



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
Planeación del Territorio	Dirección General de Desarrollo Urbano	Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial	Cumplir con el 80 % en la emisión de las respuestas de las solicitudes de alineamiento y asignación de número oficial, dentro de un plazo de 5 días hábiles.	Evitar quejas del ciudadano, por no cumplir con el tiempo de respuesta.			X			((solicitudes de alineamiento y asignación de número oficial en entrega de trámite X100) / (total de solicitudes de alineamiento y asignación de número oficial a tiempo))	07 de marzo 2022	8.05	07/03/2022	Reporte de excel de sistema eFlow https://192.147.100/cgi-bin/eflow/login.cgi Avance Indicadores enero-febrero de 2022 (falta marzo). Se anexa reporte de excel con las solicitudes de alineamiento. Se cumple con la emisión de entrega de tramites a tiempo con el 81% de respuestas en el plazo establecido de 5 días.	8.13	30/06/2022	Reporte de excel de sistema eFlow https://192.147.100/cgi-bin/eflow/login.cgi Avance Segundo Trimestre: Abril Mayo junio, Se anexa reporte de excel con las solicitudes de alineamiento. Se cumple con la emisión de entrega de tramites a tiempo con el 81% de respuestas en el plazo establecido de 5 días.	
		Procedimiento para el permiso de construcción	Cumplir con el 70 % en la emisión de las respuestas de las solicitudes de los permisos de construcción, dentro de un plazo de 5 días hábiles.	Evitar quejas del ciudadano, por no cumplir con el tiempo de respuesta.			X			((total de permisos de construcción para entregar en el mesX100) / Total de permisos de construcción entregados a tiempo)	08 de febrero del 2022	0.0	08/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	7.2	08/07/2022	Reporte que se optuvo del sistema eflow y se exporta a excel, con informacion de numero de permisos de construccion para entrega y numero de permisos de construccion entregados a tiempo	
		Procedimiento para permiso de uso de suelo	Cumplir con el tiempo de respuesta de 5 a 15 días hábiles en el 50% de los permisos de uso de suelo.	Cumplir con la emisión de la respuesta de permiso de uso de suelo en un tiempo de 5 a 15 días hábiles en al menos el 50% de las solicitudes ingresadas.			X			Solicitudes de permisos de uso de suelo en entrega de trámite *100 / total de solicitudes de permisos de uso de suelo	08 de Febrero de 2022	0.0	08/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10	01/07/2022	Reporte del sistema eflow. Se cumple con la emisión de respuesta en tiempo con el 77.27 %. Corresponde al segundo periodo Abril-Junio	
	Instituto Municipal de Vivienda	Procedimiento de escrituración	Cumplir con un plazo máximo de 3 meses para realizar el dictamen jurídico, a partir de que se generen las fichas de solicitudes de escrituración en el 95% de los expedientes.	Determinar cuantas posibles escrituras se pueden entregar			X			Fecha de dictamen jurídico- Fecha de la solicitud de escrituración	14 de febrero del 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	11 de julio del 2022	Se anexan reportes de excel por trimestre	
		Procedimiento de créditos de vivienda	Cumplir con un plazo máximo de 2 meses para realizar la verificación de datos domiciliario y laboral respecto al otorgamiento de crédito, a partir de que se integre la documentación requerida en el 95% de los expedientes.	Determinar cuantos posibles créditos se pueden formalizar			X			Fecha de verificación de datos domiciliario y laboral- fecha de la integración documental del expediente	14 de febrero del 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	11 de julio del 2022	RELACIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITOS INTEGRADAS PARA VALIDACIÓN	
	TM- Dirección General de Ingresos	Procedimiento de trámite sobre adquisición de bienes inmuebles	Cumplir con un mínimo de 85% de Trámites Atendidos en Tiempo y Forma	Atender dentro de los primeros tres días hábiles los trámites ingresados de adquisición de bienes inmuebles			X			Numero de tramites atendidos en tiempo y forma / Total de tramites ingresados *100	14 de febrero del 2022	9.5	14/02/2022	Formato Indicadores de medición de proceso Enero: 96.08 Febrero: 95.34 Con un promedio de 95.71 = 9.6	9.07	Marzo, Abril, Mayo Junio	Estadística de medición de proceso	
Procedimiento de aplicación de cuota mínima		Cumplir con un mínimo de 98.5% de Trámites con Cuota Mínima Aplicada Correctamente	Brindar al contribuyente la aplicación correcta del beneficio de cuota mínima según la normatividad aplicada para la actual administración					X	Cuotas mínimas aplicadas correctamente / Total de cuotas mínimas aplicadas *100	14 de febrero del 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	9.90	1er semestre 2022	Estadística de medición de proceso		
Servicios	Dirección General de Movilidad	Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público	Cumplimiento en tiempo de la calendarización anual de las revisiones a concesionario 1er semestre = Revisiones por concesionario (detalle por día en calendario anual) 2do semestre = Revisiones por concesionario (detalle por día en calendario anual)	Cumplir con lo pactado con el concesionario en las revisiones semestrales al servicio de transporte público, con la finalidad de brindar un servicio de calidad al ciudadano.					X	Cumplimiento de la calendarización anual de la revisiones a concesionario = Fecha inicial planeada Vs Fecha inicial realizada Fecha termino planeada Vs Fecha termino realizadas	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Calendario programado con los concesionarios	
	Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	Atender en un tiempo de 05 días hábiles a partir de un día hábil después de la generación del contrato las solicitudes generadas en las colonias regulares	Brindar un servicio de calidad al ciudadano, en las solicitudes que se generan para predios regulares con contrato, atendiendo dentro del periodo de respuesta establecido (05 días hábiles) a partir de un día hábil después de la generación del contrato			X			Tiempo de atención = Número de solicitudes atendidas dentro del periodo establecido / Número de Solicitudes para predios regulares con contrato	09 de febrero de 2022	10.0	09/02/2022	Reporte de conexiones domiciliarias Los tiempos fueron los siguientes: Enero = 0.96 en instalacion de toma, 3.2 en instalacion de descarga, 0.4 en proyecta y 1.1 en Dariva.	10.0	15/07/2022	Reporte de conexiones domiciliarias los tiempos fueron los siguientes: feb-jun 1.67 en instalacion de toma, feb-jun 3.74 en instalacion de descarga	
	Fideicomiso de Obras por Cooperación	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	Cumplir el 100% del avance en el Índice Anual de Cobranza de la Cartera Vencida	Medir la eficacia de la Institución en cumplir con su responsabilidad de recaudar las contribuciones especiales, producto de recibir el beneficio directo de una obra pública, cuando el contribuyente se niega a pagarla o presenta mora en los pagos acordados					X	Porcentaje de avance en el Índice Anual de Cobranza Cartera Vencida = Cobranza Cartera Vencida / Monto Total de la Cartera Vencida *100	09 de febrero de 2022	1.0	09/02/2022	Reporte de cobranza La meta anual es de \$24,000,000, donde al mes de enero se lleva un total recuperado de \$2,222,234.84 equivalente a 0.97 dando una calificación en este corte de 1	4.3	15/07/2022	Reporte de cobranza La meta anual es de \$24,000,000, donde al mes de enero se lleva un total recuperado de 10,254,353.97 equivalente a 42.73% al mes de junio, su meta es anual.	





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
Públicos	Dirección General de Obra Pública	Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público	Medir el tiempo de atención en los reportes de alumbrado público en el 50% de los reportes recibidos en un tiempo de 10 días hábiles	Brindar un servicio eficiente y de calidad en los reportes recibidos de atención de alumbrado público, atendiendo al ciudadano en el menor tiempo posible (10 días hábiles)			X				Total de reportes recibidos / 2 = o > 10 días hábiles (Fecha de solución a reporte- Fecha de recepción de reporte recibidos)	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	el 91.5% de lo folios es atendido en tiempo de 10 días hábiles, por lo cual cumple el objetivo
	Sistema Integral de Aseo Público	Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés	Resultado de 8.5 en el rubro de satisfacción ciudadana	Brindar un servicio de calidad midiendo el grado de satisfacción ciudadana igual o mayor a 8.5 en los servicios de recolección de residuos del servicio exprés, esto para buscar la mejora en nuestro servicio.				X			Resultado = Calificación del rubro de satisfacción ciudadana de las encuestas de percepción ciudadana	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	9.8	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Percepción ciudadana: 9.7 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Percepción ciudadana: 9.8 Promedio: 9.75
		Procedimiento para la atención ciudadana	Resultado de 8.5 en el rubro de satisfacción ciudadana	Brindar un servicio de calidad midiendo el grado de satisfacción ciudadana igual o mayor a 8.5 de las denuncias, quejas y sugerencias presentadas por el ciudadano respecto a los reportes de lotes baldíos, volanteo y letreros de prohibición de tirar basura deben ser atendidos con eficiencia, y buscando la mejora del servicio.				X			Resultado = Calificación del rubro de satisfacción ciudadana de las encuestas de percepción ciudadana	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Percepción ciudadana: 9.9 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Percepción ciudadana: 10 Promedio: 9.95
Seguridad Pública	SSPPC -Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control	Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia	Medir 90 segundos en promedio de captura (toma de datos básicos) de reportes de telefonía.	Atender con eficiencia las llamadas de emergencia de la ciudadanía cumplimiento con el tiempo de 90 segundos en promedio de captura (toma de datos básicos) que establece la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a Través del Número Único Armonizado 9-1-1	X						Tiempo promedio de captura (toma de datos básicos) = Hora de Transmisión - Hora de Recepción	09 de febrero de 2022	9.5	09/02/2022	Captura de Pantalla de MycroStrategyc (se envío captura), que muestra un tiempo de 95 seg (90/95*100)	7.0	15/07/2022	Captura de Pantalla de MycroStrategyc (se envío captura), que muestra un tiempo de 128 seg (90/128*100)
	SSPPC -Dirección General de Protección Civil	Procedimiento de inspección de inmuebles	Resultado de 9.0 en el rubro de satisfacción ciudadana de las encuestas de percepción del usuario	Brindar un servicio de calidad midiendo el grado de satisfacción ciudadana igual o mayor a 9.0 de los ciudadanos que reciben el servicio de inspección de inmuebles				X			Resultado = Calificación del rubro de satisfacción del ciudadano en las encuestas de percepción ciudadana	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	15/07/2022	Resultado de Encuesta de Percepción del Usuario (16-Abr-22)
