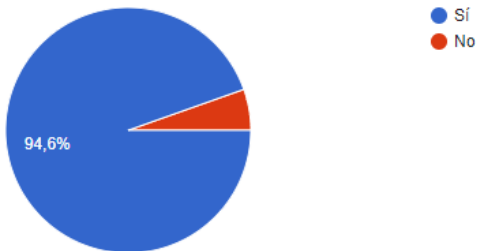
- ✓ Se realiza una evaluación de la adecuación de recursos a todas la dependencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y los resultados son los siguientes:

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

## Recurso Económico

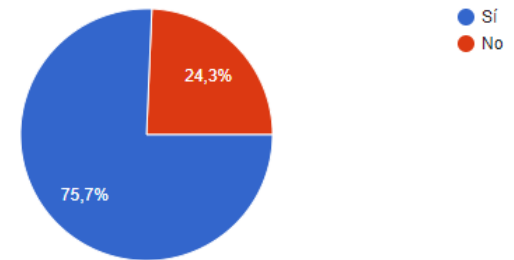
¿Realizaste solicitud de recursos financieros para la operación del año en curso?

37 respuestas



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

37 respuestas

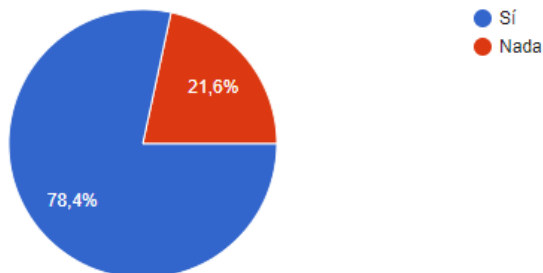


Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

# Infraestructura, Equipo y Mobiliario

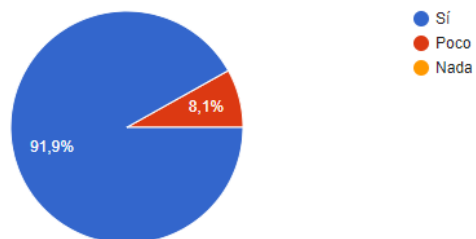
¿Ya tienes, el plan de mejora de la infraestructura de tus instalaciones?

37 respuestas



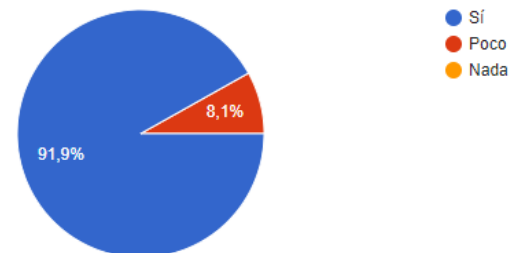
¿Consideras que los servidores públicos adscritos a tu Dependencia, cuidan y mantienen en buen estado las instalaciones, equipo y mobiliario?

37 respuestas



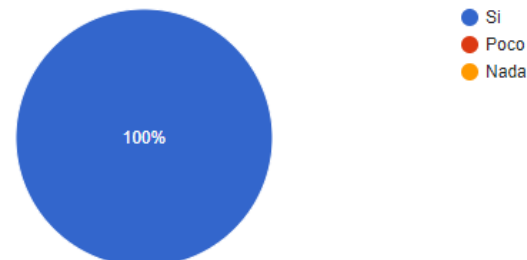
¿Consideras que en tus instalaciones mantienen un ambiente de orden y limpieza?

37 respuestas



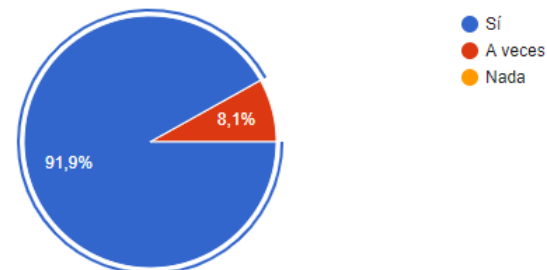
Dentro de tu Dependencia mantienen el control de los bienes, equipo y mobiliario?

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?

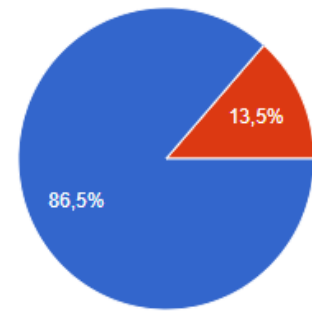
37 respuestas



- 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

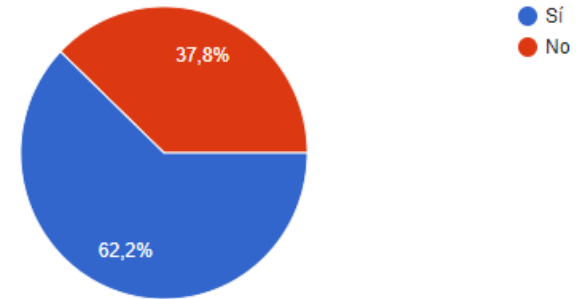
Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42



