

	CODIGO	R1-POP-04
	REVISIÓN	10
	FECHA	14/12/16
	RETENCION	6 AÑOS

## REPORTE DE AUDITORIA

<b>Reporte No:</b> SEG 01-1196/477-000	<b># Referencia del Cliente:</b> MULE-1196/477-000
<b>Fecha:</b> 25 al 29 de Abril 2022	<b>Nombre y Dirección del cliente:</b> <b>Sitio Principal</b> <b>Nombre y Dirección del cliente:</b> Presidencia Municipal de León Plaza Principal S/N, Centro Histórico, León, Guanajuato C.P. 37000
<b>Elaboró:</b> Teresa Lucila Renteria Estrada	<b>Representante del Cliente:</b> Lic. Viridiana Pimentel Sánchez Subdirección.

Estimado/a:  
 Lic. Viridiana Pimentel Sánchez /Subdirección

Enviamos un cordial saludo, de la misma manera aprovecho este medio para hacer de su conocimiento, que se anexa en este documento el reporte final de Auditoria llevado a cabo en su organización bajo la Norma: ISO 9001:2015 / NMX-CC- 9001-IMNC-2015.

Agradecemos profundamente a usted y a su organización el apoyo y cooperación mostrados durante las actividades de auditoria.

Atentamente



\_\_\_\_\_  
 Auditor Líder  
 Interamericas Standards Services S.C.



## REPORTE DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### INDICE

Sección 1.	Detalles y Alcance de la Auditoria.
Sección 2.	Requisitos no aplicables
Sección 3.	No Conformidades resultantes de la visita Anterior.
Sección 4.	Conformidad y Eficacia del Sistema de Gestión para Fase 1 y Fase 2
Sección 4.1	Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 1
Sección 4.2.	Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 2
Sección 5.	Resumen de No Conformidades Detectadas
Sección 6.	Confirmación y Conclusiones
Sección 7.	Información sobre la próxima Visita

### DISTRIBUCION DEL REPORTE

Organización (copia del reporte de Auditoria)	OK
Líder de Equipo Auditor (Copia del Reporte de Auditoria).	OK
Expediente del Cliente (Original).	OK
Otros (copia del reporte de Auditoria)	N/A

### ESTABLECIMIENTO DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este reporte es privilegiada y confidencial y es intencionada únicamente para el uso de la organización a la que está dirigida. Si Usted no es el destinatario intencionado, por medio de la presente le notifico que cualquier distribución, copia, revelación o tomar cualquier acción en relación con el contenido de este documento queda estrictamente prohibido y revisar por cualquier otro individuo diferente al intencionado no debe de constituir desistimiento de privilegio. Si Usted ha recibido este reporte por error, por favor notifíquenos inmediatamente y devuélvalo a nosotros.

Sección 1: Datos y Alcance de auditoria			
Norma (s) Auditada (equivalencia a la norma mexicana (NMX) en su versión vigente y correspondiente a la acreditación que se otorga)	<b><u>ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015.</u></b>	Código NACE	<b>36</b>
Documentación de tipo reglamentario y/o normativo (si aplica)	<b>Requerimientos legales aplicables:</b> El marco normativo de la Presidencia Municipal de León está constituido por: La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato		
Nombre del Manual	Código	Revisión	Fecha de la Revisión
Manual de Calidad	MC-SGC-01	12	03/12/2021
"Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes procesos: Planeación del Territorio, Servicios Públicos, Seguridad Pública, Unidades de Enlace, Desarrollo Social, Desarrollo Económico, Medio Ambiente y Espacios Recreativos			

Tipo de auditoria	INICIAL		SEGUIMIENTO Semestral ( ) Anual ( X )					RC	TR	OTRO	Conjunta	Combinada	Integrada
	F1	F2	1°	2°	3°	4°	5°						
				<input checked="" type="checkbox"/>					A				



										distancia (zoom)			
Duración de auditoría	# de Día (s)	5			Auditor (es)			1					
Fecha(s) y Lugar(es) de Auditoría, (en caso de ser Multisitios favor de indicar todos los sitios auditados, además del sitio principal).	25 al 29 de abril 2022 <b>Sitio Principal:</b> Presidencia Municipal de León Plaza Principal S/N, Centro Histórico, León, Guanajuato C.P. 37000												

Equipo Auditor	Miembros de auditoría del cliente
Líder de equipo auditor: Teresa Lucila Renteria Estrada	Verónica Teresa Gutiérrez
Equipo de auditoría: -----	Margarita Alférez Rodríguez
Experto Técnico: Teresa Lucila Renteria Estrada	Erick Omar Valdez Martínez
Observadores: -----	Gema Edith García Macias
Traductores/Intérpretes: -----	Viridiana Pimentel Sánchez
	Braulio David Torres Méndez
	Leticia Calderón Vela
	Luz Karen Irazú Anguiano Gutiérrez
	Adelaida Carolina Mogollan Ornelas
	Agueda Valtierra García
	Xochilt Barajas González
Lizette Corporales Jiménez	Aurelio Funes Gallardo
	Melchor Hernández Alcantar
	Jazmin Andrea González Caudillo
	Martha Aurora Rey Rodríguez

Propósito y alcance de la Auditoría	Evaluar la conformidad, documentación, implementación y efectividad del Sistema de Gestión de la Organización para cumplir con los requerimientos del estándar auditado.
Cobertura de la Auditoría	Las actividades de la Auditoría cubrieron toda la organización y sus diferentes procesos de acuerdo al plan de auditoría y en base a un proceso de muestreo de la información disponible
Objetivos de Auditoría	<p>La determinación de la conformidad del sistema de gestión o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría; incluyendo los definidos por el cliente.</p> <p>La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que se cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; y cualquier otro al que la organización se encuentre suscrita.</p> <p>La evaluación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que se cumple continuamente sus objetivos especificados; así como la toma de acciones.</p> <p>Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>
Criterios de Auditoría	Confirmar información de acuerdo al plan de Auditoría

Reunión de Apertura	En la reunión de apertura fue explicado alcance y método para realizar la auditoría, registrando a los asistentes de acuerdo a los requerimientos establecidos por Intera.
Reunión de Cierre	En la reunión de cierre, se dio a conocer el resultado de la auditoría registrando a los asistentes de acuerdo a los requerimientos internos de Intera.

**Sección 2: Requisitos no aplicables**



Requisitos no aplicables	Justificación
8.3	Debido a que los servicios de la administración municipal se encuentran definidos en el programa de gobierno vigente y se encuentran reglamentados desde los códigos y Normatividades aplicables en cada caso.

