



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Revisión por la Dirección

Subdirección de Sistemas de
Gestión de Calidad

08 de abril de 2022



ORDEN DEL DÍA:



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- 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.



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Acuerdos realizados el 14 de enero de 2022

Acuerdo	¿Se cumple?		Observaciones
	SI	NO	
1. Implementar la planeación o calendarización de las actividades necesarias a realizar para continuar con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el mes de enero de 2022.	✓		Se comienza a dar seguimiento en enero de acuerdo al calendario
2. Realizar una reunión inicial con los enlaces del SGC para dar a conocer la calendarización del Sistema de Gestión de Calidad, y darles a conocer los nuevos cambios, para en el momento resolver sus dudas a finales del mes de enero de 2022.	✓		Realizada vía virtual el 27 de enero de 2022
3. Planear la Auditoría Interna al SGC, para verificar la implementación de los requisitos, con antelación a la verificación externa, esto en el mes de febrero de 2022, de tal forma que permita respetar las recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud.	✓		Realizada del 14 al 18 de febrero de 2022
4. Realizar la primera evaluación del conocimiento del SGC en el mes de febrero de 2022.	✓		Aplicado del 28 de enero al 4 de febrero de 2022, se entregan resultados el 15 de febrero
5. Realizar la determinación de indicadores de los procedimientos dentro del alcance en el mes de febrero de 2022.	✓		Solicitados el 4 de febrero de 2022



Acuerdo	¿Se cumple?		Observaciones
	SI	NO	
6. Comenzar con la implementación de encuestas para medir la satisfacción del usuario en el mes de febrero de 2022.	✓		Información validada en enero, implementación en febrero de 2022
7. Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad, con la información vigente.	✓		Actualización constante
8. Realizar la actualización de riesgos y oportunidades en todo el SGC, a más tardar en marzo de 2022.	✓		Se solicita información el 25 de febrero de 2022
9. Planear una capacitación para los enlaces del SGC en el mes de marzo (sujeto a disponibilidad del presupuesto por la fecha)		X	Pendiente por presupuesto
10. Realizar la evaluación de adecuación de recursos en el mes de marzo de 2022.	✓		Se solicita el 11 de marzo de 2022
11. Realizar la primera aplicación de encuestas de apoyo en el mes de marzo de 2022.	✓		Se envía la encuesta para su aplicación el 23 de marzo de 2022
12. Realizar la aplicación del clima laboral de descentralizadas a principio del mes de abril de 2022.	✓		Pendiente
13. Confirmar una auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad en el mes de abril de 2022.	✓		Se confirma que será del 25 al 29 de abril de 2022



1. Implementar la planeación o calendarización de las actividades necesarias a realizar para continuar con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el mes de enero de 2022



Concepto	Fechas
Periodo vacacional sugerido	Marcados en calendario de nóminas
Días ausente	Marcados en calendario de nóminas
Reunión de Planeación	26 y 27 de enero
Clima Laboral Descentralizado	4 al 8 de abril
Riesgos y Oportunidades	28 de febrero al 4 de marzo / 27 al 30 junio / 24 al 28 de octubre
Evaluación Conocimiento SGC	31 de enero al 4 de febrero / 25 al 29 de julio
Indicadores	8 al 11 de febrero / 11 al 15 julio / 13 al 16 diciembre
Auditoría Interna	14 al 18 de febrero / 19 al 23 de septiembre
Auditoría Externa	25 al 29 de abril
Aplicación Encuestas de Apoyo	22 al 25 marzo / 18 al 22 de julio / 21 al 25 de noviembre
Entrega de Resultados Encuestas de Apoyo (SGC a Enlaces)	6 de abril / 8 de agosto / 8 de diciembre
Entrega de reportes de Encuestas de Apoyo (Enlaces a SGC)	20 de abril / 16 de agosto / 16 de diciembre
Entrega de Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana (SGC a Enlaces)	16 de mayo / 15 de agosto / 14 noviembre
Entrega de reportes de Encuestas de Percepción Ciudadana (Enlaces a SGC)	24 de mayo / 23 de agosto / 29 noviembre
Capacitaciones SGC	7 al 11 de marzo / 9 al 13 de mayo / 4 al 8 de julio / 10 al 14 de octubre
Aplicación de la evaluación de la adecuación de recursos	14 al 18 de marzo / 7 al 11 de noviembre

Realizó: Lic. Viridiana Pimental Sánchez
 Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad
 7 de enero del 2022

Revisó: Lic. Margarita Alfárez Rodríguez
 Directora de Administración de Personal
 7 de enero del 2022

Autorizó: Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
 Directora General de Desarrollo Institucional
 10 de enero del 2022

SGC-CI-2022-002 Invitación reunión de planeación del SGC 2022 Externo Recibidos x

Sistema de Gestión de Calidad León <sgcalidad@leon.gob.mx> lun, 17 ene, 9:13
 para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evella, adriana.ortiz, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Patricia, Erika, Suemy, E

Buenos días, estimados(as) Enlaces del Sistema de Gestión de Calidad:

Reciban un cordial saludo, por medio del presente y como es de su conocimiento, actualmente mantenemos en conjunto, el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal; para ello, les extendemos la **invitación a la reunión de planeación del SGC 2022 a las y los Enlaces** que fueron nombrados por sus titulares.

Día: 27 de enero del 2022

Horario: 8:30 hrs.

Reunión: Vía zoom

Unirse a la reunión Zoom

<https://zoom.us/j/97353528391?pwd=UmlsVURpcTlmQkpHUUFVWC9HQlTCQTO7>

ID de reunión: 973 5352 8391

Código de acceso: 754431

Como Enlaces designados, tienen atribuciones, una de las cuales, es participar en reuniones del SGC fungiendo como representantes de sus áreas:

SGC-CI-2022-007 Convocatoria : evaluación del conocimiento del SGC

Externo Recibidos x

Sistema de Gestión de Calidad León <sgcalidad@leon.gob.mx> vie, 28 ene, 13:42
 para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evella, adriana.ortiz, adriana.ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Pat

Buenos días estimados(as) Enlaces del SGC,

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

Favor de compartir la información y la liga de la aplicación: <https://forms.gle/fQUkFw7TmXp7ieUZZ>

Importante



Dar cumplimiento al requisito 7.3 (conciencia) y aporta al objetivo de calidad participación y compromiso del personal involucrado.

Se comienza a dar seguimiento en enero de acuerdo al calendario



2. Realizar una reunión inicial con los enlaces del SGC para dar a conocer la calendarización del Sistema de Gestión de Calidad, y darles a conocer los nuevos cambios, para en el momento resolver sus dudas a finales del mes de enero de 2022.

Realizada vía virtual el 27 de enero de 2022

0:23:57

1. Calendario de actividades.

Concepto	Fechas
Clima Laboral Descentralizados	4 al 8 de abril
Riesgos y Oportunidades	28 de febrero al 4 de marzo / 27 al 30 junio / 24 al 28 de octubre
Evaluación Conocimiento SGC	31 de enero al 4 de febrero / 25 al 29 de julio
Indicadores	8 al 11 de febrero / 11 al 15 julio / 13 al 16 diciembre
Auditoría Interna	14 al 18 de febrero / 19 al 23 de septiembre
Auditoría Externa	25 al 29 de abril
Aplicación Encuestas de Apoyo	22 al 25 marzo / 18 al 22 de julio / 21 al 25 de noviembre
Entrega de reportes de Encuestas de Apoyo (SGC o Enlaces)	6 de abril / 8 de agosto / 8 de diciembre
Entrega de reportes de Encuestas de Apoyo (Enlaces o SGC)	20 de abril / 16 de agosto / 16 de diciembre
Entrega de Reportes Encuestas de Percepción Ciudadana (SGC o Enlaces)	16 de mayo / 15 de agosto / 14 noviembre
Entrega de reportes de Encuestas de Percepción Ciudadana (Enlaces o SGC)	24 de mayo / 23 de agosto / 29 noviembre
Capacitaciones SGC	7 al 11 de marzo / 9 al 13 de mayo / 4 al 8 de julio / 10 al 14 de octubre
Aplicación de la evaluación de la adecuación de recursos	14 al 18 de marzo / 7 al 11 de noviembre

Cambio de fechas por actividad, con previo aviso.

Participantes (40)

- MA MERCEDES BECERRA LAGU...
- MARGARITA ALFÉREZ RODRÍGU...
- Maria de Lourdes Ramírez Lozano...
- Maria Isabel Flores
- Mayra Ramirez
- Mónica Ponce
- NANCY MARTINEZ
- Raul Gonzalez Flores
- Rodrigo Castro Hernández
- SUEMY OLIVA
- ULISES CASTILLO / AYUNTAMIE...
- Xochilt Barajas
- Yael SALDAÑA
- Libertad Mendoza

Participantes (40)

- Adriana Loranca
- Viridiana Pimentel
- Carolina Mogollan
- Xochilt Barajas
- BEATRIZ GARCÍA
- LORENA SOLIS
- Patricia Díaz
- Eyela Martínez
- Yael SALDAÑA
- Mónica Ponce
- Andrea González
- Cynthia Cuellar
- Fátima Ramírez

09:12 a.m. 27/01/2022



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

lun, 17 ene, 9:13



para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Patricia, Erika, Suemy, El

Buenos días, estimados(as) Enlaces del Sistema de Gestión de Calidad:

Reciban un cordial saludo, por medio del presente y como es de su conocimiento, actualmente mantenemos en conjunto, el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal; para ello, les extendemos la **invitación a la reunión de planeación del SGC 2022 a las y los Enlaces** que fueron nombrados por sus titulares.

Día: 27 de enero del 2022

Horario: 8:30 hrs.

Reunión: Vía zoom

Unirse a la reunión Zoom

<https://zoom.us/j/97353528391?pwd=UmlsVURp...>

ID de reunión: 973 5352 8391

Código de acceso: 754431



Realizada vía virtual el 27 de enero de 2022



3. Planear la Auditoría Interna al SGC, para verificar la implementación de los requisitos, con antelación a la verificación externa, esto en el mes de febrero de 2022, de tal forma que permita respetar recomendaciones y medidas sanitarias de nuestras autoridades de salud.

SGC-CI-2022-008 1ra Auditoría Interna - Programación y Dinámica



Externo

AUDITORIA FEB 2022 x

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

mié, 2 feb, 15:35



para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Pal ▾

Estimados(as) Enlaces del SGC:

El presente correo es para notificar que se tendrá la primera auditoría interna del año para el Sistema de Calidad **del 14 al 18 de febrero**.

Por cuestiones de contingencia sanitaria, se realizará de manera remota, adjuntamos una presentación que describe la dinámica. Es necesario que el enlace en conjunto con dueños del procedimiento:

- Contesten el cuestionario adjunto en este correo.
- Conformar un expediente completo de sus registros y anexar como evidencia de su operación.

Les enviamos un anexo de la programación de Auditoría Interna, donde puedes consultar [la fecha y hora de tu auditoría, el correo de tu auditor\(a\) asignado](#).

Se tendrá hasta **el 10 de febrero como fecha límite para entregar el cuestionario a tu auditor interno**. Marcando copia al sgcalidad@leon.gob.mx edith.garcia@leon.gob.mx

Cualquier duda, comunicarse con su enlace correspondiente.

Saludos cordiales.

