

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

Enero de 2022

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 04 de junio de 2021:

Acuerdo	¿Se cumple?		Observaciones
	SI	NO	
Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud en el mes de noviembre de 2021.	✓		Se realiza del 08 al 12 de noviembre de manera documental
Realizar una capacitación de auditores internos en el mes de junio de 2021	✓		Realizado el 10, 17 y 24 de junio y 1 de julio de 2021
Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad	✓		Actualización constante
Realizar la evaluación del conocimiento al SGC en el mes de agosto de 2021	✓		Realizado del 27 de julio al 03 de agosto de 2021
Cerrar el ciclo de riesgos y oportunidades con la verificación a más tardar en octubre de 2021. Actualización de procedimientos maestros de la administración del SGC, de tal forma que tengan una mejora y sean más amigable a más tardar en diciembre de 2021	✓		Se pide la información al 30 de septiembre y se termina de integrar en octubre de 2021.

Acuerdos realizados el 04 de junio de 2021:

Acuerdo	¿Se cumple?		Observaciones
	SI	NO	
Actualización de objetivos de calidad en el mes de diciembre de 2021.			Se realiza la actualización el 25 de octubre de 2021.
Actualización del manual de calidad en el mes de diciembre de 2021.			Se realiza la actualización el 03 de diciembre de 2021.
Actualización de política de calidad en el mes de diciembre de 2021.			Se realiza la actualización el 25 de octubre de 2021.
Actualización de la encuesta y procedimiento para medir la satisfacción del usuario en el mes de enero de 2022.			Se realiza la actualización el 10 de enero de 2022.



Planear la Auditoría Interna al SGC, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud en el mes de noviembre de 2021: Se realiza del 08 al 12 de noviembre de manera documental

SGC-CI-2021-058 Programación Auditoría interna

El 1 de noviembre se da a conocer la programación de la auditoría interna, vía correo electrónico:

	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	CÓDIGO: FO-
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	DDI/DAP/SSGC-A04
	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SGC	PÁGINA 1 DE 2

Objetivo de la auditoría:	Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, se encuentre implementado y cumple continuamente con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y del Modelo de Mejora Continua (M3C-2020).		
Fecha propuesta de la auditoría:	1 de noviembre de 2021	Fecha de realización de la auditoría:	Del 8 al 12 de noviembre del 2021
Enfoque de la auditoría:	Documental	De cumplimiento	De proceso/producto
Razón de la programación:	<input checked="" type="radio"/> Planada	<input type="radio"/> No planada	<input type="radio"/> Generada por un reclamo
		<input type="radio"/> Verificar grado de implementación del sistema	<input type="radio"/> Verificación de acciones correctivas y/o preventivas
		<input type="radio"/> Verificación en el cumplimiento de los requerimientos del sistema	<input type="radio"/> Otras

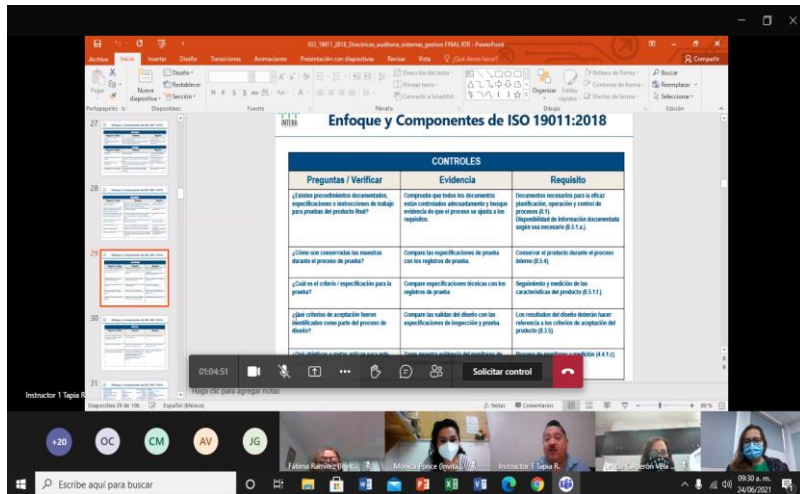
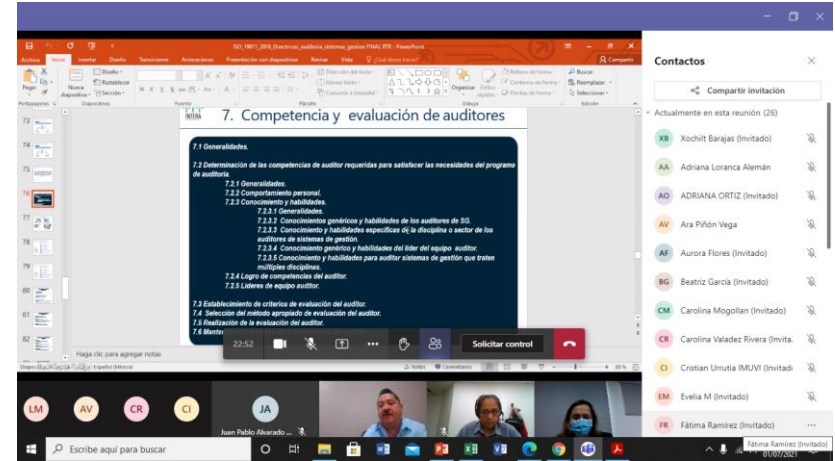
Requisito	Proceso	Procedimiento	Dependencia	Auditor	Asesor auditoría	Fecha	Horario
Reunión de apertura							
4	Apoyo	Procedimiento para la elaboración del programa de gobierno.	Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN)	Gema Edith García Macías	Luz Elena García Magallán	8/11/2021	10:00-11:00
7	Apoyo	Procedimiento de pagos	Taxonomía Municipal-Dirección General de Servicios	Gema Edith García Macías	Nancy Martínez Saldaña	8/11/2021	8:00-12:00
7	Apoyo	Procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto	Dirección General de Desarrollo Institucional (SGC/DI)	Gema Edith García Macías	Raúl González	8/11/2021	12:00-1:00
8	Planeación del territorio	Procedimiento de cuota mínima	Dirección General de Planeación	Xóchitl Barajas González	Carolina Villeda Estrada	9/11/2021	10:00-11:00
8	Seguridad Pública	Procedimiento de combate a incendio	Fidatario de Bomberos de León	Adelaida Carolina Magallán Ornelas	Eva Gómez Rodríguez	9/11/2021	8:00-12:00
8	Desarrollo Económico	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa León Conigo	Dirección General de Economía	Gema Edith García Macías	Roberto Sánchez Sánchez	9/11/2021	12:00-1:00
8	Servicios Públicos	Procedimiento de reportes y quejas ciudadanas de atención pública	Dirección General de Obras Públicas	Adelaida Carolina Magallán Ornelas	Evelia Martínez Sánchez	9/11/2021	10:00-11:00
8	Desarrollo social	Procedimiento de Consulta médica	Dirección General de Salud	Xóchitl Barajas González	Rodrigo Castro Hernández	10/11/2021	11:00-12:00
8	Unidades de atención	Procedimiento de expedición de constancias de residencia	Secretaría del H. Ayuntamiento	Gema Edith García Macías	Ornela Ulises Carrillo Carrasco	10/11/2021	12:00-1:00
8	Administración del sistema	Procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades	Dirección General de Desarrollo Institucional (SGC)	Adelaida Carolina Magallán Ornelas	Viviana Pimentel Sánchez	10/11/2021	1:00-2:00
7	Administración del sistema	Procedimiento de comunicación interna		Gema Edith García Macías	Ornela Ulises Carrillo Carrasco	5/11/2021	10:00-11:00
7	Administración del sistema	Procedimiento para el control de documentos y registros		Xóchitl Barajas González	Ornela Ulises Carrillo Carrasco	5/11/2021	8:00-12:00
7	Administración del sistema	Instructivo para la aplicación del clima laboral en dependencias descentralizadas		Adelaida Carolina Magallán Ornelas	Ornela Ulises Carrillo Carrasco	8/11/2021	12:00-1:00
8	Administración del sistema	Procedimiento para determinación y control de salidas no conformes	Dirección General de Desarrollo Institucional (SGC)	Gema Edith García Macías	Viviana Pimentel Sánchez	11/11/2021	1:00-2:00
10	Administración del sistema	Procedimiento para acciones correctivas		Xóchitl Barajas González	Viviana Pimentel Sánchez	12/11/2021	9:00-10:00

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación como se establece en la programación Auditoría interna



COPIA NO CONTROLADA

Realizar una capacitación de auditores internos en el mes de junio de 2021: realizado el 10, 17 y 24 de junio y 1 de julio de 2021
















Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad: actualización constante.