**Sección 3: Estado de las No conformidades resultantes de la visita anterior. Indicar una breve descripción sobre la evidencia mostrada y su estado:**

Hallazgos de Auditoria		
Número y fecha de la no conformidad	Evidencia	Estado
<p><b>NC 01 Menor</b> <b>21 al 30 abril 2021</b></p>	<p>Requisito: 8.5.2 No conformidad el requisito de trazabilidad presentado para la atención denuncias presentadas no es apropiada</p> <p>Procedimiento de Inspección ambiental Se muestra base de datos de denuncias presentadas durante el año 2021 código FO-DGMA-02 en el cual se encuentra registrado número de denuncia XX-2021, con fecha de recepción de denuncia 04-03-2021, denuncia presentada por humo en partículas, olores y acumulación de residuos. El cual indica fecha de atención 03-02-2021.</p> <p>Evidencia: PROCEDIMIENTO DE INSPECCION AMBIENTAL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minuta donde se defina el uso e importancia de las bases de datos</li> <li>2. Procedimiento actualizado de inspección ambiental</li> <li>3. Evidencia de la capacitación al personal, en el uso de la base de datos y su correcto llenado, así como en la trazabilidad de la información.</li> <li>4. Expedientes de septiembre a diciembre 2020 y el total de expedientes 2021, revisados para que la información sea correcta entre los diferentes formatos que integran cada expediente.</li> <li>5. Base de datos de denuncias presentadas durante el año 2021 con código FO-DGMA-02, tenga la información correcta, respecto al total de expedientes 2021 y del periodo septiembre a diciembre 2020.</li> </ol> <p>VERIFICACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión aleatoria de 10 expedientes de inspección ambiental desde septiembre del 2020 a la fecha, con la finalidad de verificar la identificación y trazabilidad de los mismos.</li> <li>2. Verificación del conocimiento de 4 personas aleatoriamente, para responder el desarrollo del procedimiento.</li> </ol> <p>Procedimiento atención ciudadana en plazas de la ciudadanía</p> <p>Se muestra convocatoria de curso presencial curso "Globoflexia Intermedio" febrero a mayo del 2020.</p> <p>Sin embargo, en el sistema, el registro de inscripción a cursos no corresponde, al curso inscrito, el instructor, fechas</p> <p>Evidencia: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN PLAZAS DE LA CIUDADANÍA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minuta donde se Identifique y defina la utilidad e importancia de la plataforma y su uso</li> <li>2. Procedimiento atención en plazas de la ciudadanía actualizado</li> <li>3. Capacitación al personal en el desarrollo del nuevo procedimiento</li> <li>4. Revisión de expedientes de capacitación de septiembre a diciembre 2020 y el total de expedientes (cursos, inscritos) 2021, para que la información sea correcta entre los diferentes formatos que integran cada expediente.</li> </ol> <p>VERIFICACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión aleatoria de 10 expedientes de cursos de septiembre 2020 a la fecha, con la finalidad de verificar la identificación y trazabilidad de los mismos.</li> </ol> <p>Verificación del conocimiento de 4 personas aleatoriamente, para responder el desarrollo del procedimiento.</p>	<p>Cerrada y efectiva</p>



## Sección 4.- Conformidad y Eficacia del Sistema de Gestión para Fase 1 y Fase 2

### Sección 4.1.- Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 1

<b>Documentación del sistema de gestión del cliente</b>
-----

<b>Ubicación y condiciones específicas del sitio del cliente y determinación del estado de preparación para la Auditoria de la etapa 2;</b>
<b>Estado y grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión, Información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y equipos empleados y a las ubicaciones de la organización cliente, niveles de controles establecidos (incluyendo clientes multisitio) así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.);</b>

<b>Asignación de recursos para la Auditoria de la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la Auditoria de la etapa 2;</b>
--

<b>Enfoque de planificación de la Auditoria de la etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión aplicable u otros documentos normativos.</b>
---

<b>Auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la Auditoria de la etapa 2.</b>
---

**Nota:** En caso de no alcanzarse los objetivos específicos de la Fase 1, se podrá aplazar o cancelar la Auditoria Fase 2 de acuerdo a la conclusión del presente reporte.

<b>Oportunidades de Mejora</b>	
Descripción	Cláusula
-----	-----

### Sección 4.2.- Capacidad del Sistema de Gestión para cumplir los requisitos aplicables y resultados esperados en Fase 2

<b>Contexto de la Organización</b>
a) Contexto de la organización / Necesidades y expectativas de partes interesadas: - Contexto de la organización
Se muestra determinación de FODA por cada procedimiento clave, procesos de apoyo y maestros (9 total), código FO DGDI/DAP/SSGC-R01 Rev 08 con fecha de revisión julio 2021 La determinación FODA se revisa en cada evento de revisión por la dirección( al menos dos veces al año)
Se muestra matriz proceso de <u>Planeación de Territorio</u> en la cual se encuentra identificado FODA para 3 dependencias de municipio de león:
1. Dirección general de desarrollo urbano 2. Instituto Municipal de vivienda león



3. Tesorería municipal de ingresos

Dependencia	Procedimiento/ FOLIO	Fortaleza	Debilidad	Amenaza	Oportunidad
DGDU	Procedimiento de construcción  Folio 1	Tramite expres sistema eflow que controla las respuestas	Exceso de trabajo Falta de comunicación y unificar criterios entre las zonas Personal debidamente capacitado	Tener Director Responsable de Obra (DRO) capaces en la revisión del proyecto	Tener responsables capacitados para poder dar solución a los proyectos arquitectónicos de acuerdo a las necesidades y cumpliendo con la normativa
	Procedimiento para el permiso de uso de suelo  Folio 2	Sistema eflow que controla trazabilidad del uso de suelo	Exceso de trabajo Uso de sistemas diferentes para dar respuesta a un solo trámite Personal debidamente capacitado	Respuesta tardía para la entrega del permiso de uso de suelo al ciudadano, ya que en ciertos casos, se solicita información a otras entidades municipales, estatales y federales	Acortar tiempo de respuesta de las dependencias involucradas
	Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial  Folio 3	Personal capaz Sistema interno Eflow DU En fraccionamiento autorizado, el tramite es exprés	Falta de información, de un números oficiales y de las restricciones por vialidad Desorden en números oficiales en algunas colonias Base de datos incompleta	No contar con información generada por IMPLAN y obra pública, a través de estructura urbana para tener acceso a las restricciones y proyectos de vialidad	Ciudadanos conscientes de cómo se conforma el contenido del alineamiento y número oficial
Instituto municipal de vivienda leon	Procedimiento de escrituración  Folio 5	Trabajo en equipo Conocimiento del proces	Exceso de actividades para que sean realizadas por el equipo actual	Retraso en tiempos de atención a servicios y trámites para la entrega de escrituras públicas	Coordinación de las áreas involucradas en el proceso

Se muestra matriz proceso de Desarrollo Económico en la cual se encuentra identificado FODA, para 2 dependencias de municipio de león:

1. Dirección general de económica
2. Dirección general de hospitalidad y turismo

Dependencia	Procedimiento/ Folio	Fortaleza	Debilidad	Amenaza	Oportunidad
Dirección General de Economía	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del programa León Contigo( programa suma tu negocio  Folio 2	Instalaciones adecuadas para atención de ciudadanos Atención personalizada Programa sin costo para el solicitante de apoyo	Actividades varias, para ser atendidas por el personal que tiene la plantilla actual	Presupuesto insuficiente autorizado, para atender las solicitudes	Trabajo transversal en captación de solicitudes a través del Instituto Municipal de las Mujeres y Pro empleo



Dirección general de hospitalidad y turismo	Procedimiento de Capacitación turística  Folio 4	Comunicación y trabajo en equipo con compañeros de la Dirección para su apoyo en la promoción	Por los tiempos de ejecución del programa en ocasiones se tienen tiempos ajustados para el lanzamiento de las convocatorias	Que los integrantes de la cadena de valor no responden a la convocatoria de capacitación Que los integrantes de la cadena de valor no se comprometan con la asistencia a las capacitaciones	Comunicación y colaboración con la cadena de valor del sector turístico
---	--	---	---	--	---

Se muestra matriz proceso de Servicios Públicos en la cual se encuentra identificado FODA, para 5 dependencias de municipio de León:

1. Dirección general de movilidad
2. Dirección general de obra pública
3. Fideicomiso de obras por cooperación
4. Sistema de agua potable y alcantarillado
5. Sistema integral de aseo público