Realizada del 14 al 21
de febrero de 2022



Zoom Meeting

Participants (35)

Find a participant

- LCC Luis Ruiz
- LD LILIANA DEL ROCIO MOTA LOPEZ
- L Luz Elena Garcia Martinez
- MM MA MERCEDES BECERRA LAGU...
- MV Martha Villa
- MP Mónica Ponce
- OH osbaldo huerta
- PL PAOLA LOPEZ
- PD Patricia diaz reyes
- PG PATRICIA GONZALEZ
- RH Roberto Herrera
- RS roberto sanchez jimenez
- RC Rodrigo Castro Hernández
- UC ULISES CASTILLO

Unmute Start Video Participants Chat Share Screen Record Reactions Leave Invite Unmute Me

08:40 a.m. 14/02/2022

Recibidos (40) - sgcaldad@leon... FO-DGDI/DAP/SSGC-CI05 - For... WhatsApp Meet - jxi-feog-tfx

meet.google.com/jxi-feog-tfx

9:19 | jxi-feog-tfx

Escribe aquí para buscar

11°C Nublado 09:19 a.m. 14/02/2022

Recibidos (42) - sgcaldad@leon... FO-DGDI/DAP/SSGC-CI05 - For... WhatsApp Meet - yji-txcx-ruo

meet.google.com/yji-txcx-ruo

10:47 | yji-txcx-ruo

Escribe aquí para buscar

15°C 10:47 a.m. 14/02/2022

Recibidos (41) - sgcaldad@leon... FO-DGDI/DAP/SSGC-CI05 - For... WhatsApp Meet - hwu-ebax-wdx

meet.google.com/hwu-ebax-wdx

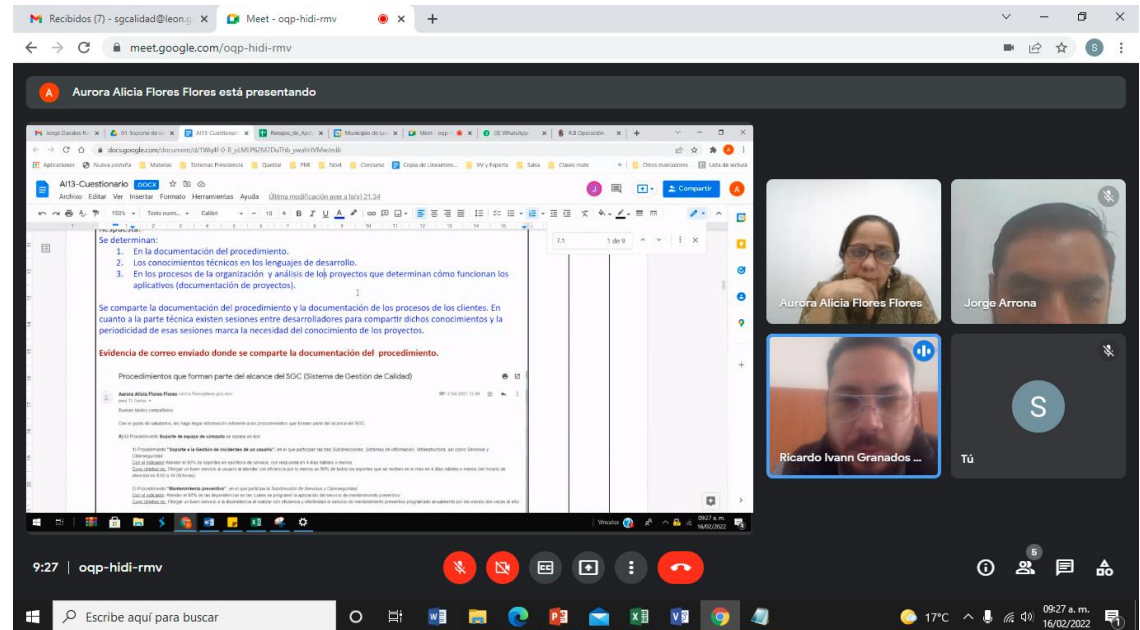
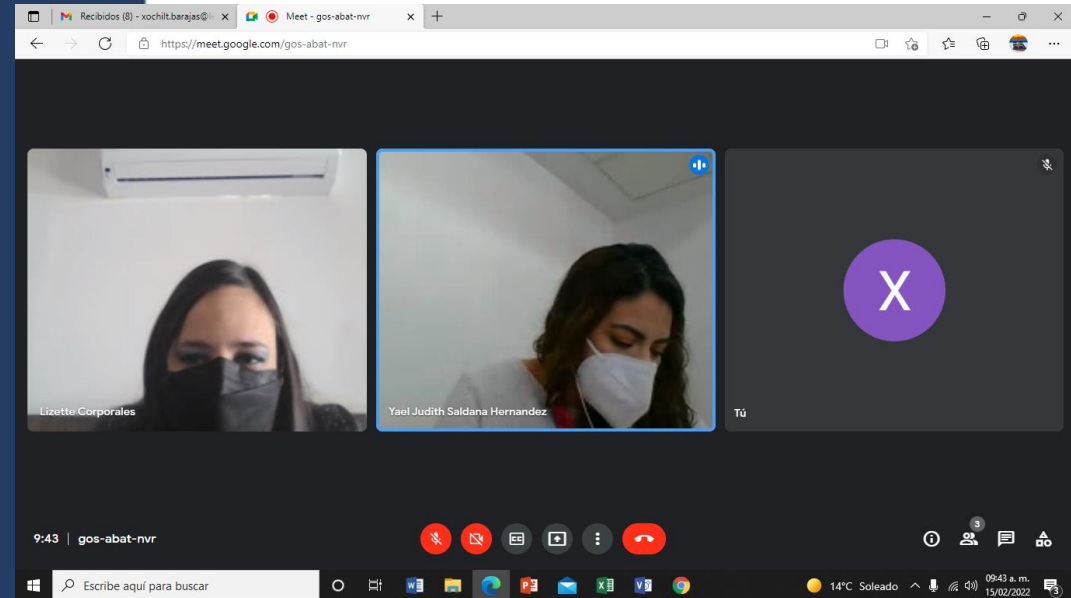
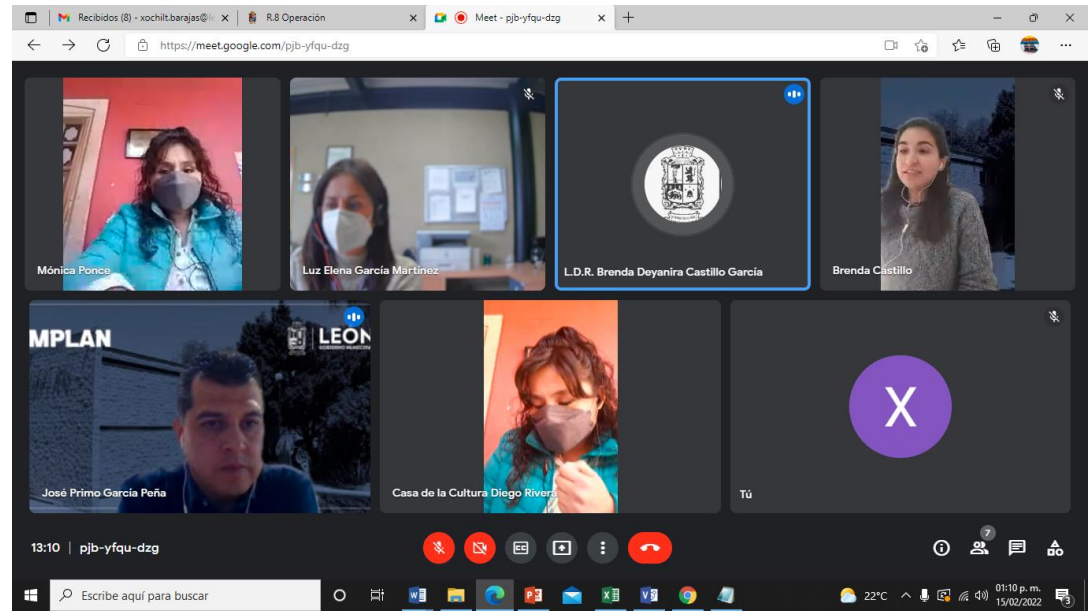
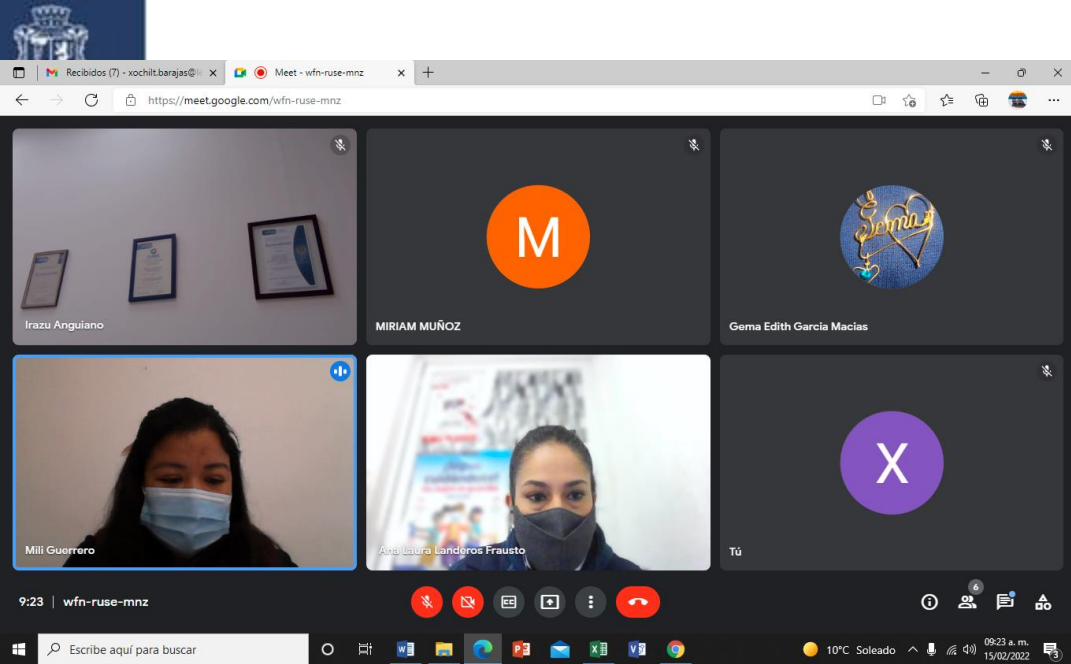
9:43 | hwu-ebax-wdx

Escribe aquí para buscar

12°C Nublado 09:43 a.m. 14/02/2022

- FO-DGDI/DAP/SSGC-SU01 Encuesta de Percepción Ciudadana
- FO-DGDI/DAP/SSGC-SU08 Reporte de Resultados Encuesta
- FO-DGDI/DAP/SSGC-SU08 Datos Historico
- IN/DGDI/DAP/SSGC-SU08 Recomendaciones para la Encuesta
- Numero de encuestas a realizar por mes - 2022
- HISTORICO DE ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA - Nov 2021
- Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana - Abril 2021
- Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana - Julio 2021
- Resultados Encuestas de Percepción Ciudadana - Nov 2021
- HISTORICO DE ENCUESTAS DE SERVICIOS DE APOYO - Nov 2021
- Resultados Encuestas Servicios de Apoyo - Abril 2021
- Resultados Encuestas Servicios de Apoyo - Agosto 2021
- Resultados Encuestas Servicios de Apoyo - Nov 2021
- Análisis de Datos y Evaluación
- PR-SGC/M-12 Procedimiento de Análisis de Datos
- FO-DGDI/DAP/SSGC-AD05 y ADO2 Tablero de Medicion y Matriz de Indicadores

Realizada del 14 al 21 de febrero de 2022



Realizada del 14 al 21 de febrero de 2022



4. Realizar la primera evaluación del conocimiento del SGC en el mes de febrero de 2022.

SGC-CI-2022-007 Convocatoria : evaluación del conocimiento del SGC



Externo

Recibidos x

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

vie, 28 ene, 13:42



para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Pat ▾

Buenos días estimados(as) Enlaces del SGC,

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

Favor de compartir la información y la liga de la aplicación: <https://forms.gle/fQUkFw7TmXp7ieUZ7>

Importante



Dar cumplimiento al requisito 7.3 (conciencia) y aporta al objetivo de calidad **participación y compromiso del personal involucrado.**



Vigencia: del 28 de enero al 4 de febrero



Objetivo: un resultado de 10 mínimo de 8.0



Aplicado del 28 de enero
al 4 de febrero de 2022

En caso de dudas o aclaraciones, favor de comunicarse con su enlace correspondiente.

Quedamos a sus órdenes. Saludos.



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

SGC-CI-2022-010 Resultados de la evaluación del Conocimiento del SGC



Externo

Recibidos x

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

15 feb 2022, 10:00



para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, Gregorio, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Pa ▾

Buenos días estimados Enlaces del SGC,

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

Las dependencias que obtuvieron un resultado menor a 8.0 deben realizar acciones correctivas, ya que se incumple con el objetivo de calidad:

“Participación y compromiso del personal involucrado”

Agradecemos su participación, y nos reiteramos a sus órdenes.

Saludos.

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

Plaza Principal S/N
Zona Centro
CP 37000

477-788-0000 ext. 1503 y
1566
sgcalidad@leon.gob.mx
leon.gob.mx



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Se entregan resultados el
15 de febrero de 2022



5. Realizar la determinación de indicadores de los procedimientos dentro del alcance en el mes de febrero de 2022.

SGC-CI-2022-009 Determinación y 1º avance de **indicadores** 2022 Externo Recibidos x ✕ 🖨 📧

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

📧 vie, 4 feb, 14:40 ☆ ↶ ⋮

para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Pai ▾

Buen día Estimados Enlaces del SGC:

Por medio del presente, y dando seguimiento al calendario de actividades 2022 del Sistema de Gestión de Calidad; se les pide de la manera más atenta **"determinar un INDICADOR**, con la finalidad de medir su procedimiento.

Favor de enviarlo vía correo a más tardar **el viernes 11 de febrero**.

Se adjunta matriz de **indicadores**, donde deberá quedar determinado el **indicador**, **así como realizar el primer avance (si aplica)**, tomando en cuenta las instrucciones de la 2da pestaña de dicho documento.

NOTA: Se adjunta el **indicador** anterior, como guía.