[Inicio](#) [Certificado](#) [Manual de Calidad](#) [R.4 y R.5](#) [R. 6](#) [R. 7](#)

Requisito 9. Evaluación del Desempeño

Percepción Ciudadana

-  PR-SGC/M-14 Procedimiento de Satisfacción del Usuario
-  FO/DGDI/DAP/SSGC-PCo1 Encuesta de Percepción Ciudadana
-  FO-DGDI/DAP/SSGC-PCo5 Reporte de Resultados Encuesta
-  FO-DGDI/DAP/SSGC-PCo6 Dato Histórico
-  IN/DGDI/DAP/SSGC-SUo1 Recomendaciones para la Encuesta
-  Número de encuestas a realizar por mes - 2021
-  HISTÓRICO DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA - Nov 2021
-  Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana - Abril 2021
-  Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana - Julio 2021
-  Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana - Nov 2021
-  HISTÓRICO DE ENCUESTAS DE SERVICIOS DE APOYO - Nov 2021
-  Resultados Encuestas Servicios de Apoyo - Abril 2021
-  Resultados Encuestas Servicios de Apoyo - Agosto 2021

Administrar archivos

Archivos

Mostrando 1 a 1 de 1 archivos

Ordenados por Título de forma Ascendente

ID	Archivo	Tamaño	Categoría	Fecha de subida
1.737	Informe de Auditoría Noviembre 2021 » /r10/FO-DGDI-DAP-SSGC-AI09_Informe.pdf	4,0 MIB	R9 Auditorias Externas	6:47 pm, 3 diciembre, 2021

Última modificación: 6:47 pm, 3 diciembre, 2021
Última descarga: 5:18 pm, 21 enero, 2022

Opciones de filtrado:

Palabras clave:

Ordenamiento:

Título ▼

Ascendente ▼

Por página: 20 ▼

Filtrar / ordenar



Realizar la evaluación del conocimiento al SGC en el mes de agosto de 2021: realizada del 27 de julio al 03 de agosto de 2021

SGC-CI-2021-043 Evaluación del Conocimiento del SGC



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

mar, 27 jul 2021, 9:11

para Beatriz, Jose, Carolina, Ernesto, Jorge, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Graciela, Erika, Suemy, Erika, Roberto, Liliana, Roc

Buenos días estimados enlaces del SGC,

Solicitamos su apoyo para que el personal que participa en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en sus Dependencias, realicen la **"Evaluación del Conocimiento del SGC"**.

Favor de compartir la liga de la aplicación.

<https://forms.gle/4Thz4Ltc2JDDYM9n7>

SGC-CI-2021-045 Resultados de la Evaluación del Conocimiento SGC



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

lun, 9 ago 2021, 13:30

para Beatriz, Jose, Carolina, Ernesto, Jorge, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Graciela, Erika, Suemy, Erika, Roberto, Liliana, Cyr

Buenas tardes estimados enlaces del SGC,

Les hacemos llegar los resultados de la segunda evaluación del Conocimiento General del SGC en este año.

Con esto damos cumplimiento al requisito 7.3 conciencia.

Las dependencias que obtuvieron un resultado menor a 8.0 deben realizar acciones mejora para asegurarse que el personal sea consciente de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;

Agradecemos su participación, y nos reiteramos a sus órdenes.

Saludos.



Cerrar el ciclo de riesgos y oportunidades con la verificación a más tardar en octubre de 2021: se pide la información al 30 de septiembre y se termina de integrar en octubre de 2021.

SGC-CI-2021-053 Verificación de acciones de riesgos y oportunidades Recibidos x ✕ 🖨 🔗

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

17 sept 2021, 11:08 ☆ ↶ ⋮

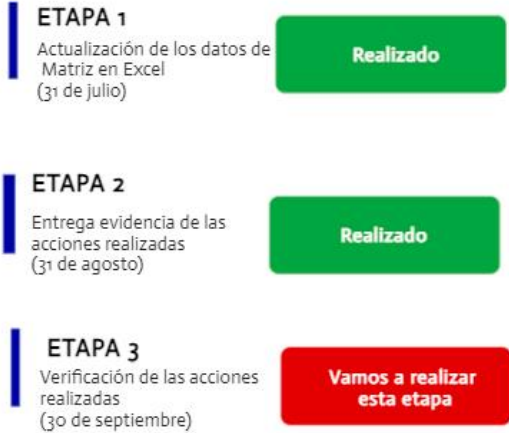
para Beatriz, Jose, Carolina, Ernesto, Jorge, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Graciela, Erika, Suemy, Erika, Roberto, Liliana, Cyn ▼

Buenos días estimados enlaces del SGC,

Para terminar el ciclo de riesgos y oportunidades de este año, es necesaria la verificación de las acciones implementadas.

¿Qué es la verificación?

Vas a realizar un análisis y determinar el beneficio o afectación que se tuvo, al implementar éstas acciones. Recuerda que todo debe ir respaldado con evidencia.



RV: SGC - Verificación de riesgos y oportunidades Externo Recibidos x 🖨 🔗

Isabel Flores Gtz <isacultura21@hotmail.com>
para mí, Gema ▼

📧 jue, 30 sept 2021, 12:44 ☆ ↶ ⋮

Estimada Gema,

Buenas tardes. En atención a la verificación de riesgos y oportunidades, por medio del presente me permito compartir:

- Matriz de riesgos y oportunidades con lo correspondiente a nuestro procedimiento.
- Documento que reseña la verificación de las acciones que, como sabes, fueron implementadas para cada uno de los riesgos y las oportunidades.
- Anexos derivados del documento de reseña (a manera de evidencia): Registro evaluación docente FO-ICL/DA-06, tabla general de registro de planes de trabajo propuestos por los maestros (FO-ICL/DA-07), oferta académica FO-ICL/DA-01, correspondiente al periodo de otoño 2021 y encuesta

Saludos

Araceli Pinon Vega <araceli.pinon@leon.gob.mx>
para Adriana, Martha, Luisa, Gema, mí ▼

📧 jue, 30 sept 2021, 11:02 ☆ ↶ ⋮

Estimada Gema
Sistema de Gestión de Calidad
Presente

Enseguida adjunto **matriz y evidencias de la verificación de las acciones realizadas de los riesgos y oportunidades** que corresponden a cada uno de los Procedimientos de la Secretaría Particular inscritos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento de Atención Ciudadana, Personalizada, Telefónica y Digital.
Procedimiento de Gestión Social, Apoyos Sociales a la Población.

Cualquier duda quedo a tus órdenes.

Actualización de procedimientos maestros de la administración del SGC, de tal forma que tengan una mejora y sean más amigable a más tardar en diciembre de 2021: se realiza actualización de 5 procedimientos maestros en noviembre y diciembre de 2021

		CIO5 a la evaluación del conocimiento.
12	26 de noviembre de 2021	Actualización de políticas de operación, actividades, diagrama de flujo y anexos del procedimiento.

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
		Oportunidades por FO-DGDI/DAP/SSGC-R01.
09	12 de noviembre de 2021	Se actualizan políticas de operación, descripción de actividades. Se actualiza el diagrama de flujo y el glosario. Se actualiza la matriz de riesgos y oportunidades FO-DGDI/DAP/SSGC-R01.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Cargo - puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	19 de noviembre de 2021	26 de noviembre de 2021	26 de noviembre de 2021

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	12 de noviembre de 2021	12 de noviembre de 2021	12 de noviembre de 2021

Fecha de baja:

Fecha de baja:

COPIA NO CONTROLADA

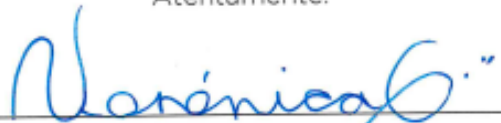


Actualización de objetivos de calidad en el mes de diciembre de 2021: se realiza actualización el 25 de octubre de 2021.

Objetivos de Calidad de la Presidencia Municipal de León

1. Satisfacción del usuario.
2. Fortalecimiento de competencias del personal.
3. Solución oportuna de quejas de los usuarios
4. Tiempos de atención a servicios y trámites.
5. Satisfacción laboral del servidor público.

Atentamente:




Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Directora General de Desarrollo Institucional

León, Guanajuato a 25 de octubre de 2021



Actualización del manual de calidad en el mes de diciembre de 2021: se realiza la actualización el 03 de diciembre de 2021

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MC-SGC-01
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	REV. 12
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 44

MANUAL DE CALIDAD

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	03 de diciembre de 2021	03 de diciembre de 2021	03 de diciembre de 2021



Actualización de política de calidad en el mes de diciembre de 2021:se realiza actualización el 25 de octubre de 2021

Política de Calidad de la Presidencia Municipal de León

“Mejorar los servicios que recibe la ciudadanía mediante la planeación integral, multidisciplinaria y transversal, en miras de transformar a nuestra entidad en una ciudad abierta, integradora y participativa, fomentando la cultura de la calidad y la mejora continua en los procesos de la administración pública municipal”

Atentamente:



Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Directora General de Desarrollo Institucional

León, Guanajuato a 25 de octubre de 2021



Actualización de la encuesta y procedimiento para medir la satisfacción del usuario en el mes de enero de 2022: se realiza actualización el 10 de enero de 2022.

	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Rev. 9
		Hoja: 19 de 20

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	28 de Septiembre del 2017	Actualización de procedimiento
2	19 de Enero del 2018	Actualización de procedimiento Actualización de formatos Actualización a la norma ISO 9001:2015
3	21 de Agosto del 2018	Actualización de formatos.
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.
9	11 de enero del 2022	Actualización de políticas, registros, anexos y firmantes.

ORIGINAL

¿Cómo califica la satisfacción de concluir su trámite? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy insatisfecho Satisfecho

¿Cómo califica la atención y cortesía brindada por el personal que le atendió? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy mal Muy bien

¿Cómo califica el cumplimiento de su trámite de acuerdo a lo especificado? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy mal Muy bien

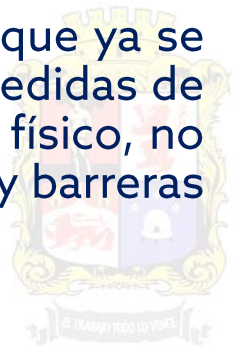
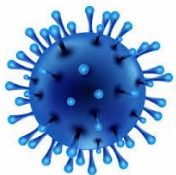
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Cargo-puesto	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
Firma			
Fecha	7 de enero del 2022	10 de enero del 2022	11 de enero del 2022



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

EXTERNAS.