Dependencia	Procedimiento/ Folio	Fortaleza	Debilidad	Amenaza	Oportunidad
Dirección General De Movilidad	Procedimiento diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público  Folio 2	Compromiso con el proceso Comunicación efectiva con el equipo de trabajo	Falta de instalación para revisión (fosas, gatos hidráulicos)	No darle continuidad a los procesos en nuevas administraciones	Cumplimiento de las revisiones de los autobuses de acuerdo a la calendarización
	Procedimiento queja ciudadana  Folio 1	100% de solicitudes atendidas Equipo de trabajo comprometido y capacitado Se cuenta con la tecnología y el recurso necesario	La comunicación con otras direcciones que dentro de sus facultades afecten el cumplimiento del proceso	Que el ciudadano no ponga su queja con el procedimiento, porque no quiere hacer el trámite	Que los tiempos de respuesta a las quejas o reportes sean óptimos
Fideicomiso de Obras por Cooperación  Folio 5	Procedimiento para la Cobranza de Cartera Vencida	Realizamos estadísticas de seguimiento de cada parte del proceso Contamos con un sistema de consulta de las cuentas en cobranza Sistema SIFIDOC Medimos el rendimiento del personal que labora en campo notificando los documentos propios del proceso Compromiso del personal en	No está totalmente sistematizado el proceso de cobranza El cálculo de recargos a las cuentas se hace de manera manual con fórmulas de excel El archivo de las cuentas de cobranza no es digital Recepción de datos incompletos de los contribuyentes beneficiados Recepción de	El tiempo que transcurre en el término de la obra y la recepción del expediente en el área, incide en la dificultad para realizar la gestión oportuna de cobranza ante los ciudadanos La situación económica de algunas familias de escasos recursos que se ven limitadas a aportar las cuotas mensuales por el pavimento	Sistematización de la información de las cuentas de cobranza, referenciando los archivos de consulta del estatus de las cuentas de cada cooperador Digitalización y georreferenciación de las cuentas de los cooperadores con adeudo para su oportuna identificación Envío de dicha información a la Dirección de Catastro Municipal para identificación con el cruce de datos de nuestros



		mantener actualizada la información para una cobranza efectiva	expedientes sin publicación de convocatorias previas en el Periódico Oficial		cooperadores en mora y sus antecedentes en archivos fiscales
--	--	--	--	--	--

Se muestra matriz proceso de Medio Ambiente con fecha de marzo del 2022, en la cual se encuentra determinado los riesgos en el FODA, aun está pendiente el envío de evidencias en julio y la verificación de efectividad en octubre del 2022 acorde al plan de trabajo para el SGC:

Dependencia	Procedimiento/ Folio	Fortaleza	Debilidad	Amenaza	Oportunidad
Dirección General de Medio Ambiente	Procedimiento de inspección ambiental  Folio 1	Reglamentación actualizada Procesos documentados Instalaciones adecuadas Recurso humano capacitado	Que no se pueda desarrollar el cumplimiento del procedimiento en tiempo y forma	Datos de identificación erróneos en domicilios Obstaculización de acceso a los domicilios.	Solicitar información al ciudadano de otras Dependencias y que les sea resuelto en tiempo y forma

- Necesidades y Expectativas

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 rev 12, fecha de revisión de 03-12-2021 en el cual se determinaron partes interesadas pertinentes al Sistema de gestión de calidad.

- H. Ayuntamiento
- Ciudadanía
- Sector Privado
- Empleados
- Sector Social

Los requisitos de las partes interesadas son los siguientes:

Parte Interesada	Requisito	Vinculación con el SGC	Seguimiento
H. Ayuntamiento	Tener la información real y actualizada para la correcta toma de decisiones en beneficio del desarrollo del municipio cumpliendo las leyes y normas aplicables.	Plan de trabajo Enfoque al cliente Comunicación externa Revisión por la Dirección	El líder y administrador del SGC podrán realizar una retroalimentación con el H. Ayuntamiento para poder cumplir sus necesidades y requisitos.
Sector privado	Apoyo a programas que impulsen el desarrollo económico de su organización, agilidad en los trámites o servicios requeridos, así como el contar con los servicios públicos y servicios de seguridad de calidad	Enfoque al cliente Procesos clave y Proceso de apoyo	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del sector privado para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas.
ciudadanía	Servicios y trámites atendidos oportunamente, con la calidad necesaria y de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, tener oportunidades de empleo y desarrollo en su comunidad y estar	Enfoque al cliente Procesos clave, Proceso de apoyo y Procedimientos maestros	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del ciudadano para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas



	comunicados sobre lo acontecido para su beneficio.		
Empleados	Tener un buen ambiente de trabajo, profesionalismo laboral, pagos puntuales, capacitación y formación frecuente para el desempeño de su trabajo, herramientas eficientes para realizar sus labores, y estar debidamente informado sobre las actividades y requerimientos de la organización	Enfoque al cliente Proceso de apoyo y Procedimientos maestros	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del servidor público para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas y clima laboral
Sector social	Tienen interés en el bienestar social y buscan participar activamente en coordinación con el municipio, generando propuestas sociales e iniciativas en apoyo a la comunidad	Enfoque al cliente Procesos clave, Proceso de apoyo y procedimientos maestros	El líder y administrador del SGC podrán conocer la percepción del sector social para poder cumplir sus necesidades y requisitos a través de encuestas

Para dar el seguimiento y revisión de las partes interesadas se podrá realizar encuesta, mesa trabajo o enviar oficio información inherente al Sistema de Gestión de Calidad.

La encuesta para medir la satisfacción del usuario (FO-DGDI-DAP-SSGC-SU01), también contempla preguntas de retroalimentación de las partes interesadas.

Cada periodo se promediará el resultado de todas las preguntas, y será el líder y administrador del sistema, quienes podrán proponer y solicitar acciones de mejora para su seguimiento, de acuerdo al resultado obtenido.

Los resultados de la evaluación se darán en un parámetro de 0 a 10, siendo este último la calificación más alta y, teniendo como objetivo no obtener calificaciones menores a 8.0

Se muestra encuesta de parte interesadas en marzo del 2021 la cual se aplicaron 20 preguntas entre ellas de tipo abiertas y cerradas con un resultado de 91.64 el cual es favorable el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para el municipio, sin embargo se tienen áreas de mejora las cuales se atenderán durante el 2022.

- b) Procesos y alcance del Sistema de Gestión:
- Determinación del alcance del Sistema de Gestión

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 rev 12, fecha de revisión de 03-12-2021, en el cual documentado el alcance del SGC.

“Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes procesos: Planeación del Territorio, Servicios Públicos, Seguridad Pública, Unidades de Enlace, Desarrollo Social, Desarrollo Económico, Medio Ambiente y Espacios Recreativos”

Exclusiones:

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

no es aplicable para el alcance, debido a que los trámites o servicios de la Administración Municipal se encuentran fundamentados y establecidos en el Reglamento Interior de la Administración pública Municipal de León y Reglamentos internos de las entidades vigentes. Esto no afecta la capacidad y responsabilidad para asegurar la conformidad de los trámites o servicios y la satisfacción del usuario

- Sistema de gestión de calidad y sus Procesos

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 Rev. 12, fecha de revisión de 03-12-2021, en la cual indica 7 procesos clave del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrollan a través de un mismo Proceso Estandarizado de Operación:

1. Planeación Territorial
2. Servicios Públicos
3. Seguridad Pública
4. Unidades de Enlace



- 5. Desarrollo económico
- 6. Desarrollo Social
- 7. Medio Ambiente

**Entradas:**

Requerimiento del ciudadano, programa de gobierno, normatividad aplicable

**Procesos:**

Desarrollo de soluciones a los requerimientos de los ciudadanos, procedimientos establecidos por las áreas para solventar necesidades de los usuarios

**Salidas:**

Tramites o servicios entregados, evaluación de impacto y resultados

**Liderazgo**

La alta dirección demuestra su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de brindar una mejor atención a los usuarios, desempeñando las siguientes actividades

- ✓ Comunica a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del usuario y los propios objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, así como los legales y los reglamentarios aplicables a los trámites y servicios que se ofrecen al cliente. A través de la página web del Sistema de Gestión de calidad (<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>) y del Procedimiento de Comunicación Interna (PR-SGC/M-13).
- ✓ Establece una política de calidad
- ✓ asegura que se establezcan, y en su caso, se actualicen los objetivos de la calidad, de acuerdo a los requisitos de los usuarios
- ✓ realiza las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad en las revisiones por la dirección, Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios a través de la determinación de una *declaración política de recursos*
- ✓ revisa la adecuación de los recursos en las dependencias que se encuentran dentro del alcance del SGC, mediante el procedimiento de *análisis de datos*
- ✓ los resultados son presentados en las revisiones por la dirección para su seguimiento.