Para cualquier duda o comentario, favor de comunicarte con tu enlace de la Subdirección de SGC. Saludos

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

Plaza Principal S/N
Zona Centro

477-788-0000 ext. 1503 y
1566



Solicitados el 4 de
febrero de 2022



6. Comenzar con la implementación de encuestas para medir la satisfacción del usuario en el mes de febrero de 2022.

SGC-CI-2022-003 Actualización alcance de encuestas de percepción ciudadana ✕

2022 Externo Recibidos x

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

mié, 19 ene, 8:44

para Beatriz, irazu.anguiano, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, greanda, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Patricia, Erika, Suemy, El ▾

Buen día estimados(as) Enlaces de Procesos Clave:

Por medio del presente, se solicita su amable apoyo para **revisar el alcance de encuestas de percepción ciudadana 2022** y otorgar su Vo.Bo. o correcciones a **más tardar el día 25 de enero**, por este mismo medio.

INSTRUCCIONES:

1. Descarga el excel adjunto
2. Abre la pestaña "ALCANCE", y verifica la frecuencia de usuarios atendidos al mes, conforme la nota marcada en amarillo
3. Abre la pestaña "PLAN", y verifica la información que se pide en la nota marcada en amarillo.

Para cualquier duda, favor de comunicarte con tu enlace de la Subdirección de **SGC**. Saludos.

Validación de información
(alcance) en enero de 2022



Aplicación en febrero de 2022

1.187 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

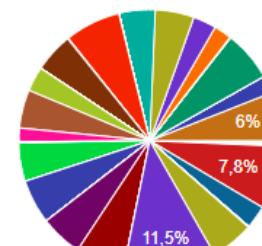
Pregunta

Individual

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN

Trámite/Servicio que realizó y/o servicio recibido:

1.187 respuestas



- DGDU - Permiso de construcción
- DGDU - Permiso de uso de suelo
- DGDU - Alineamiento y asignación de...
- IMUVI - Escrituración
- IMUVI - Créditos para vivienda
- T Ingresos - Trámite sobre adquisicion...
- T Ingresos - Trámite de cuota mínima
- DGM - Atención a queja ciudadana

Corte de encuestas de percepción ciudadana - 23 de febrero de 2022 Externo Recibidos x

Sistema de Gestión de Calidad León

para Beatriz, Ernesto, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar, Patricia, Erika, Suemy, Erika, Roberto, danielaayala

Buenas tardes estimados(as) enlaces del SGC,

Les mandamos el corte encuestas al día de hoy 23 de febrero, les confirmó el link de captura:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf4lucT3FC1UAwpWG3JHryw3jSh-iMcq4pyBz5cTuytT23DYw/viewform>

- Se anexo detalle por procedimiento en hoja 1.
- En hoja 2 las fechas de aplicación de las encuestas por procedimiento.

Saludos.

Sistema de Gestión de Calidad de la
Presidencia Municipal de León
Administración del Sistema

Plaza Principal S/N
Zona Centro
CP 37000

477-788-0000 ext. 1503 y
1566
sgcalidad@leon.gob.mx
leon.gob.mx





7. Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad, con la información vigente.

1.749 12. Aportación objetivos
» /r5/Aportacin_objetivos1.pdf 98,5 KiB R5 8:15 pm, 14 enero, 2022

Última modificación: 7:02 pm, 17 febrero, 2022

Última descarga: 2:50 pm, 23 marzo, 2022

1.750 13. Acciones Correctivas
» /r5/Acciones_correc1.pdf 83,8 KiB R5 8:16 pm, 14 enero, 2022

Última modificación: 7:03 pm, 17 febrero, 2022

Última descarga: 12:47 am, 22 marzo, 2022

1.751 14. Mapa mejora continua
» /r5/Mapa_de_procesos.jpg 1,7 MiB R5 8:17 pm, 14 enero, 2022

Última modificación: 8:17 pm, 14 enero, 2022

Última descarga: 9:54 am, 23 marzo, 2022

1.754 15. Responsabilidades del enlace
» /Responsabilidades_-1.pdf 103,7 KiB R5 5:45 pm, 26 enero, 2022

Última modificación: 7:49 pm, 17 febrero, 2022

Última descarga: 5:41 pm, 17 marzo, 2022

1.755 16. Responsabilidades del dueño del procedimiento
» /r5/Responsabilidades_2.pdf 103,5 KiB R5 5:46 pm, 26 enero, 2022

Actualización constante



8. Realizar la actualización de riesgos y oportunidades en todo el SGC, a más tardar en marzo de 2022.

SGC-CI-2022-012 Definición de riesgos y oportunidades Externo Recibidos x

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

vie, 25 feb, 15:44

para Beatriz, adelaida.mogollan, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, Gregorio, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva_gomez90, Omar

Estimados(as) enlaces del SGC,

Solicitamos su apoyo para que, en conjunto con los dueños de los procedimientos dentro del alcance del Sistema de Calidad, determinen la información actual en el tema de riesgos y oportunidades.

ETAPA 1

DETERMINACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- 1.- IDENTIFICA TU PROCEDIMIENTO
- 2.- DETERMINA EL FODA DE TU PROCEDIMIENTO.
- 3.- DETERMINA ACCIONES PARA ABORDAR OPORTUNIDADES
- 4.- DETERMINA TUS RIESGOS ACTUALES
- 5.- CLASIFICA TUS RIESGOS
- 6.- DETERMINA ACCIONES CON LAS CUALES MITIGARAS ESOS RIESGOS.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se tiene como fecha límite para mandar la información a tu enlace el 7 de febrero de 2022.

Es importante analizar la información, para no tener datos obsoletos y afectar nuestro Sistema.

Agradecemos de antemano su apoyo y nos reiteramos a sus órdenes. Se anexan **Matrices de riesgos y oportunidades en el formato actualizado para este 2022.**

Saludos cordiales.

Se solicita información
el 25 de febrero de 2022



9. Planear una capacitación para los enlaces del SGC en el mes de marzo (sujeto a disponibilidad del presupuesto por la fecha)

No realizada, por cuestiones de presupuesto, se visualiza implementarla en el mes de mayo, ya se cuenta con cotizaciones:

COTIZACIÓN: CREATIVIDAD Y GENERACIÓN DE NUEVAS IDEAS.			
CLIENTE:	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEÓN	C. P.	37000
CONTACTO:	LIC. XÓCHILT BARAJAS GONZÁLEZ	TEL.	477.788.00.00
DOMICILIO:	PLAZA PRINCIPAL S/N CENTRO HISTÓRICOS LEÓN, GUANAJUATO	EMAIL:	xochilt.barajas@ppm.leon.gob.mx

Fecha: 22/03/2021

Estimado: LIC. XÓCHILT BARAJAS

INTERAMERICAS STANDARDS SERVICES, agradece profundamente su interés por darnos la oportunidad de presentar nuestra propuesta Integral de servicios de Capacitación.

Ser congruentes es uno de nuestros valores, nuestro objetivo es ser un verdadero Socio de Negocios, en donde la comunicación, transparencia y profesionalismo nos lleve a una relación a largo plazo. Nuestro objetivo es proporcionar servicios de calidad, en donde las capacitaciones impartidas sean de gran utilidad y productividad para su organización. Todo lo antes mencionado no sería posible si no se cuenta con el capital humano adecuado, por lo que contamos con personal idóneo, altamente capacitado y con gran experiencia en los temas que se impartan dentro de la capacitación. En INTERA estamos empeñados en ser reconocidos en la Industria como una entidad de alta credibilidad con valores morales firmes y establecidos, comprometiéndose a lograr en cada una de sus operaciones la satisfacción del cliente.

Es importante seguir el proceso de capacitación por lo que es necesario firmar y enviar el Acuerdo de Registro a nuestras oficinas. (Última Hoja de la propuesta).

Una vez enviada esta información, nos pondremos en contacto con usted para confirmar las fechas de tentativas en que se impartirá la capacitación o taller. Este proceso será fácil y accesible para usted por lo que la vía de comunicación directa será con nuestro representante de ventas.

Cualquier duda o pregunta sobre el proceso de capacitación o inquietudes de carácter técnico quedo a sus ordenes en la siguiente información: Teléfono oficina (449) 9932424, o por correo electrónico en: fernando.gutierrez@interamericas.com.mx

Atentamente

Inter Americas Standards Services

Inter Americas Standards Services

PROPUESTA DE TRABAJO			
DESCRIPCION	INVERSION ESPECIAL	DURACION	LOGISTICA
CREATIVIDAD Y GENERACIÓN DE NUEVAS IDEAS	\$52,000.00 (40 personas) Costo más IVA	12 horas	Presencial Instalaciones por definir. El curso incluye: ✓ Material ✓ Reconocimiento con valor curricular con registro ante la STPS.

TEMARIO:

Tema	Técnica de Instrucción
1. Bienvenida y Presentación	Práctica participativa
2. ¿Para qué estamos aquí hoy?	Lluvia de ideas (expectativas y objetivo)
3. ¿Yo soy creativo?	Autoevaluación
4. Creatividad: qué es y para qué sirve	Expositiva
5. ¿Qué puede pasar si no innovamos?	Expositiva Análisis de casos y debate
6. Mitos y realidades de la creatividad	Expositiva Lluvia de ideas
7. Pon a prueba tu creatividad	Ejercicio práctico individual
8. El modelo de las inteligencias múltiples y la creatividad	Expositiva
9. El rally de la creatividad	Ejercicio práctico por equipos



10. Realizar la evaluación de adecuación de recursos en el mes de marzo de 2022.

SGC-CI-2022-014 Evaluación de la administración de recursos Recibidos x



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

vie, 11 mar, 15:38 (hace 13 días)



para Beatriz, Adelaida, Carolina, Ernesto, Idiazinfante, Gregorio, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva.gomez, Omar, Patricia, Eri ▾

Estimados enlaces del SGC,

Les hacemos llegar la evaluación de adecuación de recursos, para que lo compartan el Líder Administrativo de su Dependencia.

Link: <https://forms.gle/LveRaKgsjEyojBL89>

EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

- Deberá ser contestada exclusivamente por su **Líder Administrativo**
- **Estará disponible del 14 al 18 de marzo.**
- Link: <https://forms.gle/LveRaKgsjEyojBL89>

Con el fin de dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015



9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: d) la adecuación de los recursos

Agradecemos tu apoyo y nos reiteramos a tus órdenes.

Saludos.

Se solicita el 11 de marzo de 2022



11. Realizar la primera aplicación de encuestas de apoyo en el mes de marzo de 2022.

SGC-CI-2022-015 Aplicación de encuestas de apoyo (1er trimestre)



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

mié, 23 mar, 9:41 (hace 1 día) ☆ ↶ ⋮

para Beatriz, Adelaida, Carolina, Ernesto, jespinoza, Gregorio, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana_ortiz_torres, Oscar, Yael, eva.gomez, Omar, Graciela, Erik: ▼

Buenos días estimados(as) enlaces del SGC,

Por medio del presente, solicitamos su colaboración para **evaluar los servicios de apoyo**, **antes del jueves 31 de marzo**.

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

Link: <https://forms.gle/tjyGYMPY4bGJVpB28>

SERVICIOS DE APOYO

- **EVALUA SÓLO LOS SERVICIOS QUE SE DESCRIBEN EN LA ENCUESTA.**
- **CALIFICA DEL 1 AL 10 QUE TAN SATISFECHO ESTAS CON EL TRÁMITE O SERVICIO OBTENIDO DE ENERO A LA FECHA.**
- **COMPORTE LA ENCUESTA CON EL PERSONAL DE TU DIRECCIÓN.**

¿QUÉ SON?
Dan soporte a los procedimientos operativos. (CLAVE) están relacionados con recursos y mediciones.

→

Disponible al 31 de marzo de 2022

Se envía link para su aplicación el 23 de marzo de 2022

Saludos.



12. Realizar la aplicación del clima laboral de descentralizadas a principio del mes de abril de 2022.

SGC-CI-2022-018 Convocatoria para aplicación de Clima Laboral Externo Recibidos x

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

jue, 31 mar, 14:31 (hace 19 horas)

para eva.gomez, Luis, Cynthia, Paola, Karla, Denisse, Adelaida, Jessica, Gregorio, Luz, Gema, Viridiana, Xochilt ▾

Hola buenas tardes estimados(as) enlaces del SGC,

El presente es para invitarlos a realizar la evaluación del clima laboral en su Entidad a través de nuestra herramienta interna del SGC.

Sí deseas aplicarlo con nosotros, confirma por este medio para enviarte el link correspondiente esperamos tu confirmación entre hoy y a más tardar el 4 de abril:

CONVOCATORIA

CLIMA LABORAL SGC

1. Confirma la participación de tu Entidad por este medio.
2. Se te compartirá el link para su aplicación.
3. Comenzaremos a dar seguimiento de su aplicación en todo el personal

Convocado y comienza aplicación el 31 de marzo de 2022



SGC-CI-2022-019 Aplicación Clima Laboral (COMUDE)



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

jue, 31 mar, 15:02 (hace 18 horas)



para Luis, Viridiana, Gema ▾

Hola buenas tardes Luis,

Te hago llegar la liga para la aplicación del clima laboral, lo puedes comenzar a aplicar desde hoy.