	SSPPC - Dirección de Policía Vial	Procedimiento de expedición de licencias y permisos de conducir	Atender en un tiempo promedio de 140 minutos la expedición de licencias Tipo A por primera vez	Atender con eficiencia al ciudadano que se presenta a solicitar el servicio de expedición de la licencia Tipo A por primera vez un promedio de tiempo de 140 minutos	X						Atención en tiempo = Hora de registro en recepción - Hora de entrega de licencia tipo A al ciudadano	09 de febrero de 2022	10.0	09/02/2022	Reporte de tiempos de atención de licencias y permisos de conducir con un promedio de 78 minutos en el mes de enero	10.0	15/07/2022	Reporte de tiempos de atención de licencias y permisos de conducir con un promedio de 70 minutos en promedio en el mes de junio
	SSPPC -Dirección de Regulación de Seguridad Privada	Procedimiento de conformidad municipal, permiso de vigilancia o revalidación	Resultado de 9.0 en el rubro de satisfacción ciudadana de las encuestas de percepción del usuario	Brindar un servicio de calidad midiendo el grado de satisfacción ciudadana igual o mayor a 8.0 de los ciudadanos que reciben el servicio de conformidad municipal, permiso de vigilancia o revalidación				X			Resultado = Calificación del rubro de satisfacción del ciudadano en las encuestas de percepción ciudadana	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	15/07/2022	El reporte que muestra los resultados se encuentra contenido en el resultado de encuesta de percepción de usuario del periodo de febrero a abril
	Patronato de Bomberos de León	Procedimiento de combate de incendios	Medir el tiempo de respuesta en atención a incendios mayores y menores: Incendios mayores en promedio de 10 minutos. Incendios menores en promedio de 30 minutos.	Brindar un servicio de calidad al ciudadano atendiendo con la mayor eficiencia en tiempos, los incendios reportados al Patronato de Bombero de León, Gto.			X				Tiempo de respuesta en atención a incendios mayores y menores = Tiempo de llegada- tiempo de salida	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	15/07/2022	El resultado de incendios mayores tiene un promedio de 8.1 y los incendios menores con un promedio de 12.6 de mes de enero al mes de junio
		Procedimiento de capacitación al ciudadano	Resultado de 9.0 en el rubro de satisfacción ciudadana de las encuestas de percepción del usuario	Brindar un servicio de calidad midiendo el grado de satisfacción ciudadana igual o mayor a 8.0 de los ciudadanos que reciben el servicio de capacitación				X			Resultado = Calificación del rubro de satisfacción del ciudadano en las encuestas de percepción ciudadana	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica por temporalidad	9.6	15/07/2022	Resultado de Encuesta de Percepción del Usuario (16-Abr-22)
Secretaría del H. Ayuntamiento	Procedimiento de expedición de constancias de residencia	Cumplir con una calificación mínima de 9 en las encuestas de percepción ciudadana	Medir la satisfacción del usuario, para ofrcer un mejor servicio.	de calificaciones de / número de rubros							11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.8	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.7 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.8 Promedio: 9.75	





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
Unidades de Enlace	Contraloría Municipal	Procedimiento de quejas y denuncias	Inicio del 100% de las solicitudes de quejas y denuncias dentro de 10 hábiles posteriores a la petición	Cumplir con el compromiso de la Administración Municipal en el fortalecimiento de la participación ciudadana en tiempo y forma.		X					(Número de notificaciones de admisión al quejoso o denunciante /Número de quejas y denuncias recibidas)x100	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	30/06/2022	Se implemento un mecanismo para notificar en tiempo y forma los requerimientos solicitados, mediante un rol de notificaciones a dependencias y particulares siendo un total de 351 notificaciones en el periodo marzo-junio 2022.
	Unidad de Transparencia	Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública	Porcentaje de solicitudes de información respondidas en término de Ley.	Medir el cumplimiento de la atención oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública que ingresan a la Unidad de Transparencia, en los términos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.	X						(Número de solicitudes de información atendidas / Número de solicitudes de información recibidas) * 100	11 de febrero del 2022	10.00	11/02/2022	En el mes de enero del 2022, ingresaron 199 solicitudes de acceso a la información pública, se respondió el total de dichas solicitudes en los términos de Ley. Como evidencia, se tienen los expedientes de solicitudes de información que se tienen en físico en las oficinas de la Unidad de Transparencia, como parte del archivo de trámite, los cuales se van integrando conforme van ingresando las solicitudes de información. Se adjunta el expediente de la última solicitud ingresada en el mes de junio, misma que se identifica con el folio SSI-2022-1483.	10.0	15/07/2022	Del mes de febrero a junio del 2022, ingresaron 1,284 solicitudes de acceso a la información pública, se respondió el total de las solicitudes en los términos de Ley. Como evidencia, se tienen los expedientes de solicitudes de información que se tienen en físico en las oficinas de la Unidad de Transparencia, como parte del archivo de trámite, los cuales se van integrando conforme van ingresando las solicitudes de información. Se adjunta el expediente de la última solicitud ingresada en el mes de junio, misma que se identifica con el folio SSI-2022-1483.