A través de lo declarado por la directora general de desarrollo institucional, se valida su compromiso hacia el SGC, indica se realizo lo siguiente:

se dieron a la tarea de revisar la política para alinearla al plan de gobierno

se asegura que la administración brinda servicios de calidad, con un enfoque humanista, atención bien, eficiente el trabajo, rendición de cuentas de los servicios que brindan

se hizo el comunicado de la política de calidad a través de la pagina web, así mismo se realizaron evaluaciones, reunión de la información publicada

se pretende incluir más procesos en el SGC, es decir ampliar el alcance, se realizan visitas a las áreas,

Se da capacitaciones, se encuentran muy cercanas al personal.

se realizan mejores prácticas para la mejora del SGC

**Planificación Calidad**

a) Riesgos y oportunidades

Se muestra procedimiento para el análisis de riesgos y oportunidades código PR-SGC/M-15 rev 10, con fecha de revisión del 11-02-2022.

riesgos y oportunidades.

- Se muestra matriz proceso de Planeación de Territorio en la cual se encuentra identificado FODA para 3 dependencias de municipio de león:

1. Dirección general de desarrollo urbano
2. Instituto Municipal de vivienda león
3. Tesorería municipal de ingresos

Folio # 1

Dependencia	Procedimiento	Riesgo	Acciones	Clasificación de impacto	Oportunidad	Acciones
Dirección General de Desarrollo Urbano	Procedimiento de permiso de construcción	No es posible supervisar al personal ya que aún se encuentra en home office	Realizar reportes semanales de cumplimiento de fecha de entrega, enviarlos a directores y jefes de zona	serio	Tener responsables capacitados para poder dar solución a los proyectos arquitectónicos de acuerdo a las necesidades y cumpliendo con	Otorgar capacitación al personal interno de Desarrollo Urbano



## Evidencia Acciones Riesgo:

\*Se muestra reporte del mes de mayo del 2021 de las 8 zonas para las cuales se entregan permiso de construcción, permisos solicitados 262, permisos entregados 196, con un total de 75% permisos entregados en tiempo.

\*Se muestra reporte del mes de agosto del 2021 de las 8 zonas para las cuales se entregan permiso de construcción, permisos solicitados 283, permisos entregados 221, con un total de 78% permisos entregados en tiempo.

## Evidencia Acciones Oportunidades

\*Se muestra evidencia de correo electrónico con fecha del 28-09-2021 en el cual se adjunta minuta de capacitación

\*Se muestra evidencia fotográfica, en el cual se impartió el curso en línea para el procedimiento de permisos de construcción.

## Verificación de eficacia:

\*Se muestra reportes de construcción para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto del 2021 con los resultados de permisos de construcción en tiempo.

Se muestra minuta con concentrado de las listas de asistencia, así como evidencia fotográfica de personal asistente al curso de permisos de construcción para las 8 zonas correspondientes.

## Folio # 5

Dependencia	Procedimiento	Riesgo	Acciones	Clasificación de impacto	Oportunidad	Acciones
Instituto Municipal de Vivienda de León	Procedimiento de escrituración	Retraso en tiempos de atención a servicios y trámites para la entrega de escrituras públicas	Revisión del procedimiento y cuestiones del sistema con el objetivo de intentar acortar tiempos con base en minuta de revisión	Muy grave	Coordinación de las áreas involucradas en el proceso	Tener contacto con el fedatario público para tener certeza de la fecha de firma, teniendo como evidencia el envío de los asuntos a través del oficio correspondiente

## Evidencia acciones Riesgo:

\*Se muestra presentación de revisión de lineamientos para la gestión y operación de fondos de apoyo para proyectos de vivienda social en el municipio de León Guanajuato.

## Verificación de eficacia:

Se muestra minuta de verificación de eficacia de las acciones con fecha de elaboración del 29-09-2021 en el cual se encuentra los resultados del análisis realizado durante la revisión de la presentación de lineamientos. OK

– Se muestra matriz proceso de Desarrollo Económico en la cual se encuentra identificado FODA, para 2 dependencias de municipio de León:

1. Dirección general de económica
2. Dirección general de hospitalidad y turismo

## Folio # 2

Dependencia	Procedimiento	Riesgo	Acciones	Clasificación de impacto	Oportunidad	Acciones
Dirección General de Economía	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del programa León Contigo	Número alto de respuestas positivas, pendientes de compra de los solicitado	Solicitar el cambio de partida del recurso ante la comisión de economía (minuta de la comisión)	Moderado	Trabajo transversal en captación de solicitudes a través del Instituto Municipal de las Mujeres y Pro empleo	Filtrar para dar prioridad a las personas que llegaron por medio de IMMU y pro empleo (lista de Excel)

## Evidencia Acciones Riesgo:

\*Se muestra oficio DGAFE/XX /2021, en el cual se solicita movimientos presupuestales de diversos proyectos de la dirección general de economía, así como el ante proyecto de inversión y egresos para al ejercicio fiscal 2022 de la dirección general de economía con fecha de 15-09-2021.

## Verificación:

Se muestra concentrado de apoyos prioritarios del programa león contigo del comité 37, con fecha de 24-09-2021, con un total de 20 apoyos solicitados.



**Evidencia Acciones Oportunidad:**

\*Se muestra archivo de Excel en el cual se realizó un concentrado, de priorización de otorgamiento de apoyos con un total de 63 folios asignados como prioritarios

**Verificación de eficacia:**

\*Se muestra acta de comité 37 con fecha de 27-08-2021, para la evaluación del programa león contigo, en el cual se aprueba el otorgamiento de 12 apoyos solicitados

- Se muestra matriz proceso de Servicios Públicos en la cual se encuentra identificado FODA, para 5 dependencias de municipio de león:

1. Dirección general de movilidad
2. Dirección general de obra publica
3. Fideicomiso de obras por cooperación
4. Sistema de agua potable y alcantarillado
5. Sistema integral de aseo publico

**Folio # 2**

Dependencia	Procedimiento	Riesgo	Acciones	Clasificación de impacto	Oportunidad	Acciones
Dirección General De Movilidad	Procedimiento diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público	Unidades circulando en mal estado	Realizar la programación de Revista Físico Mecánica de Autobuses del Servicio Público Urbano y cumplimiento del mismo	Grave	Cumplimiento de las revisiones de los autobuses de acuerdo a la calendarización	Reuniones con los concesionarios para revisar calendarización y pendientes

**Evidencia Riesgo:**

\*Se muestra calendario para la revisión de los autobuses del servicio público del año 2021, el cual es segmentado por semestre, con resultado del 50 % del primer semestre del 2021

\*se muestra evidencia fotográfica, donde se dio a conocer el calendario a los dueños de los vehículos para el cumplimiento del calendario de revisión

**Verificación de eficacia:**

Se muestra el calendario con el % de cumplimiento mes a mes, y el resultado por semestre, para asegurar el calendario se cumpla en tiempo y forma.