Link: <https://forms.gle/EVbKvhhvyf4DduDe9>

APLICACIÓN
CLIMA LABORAL SGC

1. La aplicación es en línea.
2. El 100% del personal lo debe contestar.
3. La encuesta es anónima, para que los resultados sean objetivos.
4. La encuesta estará disponible hasta el día viernes 8 de abril.

CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO 7.1.4 - NORMA ISO 9001:2015

AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

Convocado y comienza
aplicación el 31 de marzo de
2022



13. Confirmar una auditoría externa al Sistema de Gestión de Calidad en el mes de abril de 2022

FORMATO DE ACTUALIZACION SISTEMA ISO 9001:2015

Externo

Recibidos x



ignacio.romero@interamericas.com.mx

para viridiana.pimentel, mí, luis.romero, mabel.delgadillo ▾

mié, 9 mar, 10:35



Buenas días Lic. Viridiana Pimentel Sánchez.

Adjunto Formato para Actualización del Sistema ISO 9001:2015.

Favor de llenar el formato y devolverlo por la misma vía **ya que próximamente tendrán la visita de nuestros auditores y es importante contar con este formato ya que permite evaluar cualquier cambio significativo en el Sistema.**

Saludos cordiales.



Se confirma que será del 25 al 29 de abril de 2022



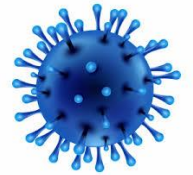
2. Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

EXTERNAS.

- ❑ Se continua con medidas de seguridad sanitaria por motivo de la contingencia sanitaria por COVID-19, variante OMICRON, actualmente ya se cuenta con un avance en el porcentaje (%) de vacunación, sin embargo se mantienen las medidas de protección como son: uso de cubre bocas, distanciamiento físico, no contacto físico, limpieza constante de lugares de trabajo, uso de gel antibacterial y barreras físicas en lugares de trabajo, se comienzan a realizar reuniones presenciales, con distanciamiento físico en lugares amplios y ventilados.
- ❑ Por la actualización del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León Guanajuato, se realiza un cambio de estructura orgánica en el municipio donde se crean Secretarías y se agrupan Direcciones Generales que antes estaban por separado.





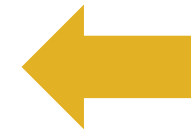
INTERNAS

Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses	Luz Daniel Campos Lango
Secretaría del H. Ayuntamiento	Jorge Daniel Jiménez Lona
Tesorería Municipal	Graciela Rodríguez Flores
Contraloría Municipal	Lic. Viridiana M. Márquez Moreno
Secretaría para el Fortalecimiento Social de León	Cristina Vallejo Rodríguez
Secretaría para la Reactivación Económica de León	Guillermo Romero Pacheco
Dirección General de Comunicación Social	Edmundo Meza García
Dirección General de Desarrollo Institucional	Verónica Teresa Gutiérrez Campos
Dirección General de Desarrollo Urbano	Pedro Mendoza Alatorre
Dirección General de Medio Ambiente	Lucía Susana Mendoza Morales
Dirección General de Movilidad	Cynthia Chávez Ríos
Dirección General de Obra Pública	Israel Martínez Martínez
Dirección General de Salud	Ernesto García Caratachea
Unidad de Transparencia	María del Carmen Gómez Méndez
Instituto Municipal de Vivienda	Pablo Arturo Elizondo Sierra
Dirección General de Ingresos	Gonzalo Cervantes Pulido
Fideicomiso de Obras por Cooperación	Erika Quiroz Rocha
Sistema Integral de Aseo Público	Allan Michel León Aguirre
Dirección General de Economía	Guillermo Romero Pacheco
Dirección General de Hospitalidad y Turismo	Yazmín Quiroz López
DIF León	Liz Alejandra Esparza Frausto
Comisión Municipal de Cultura Física y Deporte	Isaac Noé Piña Valdivia
Instituto Cultural de León	Mario Méndez Manrique
Dirección de Tecnologías de la Información	Carlos Alejandro Cárdenas Hernández
Instituto Municipal de Planeación	Rafael Pérez Fernández



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- Se han realizado varios cambios de personal, por cambio de administración, en este caso se han identificado cambios de personal en Titulares de las siguientes Dependencias o Entidades:





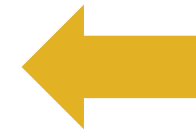
INTERNAS



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Instituto Municipal de Vivienda
Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León
Fideicomiso de Obras por Cooperación
Sistema Integral de Aseo Público
Contraloría Municipal
Dirección General de Hospitalidad y Turismo
DIF León
Dirección General de Salud
Instituto Municipal de las Mujeres
Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses
DGDI - Dirección de Tecnologías de la Información
DGDI- Selección y Contratación de Personal
DGDI - Estructuras
DGDI - Capacitación
DGRMYSG- Dirección de Adquisiciones
Dirección General de Comunicación Social
Dirección General de Comunicación Social

- Se han realizado varios cambios de personal, por cambio de administración, en este caso se han identificado cambios de personal en dueños de procedimiento y enlaces en las siguientes Dependencias o Entidades:





INTERNAS



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- ❑ El área de la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad que lleva la administración general del mismo, se queda con 3 integrantes, Subdirección y 2 analistas.
- ❑ Se realizan actualizaciones en los procedimientos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, actualizando control de emisión por el cambio de titulares y personal.
- ❑ Actualización en lineamientos de documentación, donde lo más relevante es que ya solo se va imprimir y firmar 1 tanto para resguardo de la Dependencia o Entidad, y el área de la SSGC solo conservará digitales.
- ❑ Cambio de nombre del procedimiento de la Dirección General de Economía de Procedimiento para el otorgamiento de apoyos León Contigo a Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa Suma tu Negocio



INTERNAS



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- ❑ Cambio de nombre del procedimiento de la Dirección General de Desarrollo Social de Procedimiento de sistematización de padrones programa de Vivienda para Todos a Procedimiento para sistematizar las solicitudes y entrega de apoyos de vivienda.
- ❑ Cambio de nombre del procedimiento de la Dirección General de Desarrollo Social de Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales y en la página web del municipio a Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales oficiales del municipio de León.



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

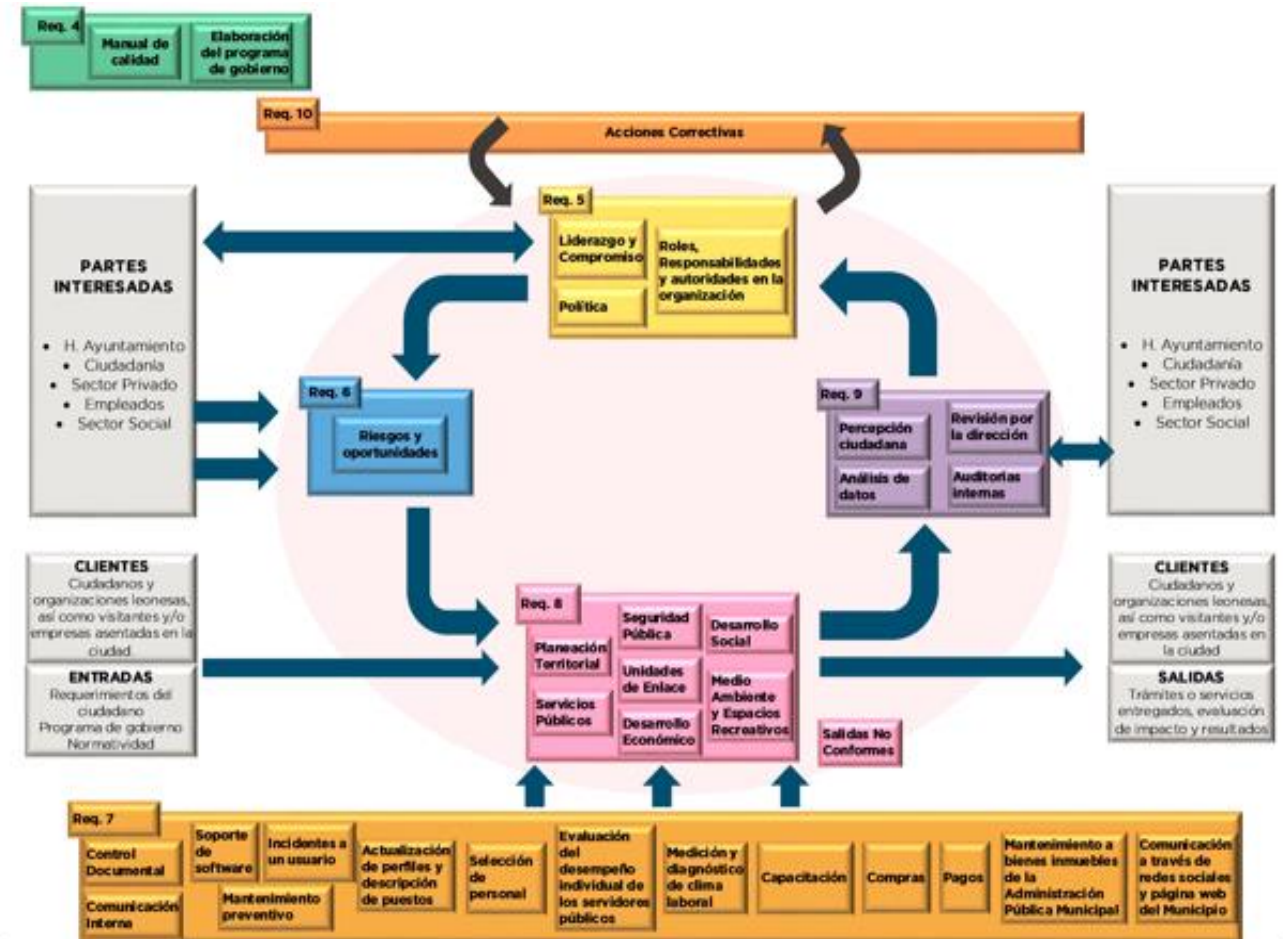


a) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Retroalimentación de partes interesadas:

- 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:

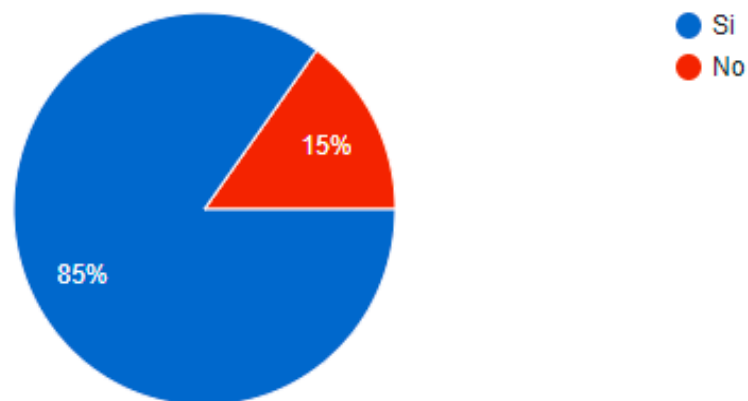
En 2022 estamos en proceso de aplicación de evaluación mediante las encuestas de percepción ciudadana.