- ❑ Se realiza un cambio en la administración del gobierno municipal, con la elección de la Presidenta Municipal Alejandra Gutiérrez Campos.
- ❑ Se actualizan las estrategias del gobierno municipal, mediante el Plan Municipal de Desarrollo León 2045.
- ❑ Se trabaja sobre un nuevo programa de gobierno, estructurado en 3 Banderas: Vivir Tranquilos, Vivir Sanos y Vivir Mejor.
- ❑ Se actualiza Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León Guanajuato, por lo cual se realiza un cambio de estructura orgánica en el municipio donde se crean Secretarías y se agrupan Direcciones Generales que antes estaban por separado. De igual manera se adaptan procedimientos al ajuste del reglamento.
- ❑ Se continua con la contingencia sanitaria por COVID-19 aunque ya se tiene un avance en el % de vacunación, se mantienen las medidas de protección como son: uso de cubre bocas, distanciamiento físico, no contacto físico, limpieza constante, uso de gel antibacterial y barreras físicas en lugares de trabajo.



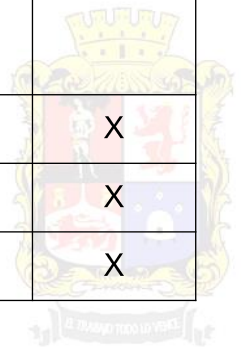
INTERNAS.

- ❑ Los siguientes procedimientos no aplicaron encuestas en los siguientes periodos del 2021 por motivos diversos declarados en los reportes de resultados, correspondientes a cada periodo y procedimiento

ACUERDO

PRIMERO. En atención a la determinación asumida por el Presidente Municipal conforme a sus atribuciones legales, en la sesión ordinaria del H. Ayuntamiento Municipal, celebrada el día 26 de marzo de 2020; **SE APRUEBA** que el periodo de suspensión de actividades laborales no esenciales del personal que conforma la Administración Pública Centralizada y Paramunicipal en el Municipio de León Guanajuato, comprenda del 30 de marzo de 2020 al 30 de abril del 2020 inclusive; periodo que se entenderá prorrogado por el tiempo que permanezca la medida de control sanitaria (suspensión de actividades no esenciales) emitida por las autoridades sanitarias competentes.

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3
PR-IMUVI-DAJ-01	Procedimiento de escrituración		X	X
PR-IMUVI-DFA-01	Procedimiento de créditos de vivienda	X	X	
PR-TM-DGI-01	Procedimiento de trámite sobre adquisiciones de bienes inmuebles	X	X	X
PR-DGDR/DEIA-05	Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural	X		
PR-IMJU-SGC-002	Procedimiento de colectivos juveniles			X
PR-DGE-DDEF-02	Procedimiento para una escuela digna	X		X
PR-PML/GV-001	Procedimiento para la atención de visitas en grupo	X	X	X



INTERNAS.

- ❑ En el mes de julio de 2021, se realiza la baja del procedimiento de Bomberos PR-PBL/PRE-01 análisis integral de riesgo de incendio, debido a que la operatividad del procedimiento estará en constante cambio por una certificación de inspección en la norma 17020, y que cuenta con requisitos que no son compatibles con la ISO 9001:2015.
- ❑ En el Procedimiento para una escuela digna PR-DGE-DDEF-02, no fue autorizado presupuesto para dar seguimiento a los apoyos de dignificación de escuelas en el ejercicio 2021, sin embargo gracias a los ahorros generados de la Dirección General de Educación y en el mismo concepto de apoyos a escuelas, en el mes de mayo se autorizó un presupuesto de \$297,225.40 pesos, el cuál se asignó a solicitudes de apoyos relacionados con el mantenimiento en escuelas como pintura e impermeabilizante entre otros, que fueron entregados en el mes de septiembre y octubre, debido a las condiciones climatológicas que han afectado algunas instituciones educativas.
- ❑ Se realiza un cambio de la Alta Dirección, por cuestiones de cambio de personal, la líder del Sistema de Gestión de Calidad es la nueva Directora General de Desarrollo Institucional Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos.
- ❑ Se realiza un Comité de Calidad, integrado por la Alta Dirección (Líder del SGC), Dirección de Administración de Personal, Administración del SGC, Auditor Líder y Auditores internos pertenecientes a la Subdirección del SGC, para dar seguimiento y cumplimiento a la mejora continua y a las revisiones por la dirección.



INTERNAS.

- ❑ Se realiza en el mes de noviembre y diciembre, actualización de 5 procedimientos maestros de administración del SGC, adaptándolos de manera tal que sean más amigables para su ejecución: procedimiento de comunicación interna, análisis de riesgos y oportunidades, control de documentos y registros e instructivos de revisión por la dirección y para la aplicación de clima laboral.
- ❑ En el mes de noviembre se realizan cambios en los objetivos de calidad, política de calidad y actualización de PEO.
- ❑ Se realiza una actualización en la imagen institucional por lo cual se actualiza página del SGC, y algunos formatos que forman parte de la documentación del alcance.
- ❑ En el mes de diciembre se realiza el cambio de Manual de Calidad, adaptándolo con los cambios realizados y el contexto del mismo.
- ❑ Se eliminan formatos como Matriz de impacto- beneficio, matriz de programa de gobierno, contexto, con la finalidad de tener un Sistema menos documental y todo lo relevante se anexa al Manual de Calidad.
- ❑ El contexto de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, se describe en un documento proporcionado por IMPLAN, "PLAN DE TRABAJO 2021-2024" mismo que se menciona en el Manual de Calidad.

PLAN DE TRABAJO		LEÓN		H. Ayuntamiento 2021-2024	
CONTENIDO					
I. Introducción	05	V. Principios y Lineamientos Estratégicos	26		
■ Presentación	07	1. Modelo de Ciudad Viva	26		
■ Marco Jurídico	10	2. Modelo ALICIA	26		
■ Diagnóstico del Municipio de León	10	No es sólo justicia y comunicación, es estrategia y reingeniería. Creemos en un Gobierno Abierto que trabajo para todos para que todos trabajemos por León.			
1. Contexto general	10	VI. Banderas	30		
2. Retos Sociales	17	1. Vivir Tranquillo	31		
3. Futuro de León	19	2. Vivir Sanos	32		
4. Iniciativa de Escucha Ciudadana	20	3. Vivir Mejor	32		
5. Los grandes retos de nuestra administración	23	VII. Programas, Planes y Proyectos			
		VIII. Agradecimientos			

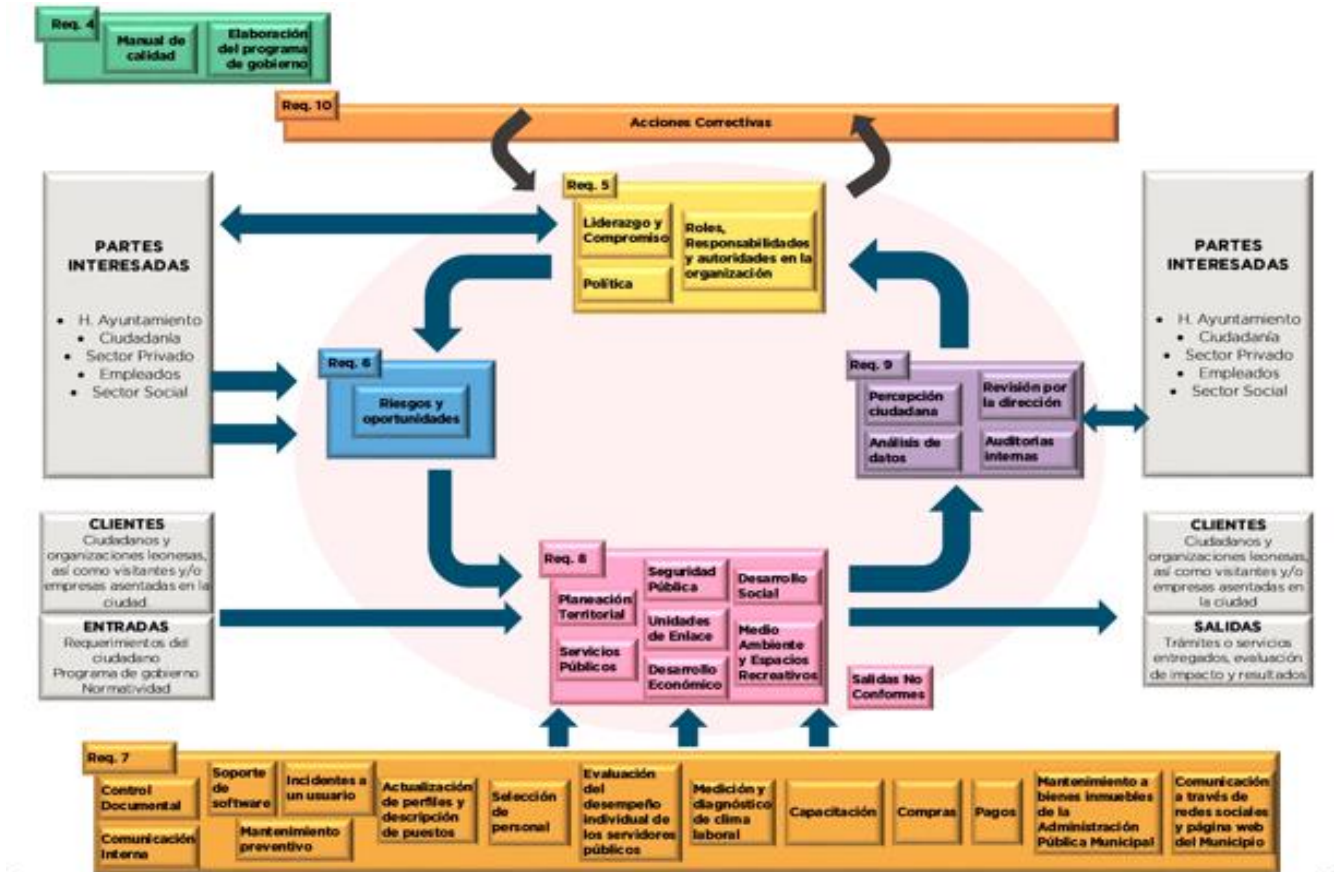
INTERNAS.