**Verificación de eficacia oportunidad**

Se muestra presentación con resultados del segundo semestre del 2021, en el cual se detalla el cumplimiento para cada dueño, etc.

**b) Política de Calidad**

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 Rev. 12, fecha de revisión de 03-12-2021, en el cual se establece la política de calidad documentada:

“La Presidencia Municipal de León se compromete a ofrecer a la ciudadanía servicios de calidad, mediante un gobierno abierto, eficiente, activo y humano, a través de una gestión que garantice una mejora continua para transformar el entorno y la calidad de vida de nuestra ciudad”

La Política de Calidad es analizada durante la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse que se mantiene adecuada a las estrategias del Municipio de León

La Política de Calidad se encuentra visible en el *portal web del Municipio de León* (<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>), en los tableros de información de las dependencias, y en las oficinas de cada dueño de proceso.

Se mide el nivel de conocimiento y entendimiento tanto de la Política de Calidad, de los Objetivos de Calidad y del conocimiento en general del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a lo descrito en el *procedimiento de comunicación interna*.

**c) Objetivos y metas de calidad**

Se muestra manual de calidad código MC-SGC-01 Rev. 12, fecha de revisión de 03-12-2021, en el cual se establece los objetivos de calidad de la presidencia Municipal de León.

1. Satisfacción del usuario



2. Accesibilidad a servicios y tramites
3. Administración de recursos
4. Satisfacción laboral del servidor publico
5. Participación y compromiso del personal involucrado

Se muestra procedimiento para análisis de datos código PR-SGC/M-12, revisión 12, fecha de actualización 11-01-2022 DMA-SSGC-AD01 con los siguientes resultados:

OBJETIVOS		Satisfacción de usuario			Solución oportuna de queja a los usuarios			Tiempos de atención de servicios y tramites			Fortalecimiento de competencias de personal		
Proceso	Procedimiento	Avance 1	Avance 2	Avance 3	Avance 1	Avance 2	Avance 3	Avance 1	Avance 2	Avance 3	Avance 1	Avance 2	Resultado anual
Servicios públicos	Procedimiento diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público	10	10	10	10	10	8	9	10	10	10	10	10
	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	8.8	9.4	9.2	9.0	9.2	9.2	8.6	8.7	9.1	10	10	10
	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	10	10	10	10	9.3	9.3	10	10	10	10	10	10
Desarrollo económico	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del programa León Contigo	10	9.9	10	10	10	10	9.8	9.8	9.9	10	10	10
	Procedimiento de capacitación	10	10	9.9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Procedimiento para la promoción turística	9.9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Medio ambiente	Procedimiento de Inspección	10	9.8	9.4	10	9.2	8.9	9.8	9.2	9.6	10	10	10
Planeación territorial	Procedimiento de escrituración	8.1	n/a	n/a	10	n/a	n/a	7.0	n/a	n/a	10	10	10
	Procedimiento de créditos de vivienda	n/a	n/a	9.6	n/a	n/a	8.0	n/a	n/a	9.6	10	10	10

#### Indicadores

Se muestra tablero de indicadores de medición 2021, con resultados de los 12 meses, los cuales se llevan por procedimiento:

Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia

Indicador: medir 90 segundos en promedio captura(toma de datos básicos)reportes telefonía

Calificación: 7.9

Agosto 117 seg, septiembre 121 seg., octubre 106 seg., noviembre 111 seg, octubre 113 seg.,

Fecha de verificación: 15-01-2022

Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural

Indicador: obtener una calificación de satisfacción del ciudadano mínima de 8



Resultados: 9.9

Fecha de verificación: 05-01-2022

Procedimiento de atención ciudadana personalizada, telefónica y digital

Indicador: promedio de 8 en 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.

Resultados:9.8

Fecha de verificación: 05-01-2022

d) Planificación de cambios y acciones para el logro de objetivos y programas de calidad

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se llevará a cabo con el fin de cumplir los requisitos de la organización y su contexto (*determinados en el punto 4.1*), así como con los objetivos de calidad y planeación, a través de la elaboración del Manual de Calidad y todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Además, se asegura de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se conserve cuando se planeen e implementen cambios. En caso que se requiera hacer cambios al Sistema de Gestión de Calidad, que pudieran afectar la integridad del mismo, se valorarán en las *Revisiones por la Dirección* y se generarán acuerdos para su implementación.

Los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad deben ser autorizados por el *Líder del Sistema de Gestión de Calidad*, y deben realizarse en forma planificada. Para aprobarlo, en primera instancia deberá asegurar la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, posterior a la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios para su implementación si así se requiere, y asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan

Cuando la situación lo amerite (por ejemplo, por contingencia sanitaria, cambio de administración, etc.) cada dependencia o entidad puede determinar los cambios relativos a su trámite o servicio para continuar operando y brindar un servicio de calidad al usuario..

### Planificación Ambiental

a) Riesgos y oportunidades

b) Política Ambiental

c) Aspectos ambientales

d) Objetivos y Metas ambientales

e) Cumplimiento de programas ambientales

f) Preparación y respuesta ante emergencias

g) Requisitos legales y otros requisitos (cumplimiento legal)

### Apoyo

a) Personas, competencia y toma de conciencia

- Personas, competencia

Los dueños de cada procedimiento dentro de su programación de presupuesto anual, se determinan los recursos necesarios para la implementación del SGC, así mismo el mantenimiento, mejora y la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los dueños de proceso definen la competencia requerida del personal, lo cual se encuentra descrito en los perfiles y descripciones de puesto.

Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del trámite o servicio, conforme a lo establecido en el *procedimiento de soporte de software desarrollado internamente (PR-DGDI/DTI-001)*, *procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario (PR-DGDI/DTI-002)*, *procedimiento mantenimiento preventivo (PR-DGDI/DTI-07)* y en el *procedimiento mantenimiento a bienes inmuebles de la Administración Pública Municipal (PR-TM/DGRMYSG-02)*.

Se muestra procedimiento de Actualización de perfiles y descripciones de puesto código PR-DGDI/DMA/SE-01 Rev. 03 con fecha de revisión 11-03-2022

1. Se muestra perfil y descripción de puesto código FO-SGC-DGDI-DMA-01, puesto Profesionalista Especializado Coordinador, nivel mando medio en el cual se describen educación, formación y experiencia que a determinado la presidencia municipal de León:

Puesto: Profesionalista Especializado Coordinador

Nombre: Águeda García

Escolaridad: Licenciatura en arquitectura o afín

Evidencia: se muestra certificado de estudios de la Licenciatura en Arquitectura

Experiencia: 3 años de experiencia en áreas urbanísticas



Evidencia: Se muestra formato de evaluación psicométrica administrativos, en el cual se valida la experiencia laboral mayor a 13 años, realizando actividades a fines a su especialidad tanto en servicio público, como iniciativa privada.