	Unidad de Transparencia	Procedimiento de publicación de la información pública de oficio	Porcentaje de avance de atención oportuna a la publicación de la información de las fracciones remitidas por las Dependencias y Entidades.	Medir el cumplimiento de la publicación de la información oportuna de oficio que remiten las Dependencias y Entidades para su validación y publicación, en el plazo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato, así como, con la normatividad aplicable.			X				(Porcentaje de atención oportuna de fracciones validadas y publicadas en tiempo / Porcentaje de atención oportuna de fracciones recibidas para su validación y publicación) * 100	11 de febrero del 2022	10.00	11/02/2022	De acuerdo a los terminos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato. En el mes de enero del 2022, se realizó la validación y publicación del 100% de la información pública de oficio correspondiente al cuarto trimestre de 2021, proporcionada por los sujetos obligados. Dicha información se puede constatar, mediante los formatos de información pública de oficio publicados en la página de transparencia del Municipio de León.	10.0	15/07/2022	De acuerdo a los terminos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato. En el mes de abril del año en curso, se realizó la validación y publicación del 100% de la información pública de oficio correspondiente al primer trimestre de 2022, proporcionada por las Dependencias, Entidades y Órganos Autónomos de la Administración Pública del Municipio de León. Dicha información se puede constatar, mediante los formatos de información pública de oficio publicados en la página de transparencia del Municipio de León. Se pueden consultar en el siguiente enlace:
	Defensoría de Oficio en Materia Administrativa	Procedimiento para proporcionar asesoría jurídica	Interponer juicios de nulidad ante los juzgados en un plazo de 15 días hábiles, a partir de la firma de la firma de carta compromiso.	Disminuir el tiempo de interposición		X					Tiempo que transcurre /Firma de carta compromiso e interponer juicio en los juzgados.	31 de Enero 2022	10.00	28 de Febrero 2022	Libro digital	10.0	29/07/2022	Libro digital
	Juzgados Administrativos Municipales	Procedimiento de atención al usuario	Cumplir con una calificación mínima de 9 en las encuestas de percepción	Atender con calidad y calidez, al usuario que acuda a realizar un trámite o solicitar información				X			Suma de calificación por rubro/Numero de rubros=Promedio	11 de febrero 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 10 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 10
SREL - Dirección General de Economía	Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo	Cumplir con una calificación mínima de 8 en las encuestas de satisfacción	Apoyo a empresas que utilizan el servicio de bolsa de empleo, que satisfaga sus necesidades de vinculación laboral				X			Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.8	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.9 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.7 Promedio: 9.8	
	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa Suma tu Negocio	Cumplir con una calificación mínima de 8 en las encuestas de satisfacción	Apoyo a empresas que utilizan el servicio de bolsa de empleo, que satisfaga sus necesidades de vinculación laboral					X		Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.4	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: No aplica Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.4 Promedio: 9.4	





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
Desarrollo Económico	SREL - Dirección General de Hospitalidad y Turismo	Procedimiento de capacitación	Cumplir con la meta anual del número de personas capacitadas de la cadena de valor del sector turístico	Para profesionalizar al sector con el objetivo de tener personas sensibilizadas, capacitadas y competitivas para recibir y atender al visitante de manera hospitalaria					X	Personas capacitadas / personas capacitadas meta * 100	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	7.8	30/06/2022	Expediente listas de asistencia, fotos y reporte de avance de metas 2022.	
		Procedimiento de promoción turística	Cumplir con un mínimo de 8.5 en las encuestas de satisfacción.	Mediante este indicador se mide el nivel de satisfacción de ciudadanía, comites organizadores de eventos, proveeduría y cadena de valor sobre los apoyos y atenciones realizadas por esta dirección.					X	Acciones ejecutadas / acciones esperadas * 100 =	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.7	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.7 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.6 Promedio: 9.7	
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyos a festivales y eventos especiales	Otorgar apoyo económico y/o en especie a 15 festivales y eventos turísticos que tengan como sede el municipio de León durante el año 2022	Contribuir con la reactivación económica de nuestra ciudad a través del impulso y apoyo de festivales y eventos turísticos.			X			Número de peticiones de apoyo programadas/Total de peticiones de apoyo atendidas*100	8 de marzo del 2022	0.0	08/03/2022	No aplica por temporalidad	10.0	14/07/2022	Se adjunta en PDF los oficios de respuesta de todos los eventos apoyados con corte al 14 de julio.	
DIF León	Dirección General de Salud	Procedimiento para la atención médica de rehabilitación física a personas con discapacidad	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Proporcionar rehabilitación física a personas con discapacidad con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida, y dentro de la satisfacción del usuario.		X				Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.9	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 10 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.8 Promedio: 9.9	
		Procedimiento de consulta médica	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	proporcionar consultas médicas cumpliendo con la satisfacción del ciudadano			X			suma de calificaciones / número de rubros	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.9	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.7 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 10 Promedio: 9.9	
		Procedimiento para sistematizar las solicitudes y entrega de apoyos de vivienda	Cumplir mínimo con el 90% de levantamientos programados para el ejercicio	Mantener un padrón de beneficiarios potenciales actualizado para eficientar el otorgamiento de los apoyos		X				(Promedio de (Avance mensual acumulado de levantamientos realizados por tipo de apoyo / total de la meta de levantamientos en el ejercicio por tipo de apoyo))*100 %	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	10	15/07/2022	Se cuenta con un avance acumulado del 100% durante el año con respecto a las metas establecidas por tipo de apoyo (cuarto, techo y calentador solar) brindados por la Dirección de Programas Estratégicos.	