- ❑ Se realiza invitación a la Unidad de Transparencia para sumar un nuevo procedimiento al SGC de la Presidencia Municipal de León.
- ❑ Se realiza un análisis, donde se propone a Parque Metropolitano, dar de baja el procedimiento para la atención de visitas en grupo; ya que las medidas de salud pública han obligado a la detención de la operación del mismo, así mismo, le proponemos dar de alta, el procedimiento de operación y mantenimiento del parque, ya que las actividades que se realizan son de suma importancia para la ejecución de la operación de su Entidad.
- ❑ Se realiza una actualización en la metodología de evaluación de partes interesadas, establecida en el procedimiento de análisis de datos.
- ❑ Se realiza una actualización en la metodología de administración de recursos, establecida en el procedimiento de análisis de datos
- ❑ Se actualizan nombres de Secretarías, en las aplicables, de acuerdo al nuevo Reglamento Interior en desglose de resultados, manifiesto del usuario, Resultados de encuestas e histórico de encuestas del tercer periodo 2021.
- ❑ El 01 de diciembre se da de baja el procedimiento de atención en plazas de la ciudadanía PR-DGDSH/DDPC-002, por motivo de la reestructura de la Dependencia, se van a realizar ajustes que pueden afectar la operación y ocasionar una NC al Sistema.

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

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

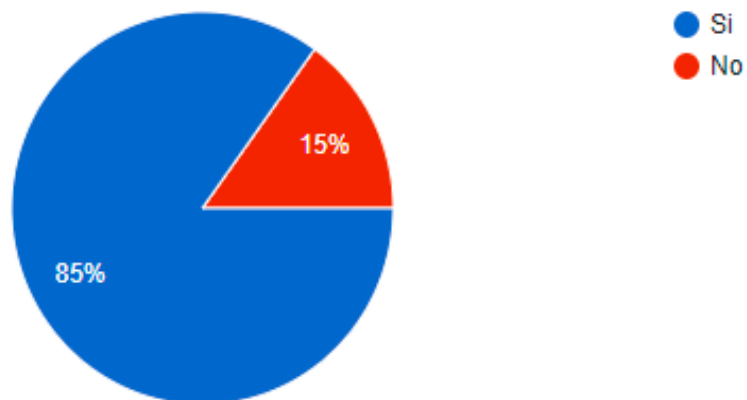
- Se realiza una evaluación a las partes interesadas para conocer la percepción que se tiene en general del SGC, se manda liga de evaluación por correo electrónico:



✓ Resultados:

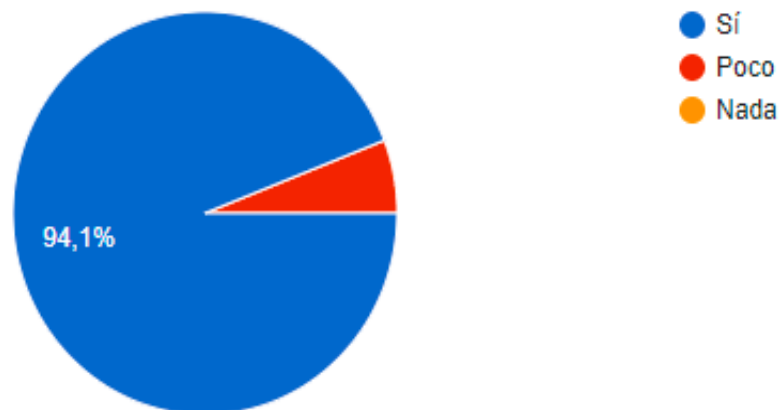
1. ¿Sabías que la Presidencia Municipal de León ha implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, con base en la Norma ISO 9001:2015?

20 respuestas



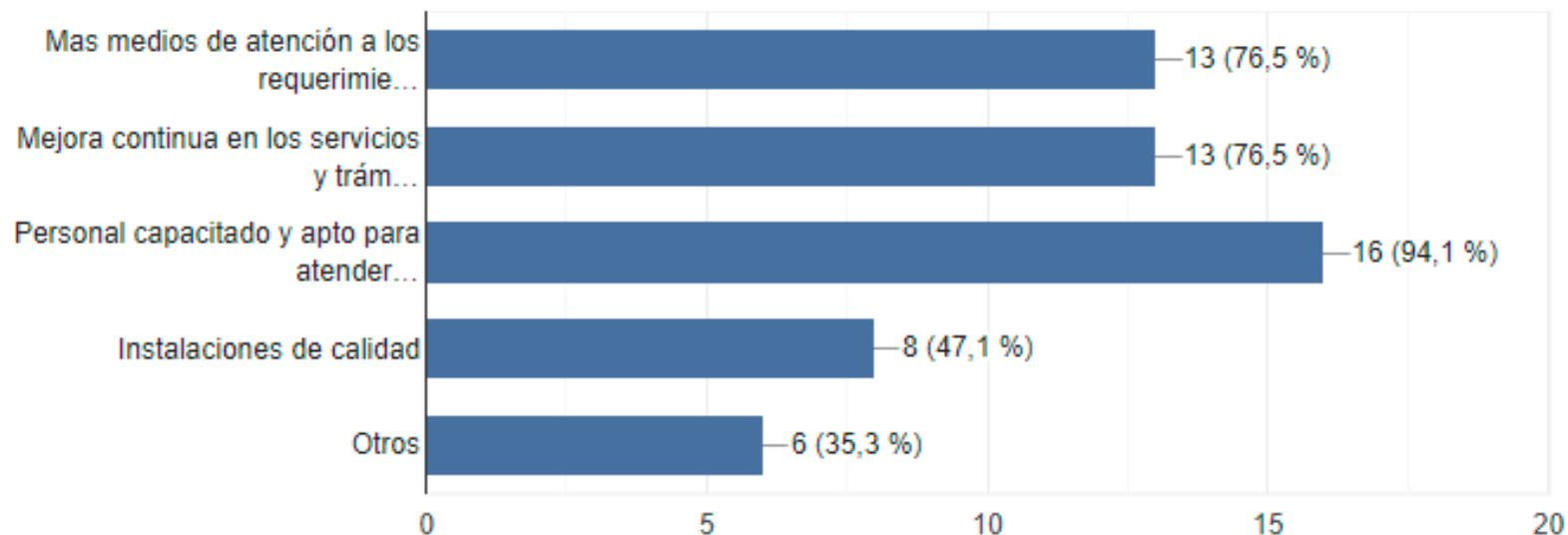
2. ¿Consideras que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, aporta beneficios para la ciudadanía y servidores públicos?

17 respuestas



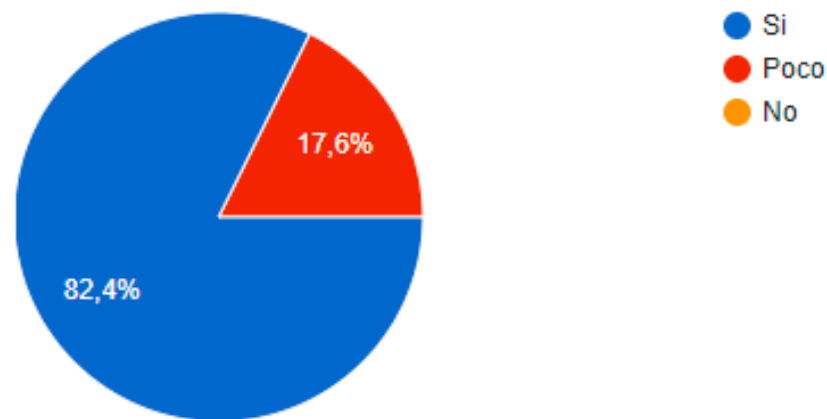
3. ¿Qué beneficios percibes que han impactado?

17 respuestas



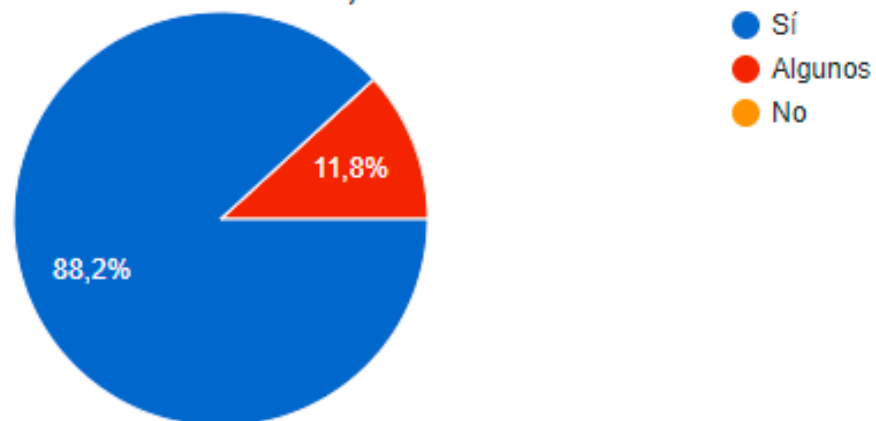
4. ¿Consideras que la Presidencia Municipal ha realizado de manera adecuada la difusión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?