Competencias Institucionales: vocación de servicio, eficiencia, honradez, respeto, compromiso, honestidad, cooperación – Nivel 4 de dominio

Competencias Genéricas: expresión escrita, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, servicio al usuario, adaptación al cambio, manejo de estrés, manejo de conflictos, desarrollo de personal o autodesarrollo, manejo de información, tecnologías de información, manejo de personal, liderazgo, administración y gestión, visión sistemática y estratégica, pensamiento analítico, cumplimiento de reglas – Nivel 4 de dominio

\*Se muestra constancia de curso-taller “ Liderazgo y manejo de conflictos con fecha de 06-02-2019

\*Se muestra reconocimiento de curso “ Verificación del programa de agenda para el desarrollo municipal con fecha de septiembre del 2018

\*Se muestra constancia de curso “ Identidad Institucional con fecha de febrero 2021

Conocimientos específicos:

- Administración
- Normatividad
- Procesos

\*Se muestra cedula de competencia laboral como “ Promotor en atención ciudadana”

\*Se muestra diploma curso “ los lineamientos prefabricados de acero para refuerzo de concreto en la industria de la construcción con fecha 12-03-1993

\*Se muestra diploma de curso “ un siglo de arquitectura y urbanismo en león” con fecha de 24-11-1990

\*Se muestra diploma de curso “electricidad” con fecha 27-10-1989

2. Se muestra perfil de puesto Profesionista / Jefe de área código F0 SGC DGDI DMA-01, nivel mando Profesionista, en el cual se describen educación, formación y experiencia que ha determinado la presidencia municipal de león:

Puesto: Profesionista / Jefe de área

Nombre: Aurelio Funes

Escolaridad: Licenciatura en carrera económica administrativas o ingeniero Mecánico

Evidencia: se muestra cedula No CCLA 5XX de competencia “Coordinador del área de diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público”

\*Se muestra comprobante de estudios

\*Se muestra evaluación de conocimientos, en la que en base al resultado se toma la decisión de otorgar el puesto de Jefe de área, aun cuando no cuenta con la educación profesional requerida apeándose a lo descrito en el procedimiento de selección de personal

Experiencia: 3 años en funciones de supervisión de cumplimiento de programas públicos, contratación 2003 en el área de movilidad y transporte.

Evidencia:

Competencias Institucionales: vocación de servicio, eficiencia, honradez, respeto, compromiso, honestidad, cooperación – Nivel 4 de dominio

Competencias Genéricas: expresión escrita, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, - Nivel 3 de dominio, para servicio al usuario, adaptación al cambio, manejo de estrés, manejo de conflictos, desarrollo de personal o autodesarrollo, manejo de información, tecnologías de información, manejo de personal, liderazgo, administración y gestión, visión sistemática y estratégica, pensamiento analítico, cumplimiento de reglas – Nivel 4 de dominio

Evidencias:

\*Se muestra constancia de curso “programas de capacitación en competencias institucionales” con fecha de diciembre del 2011

\*se muestra constancia de curso “identidad institucional” con fecha de febrero 2021

Área de conocimiento específico:

Administración: administración de proyectos, ley orgánica municipal

Evidencia:

\*se muestra diploma de curso “ power point intermedio avanzado” con fecha 27-10-2011

\*se muestra diploma de curso “Excel avanzado” con fecha 17-11-2011

\* se muestra constancia de curso “eficiencia y cooperación” con fecha de abril 2021

3. Se muestra perfil de puesto Profesionista Especializado/ Coordinador código F0 SGC DGDI DMA-01, nivel mando Medio, en el cual se describen educación, formación y experiencia que ha determinado la presidencia municipal de león:



Puesto: Profesionalista Especializado/ Coordinador  
Nombre: Ernesto Reyes

Escolaridad: Licenciatura en ciencias económico administrativas

Evidencia: se muestra emitida por la universidad virtual del estado de Guanajuato, en la que se indica acreditado los requisitos

Experiencia: 1 año en actividades administrativas de gestión de calidad

Evidencia: se muestra CV en el cual se indica experiencia la experiencia requerida OK

Competencias Institucionales: vocación de servicio, eficiencia, honradez, respeto, compromiso, honestidad, cooperación – Nivel 5 de dominio

Competencias Genéricas: expresión escrita, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, servicio al usuario, adaptación al cambio, manejo de estrés, manejo de conflictos, desarrollo de personal o autodesarrollo, manejo de información, tecnologías de información, manejo de personal, liderazgo, administración y gestión, visión sistemática y estratégica, pensamiento analítico, cumplimiento de reglas – Nivel 4 de dominio

Área de conocimiento específico:

Administración: administración pública

Normatividad: ley orgánica municipal, perfiles y descripciones de puesto, reglamento interior de la administración pública de león.

Evidencia:

\*Se muestra diploma de curso “integridad en el proceso entrega recepción 2021” con fecha de agosto 2021

\*Se muestra constancia de curso “cumplimiento del requisito 10 de un SGC ISO 9001:2015” con fecha de octubre 2019

\*se muestra constancia de curso “Norma ISO 31000:2009 gestión de riesgos”

\*Se muestra constancia de curso de “Auditores Internos “ISO 19011:2018” con fecha de abril del 2018

\*Se muestra constancia de curso de “entrevistas por competencias mediante la aplicación técnica STAR”

\*Se muestra constancia de curso de “formación de instructores” con fecha de marzo 2021

\*se muestra constancia de curso “Identidad institucional” con fecha de abril del 2021

- Toma de conciencia

La Presidencia Municipal de León se asegura de que el personal que realiza labores que afectan la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad son conscientes de:

- a) La Política de Calidad;
- b) Los objetivos de calidad;
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad;
- e) Mediante el procedimiento de comunicación interna (PR-SGC/M-13) se mantiene una constante comunicación enfocada al Sistema de Gestión de Calidad. Se aplica por lo menos dos veces al año, una evaluación del conocimiento general del SGC, donde se extrae el objetivo de Participación y compromiso del personal involucrado, con un reporte de los resultados de la evaluación sobre el conocimiento del SGC (FO/DGDI/DAP/SSGC-CI03).

Se muestra evaluación de conocimiento código FO-SGC-DGDI/DMA-SSGC-10, ver apartado de política de calidad.

b) Infraestructura y ambiente

---

c) Comunicación

Se muestra procedimiento de comunicación a través de redes sociales código PR-DGCS/DAI-07 revisión 06 con fecha de revisión 17-03-2022

Se muestra procedimiento de comunicación interna código PR-SGC/M revisión 12 con fecha de revisión 26-11-2021

Se muestra formato de programación de comunicación interna código FO-DGDI/DAP/SSGC/C101, para el año 2022, en cual se toma una muestra de los aspectos a comunicar y se valida el cumplimiento acorde a lo siguiente:

fecha	Asunto	Dirigido a	Evidencia objetiva
21-01-2022	Salidas no conformes	Todos los enlaces	Se muestra correo electrónico enviado por parte del SGC con fecha de 21-01-2022 en el cual se indica revisar salidas no conformes, enviar correcciones a más tardar el 26 de enero del presente año.
02-02-2022	1er auditoría interna	Todos los enlaces	Se muestra correo electrónico enviado por



			parte del SGC con fecha de 02-02-2022 en el cual se indica se llevara a cabo la 1er auditoria interna del 14 al 18 de febrero de manera remota.
15-02-2022	Resultados de evaluación de conocimientos	Todos los enlaces	Se muestra correo electrónico enviado por parte del SGC con fecha de 15-02-2022 en el cual se indica a los enlaces del SGC, el resultado de la evaluación de conocimientos por dependencia.
06-04-2022	Resultados de encuestas de apoyo	Todos los enlaces	Se muestra correo electrónico enviado por parte del SGC con fecha de 06-04-2022 en el cual se indica los resultados de encuestas de apoyo del primer periodo 2022 enviado a los enlaces del SGC

Se muestra tabla de comunicación del Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León código FO-DGDIDMASSGC-CI02