# Personal

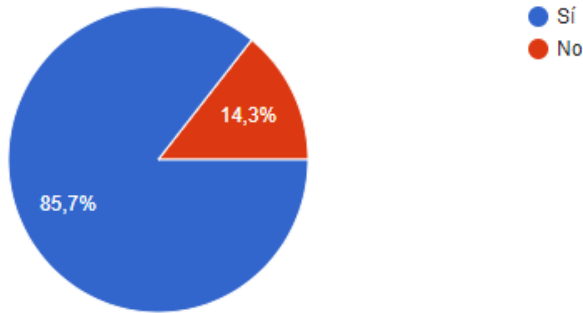
¿Las plazas autorizadas para tu Dependencia/Entidad, están cubiertas?

37 respuestas



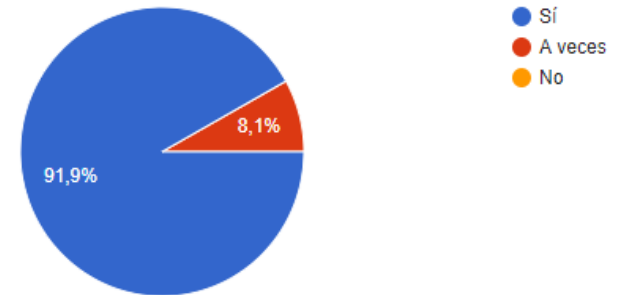
¿Ya has realizado la solicitud?

14 respuestas



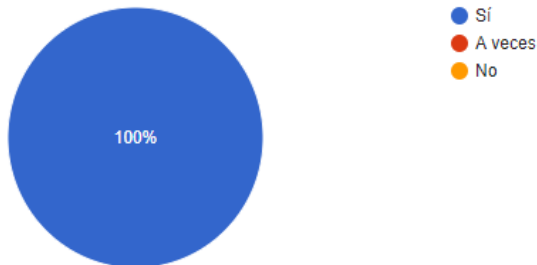
¿Dentro de tu Dependencia/Entidad se fortalecen las competencias del personal?

37 respuestas



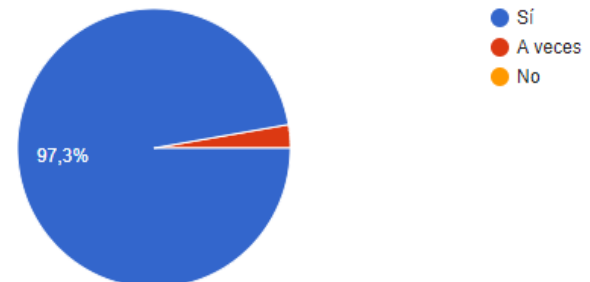
¿Consideras que el personal de tu Dependencia/Entidad tiene el compromiso de brindar un buen servicio al ciudadano?

37 respuestas



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

37 respuestas

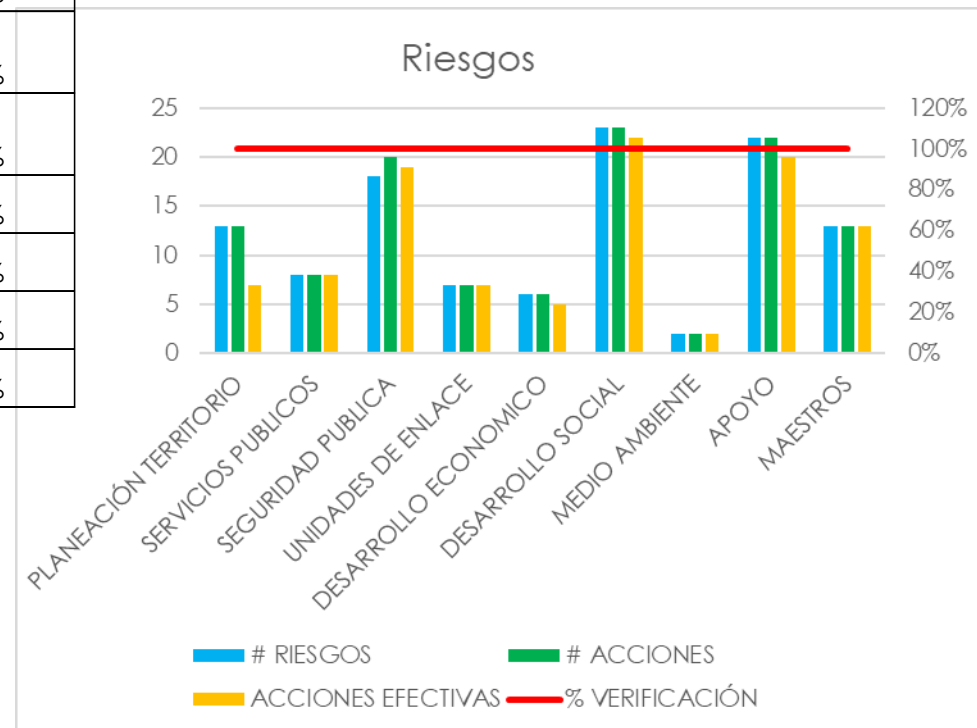


Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
89.72	85.15	90.82	95.5	87.42