17 respuestas



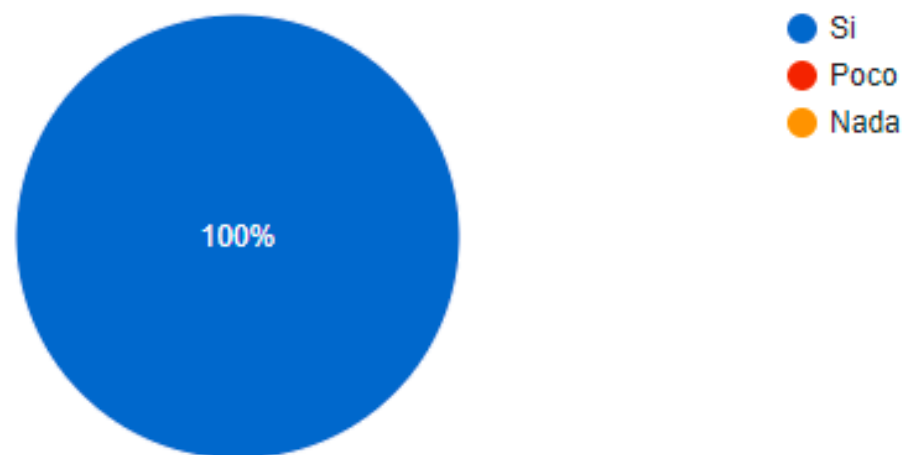
5. ¿Consideras que el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, incluye los procedimientos de atención y servicios a la ciudadanía más importantes?

17 respuestas



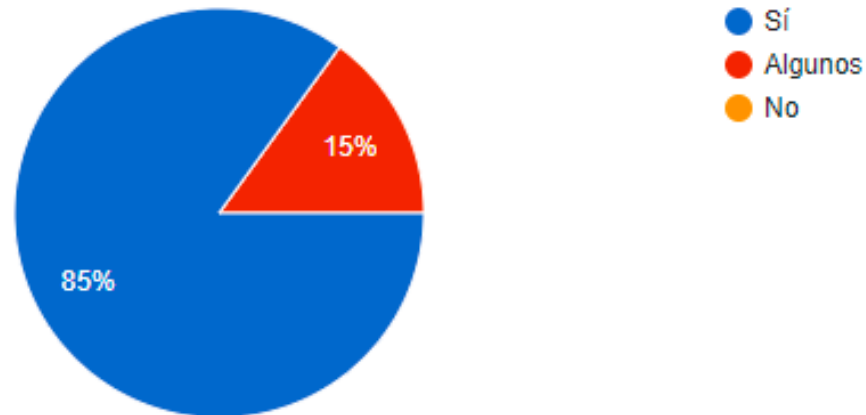
6. ¿Consideras que los procedimientos certificados cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios?

17 respuestas



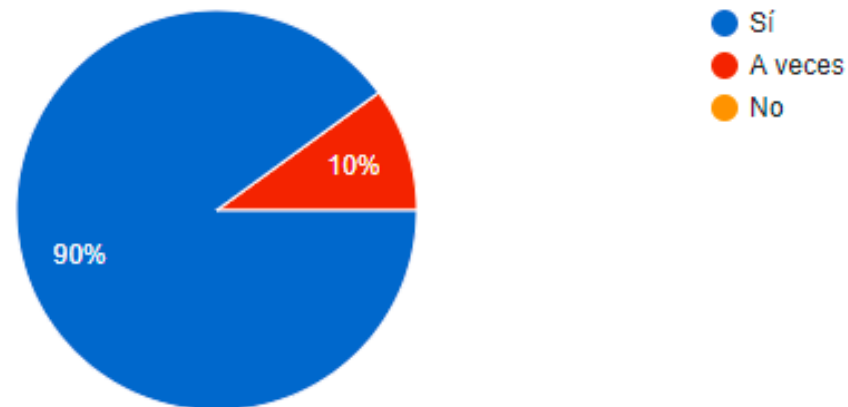
7. ¿Consideras que los horarios de atención de los servicios y trámites, se adaptan a las necesidades de los usuarios?

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.

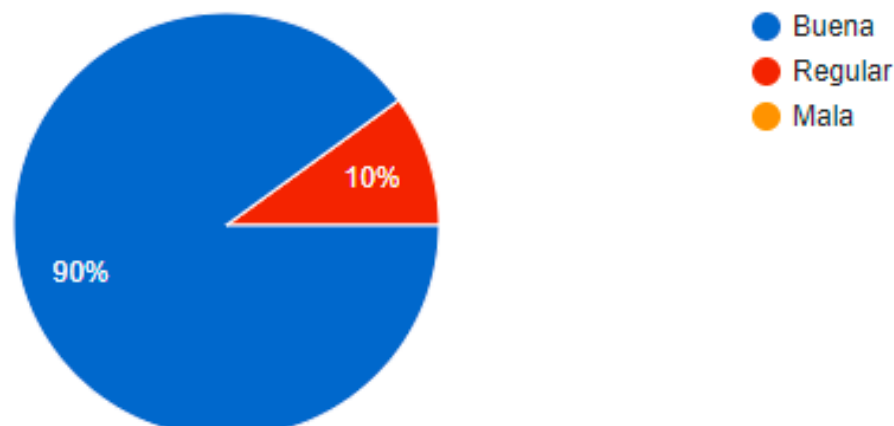
20 respuestas

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	



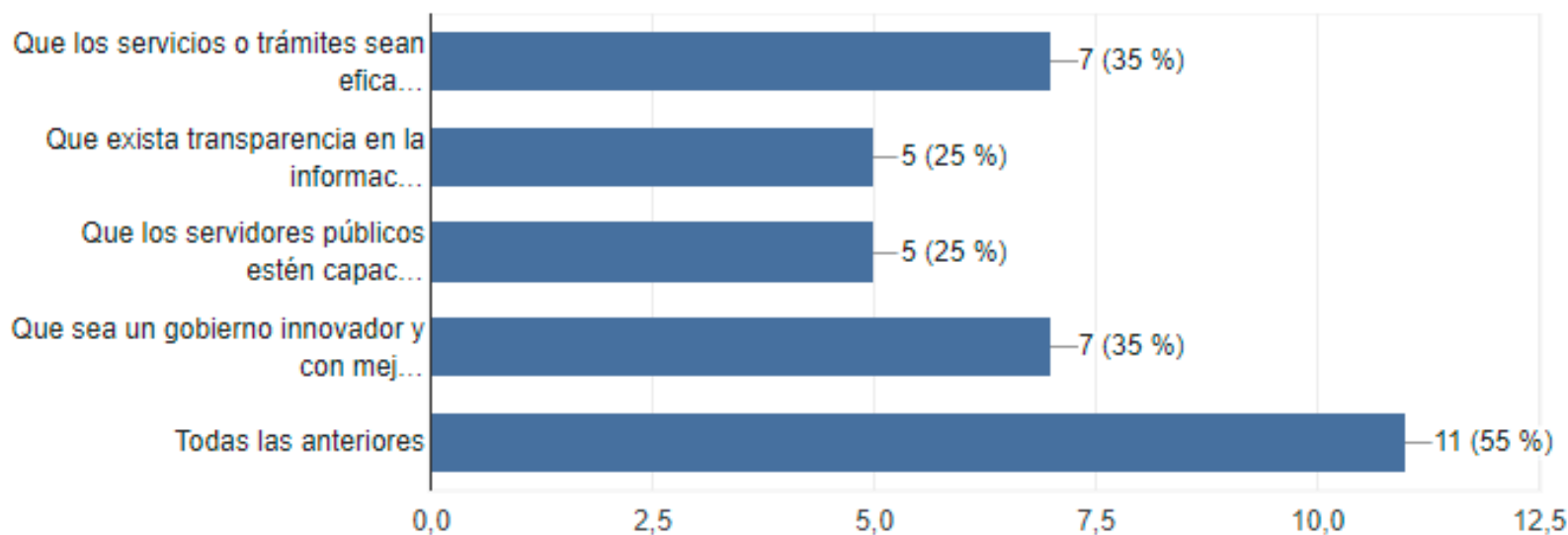
10. ¿Cuál es tu percepción de las instalaciones en las que se encuentran las dependencias municipales?

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
RESULTADO	91.64166667	

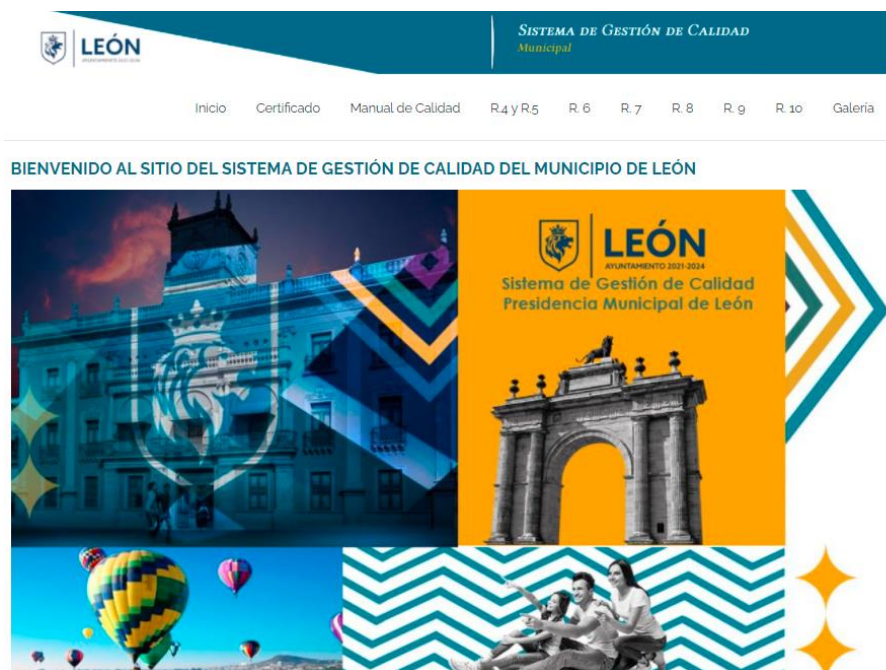
17 PERSONAS PERCIBEN UN IMPACTO

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 para medir la satisfacción del usuario, se brinda el seguimiento pertinente.