¿Cómo y en que se va a comunicar?	¿Quién comunica?	¿A quién se va comunicar?	¿Qué se va a comunicar?	¿Cuándo se va a comunicar?
Correos electrónicos	SSGC Dependencias TI	Enlaces SGC Dependencias	*Información referente al SGC * Información importante y/o urgente de sus dependencias * Comunicados importantes por medio de "Entérate"	Cuando se requiera
Oficios	SSGC dependencias	Dependencias	* Convocatorias a capacitaciones, Información general referente al SGC * Información importante y/o urgente, solicitudes, requerimientos, notificaciones * Información general referente al SGC	Cuando se requiera
Web (www.leon.gobm.mx)	Dirección General de Comunicación Social	Público en general	información en general de la Presidencia Municipal de León, información de trámites, plataforma para pagos en línea de servicios inherentes a la Presidencia Municipal de León, bolsa de trabajo, Normatividad, Transparencia, Noticias en general para dar a conocer las obras y acciones de la Administración Pública Municipal.	constante
Directa verbal	SSGC	Enlaces del SGC	Información importante y/o urgente	Cuando se requiera
Por medio de plataformas virtuales	SSGC Dependencias	Enlaces SGC Dependencias	*Información general referente al SGC, capacitaciones, avisos importantes y/o urgentes * Capacitaciones, información importante y/o urgente	Cuando se requiera
Telefónica	SSGC Dependencias	Enlaces Dependencias	*Información importante y/o urgente, solicitudes, requerimientos, notificaciones * Información importante y/o urgente, solicitudes, requerimientos,	Cuando se requiera



			notificaciones	
Redes sociales	Dirección General de Comunicación Social	Público en general	Información en general de la Presidencia Municipal de León, noticias en general para dar a conocer las obras y acciones de la Administración Pública Municipal.	constante
Web ( <a href="http://nuestroespacio.leon.gob.mx/">http://nuestroespacio.leon.gob.mx/</a> )	Principalmente la Dirección General de Desarrollo Institucional, también participan Dependencias en General	Servidores públicos de la Presidencia Municipal de León	Información en general de la Presidencia Municipal de León, consulta de convocatorias, consulta de nóminas, consulta de reglamentos, consulta de políticas del personal, eventos institucionales, convenios para los servidores públicos, soporte técnico.	constante
Web ( <a href="http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/">http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/</a> ) contraseña: procesos	SSGC	Público en general	Información referente al SGC de la Presidencia Municipal de León	constante

Se muestra registro de comunicación interna (AVISOS IMPORTANTES) código FODGDI/DMA/SSGC-C104, en el cual se observa el concentrado de las notificaciones internas, el medio a través del cual se comunicó ( correo electrónico, departamento comunico ( SGC) a quien va dirigida la comunicación ( enlaces) fecha en la que se comunica , y que es lo que se comunica ( temas varios acorde al programa de comunicación) OK

d) Información documentada

Se muestra procedimiento Control de documentos y registros PR-SGC/M 01 rev. 09 con fecha 10-02-2022, en el cual indica lo siguiente:

Se cuenta con 7 listas maestras de control de información documentada para c/u de los procesos clave, 1 lista maestra para procesos de apoyo y 1 lista maestra para maestros.

Se muestra lista maestra para el proceso de Planeación de territorio FO-DGI/DAP/SSGC-CD01, revisión 09 con fecha de revisión del 10-02-2022

En el cual indica una tabla con versiones de documentos del SGC, así como se indica que los formatos del SGC tienen la misma revisión y fecha de actualización de procedimiento ya que dentro de cada procedimiento se encuentra el formato (s) como anexos.

1. Se muestra procedimiento de escrituración código PR-DGDU/DZ-02, con fecha de revisión de 14-03-2022, revisión 05 el cual se encuentra firmado y sellado como documento original  
Así mismo se muestra los siguientes formatos indicados dentro del procedimiento y se confirma la versión vs lo que se encuentra publica en el link del SGC del Municipio de León

Código	Nombre de Documento	Numero Versión	Fecha de revisión
FO-SGC-DGDU-01	Formato único de solicitud	Rev.5	14-03-2022
FO-SGC-DGDU-03	Comprobante de ingreso	Rev. 05	14-03-2022
FO-SGC-DGDU-04	Pago de tramite(requerimiento)	Rev. 05	14-03-2022
FO-SGC-DGDU-33	Oficio informativo de tramite	Rev. 05	14-03-2022
FO-SGC-DGDU-36	Permiso de construcción	Rev.05	14-03-2022

Lista maestra proceso de Desarrollo económico código FO-DGI/DMA/SSGC-CD01, rev. 09 con fecha de revisión 10-02-2022.

2. Se muestra Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa Suma tu Negocio, código PR-SREL-DGE-DSMIPYMES-01, con fecha de revisión de 04-04-2022, revisión 05 el cual se encuentra firmado y sellado como documento original

Código	Nombre de Documento	Numero Versión	Fecha de revisión
--------	---------------------	----------------	-------------------



FO-SGC-DGE-DAMIPYMES-01	Relación de Apoyos MIPYMES	Rev.05	04-04-2022
FO-SGC-DGE-DAMIPYMES-02	Evaluación Financiera	Rev.05	04-04-2022
FO-SGC-DGE-DAMIPYMES-03	Solicitud	Rev.05	04-04-2022
FO-SGC-DGE-DAMIPYMES-04	Quejas y Sugerencias	Rev.05	04-04-2022
FO-SGC-DGE-DAMIPYMES-05	Acta de entrega – recepción	Rev.05	04-04-2022
FO-SGC-DGE-DAMIPYMES-06	Acta de Notificación de Pre-Aprobación	Rev.05	04-04-2022

Lista maestra proceso de Servicios Públicos código FO-DGI/DMA/SSGC-CD01, rev. 09 con fecha de revisión 10-02-2022.

3. Se muestra Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público código PR-DGM/DG-09, revisión 06, con fecha de 11-03-2022 el cual se encuentra firmado y sellado como documento original.

Código	Nombre de Documento	Numero Versión	Fecha de revisión
Folio consecutivo	Formato Revista Físico Mecánica de Autobuses Convencional	Rev.06	11-03-2022
Folio consecutivo	Formato Revista Físico Mecánica de Autobuses Articulados.	Rev.06	11-03-2022

Los procedimientos se validan de forma digital, en todos los casos se muestran con el sello de documento original, copia no controlada. Cada procedimiento se muestra con la firma de quien elabora, revisa y autoriza.

Los documentos se encuentran disponibles en la página web:

<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc/>

## Control Operacional

### 1. Procedimiento para el permiso de construcción

#### Operación

Se realizan reportes mensuales en los cuales se lleva el control de como se lleva a cabo los tramites de permiso de construcción programas vs lo realizado.

Se muestra reporte de construcción del mes de marzo del 2021 en el cual se tiene desglosado los permisos solicitados por 7 zonas con los siguientes resultados

Total de permisos entregados en tiempo 216 de un total de 330 permisos solicitados para el mes de marzo del 2022, con un % entregado en tiempo del 65%.

#### Requisitos para los productos y servicios

Los ciudadanos acuden a la dirección general de desarrollo urbano, donde se realiza la solicitud del permiso de construcción y entre los documentos solicitados por la dirección para la realización del trámite.

#### Cambios en los requisitos para los productos

No es aplicable debido a que Los requisitos para los trámites o servicios que otorga la Presidencia Municipal de León, están determinados en cada procedimiento del alcance, de acuerdo a la normatividad aplicable y sus disposiciones legales.