SFSL- Dirección General de Desarrollo Social y Humano	SFSL- Dirección General de Desarrollo Rural	Procedimiento para otorgar apoyos sociales a la población y para el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil	Cumplir mínimo con el 85% de apoyos entregados en tiempo, considerando un máximo de 20 días desde la recepción en administración y hasta la fecha de entrega del apoyo	Eficientar el tiempo del proceso administrativo de la entrega del Apoyo Social al ciudadano		X				(Total de tramites cumplidos en tiempo / total de trámites realizados en el periodo)*100 %	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	10	15/07/2022	La presente calificación se obtiene considerando los apoyos entregados (892) dentro del periodo de enero a junio de 2022, de los cuales 7 sobrepasan el tiempo de 20 días para su realización	
		Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Medir el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a las encuestas de satisfacción generadas			X			Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	No aplica	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: No aplica Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: No aplica Promedio: No aplica	
		Procedimiento para el mejoramiento de vivienda	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Medir el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a las encuestas de satisfacción generadas			X			Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.9	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: No aplica Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.9 Promedio: 9.9	
		Procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas	Atención al 100% de solicitudes recibidas en la DGDR para el trámite de ayudas sociales.	Medir la capacidad de atención de todas las solicitudes de ayudas sociales que se reciben en Desarrollo Rural, para asegurar la misma.		X				solicitudes atendidas / solicitudes recibidas * (100)	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	01/03/2022 al 30/06/2022	Se adjunta base de datos extraída del sistema para operar la entrega de ayudas sociales, donde se observa que de las 194 solicitudes recibidas, las mismas 194 están atendidas, ya que ninguna se encuentra en estatus iniciado, estado que refiere cuando no h	





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador							
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2			
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia	
Desarrollo Social	Instituto Municipal de las Mujeres	Atención a Mujeres en situación de Vulnerabilidad	Cumplir con una calificación mínima de 8 en las encuestas de satisfacción del servicio a mujeres en situación de Violencia brindado	Medir la satisfacción del servicio recibido en el IMMujeres a través Orientación, canalización, acompañamiento y referencia a mujeres en situación de violencia a través de servicios profesionales de las áreas trabajo social, psicológica, legal y laboral.				X			Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.8	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.9 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.7 Periodo: Agosto-Septiembre/ Calificación Promedio: 9.8	
		Talleres y Capacitaciones	Cumplir con una calificación mínima de 8 en las encuestas de satisfacción de los talleres y capacitaciones brindados	Medir la satisfacción respecto a la sensibilización de la población sobre temas con perspectiva de género				X				Suma de Calificaciones / Número de rubros	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.8	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.6 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.9 Periodo: Agosto-Septiembre/ Calificación Promedio: 9.75
	Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses	Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital	Promedio de 8 como mínimo en la calificación otorgada por la ciudadanía a la toma de reportes del personal de la Dirección de Atención Ciudadana a través de las Encuestas de Percepción Ciudadana.	Conocer la percepción de la ciudadanía hacia la Dirección de Atención Ciudadana a través de encuestas de percepción sobre la toma de reportes de servicios públicos municipales		X						(Sumatoria de calificaciones otorgadas /Total de llamadas realizadas) *2	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	En el mes de enero se teien una calificación de 0 puesto que se esta en un proceso de planeación y de aprobación del recurso	9.6	15/07/2022 (marzo - junio)	Formato de medición mensual de indicador código: FO-SVAL/DAC/-01 así como reporte de las encuestas realizadas, avance de Marzo a Junio 2022
		Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población	Porcentaje alcanzado de los apoyos otorgados con un mínimo de 3100 apoyos anuales	Apoyar a las personas que soliciten y acrediten que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad						X		Apoyos otorgados *100/3100 apoyos	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	4.7	15/07/2022 (marzo - junio)	Formato de medición mensual de indicador código: FO-SP/DAC/-04 de los apoyos otorgados,avance de Marzo a Junio 2022. Se tiene una línea base de 3100 apoyos otorgados al año, se lleva un avance de 1481 apoyos otorgados de los meses de Enero: 0 Febrero: 234 Marzo: 288 Abril: 237 Mayo: 457 Junio: 499 año 2022 47.76%
	Instituto Municipal de la Juventud	Procedimiento de programa lobo	Porcentaje de personas con un plan de vida	Monitorear el seguimiento con las bandas				X				(Numero de planes de vida realizados/Numero de planes de vida programados)*100	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.8	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.6 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.8 Periodo: Agosto-Septiembre/ Calificación Promedio: 9.75
		Procedimiento de colectivos juveniles	Porcentaje de jóvenes que concluyan el proceso formativo	Dar seguimiento a la preparacion de jóvenes de colectivos			X					(Numero de jóvenes con poroceso formativo concluido/Numero de jóvenes con poroceso formativo programados)*100	11 de febrero de 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	3.0	11/07/2022	Evidencia de Indicadores imju 2022 y caratula de Lobo de mayo