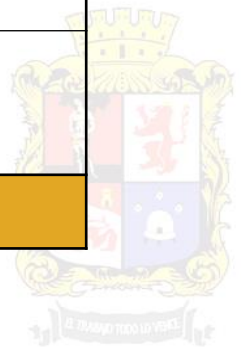


Encuestas de los servicios de apoyo:



□ Corte a noviembre 2021:

Resultados	2018	2019	2020	2021
Periodo que comprende	Marzo - Oct	Marzo - Nov	Enero - Dic	Enero - Nov
Total de encuestas	1 065	1 069	1 382	1056
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	9.6



PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código:
FO-DGDI/DAP/SSGC/PO-01

Objetivo	Qué se va hacer	Recursos	Responsable	Cuándo finalizarán	Cómo se evaluarán	
1 Satisfacción del ciudadano	Implementar procedimientos que van de acuerdo a las necesidades del usuario, midiendo la satisfacción de los servicios o trámites otorgados y promover la mejora.	Ver Formato: FO-DGDI/DAP/SSGC-MC01 Matriz de Recursos y Proveedores que corresponda	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad y se realizarán 3 cortes de resultados al año	Se realizará la evaluación a través de las encuestas para medir la satisfacción del usuario y encuesta de servicios de apoyo.	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos y se realizar un reporte de resultados de las encuestas en cada corte.
	Ver. P-DGDI/SSGC-01, P-DGDI/SSGC-02, P-DGDI/SSGC-03, P-DGDI/SSGC-04, P-DGDI/SSGC-05, P-DGDI/SSGC-06, P-DGDI/SSGC-07 y P-DGDI/SSGC-08					
2 Accesibilidad a servicios y trámites	Implementar procedimientos que cuenten con facilidad de acceso a los servicios o trámites, independientemente de las capacidades técnicas, cognitivas o físicas del usuario.			Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-01, PR-SGC/M-14	Ver. PR-SGC/M-14	Ver. PR-SGC-M-12, FO-DGDI/DAP/SSGC-AD01, PR-SGC/M-14
	Ver. P-DGDI/SSGC-01, P-DGDI/SSGC-02, P-DGDI/SSGC-03, P-DGDI/SSGC-04, P-DGDI/SSGC-05, P-DGDI/SSGC-06, P-DGDI/SSGC-07 y P-DGDI/SSGC-08					
3 Administración de recursos	Que los procedimientos dentro del alcance, cuenten con los recursos necesarios para su operación, para que no se afecte la conformidad de los servicios o trámites otorgados al usuario			Ver. PR-SGC/M-12	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Coordinaciones administrativas o áreas administrativas de las dependencias o entidades	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad y se realizarán 2 cortes al año
	Ver. PR-SGC/M-12	Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-01, PR-SGC/M-12	Ver. PR-SGC/M-12			
4 Satisfacción laboral del servidor público	Implementar un ambiente de trabajo óptimo donde implementarán acciones y seguimiento pertinente, con el fin de influir de manera positiva en la gestión y productividad del servidor público.	Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02, IN-DGDI/DMA/SSGC-02	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Subdirección de Evaluación Institucional Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad Servidores públicos adscritos a la administración pública municipal dentro del alcance del SGC	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad y se realizará un corte anual	Se realizará una encuesta de medición del clima laboral de acuerdo con el procedimiento de clima laboral o instructivo, y conforme a sus resultados se realizarán planes de acción por cada Dependencia-Entidad.	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos y se realizará un reporte de resultados para cada dependencia-Entidad.
	Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02, IN-DGDI/DMA/SSGC-02					
5 Participación y compromiso del personal involucrado	Asegurar el conocimientos pertinente al Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar la correcta implementación de los requisitos de la Norma y generar conciencia en el servidor público.	Ver. PR-SGC/M-13	Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad Servidores públicos adscritos a la administración pública municipal dentro del alcance del SGC	No tiene una fecha de finalización, se realizan revisiones del cumplimiento y adecuación al Sistema de Gestión de Calidad, se realizarán dos cortes al año	Se realizará una evaluación del conocimientos general del Sistema de Gestión de Calidad al menos dos veces al año	Los resultados se verán plasmados en el tablero de medición que esta en constante alimentación para realizar un corte anual, de acuerdo al procedimiento de análisis de datos, y se entregará un reporte de resultados por cada aplicación de la evaluación.
	Ver. PR-SGC/M-13					

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 3 cortes de medición al año, para el 2021, la calificación es de:

Indicadores
9.8

- ❑ Se cuenta con un tablero de medición del SGC, para calcular la conformidad y funcionamientos adecuado del Sistema demostrando su desempeño y eficacia:

Tablero de Medición
9.6



d) No conformidades y acciones correctivas

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

❑ Correctivas: 261

❑ Preventivas: 107 (cuando aun se manejaban)

❑ **Cerradas: 368**

❑ **Abiertas: 0**

Acciones Correctivas:	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	824
Para eliminar causa raíz	43	100	282	33	29	3	490	
Total por rubro	81	178	481	41	40	3	824	

Seguimiento mediante el formato FO-DGDI-DAP-SSGC-AC01 Requerimiento de AC Resultados a diciembre de 2021.





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

Código: FO-
DGD/DA/SSGC
-AC03

DEPENDENCIA	ACCIONES CORRECTIVAS				ACCIONES PREVENTIVAS
	TOTAL	CERRADAS	EN 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
Bomberos	1.58	1.58			1
H. Ayuntamiento	3	3			1
Contraloría	2	2			
Unidad de Transparencia	3	3			2
Defensoría de oficio	2	2			
Juzgados Administrativos	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	8.33	8.33			3
Desarrollo Rural	7.73	7.73			
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	8	8			6
Metropolitano	5.45	5.45			1
Subtotal por Rubro	261	261	0	0	107
TOTAL RAC/RAP	368	368	0	0	368



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 2021

Tablero anual 2021

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
9.8	9.8	9.6	9.6	10	8.4

Promedio

9.6

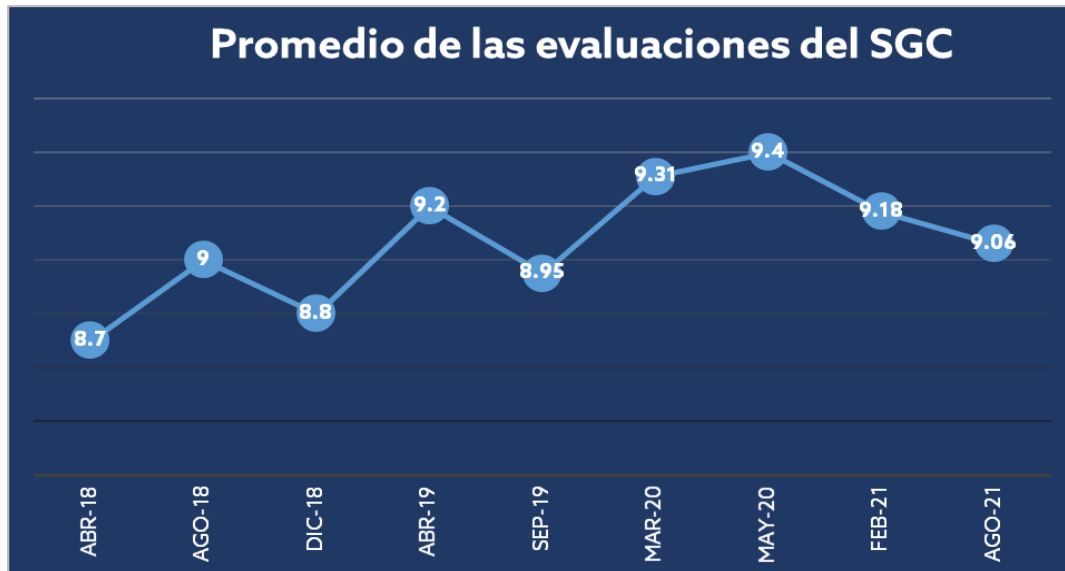
Cierre del tablero 2021



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.

Fecha de aplicación	% de participación	# de Direcciones / Subdirecciones	Promedio General
abril de 2018	42%	33	8.7
agosto de 2018	63%	34	9
dic de 2018	66%	38	8.8
abril de 2019	71%	37	9.2
sept de 2019	75%	39	8.95
marzo de 2020	79%	39	9.31
mayo de 2020	89%	39	9.4
febrero de 2021	80%	39	9.18
agosto de 2021	83%	39	9.06



- La dependencia que obtenga una calificación menor a 8, deberá de generar acciones de mejora con el compromiso de subsanarlo.