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

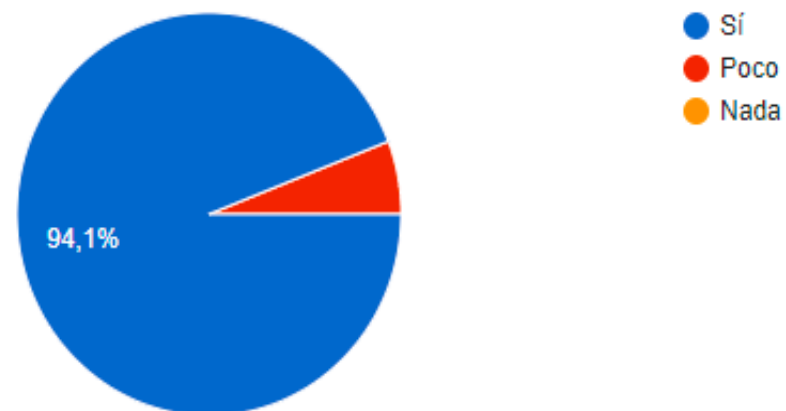
20 respuestas



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

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

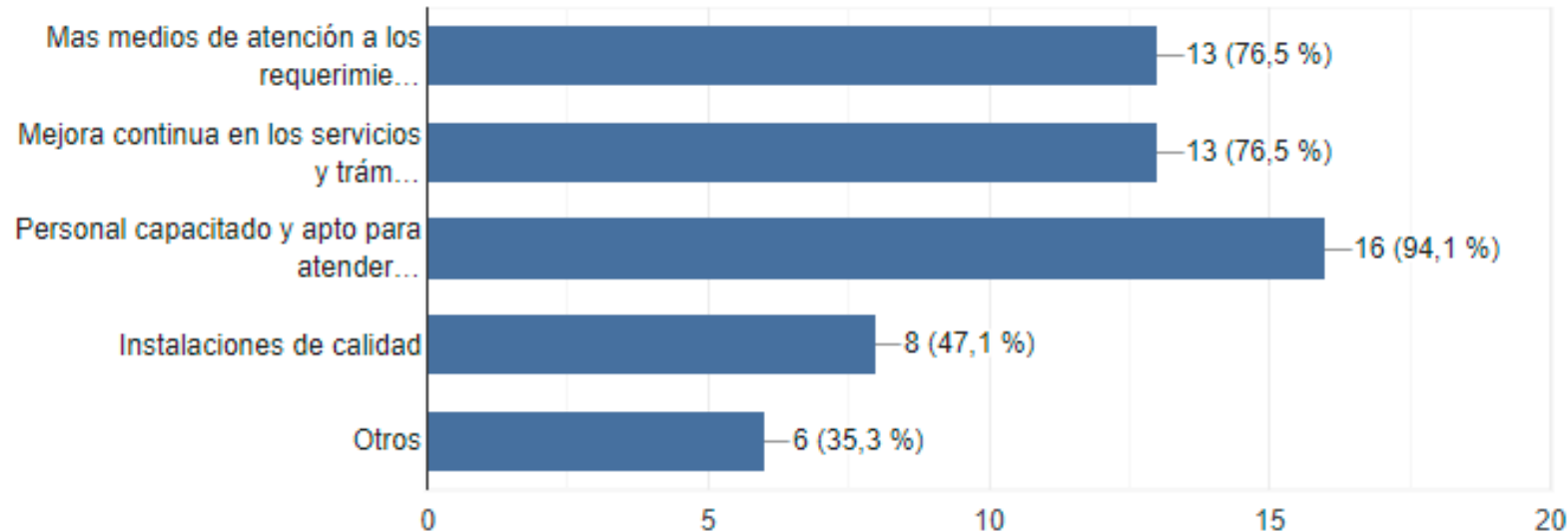
17 respuestas





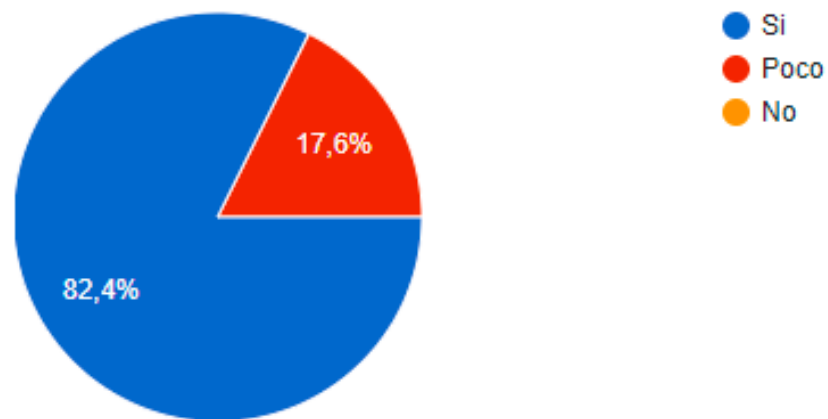
3. ¿Qué beneficios percibes que han impactado?

17 respuestas



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

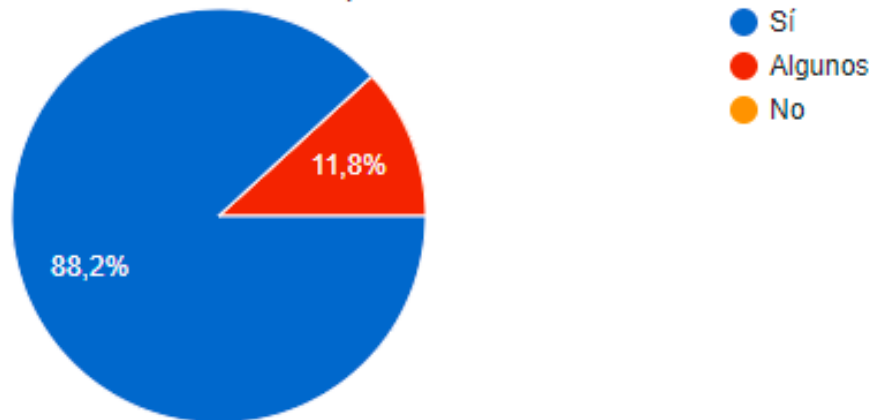
17 respuestas





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?

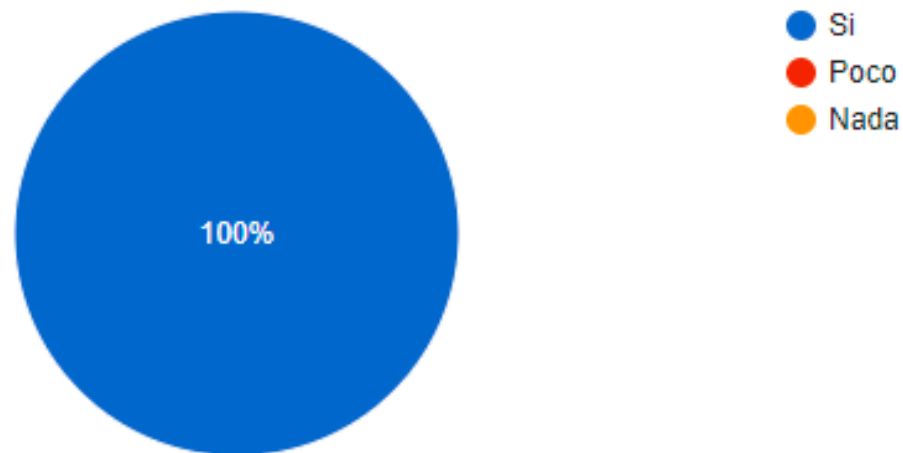
17 respuestas



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

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

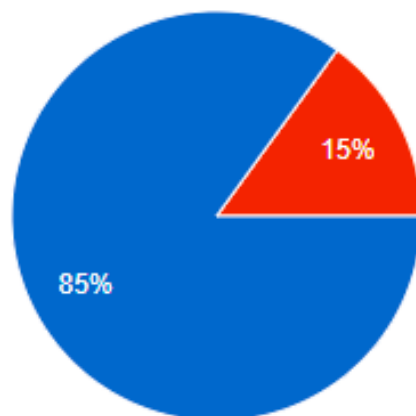
17 respuestas





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

20 respuestas



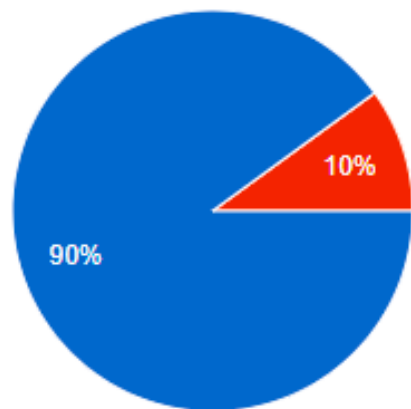
- Sí
- Algunos
- No



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

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



- Sí
- A veces
- No



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

escuela digna, rutas culturales y becas

sapal, protección civil, bomberos

Cuota mínima de predial, cajas, tramite de escrituración con el instituto de vivienda

Desarrollo urbano, atención ciudadana y economía (apoyos en pandemia)

capacitación por parte de bomberos y emergencias del 911

tramite para construcción y tramite para uso de suelo

bolsa de trabajo, apoyos León contigo, constancias de residencia

las solicitudes de acceso a la información, y la solicitud de la queja en contraloría

solicitud de información información publica, transmisión de información por redes sociales

publicaciones en redes sociales del municipio

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

Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida, Procedimiento para el permiso de uso de suelo y Procedimiento de aplicación de cuota mínima



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

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

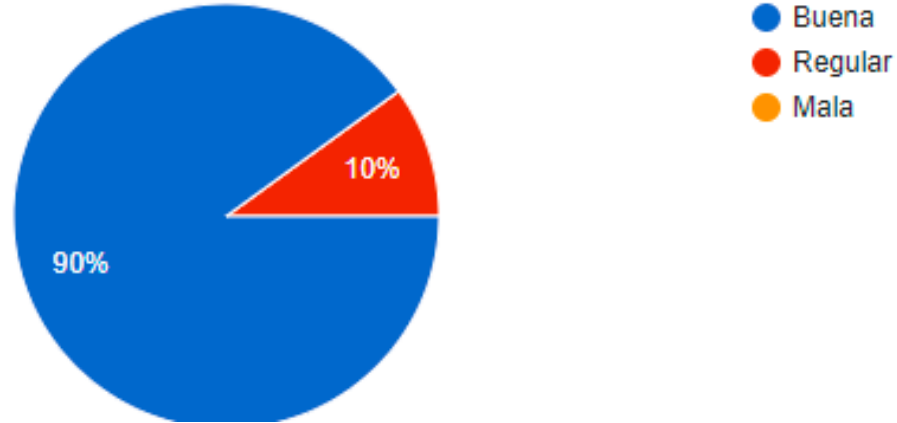
Atención del 911
Apoyos del programa León contigo
Atención a incendios (Bomberos)

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?

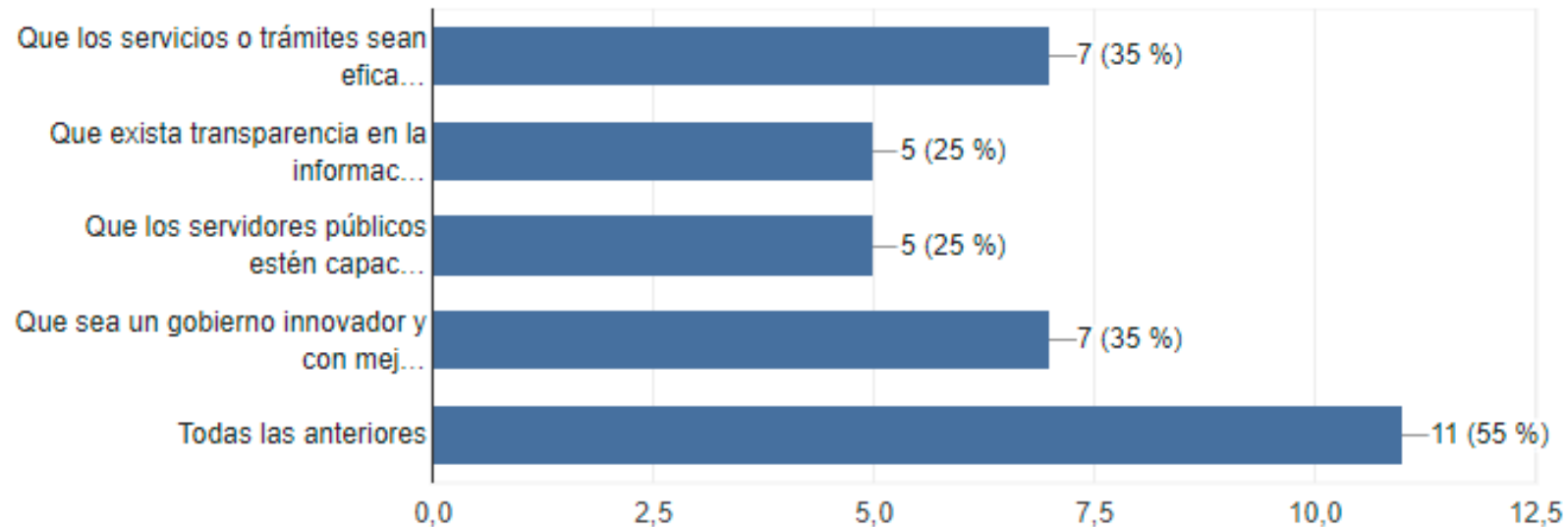
20 respuestas



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

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



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

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	

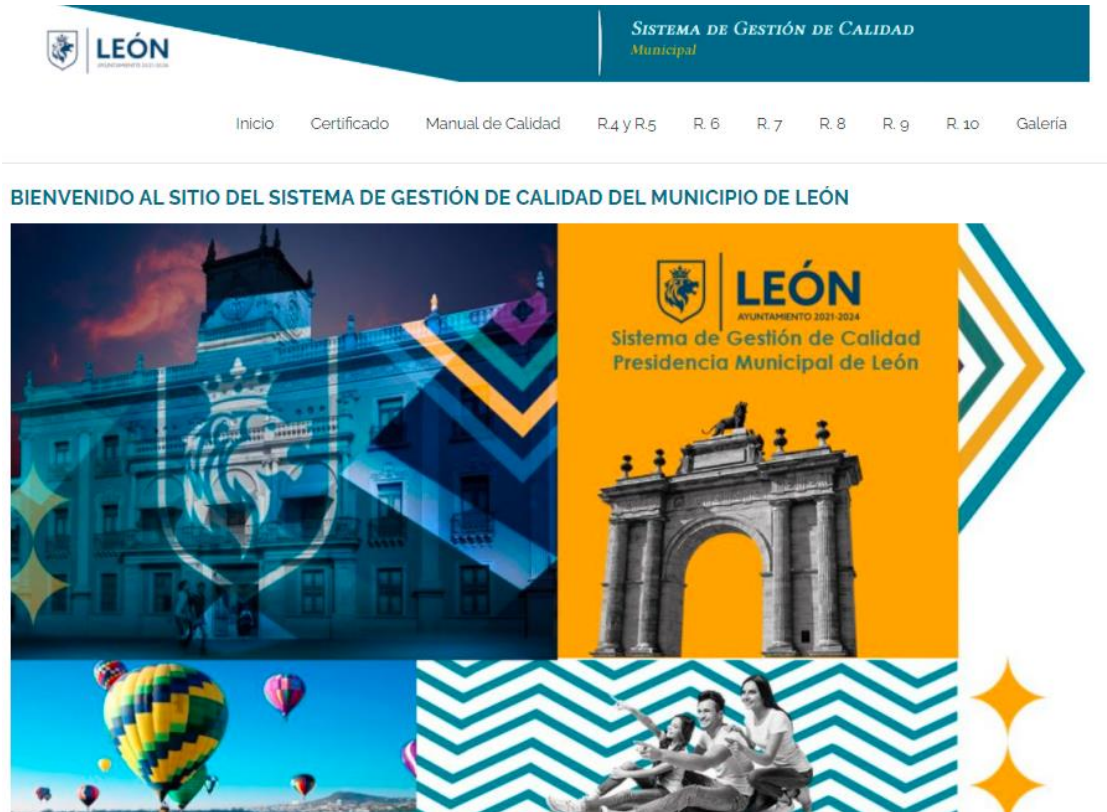
17 PERSONAS PERCIBEN UN IMPACTO

20 PERSONAS PERCIBEN MEJORA

20 PERSONAS RESPONDEN



- ❑ La información pertinente al SGC, esta disponible para las partes interesadas en la pagina web:



Satisfacción del cliente:

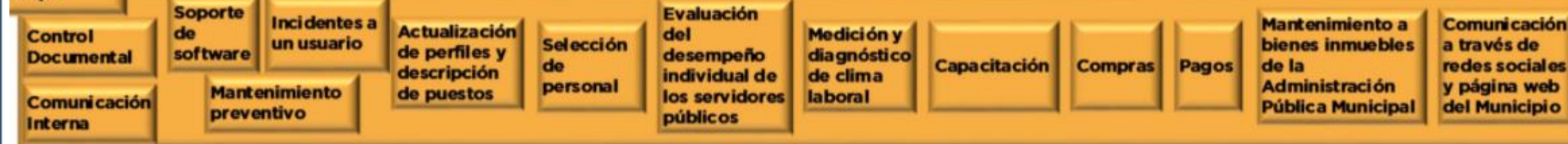
- ❑ La forma de recibir la retroalimentación de servidores públicos es por medio de encuestas de los servicios de apoyo.
- ❑ De parte del ciudadano en general es por medio de las encuestas de percepción ciudadana, mediante el procedimiento para medir la satisfacción del usuario, se brinda el seguimiento pertinente.



Encuestas de apoyo con corte al mes de noviembre de 2021:

Resultados	2021
Periodo que comprende	Enero - Nov
Total de encuestas	1056
Total de servicios de apoyo	13
Total de acciones correctivas	0
Total de acciones preventivas	N/A
Calificación total	9.6

Req. 7





- Encuestas de percepción ciudadana con corte al mes de noviembre de 2021:



Resultados	2021
Periodo que comprende	Febrero - Octubre
Total de encuestas	27 754
Total de procedimientos clave	53
Calificación total	9.7





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

PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD							
Objetivo	Qué se va hacer	Recursos	Responsable	Cuándo finalizarán	Cómo se evaluarán	Código: FO-DGDI/DAP/SSGC/PO-01	
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. 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	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 realizará un reporte de resultados de las encuestas en cada corte.
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. 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		Enlaces del SGC Dueños de procedimientos dentro del alcance del SGG Coordinaciones administrativas o áreas administrativas de las dependencias o entidades	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
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	Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-01, PR-SGC/M-12	Ver. PR-SGC/M-12	Ver. PR-SGC/M-12, FO-DGDI/DAP/SSGC-AD01
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.		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		Ver. IN-DGDI/DAP/SSGC-01	Ver. PR-DGDI/DMA/SEI-02, IN-DGDI/DMA/SSGC-02	Ver. PR-SGC/M-12, FO-DGDI/DAP/SSGC-AD01, 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. FO-DGDI/DAP/SSGC-AD01, PR-SGC/M-12, PR-SGC/M-13	



- ❑ La satisfacción del usuario, solución de quejas y tiempos de atención, se miden mediante la aplicación de encuestas de apoyo y de percepción ciudadana.
- ❑ El fortalecimiento de competencias del personal se mide mediante las capacitaciones de todos los involucrados en el SGC.
- ❑ La satisfacción laboral mediante la medición del clima laboral.

Objetivos del SGC				
Satisfacción del usuario	Solución oportuna de quejas de los usuarios	Tiempos de atención a servicios y trámites	Fortalecimiento de competencias del personal	Satisfacción laboral del servidor público
9.8	9.6	9.6	10	8.5

- ❑ Estos resultados son del 2021, con los objetivos anteriores. Los nuevos están en proceso de medición.



c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- ❑ 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

- ❑ Estos resultados son del 2021, con los objetivos anteriores.



d) No conformidades y acciones correctivas



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Total Histórico: **371** Formatos de Acciones Correctivas

❑ Correctivas: 264

❑ Preventivas: 107 (cuando aun se manejaban)

❑ **Cerradas: 371**

❑ **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	202	8	11	0	337	838
Para eliminar causa raíz	43	100	293	33	29	3	501	
Total por rubro	81	178	495	41	40	3	838	

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-
DGGI/DAP/SSGC
AC03



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

DEPENDENCIA	ACCIONES CORRECTIVAS				ACCIONES PREVENTIVAS
	TOTAL	CERRADAS	EN VERIFICACIÓN	ABIERTAS	TOTAL
DGDI (Tecnología de Información)	4.008695652	4.01			2
DGDI (Evaluación)	0.008695652	0.01			3
DGDI (Administración del Personal)	2.008695652	2.01			2
DGDI (Capacitación)	2.008695652	2.01			
Tesorería (DGRMyS)	29.04347826	29.04			11
Tesorería (Egresos)	2.043478261	2.04			2
DGDI (Estructura)	2.133695652	2.13			2
Dirección General de Comunicación Social	2.043478261	2.04			1
IMPLAN	0.043478261	0.04			
DGDI (SGC)	43	43.00			8
Dirección General de Desarrollo Urbano	18.61847826	18.62			3
IMUVI	2.043478261	2.04			8
Ingresos	2.493478261	2.49			4
Movilidad	4.168478261	4.17			4
SAPAL	2.5	2.50			6
FIDOC	5.043478261	5.04			3
SIAP	2.125	2.13			3
Obra Pública	1.043478261	1.04			2
SSP	6	6.00			
C4	2	2.00			5
Protección Civil	3	3.00			3
Tránsito	2	2.00			1
Bomberos	1.623478261	1.62			1
H. Ayuntamiento	3	3.00			1
Contraloría	2.043478261	2.04			
Unidad de Transparencia	3.043478261	3.04			2
Defensoría de oficio	2	2.00			
Juzgados Administrativos	3	3.00			1
Economía	6.468478261	6.47			3
Turismo	10	10.00			5
DIF	9.043478261	9.04			2
Salud	7.543478261	7.54			1
Desarrollo Social y Humano	8.373478261	8.37			3
Desarrollo Rural	7.773478261	7.77			
IMMU	4.425	4.43			
Secretaría Particular	2.043478261	2.04			1
Juventud	8	8.00			1
COMUDE	17.16847826	17.17			4
ICL	9.043478261	9.04			1
Educación	8.125	8.13			1
Gestión Ambiental	8.043478261	8.04			6
Metropolitano	5.45	5.45			1
Subtotal por Rubro	264	264	0	0	107
TOTAL RAC/RAP	371	371	0	0	371





e) Resultados de seguimiento y medición



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- ❑ 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	8.5

Promedio

9.6

Cierre del tablero 2021, el tablero 2022 esta en proceso



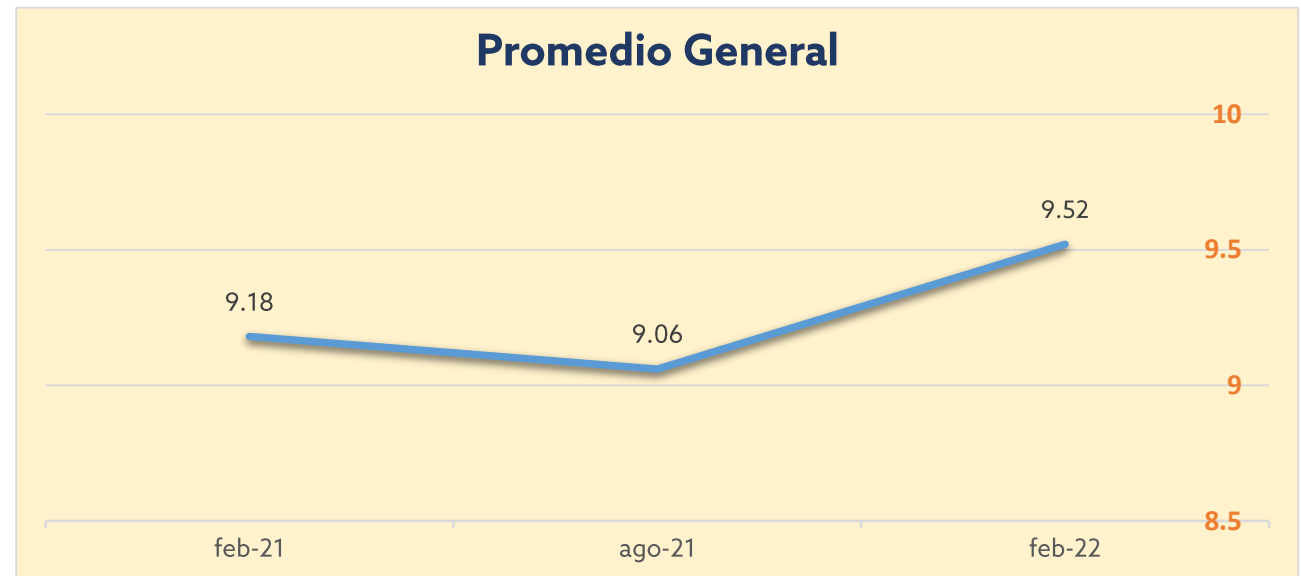
Resultados de conocimiento del SGC:

- 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
feb-21	80.08%	39	9.18
ago-21	82.50%	39	9.06
feb-22	82.41%	39	9.52

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





f) Resultados de las auditorías.



□ Auditorías INTERNAS:

Año	Número de Auditoría	Fecha	Días de Auditoría	Dependencias dentro del alcance	Dependencias Auditadas	NCm	Estatus	Op de Mejora	Observaciones
2022	14	14/02/2022 21/02/2022	6	32	9	3	Cerradas	13	2
						3		13	2

□ NO CONFORMIDADES:

7.5.2. Creación y actualización documental

7.3. Conciencia

8.5.2. Identificación y trazabilidad



☐ Auditorías EXTERNAS



Año	Auditoría	Fecha	Días de auditoría	Dependencias dentro del alcance	Dependencias auditadas	No conformidades menores	Estatus	Oportunidades de mejora	Comentarios
2021	Auditoría de Recertificación	23 al 30 de abril de 2021	8	32	19	1	cerradas	0	0

☐ CONFORMIDADES

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Expedientes de plazas de la ciudadanía y en inspección ambiental.