Comisión Municipal del Deporte	Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas nacionales e internacionales	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Tener una calificación de la satisfacción del ciudadano de los usuarios atendidos en el procedimiento control de uso de instalaciones				X				Calificación de la satisfacción del ciudadano	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.9 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 10 Periodo: Agosto-Septiembre/ Calificación Promedio: 10	
	Procedimiento control de uso de instalaciones	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Tener una calificación de la satisfacción del ciudadano de los usuarios atendidos en el procedimiento control de uso de instalaciones				X				Calificación de la satisfacción del ciudadano	11 de febrero del 2022	0.0	11/02/2022	No aplica por temporalidad	9.4	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: 9.2 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 9.7 Periodo: Agosto-Septiembre/ Calificación Promedio: 9.4	
Instituto Cultural de León	Procedimiento de impartición de talleres de educación inicial en las artes	Porcentaje de alumnos reinscritos e inscritos respecto al periodo lectivo inmediato anterior.	Promover la participación de niños, jóvenes y adultos, habitantes de la ciudad, en talleres de educación inicial en las artes, dentro de un rango de mantenimiento del 80 al 100%.								(Cantidad de alumnos reinscritos e inscritos / tidad de alumnos del periodo inmediato anterior)(100)	11/02/2022	10.0	11/02/2022	Listado general de alumnos (Reporte derivado del Sistema Informático Escolar - SIE) / Otoño 2021 - Primavera 2022. *Cantidad de alumnos reinscritos e inscritos periodo de primavera 2022 / Cantidad de alumnos del periodo inmediato anterior, otoño 2021, por lo tanto: 763 alumnos reinscritos e inscritos periodo de primavera 2022 / 579 alumnos del periodo inmediato anterior (otoño 2021)	10.0	14/07/2022		





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
Dirección General de Educación		Procedimiento para una escuela digna	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Tener una calificación de la satisfacción de los usuarios atendidos en el procedimiento para una escuela digna				X			Calificación de la satisfacción del ciudadano = Resultados del rubro de satisfacción del ciudadano de las encuestas de percepción ciudadana.	28/02/2022	0.0	28/02/2022	No aplica por temporalidad	10.0	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Promedio: No aplica Periodo: Mayo-julio/ Calificación Promedio: 10
		Procedimiento de realización de rutas culturales	Obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8	Tener una calificación de la satisfacción de los usuarios atendidos en el procedimiento de rutas culturales				X			Calificación de la satisfacción del ciudadano = Resultados del rubro de satisfacción del ciudadano de las encuestas de percepción ciudadana.	28/02/2022	0.0	28/02/2022	No aplica por temporalidad	9.6	23/08/2022	FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04 RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO Periodo: Febrero-Abril/ Calificación Percepción ciudadana: 9.7 Periodo: Mayo-julio/ Calificación Percepción ciudadana: 9.5 Promedio: 9.6
Medio Ambiente y Espacios Recreativos	Dirección General de Medio Ambiente	Procedimiento de inspección ambiental	Cumplir con máximo 20 días hábiles para realizar la primera visita de inspección después de la generación de la orden de visita, en el 100% de los expedientes	Dar una respuesta oportuna al ciudadano, respecto a su denuncia		X				Fecha de orden de inspección-Fecha de visita de inspección	09/03/2022	0.0	28/02/2022	No aplica por temporalidad	5.5	15/07/2022	Del 100% de los folios de febrero a junio se llevan 61 folios atendidos de 111 en menos de 20 días hábiles	
Procedimientos de apoyo del SGC	Dirección General de Desarrollo Institucional	Procedimiento para soporte de software desarrollado internamente	Resultado de 8.0 o mayor en la encuesta de satisfacción del servicio de soporte de software desarrollado internamente	Brindar un servicio de calidad, midiendo el grado de satisfacción de los usuarios que requieren modificaciones y ajustes a software existente (sistemas/aplicaciones), de acuerdo a la metodología de sistemas de información				X		Resultado = Suma de calificaciones de los rubros / Número de rubros calificados	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	El resultado del promedio en la encuesta de satisfacción del servicio de soporte de software desarrollado internamente fue de 10.00	
		Procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario	Atender el 93% de soportes en escritorio de servicio, con respuesta en 4 días hábiles o menos	Otorgar un buen servicio al usuario al atender con eficiencia por lo menos un 93% de todos los soportes que se reciben en el mes en 4 días hábiles o menos (en horario de atención de 8:00 a 18:00 horas)	X					Soportes atendidos = Total de solicitudes de soporte registradas y atendidas en el mes con respuesta en 4 días hábiles o menos / Total de Solicitudes de Soportes Registradas en el Mes * 100	09 de febrero de 2022	10.0	09/02/2022	El seguimiento al avance de indicadores de procesos SISPR 2022, muestra que el 99.99% de los folios recibidos, tuvieron respuesta en 4 días hábiles o menos.	10.0	15/07/2022	El seguimiento al avance de indicadores de procesos SISPR 2022, muestra que el 99.75% de los folios de soporte recibidos en el mes de junio, tuvieron respuesta en 4 días hábiles o menos.	
		Procedimiento mantenimiento preventivo	Atender el 90% de las dependencias en las cuales se programó la aplicación del servicio de mantenimiento preventivo.	Otorgar un buen servicio a la dependencia al realizar con eficiencia y efectividad el servicio de mantenimiento preventivo programado anualmente por los menos dos veces al año.					X	Mantenimientos preventivos realizados = Total de dependencias a las que se le aplicó el servicio de mantenimiento / Total de dependencias programadas * 100	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Se atendió el 100% del servicio de mantenimiento preventivo conforme al plan de mantenimiento (tanto del contrato anterior que concluyó en mayo 2022, como del contrato nuevo que inicio en junio 2022).	
		Procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	Cumplir con el 100% del avance en las etapas de evaluación institucional conforme a lo determinado en la planeación	Brindar un buen servicio al usuario, cumpliendo con eficiencia el seguimiento en cada etapa del proceso de evaluación institucional del desempeño por parte de la Subdirección de Evaluación Institucional de acuerdo a lo planeado a inicio de cada año.					X	Cumplimiento = Fecha inicial planeada Vs Fecha inicial realizada Fecha termino planeada Vs Fecha termino realizadas	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Se realizó el seguimiento a las primeras 2 etapas del procedimiento: Actualización de plantilla, Captura de metas iniciales	
		Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral	Cumplir con el 100% del avance en las etapas para el estudio de clima laboral conforme a lo determinado en la planeación	Brindar un buen servicio al usuario cumpliendo con eficiencia el seguimiento de cada etapa del proceso de estudio del clima laboral por parte de la Subdirección de Evaluación Institucional de acuerdo a lo planeado a inicio de cada año.					X	Cumplimiento = Fecha inicial planeada Vs Fecha inicial realizada Fecha termino planeada Vs Fecha termino realizadas	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Se realizó la solicitud de evidencias del plan de acción de mejora. Y se comenzó la convocatoria para la aplicación de la encuesta de Clima Laboral	
		Procedimiento de selección de personal	Resultado de 8.0 en el rubro de satisfacción del usuario de las encuestas de apoyo	Medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de selección de personal, teniendo como objetivo una calificación igual o mayor a 8.0, esto para lograr brindar un servicio de calidad					X	Resultado = Calificación del rubro de satisfacción del usuario de las encuestas de apoyo	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance ya que aun no aplican las encuestas de apoyo	8.5	15/07/2022	FO-DGDI-DAP-SSGC-SU04 Resultado de encuestas de apoyo	
		Procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto	Atender el 80% de las solicitudes en un tiempo igual o menor a 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de petición de actualización de perfil y descripción de puesto	Cumplir con eficiencia el 80% de las solicitudes recibidas de actualización de perfiles de puesto en un tiempo igual o menor a 5 días hábiles para brindar un buen servicio al usuario				X		Solicitudes atendidas = de solicitudes dadas en tiempo igual o menor a 5 días hábiles / de solicitudes dadas * 100	09 de febrero de 2022	10.0	09/02/2022	Avance del indicador mensual mas evidencia de respuesta en tiempo	10.0	15/07/2022	Avance del indicador mensual mas evidencia de respuesta en tiempo	





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
TM - Dirección General de Servicios Generales y Recursos Materiales		Procedimiento de capacitación	Cumplir con el 60% de asistencia de los servidores públicos a los cursos impartidos	Cumplir con la mayor eficiencia el plan anual de capacitación, mediante el 60% de la asistencia de los servidores públicos a los cursos impartidos.					X	Asistencia a cursos = Total de asistencias a las capacitaciones impartidas / Número total de inscritos en el plan anual de capacitación * 100	09 de febrero de 2022	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Se lleva un acumulado del 69% de asistencia en los servidores publicos, se cubre el objetivo	
		Procedimiento de compras	Cumplir con un 10% de ahorro entre el presupuesto autorizado y ejercicio de las compras autorizadas del municipio	Generar un ahorro al menos del 10% en las compras realizadas a las dependencias		X				Resultado= Costo presupuestado-costo de las compras realizadas/costo presupuesto	09 de febrero 2021	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Se lleva un 14% de ahorro al mes de junio por lo cual se cubre el objetivo se anexa evidencia	
		Procedimiento de mantenimiento a bienes inmuebles de la administración pública municipal	Atender el 80% de solicitudes de mantenimiento atendidas en un tiempo igual o menor a 4 días hábiles	Atender con eficiencia las solicitudes de mantenimiento en un tiempo igual o menor a 4 días hábiles a partir del siguiente día hábil del levantamiento de las mismas, para generar un buen servicio a los usuarios					X	Solicitudes de mantenimiento = (Suma del valor de los días de atención de los folios atendidos / total de los folios) *100	09 de febrero 2021	0.0	09/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Reporte de folios atendidos, de 685 folios de enero a la fecha se han atendido en un promedio de 3.62 días	
	TM - Dirección General de Egresos		Procedimiento de pagos	Realizar los pagos en un plazo de 7 días hábiles, una vez validados.	Cumplir en tiempo con los pagos validados por las dependencias en un plazo de 7 días hábiles, para brindar un buen servicio a los usuarios.	X					Días de Pago Promedio = Día del pago la Solicitud - Día de Ingreso de la Solicitud de Pago	09 de febrero 2021	10.0	09/02/2022	Reporte de solicitudes de pago, con un promedio de 4 días, llegando al objetivo	10.0	15/07/2022	Reporte de pagos realizados con un resultado de ENERO 4 Días de Pago Promedio FEBRERO 4 Días de Pago Promedio MARZO 4 Días de Pago Promedio ABRIL 4 Días de Pago Promedio MAYO 3 Días de Pago Promedio JUNIO 3 Días de Pago Promedio