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
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	9
2021	13	08/11/2021 12/11/2021	5	32	9	0	N/A	5	0
						80		87	70



□ Resultados de Auditorías EXTERNAS

Año	Auditoría	Fecha	Días de auditoría	Dependencias dentro del alcance	Dependencias auditadas	No conformidad es 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 después de cada periodo de compras, las preguntas son las siguientes:

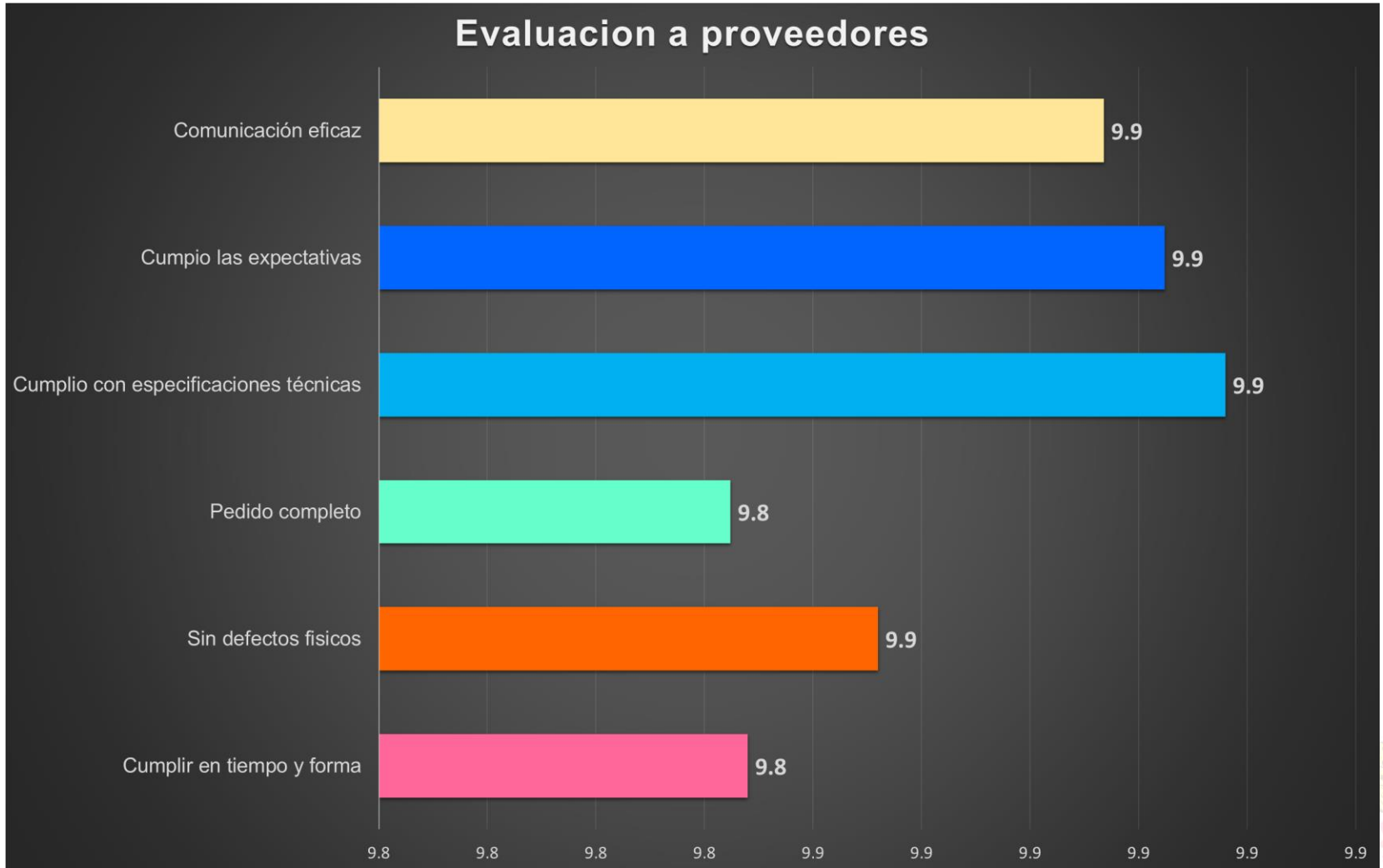
1.-¿El proveedor cumplió en tiempo y forma con lo solicitado?	2.- ¿El producto que recibiste, tuvo algún defecto físico?	3.- ¿Recibiste tu pedido completo?	4.- ¿El producto/servicio, cumplió con las especificaciones técnicas descritas en la factura o contrato?	5.- ¿El proveedor cumplió con tus expectativas?	6.-¿La comunicación con el proveedor fue eficaz, respondiendo tus dudas o solicitudes?
---	--	------------------------------------	--	---	--

- ❑ En el 2021 se obtuvo un total de 376 respuestas, con promedio general de 9.9

RANGOS	RESULTADO
10	BUENO
7.0	REGULAR
4.9	MALO



Resultados año 2021:





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.

Atentamente:

Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Directora General de Desarrollo Institucional



h) La adecuación de los recursos

- Se cuenta con la siguiente Política de Recursos:

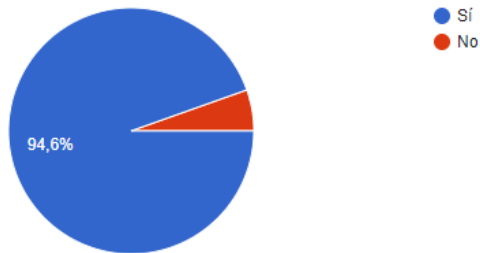
- Se realiza una evaluación de la adecuación de recursos a todas las dependencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad y los resultados son los siguientes:

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

Recurso Económico: 85.15

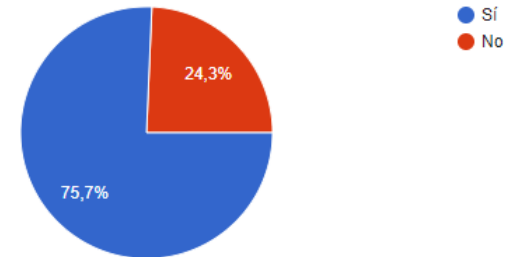
¿Realizaste solicitud de recursos financieros para la operación del año en curso?

37 respuestas



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

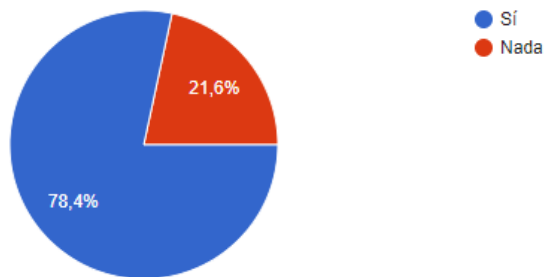
37 respuestas



Infraestructura, Equipo y Mobiliario: 90.82

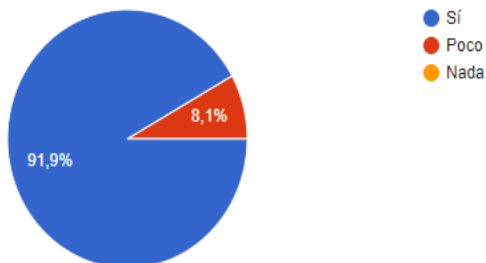
¿Ya tienes, el plan de mejora de la infraestructura de tus instalaciones?

37 respuestas



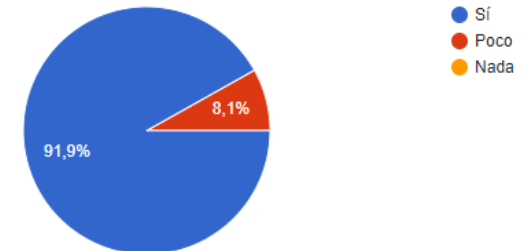
¿Consideras que los servidores públicos adscritos a tu Dependencia, cuidan y mantienen en buen estado las instalaciones, equipo y mobiliario?

37 respuestas



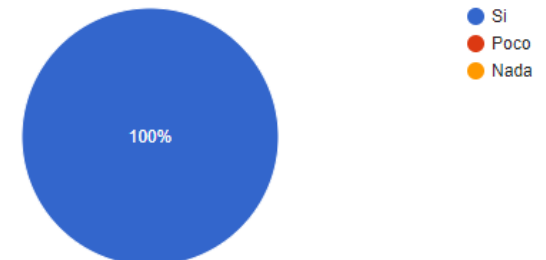
¿Consideras que en tus instalaciones mantienen un ambiente de orden y limpieza?

37 respuestas



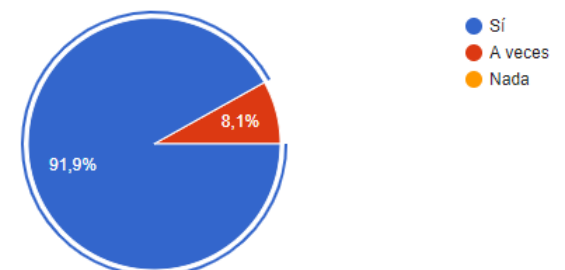
Dentro de tu Dependencia mantienen el control de los bienes, equipo y mobiliario?

37 respuestas



¿Realizas acciones para el cuidado y mantenimiento de tus instalaciones, equipo y mobiliario?

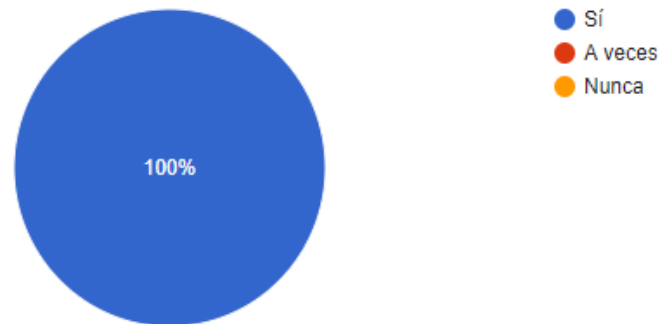
37 respuestas



Papelería y Enseres : 95.5

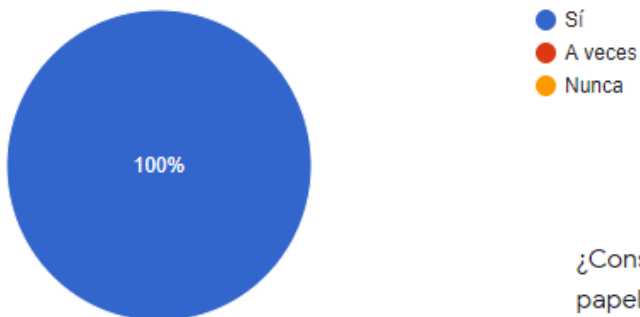
¿Previene las compras de papelería y enseres que requiere la Dependencia/Entidad?