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:

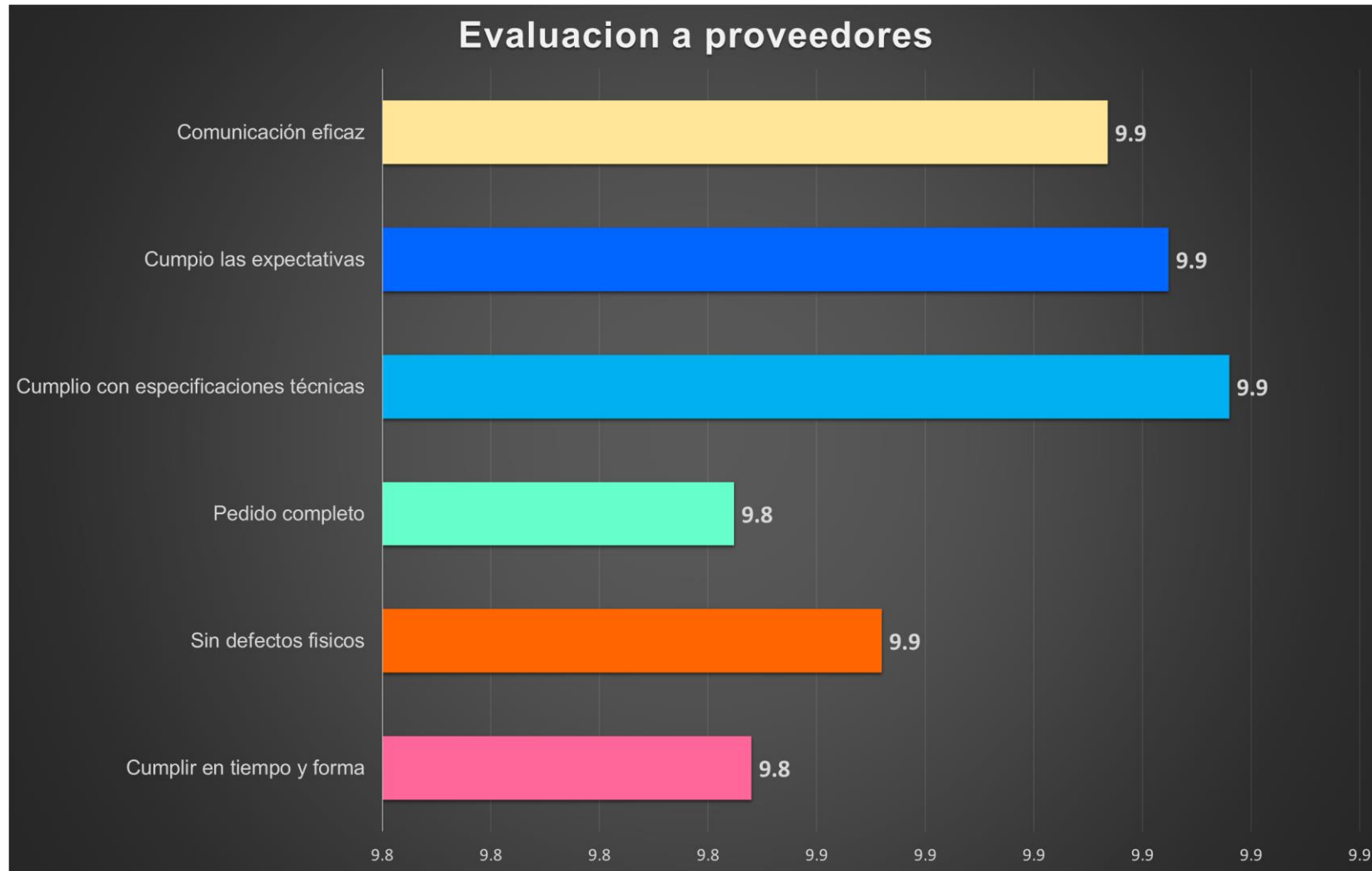
1.-¿El proveedor cumplió en tiempo y forma con lo solicitado?	2.- ¿El producto que recibiste, tuvo algún defecto físico?	3.- ¿Recibiste tu pedido completo?	4.- ¿El producto/servicio, cumplió con las especificaciones técnicas descritas en la factura o contrato?	5.- ¿El proveedor cumplió con tus expectativas?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



□ Del año 2022, aun no termina el primer periodo de compras.



h) La adecuación de los recursos



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-L03



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



Política de recursos declarada
por la Alta Dirección:



- ❑ Se realiza una evaluación en el mes de marzo, de la adecuación de recursos.
- ❑ Se realiza en todas la dependencias involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❑ Los resultados son ponderados del 1 al 10 donde 1 es lo más bajo y 10 lo mas alto.

Promedio	Recursos Económicos	Infraestructura, Equipo y Mobiliario	Papelería y enseres	Personal
9.13	8.97	9.14	9.25	9.15



Recurso Económico: 8.97



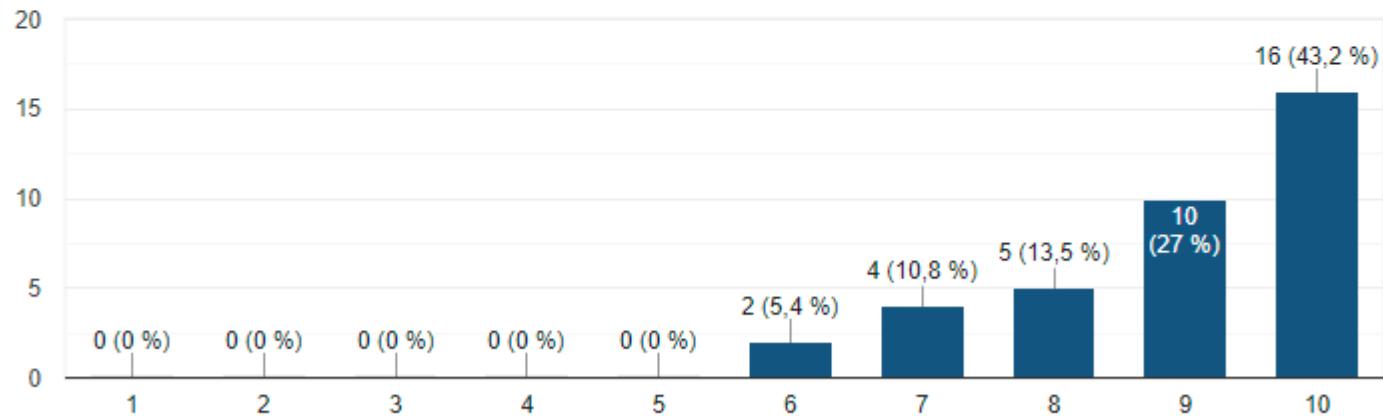
LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Recurso Económico

Otorga una calificación a la realización de la solicitud de recursos financieros para la operación del año en curso?

 Copiar

37 respuestas





Infraestructura, Equipo y Mobiliario: 9.14

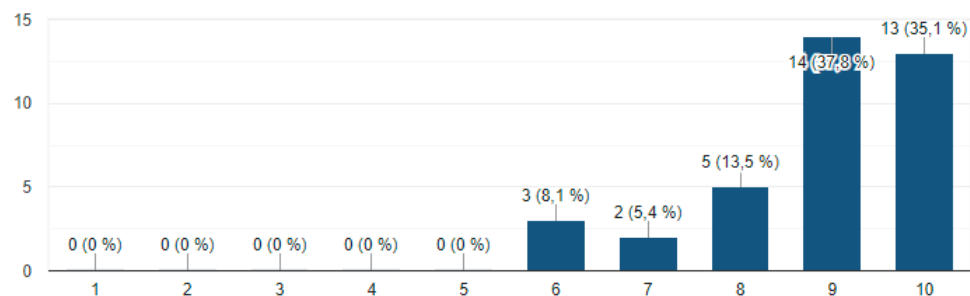


LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

¿Cómo calificas el plan de mejora de la infraestructura de tus instalaciones?

[Copiar](#)

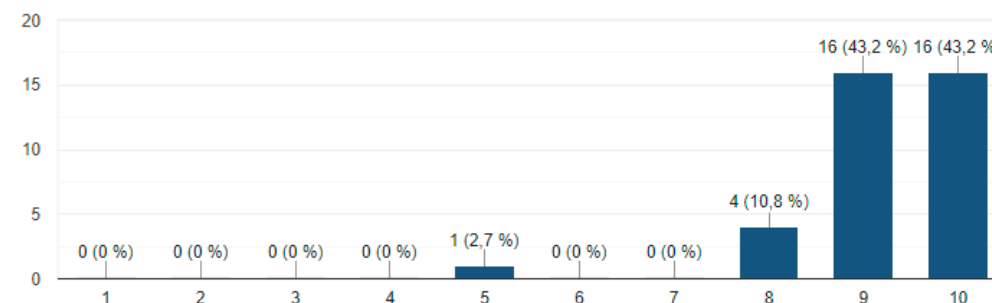
37 respuestas



Califica a los servidores públicos ¿Cuidan y mantienen las instalaciones, equipo y mobiliario en buen estado?

[Copiar](#)

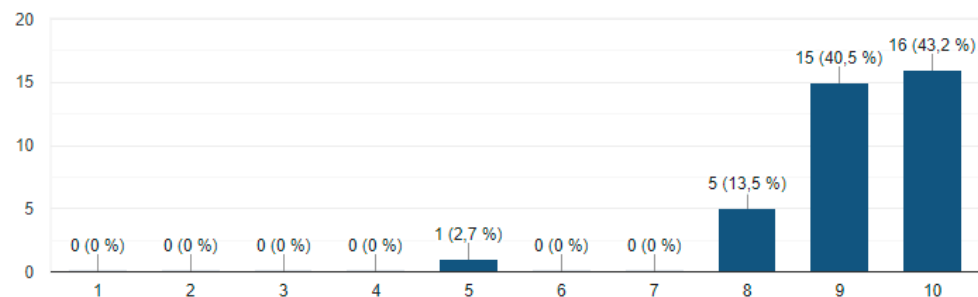
37 respuestas



Califica el orden y limpieza de tus instalaciones

[Copiar](#)

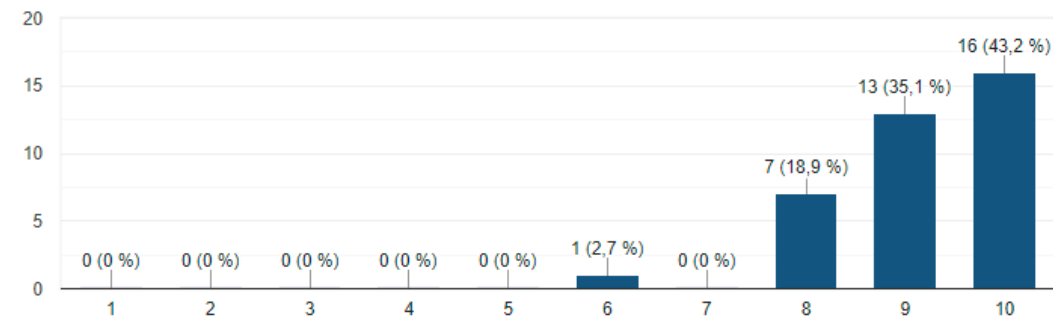
37 respuestas



Califica el mantenimiento y control de los bienes, equipo y mobiliario

[Copiar](#)

37 respuestas





Papelería y Enseres : 9.25



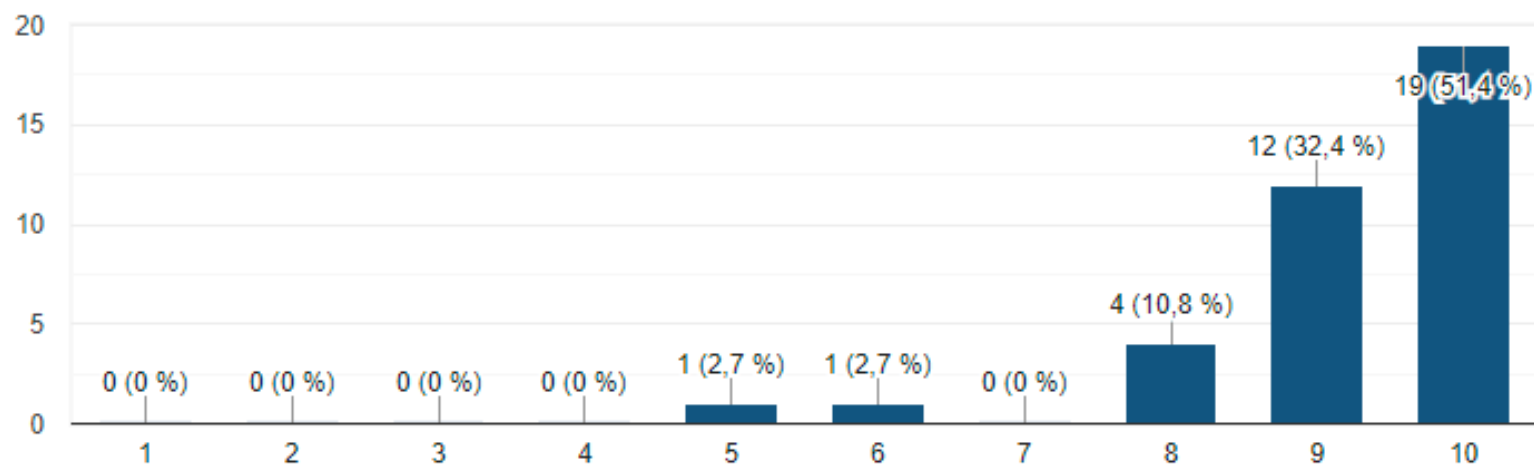
LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Papelería y Enseres

¿Cómo calificas la prevención de las compras de papelería y enseres?