# 4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

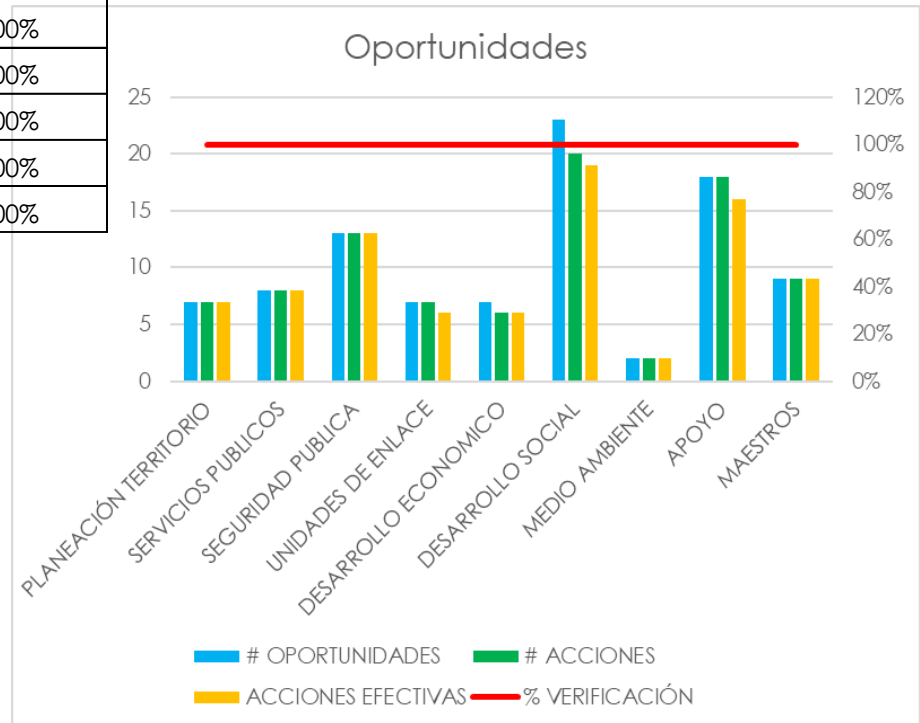
- ✓ Se han determinado riesgos, oportunidades y acciones para abordarlos, en todo el alcance del SGC:

PROCESO	# RIESGOS	# ACCIONES	ACCIONES EFECTIVAS	% VERIFICACIÓN
PLANEACIÓN TERRITORIO	13	13	7	100%
SERVICIOS PUBLICOS	8	8	8	100%
SEGURIDAD PUBLICA	18	20	19	100%
UNIDADES DE ENLACE	7	7	7	100%
DESARROLLO ECONOMICO	6	6	5	100%
DESARROLLO SOCIAL	23	23	22	100%
MEDIO AMBIENTE	2	2	2	100%
APOYO	22	22	20	100%
MAESTROS	13	13	13	100%



- ✓ 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.

PROCESO	# OPORTUNIDADES	# ACCIONES	ACCIONES EFECTIVAS	% VERIFICACIÓN
PLANEACIÓN TERRITORIO	7	7	7	100%
SERVICIOS PUBLICOS	8	8	8	100%
SEGURIDAD PUBLICA	13	13	13	100%
UNIDADES DE ENLACE	7	7	6	100%
DESARROLLO ECONOMICO	7	6	6	100%
DESARROLLO SOCIAL	23	20	19	100%
MEDIO AMBIENTE	2	2	2	100%
APOYO	18	18	16	100%
MAESTROS	9	9	9	100%



# 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 usuario	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 son confidenciales.
	General	Que no se brinde seguimiento oportuno al 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 auditorías internas remotas para verificar la implementación del SGC

# 5. Oportunidades de mejora

- ✓ Solicitar el primer corte de capacitaciones técnicas en el mes de junio de 2021.
- ✓ Realizar la segunda evaluación del conocimiento del SGC en el mes de julio de 2021.
- ✓ Realizar encuestas de apoyo, correspondiente al 2do periodos, en el mes de agosto de 2021.
- ✓ Realizar el segundo corte de encuestas de percepción ciudadana en el mes de agosto de 2021.
- ✓ Realizar el segundo avance de indicadores de los procedimientos dentro del alcance en el mes de agosto de 2021.
- ✓ Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad, con la información vigente.
- ✓ Solicitar el comprobante de la recertificación del SGC de la Presidencia Municipal.
- ✓ Realizar la actualización de riesgos y oportunidades en todo el SGC, a más tardar en agosto de 2021.
- ✓ Realizar una capacitación para Auditores Internos avanzada en el mes de junio de 2021.

León

cada vez mejor

GOBIERNO MUNICIPAL