37 respuestas



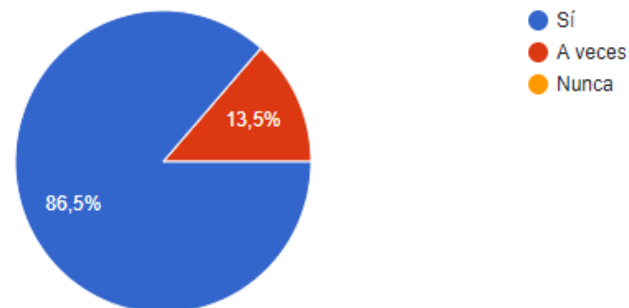
¿Controlas la papelería y enseres que requiere la Dependencia/Entidad?

37 respuestas



¿Consideras que dentro de tu Dependencia/Entidad el personal hace buen uso de la papelería y enseres que se les entrega?

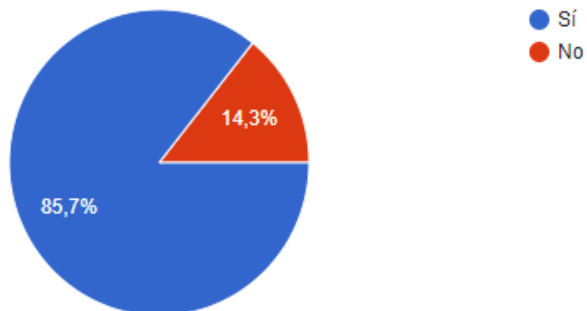
37 respuestas



Personal: 87.42

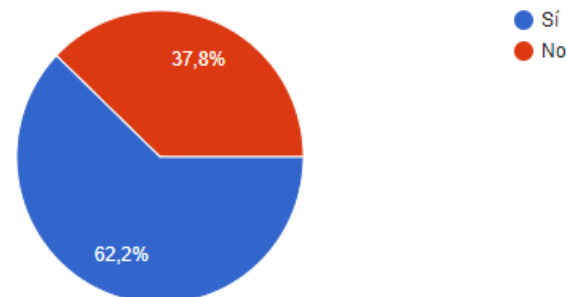
¿Ya has realizado la solicitud?

14 respuestas



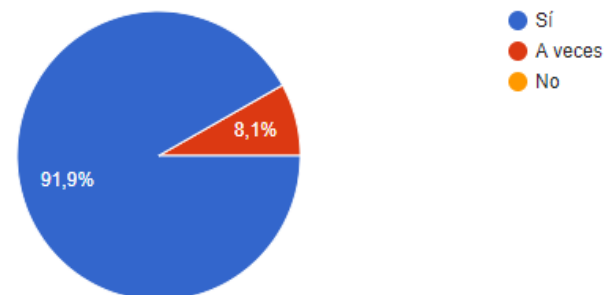
¿Las plazas autorizadas para tu Dependencia/Entidad, están cubiertas?

37 respuestas



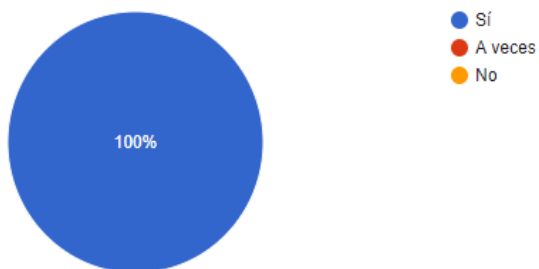
¿Dentro de tu Dependencia/Entidad se fortalecen las competencias del personal?

37 respuestas



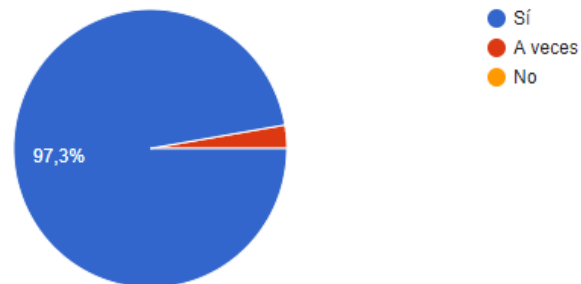
¿Consideras que el personal de tu Dependencia/Entidad tiene el compromiso de brindar un buen servicio al ciudadano?

37 respuestas



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

37 respuestas

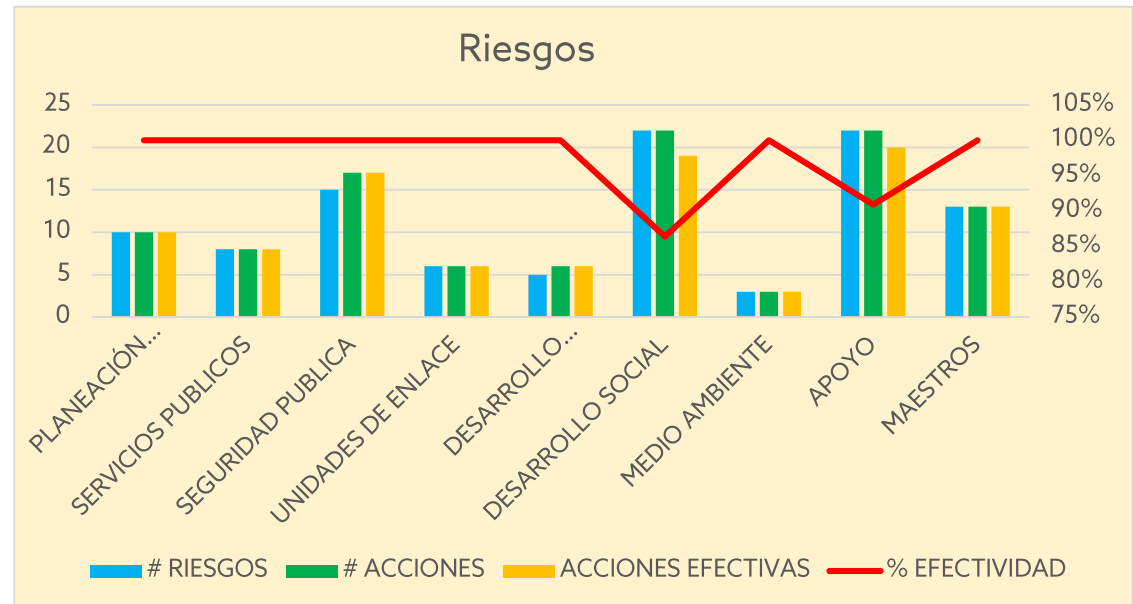


4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

PROCESO	# RIESGOS	# ACCIONES	ACCIONES EFECTIVAS	% EFECTIVIDAD	% VERIFICACIÓN
PLANEACIÓN TERRITORIO	10	10	10	100%	100%
SERVICIOS PUBLICOS	8	8	8	100%	100%
SEGURIDAD PUBLICA	15	17	17	100%	100%
UNIDADES DE ENLACE	6	6	6	100%	100%
DESARROLLO ECONOMICO	5	6	6	100%	100%
DESARROLLO SOCIAL	22	22	19	86%	100%
MEDIO AMBIENTE	3	3	3	100%	100%
APOYO	22	22	20	91%	100%
MAESTROS	13	13	13	100%	100%
TOTAL	104	107	102	97%	100%

Riesgos

Se han determinado riesgos, oportunidades y acciones en todo el alcance del SGC, y un proceso de evaluación mediante verificación de efectividad:



PROCESO	# OPORTUNIDADES	# ACCIONES	ACCIONES EFECTIVAS	% EFECTIVIDAD	% VERIFICACIÓN
PLANEACIÓN TERRITORIO	7	7	5	71%	100%
SERVICIOS PUBLICOS	7	7	7	100%	100%
SEGURIDAD PUBLICA	8	9	9	100%	100%
UNIDADES DE ENLACE	7	7	6	86%	100%
DESARROLLO ECONOMICO	5	5	5	100%	100%
DESARROLLO SOCIAL	21	21	18	86%	100%
MEDIO AMBIENTE	2	2	2	100%	100%
APOYO	18	18	16	89%	100%
MAESTROS	9	9	9	100%	100%
TOTAL	84	85	77	95%	100%

Oportunidades

Se ha realizado el seguimiento a riesgos y oportunidades, por medio de correo electrónico y reuniones virtuales, para verificar y evaluar la información. Se ha solicitado evidencia digital correspondiente.



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.
SGC	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 interna remotas para verificar la implementación del SGC

5. Oportunidades de mejora

- ❑ Realizar la reunión de planeación del Sistema de Gestión de Calidad en enero de 2021.
- ❑ Realizar la primer evaluación del conocimiento del SGC en el mes de febrero de 2022.
- ❑ Realizar la determinación de indicadores de los procedimientos dentro del alcance en el mes de febrero de 2022.
- ❑ Comenzar con la implementación de encuestas para medir la satisfacción del usuario en el mes de febrero de 2022.
- ❑ Realizar una auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, para verificar la implementación de los requisitos, con antelación a la verificación externa, esto en el mes de febrero de 2022.
- ❑ Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad, con la información vigente.
- ❑ Realizar la actualización de riesgos y oportunidades en todo el SGC, a más tardar en marzo de 2022.
- ❑ Planear una capacitación para los enlaces del SGC en el mes de marzo (sujeto a disponibilidad del presupuesto por la fecha)
- ❑ Realizar la evaluación de adecuación de recursos en el mes de marzo de 2022.
- ❑ Realizar la primer aplicación de encuestas de apoyo en el mes de marzo de 2022.
- ❑ Realizar la aplicación del clima laboral de descentralizadas a principio del mes de abril de 2022.