 Copiar

37 respuestas



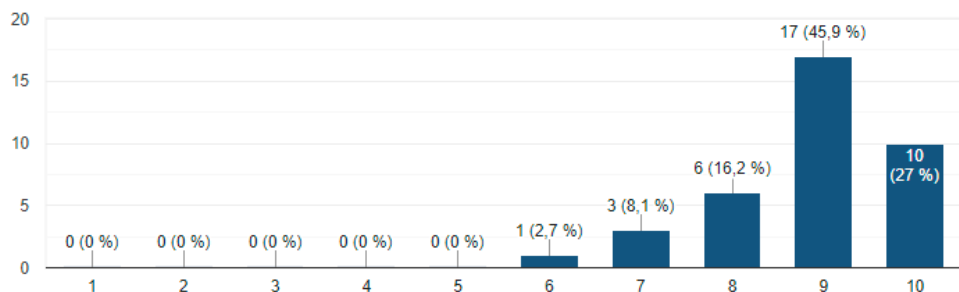


Personal: 9.15

¿Cómo calificas la cobertura de las plazas autorizadas?

[Copiar](#)

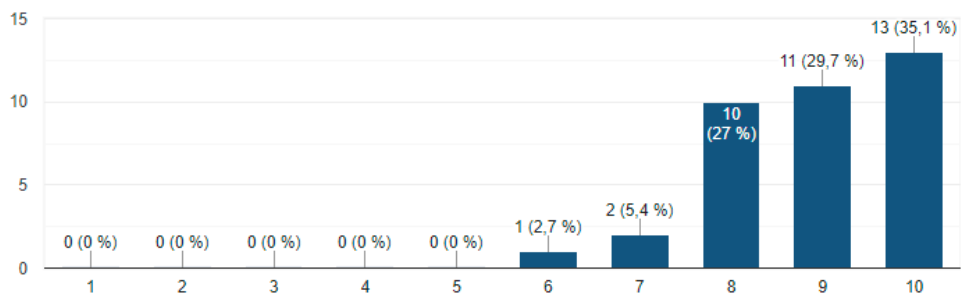
37 respuestas



¿Qué calificación otorgas al cumplimiento de las solicitudes de autorización de personal, en tiempo y forma?

[Copiar](#)

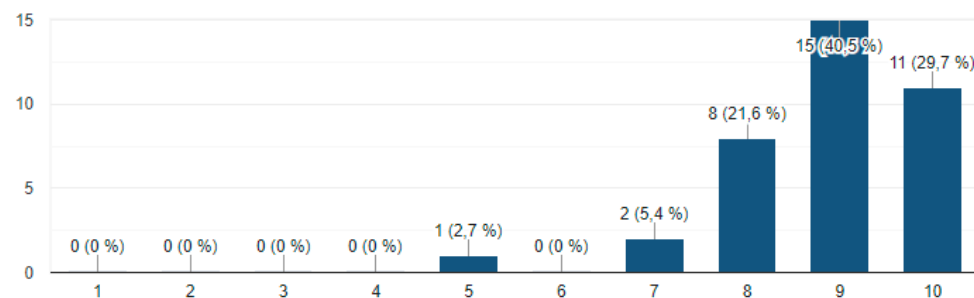
37 respuestas



Califica el plan para fortalecer las competencias del personal, dentro de tu dependencia/entidad

[Copiar](#)

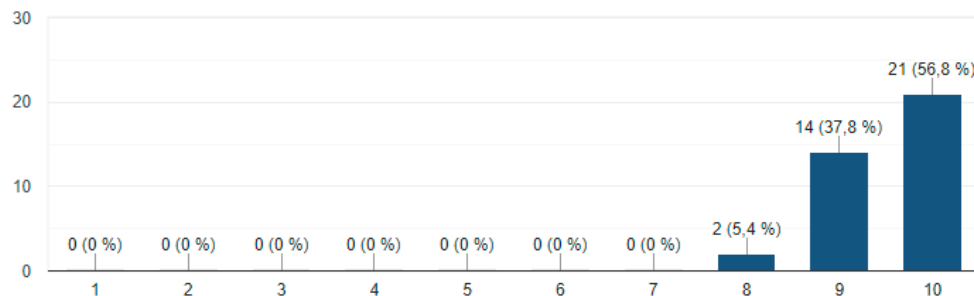
37 respuestas



Califica al personal, respecto al compromiso de brindar un buen servicio al usuario

[Copiar](#)

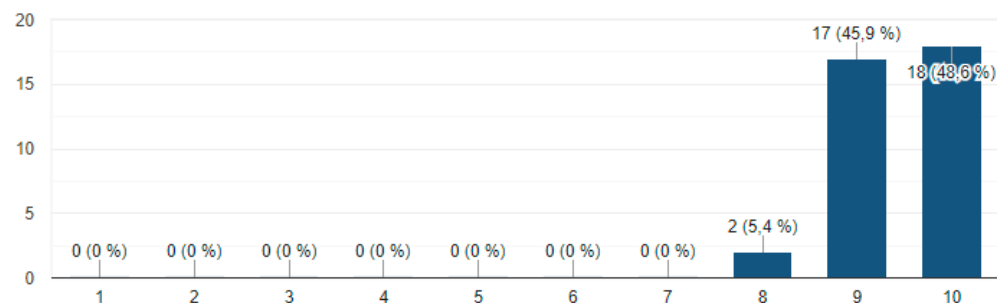
37 respuestas



Califica al personal, en cumplimiento de las metas y objetivos establecidos

[Copiar](#)

37 respuestas





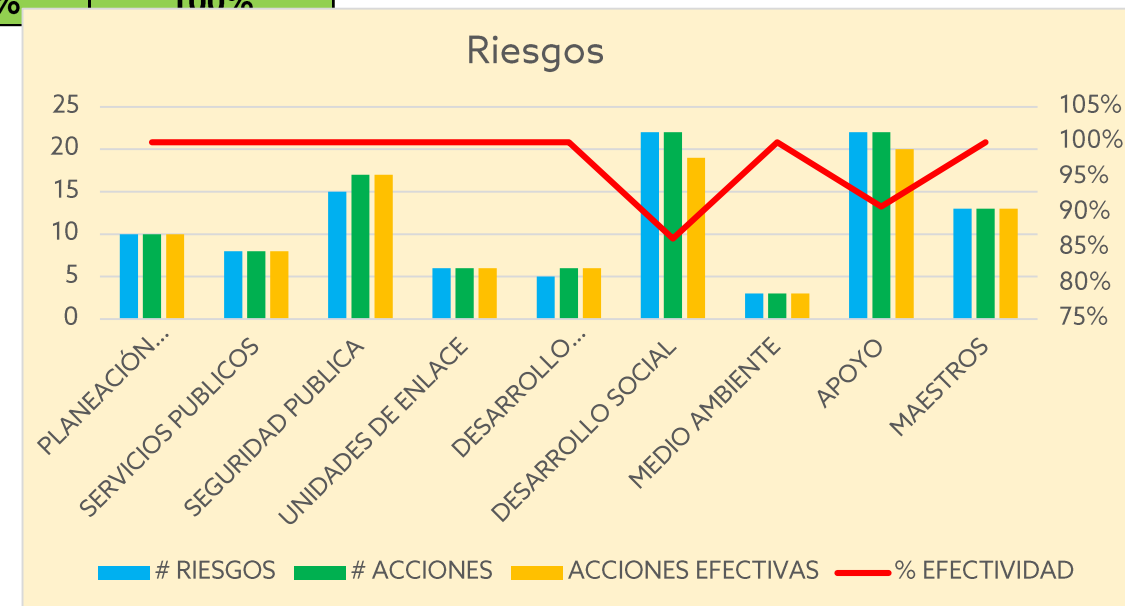
4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.



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, este resultado es del 2021:

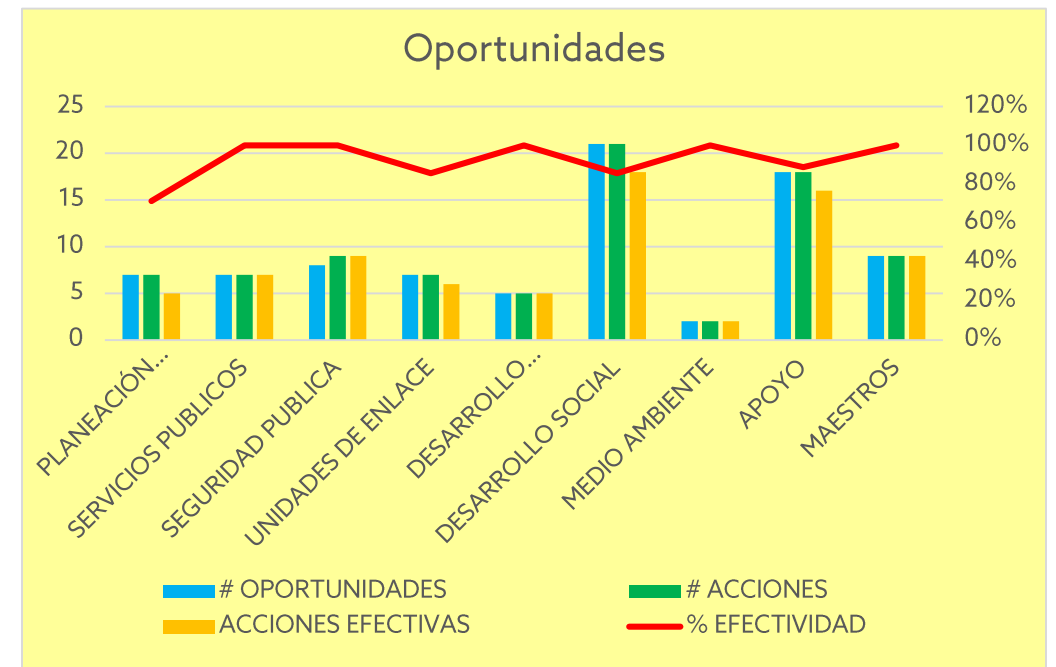




PROCESO	# OPORTUNIDADES	# ACCIONES	ACCIONES EFECTIVAS	% EFECTIVIDAD	% VERIFICACIÓN
PLANEACIÓN TERRITORIO	7	7	5	71%	100%
SERVICIOS PUBLICOS	7	7	7	100%	100%
SEGURIDAD PUBLICA	8	9	9	100%	100%
UNIDADES DE ENLACE	7	7	6	86%	100%
DESARROLLO ECONOMICO	5	5	5	100%	100%
DESARROLLO SOCIAL	21	21	18	86%	100%
MEDIO 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, este resultado es del 2021:





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 hacía el usuario	Que los servidores públicos cubran al menos 1 capacitación al año
	Accesibilidad a servicios y trámites	Quejas del usuario porque no puede realizar su trámite y/o servicio	Calificar la accesibilidad a servicios y trámites en las encuestas , en caso de tener mal resultado, realizar acciones correctivas
	Administración de recursos	Que no se cuenten con recursos necesarios para la operación de los procedimientos	Calificar la administración de recursos en las encuestas , en caso de tener mal resultado, realizar acciones correctivas
	Satisfacción laboral del servidor público	Que se realicen acciones de mejora por los resultados del clima laboral	Dar seguimiento a las acciones derivadas de la aplicación del clima laboral (instructivo)
	Participación y compromiso del personal involucrado	Que el personal no participe activamente en el SGC	Calificar la participación y compromiso en las encuestas , en caso de tener mal resultado, realizar acciones correctivas
SGC	General	Que no se brinde seguimiento oportuno a todo el SGC de la PML, por motivos de contingencia sanitaria o de administración del tiempo	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 auditorias interna remotas para verificar la implementación del SGC, dar seguimiento al SGC en reuniones con poco personal o bien reuniones de seguimiento virtuales y dar cumplimiento al calendario del SGC realizado a inicio de año



- Seguimiento 2022, vamos en la primer etapa: Determinación de riesgos, oportunidades y sus acciones.

PROCESO	Planeación del Territorio	Servicios Públicos	Seguridad Pública	Unidades de enlace	Desarrollo Económico	Desarrollo Social	Medio Ambiente	Apoyo	Maestros (Admin)
Riesgos	8	9	15	6	5	21	1	19	14
Acciones de riesgos	8	9	17	6	6	21	1	19	14
Oportunidades	7	6	8	7	5	20	1	21	9
Acciones oportunidades	7	8	10	7	5	20	1	24	9
TOTAL	30	32	50	26	21	82	4	83	46



5. Oportunidades de mejora



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

- ❑ Enviar resultados del clima laboral descentralizadas en el mes de abril de 2022.
- ❑ Enviar resultados de encuestas de apoyo y solicitarles su reporte (análisis) de resultados en abril 2022.
- ❑ Continuar con la implementación de encuestas para medir la satisfacción del usuario revisión constante.
- ❑ Realizar una auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, de parte de la casa certificados (externa) en el mes de abril de 2022.
- ❑ Mantener actualizada la página del Sistema de Gestión de Calidad, con la información vigente.
- ❑ Solicitar la evidencia de implementación de las acciones de riesgos y oportunidades en todo el SGC, a más tardar en junio de 2022.
- ❑ Planear una capacitación para los enlaces del SGC en el mes de mayo (sujeto a disponibilidad del presupuesto por la fecha)
- ❑ Realizar el primer corte de encuestas de percepción ciudadana en el mes de mayo de 2022.



LEÓN
GOBIERNO MUNICIPAL

Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad

Tel. 477- 788-0000

Ext. 1503 y 1566