	Dirección General de Comunicación Social		Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales oficiales del municipio de León	Medir el alcance de las publicaciones en Facebook y Twitter de 200 mil personas alcanzadas en promedio al mes	Conocer el alcance que tiene la información entre la población, con las publicaciones acerca de obras, logros y programas en la red social de Facebook y Twitter del Municipio de León	X					Número de personas alcanzadas en promedio al mes en Facebook y Twitter = Número de Personas que se tuvo alcance por cada publicación / Número de publicaciones totales al mes	09 de febrero 2021	10.0	09/02/2022	De acuerdo al Reporte de Seguidores y Alcance de Redes del Municipio de enero a febrero se han alcanzado en promedio a 653,940 en Facebook y a 475,000 en Twitter	10.0	15/07/2022	De acuerdo al Reporte de Seguidores y Alcance de Redes del Municipio de marzo a junio se han alcanzado en promedio a 822,617 en Facebook y a 233,750 en Twitter
Procedimientos para Administración del SGC	Dirección General de Desarrollo Institucional	Procedimiento de control de documentos	Cumplir con el 90% de verificación de la bitácora de control de documentos en comparación con la página del SGC	Mantener control de la actualización documental		X				Total de documentos actualizados/ documentos de la página del SGC*100	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	23 agosto del 2022	Actualmente se tiene actualizada la página del SGC ya que se va actualizando	
		Procedimiento para la determinación y control de salidas no conformes	Verificar las salidas no conformes del 90% de los procedimientos del SGC	Dar seguimiento a las salidas no conforme dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal				X		Salidas no conformes verificadas/ salidas no conformes*100	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	23 agosto del 2022	Se realizo la revisión de las salidas no conformes en Fecha que comprende del 31 de mayo al 29 de julio revisando al 100%	
		Procedimiento para auditorías internas de calidad	Cumplir con un mínimo de 80% de satisfacción en los resultados de la evaluación de auditoría interna	Verificar satisfacción y recabar recomendaciones para mejorar las auditorías internas					X	Suma de calificaciones de rubros/Número total de rubros	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	9.8	23 agosto del 2022	Los resultados están plasmados en la RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN PARA EL TRABAJO DE AUDITORÍA de la Auditoría interna del mes de febrero	
		Procedimiento para acciones correctivas	Cumplir con la documentación del 90% de los formatos de RAC 15 días hábiles después de emitir resultados que requieran Acción correctiva	Atender los resultados no optimos en un tiempo considerable, que permita la mejora continua del SGC de la PMI					X	RAC entregadas a tiempo/RAC entregadas*100	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10.0	23 agosto del 2022	Se cierran al 100% las acciones correctivas con fecha del 4de abril del 2022	
		Procedimiento de análisis de datos	Cumplir con una calificación mínima de 8.0 en las encuestas de satisfacción, por parte de la subdirección de SGC	Verificar que se esté atendiendo correctamente a los enlaces y dueños de procedimientos, para que puedan dar el seguimiento oportuno a los resultados generados					X	Suma de calificaciones de rubros / número total de rubros	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	9.5	23 agosto del 2022	Resultados PERÍODO: Febrero- Abril 2022 Promedio: 9.6 Clave/ Apoyo 9.4 PERÍODO: Mayo- julio 2022 Promedio 9.7 Clave / Apoyo 9.5	
		Procedimiento de comunicación interna	Obtener una calificación mínima de 8.5 en la evaluación del conocimiento general del SGC	Verificar el nivel de conocimiento general del SGC de los involucrados en los procedimientos del alcance, esto para dar cumplimiento al req. 7.3 conciencia, de la Norma ISO 9001:2015				X		Calificación = Suma de resultado de cada rubros / número total de rubros	14 de febrero de 2022	10.0	14/02/2022	Un resultado de 9.52 en la última evaluación del conocimiento	0.0	23 agosto del 2022	No aplica ya que la próxima evaluación será a finales de julio	
		Procedimiento para medir la satisfacción del usuario	Cumplir con el 100% de los reportes de resultados de encuestas de percepción por periodo, entregados por los enlaces del SGC	Sumar al conocimiento del SGC de la PML, entre Directores, dueños, enlaces y operativos que son parte del SGC de la PML						Número total de Reportes recibidos/encuestas de percepción/Número de encuestas*100	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica avance por la temporalidad	10	23 agosto del 2022	Se ha recopilado el total de reportes de resultados de las dependencias	





PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO: FO-DGDI/DAP/SSGC-AD02

Fecha de actualización 23 de agosto del 2022

Proceso	Dependencia	Procedimiento	Indicador	Propósito	Disponibilidad					Formula	Fecha de determinación	Indicador						
					Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral			Anual	Avance 1			Avance 2		
													Calificación	Fecha	Evidencia	Calificación	Fecha	Evidencia
		Procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades	Cumplir con el 100% de la actualización de las etapas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades	Verificar que la actualización de la información de la Matriz de Riesgos y Oportunidades se realice en tiempo y que las acciones para mitigar riesgos y abordar oportunidades sean eficaces, así como que los enlaces y dueños de procedimientos dentro del alcance brinden un seguimiento y cumplan con el requisito 6.1 de la Norma ISO 9001:2015				X			Actualizaciones = Suma de actualizaciones realizadas / total del alcance participante	14 de febrero de 2022	0.0	14/02/2022	No aplica por la temporalidad	10.0	15/07/2022	Matriz de riesgos y oportunidades link: https://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/sgc-r-6/
													9.2					9.4