Cuando el ciudadano acude a solicitar algún trámite o lo realiza en línea (solo en los casos que aplica), se tienen definidos procesos para reducir los errores en la solicitud del servicio y o en dado caso cuando el ciudadano acude a una dependencia la cual no es de su jurisdicción el tramite solicitado, está a su vez orienta a la ciudadanía a donde debe acudir para mayores informes,

#### Producción y provisión del servicio

Se muestra "Procedimiento para el Permiso de Construcción" código PR-DGDU/DZ/02, revisión 05 con fecha de revisión 14-03-2022

Se muestra E-flow DU, y se toma un expediente

Folio: XX

Fecha de alta: 11-04-2022

Permiso de construcción: obra nueva habitacional

Solicitante: Lilia XX



Nombre de propietario: Jose XX  
Correo electrónico notificación: [liliaXX](mailto:liliaXX)  
Atendido por: Cinthia XX  
Cuenta predial: XX  
Numero de DRO: 2-XX

Se muestra formato único código FO-SGC-DGDU-01, el cual se encuentra firmado por el propietario y el interesado

\*Se muestra registro de confirmación de cuenta predial  
\*Se muestra oficio con numero de control 63-XX, para la dictaminación procedente del permiso de construcción con fecha de elaboración del 22-04-2022  
\*Se muestra correo electrónico de respuesta del tramite con fecha del 25-04-2022  
\*Se muestra recibo de pago del tramite realizado por Lilia XX  
\*Se muestra permiso de construcción clave XX, el cual fue enviado al correo electrónico del interesado, la cual muestra barra de firma electrónica; con los siguientes datos:  
Pin transferencia: 6XX  
Fecha de recepción: XX-04-2022  
Fecha de respuesta: XX-04-2022  
Solicitante: lilia XX  
Calle: X  
Uso solicitado: casa habitación(obra nueva)  
Folio:63-XX

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02  
Dependencia: dirección general de desarrollo humano  
Posible salida no conforme a identificar: errores en el documento  
Acciones de control: corregir el documento  
No se identifican salidas no conformes  
Fecha: 25-01-2022

## 2. Procedimiento de escrituración

### Operación

El seguimiento a las solicitudes de escrituración se da a través de la intranet del municipio, en la cual se encuentra el estatus según cada requisito de escrituración así como todos los datos del ciudadano que acude a solicitar el servicio de escrituración el cual debe acreditar la propiedad para poder dar seguimiento a las solicitudes presentadas.

Se muestra relación de solicitudes de escrituración con del 01 al 30-01-2022, este seguimiento se del Sistema de escrituración, en el cual se solicitaron 22 solicitudes de escrituración.

Se muestra apartado del sistema de escrituración de dictamen jurídico de escrituras las siguientes fichas

Ficha:39XX  
Estatus: si procede  
Nombre: Víctor XX Etapa:  
entrega de escrituras  
Notario: Lic. José XX  
Seguimiento escritura: No. escritura: 3XXX  
Ficha:5XX  
Estatus: si procede  
Nombre: Norma X X  
Etapa: dictamen emitido  
Notario: Pendiente ( aun se encuentra en proceso)  
Seguimiento escritura: Pendiente ( aun se encuentra en proceso)

### Requisitos para los productos y servicios

Las solicitudes por parte de la ciudadanía para escrituración es presencial en el instituto municipal de vivienda

### Cambios en los requisitos para los productos

No es aplicable debido a que Los requisitos para los trámites o servicios que otorga la Presidencia Municipal de León, están



determinados en cada procedimiento del alcance, de acuerdo a la normatividad aplicable y sus disposiciones legales. Cuando el ciudadano acude a solicitar algún trámite o lo realiza en línea(solo en los casos que aplica), se tienen definidos procesos para reducir los errores en la solicitud del servicio y o en dado caso cuando el ciudadano acude a una dependencia la cual no es de su jurisdicción el trámite solicitado, está a su vez orienta a la ciudadanía a donde debe acudir para mayores informes,

#### Producción y provisión del servicio

Se muestra Procedimiento de escrituración código PR-IMUV/DAJ-01, revisión 05 con fecha de revisión 18-03-2022

\*se muestra expediente con numero de etiqueta 39XX a nombre de Víctor X X

\*Se muestra primer testimonio de expedición de la escritura pública número 35XX que contiene la asignación de propiedad en ejecución de decreto expropiatorio a favor del sr. Víctor X X

\*Se muestra escritura con numero 35XX, de la notaria publica numero 19 expide el Lic. José X X, en la que consta la asignación de propiedad de decreto expropiatorio a quien se denomina adquirente al señor Víctor X X, la cual se encuentra firmada y sellada por el notario

\*se muestra aviso de traslado de dominio sellado por notario Lic. José X X, con número de cuenta castratal 03XX, con fecha del 02-10-2019, además se encuentra sellado por la dirección general de impuestos y el sello de pago se la tesorería municipal con fecha de 1202-2021.

\*se muestra avalúo fiscal con fecha 07-12-2020, motivo de avalúo- apertura de cuenta y traslado de dominio, número de cuenta catastral 09XX, con observaciones de visita fiscal al predio verificando que es una casa habitacional "el uso del presente es única y exclusivamente para el motivo señalado al rubro" la cuenta de origen del fraccionamiento es 03XX. Además el avalúo se muestra sellado con fecha del 07-12-2020 y firmado por la directora de catastro Adriana X, y el arquitecto que elabora el dictamen Martin X .

\*se muestra oficio de inscripción a registro público de la propiedad # de oficio MI/D.A.J XX/2021, escritura pública 35,XX da fe el Lic. José X X con fecha de 14-06-2021

\*se muestra solicitud de inscripción con numero 38XX, el cual contiene sello digital, así como indica fecha de presentación del 24-06-2021, y fecha de resolución de 29-06-2021, solicitante Víctor X X, Acto jurídico- adjudicación por decreto expropiatorio de gobierno del estado con número de documento 35,XX, el cual muestra la firma electrónica de la Lic. Rosa XX, con resolución – Autorizada.

Se muestra INE de la Josefina X XX acredita de la propiedad

\*Se muestra oficio de aceptación de cargo albacea con fecha de 22-09-2021 de la sucesión intesta mentaría de herederos dictada en 25-08-2021, la cual se encuentra firmada por el albacea y el Lic X X

\*Se muestra copia certificada de albacea Josefina X XX con fecha de 15-10-2021

\*se muestra dictamen

\*Se muestra acta de nacimiento de Víctor X X

Se muestra INE de Víctor X X

\*Se muestra comprobante de domicilio

\*Se muestra recibo de entrega de escritura con numero de ficha 39XX, con dirección colonia: Real de San Antonio a nombre Víctor X X, con numero de escritura pública 35XX , la cual se encuentra firmada por el solicitante con fecha de 14-02- 2022.

\*Se muestra oficio# 0XX/2022 con fecha de 25-02-2021 en el que se indica el envió de 17 escrituras de diversas colonias las cuales fueron entregadas a los colonos, el cual se encuentra firmado por la Lic. Miriam X, además se encuentra dentro del oficio una relación de envió de recibo de entrega de escrituras entre las cuales se encuentra Víctor X X, con numero de ficha 39XX.

\*se muestra expediente con numero de etiqueta 50XX a nombre de Norma X X, el cual aun se encuentra en proceso.

\*se muestra dictamen con numero de etiqueta 50XX en el que se indica emitió su dictamen con fecha 21-04-2020 con resultado viable. Por lo anterior se dictamina Procedente el trámite de escrituración solicitando por Sra. Norma X X

\*\*Se muestra número de solicitud de escrituración 50XX con fecha del 23-12-2021 la cual se encuentra firmada por la interesada y el Lic que recibe.

\*Se muestra contrato, en el que se indica como adquirente a la sra. Norma X X, con fecha de 22-01-2003 el cual se encuentra firmado por la asociación civil y por el adquirente Norma X X

\*Se muestra sesión de derechos para la Sra. Norma X X con fecha de 09-07-2005 la cual se encuentra firmada por la misma y por la asociación civil salmando

\*Se muestra dictamen técnico con fecha del 21-04-2022 a nombre de la adquirente Norma X X

\*Se muestra acta de nacimiento del Norma X X Se

muestra INE

Se muestra copia de CURP

\*Se muestra acta de matrimonio

\*se muestra comprobante de domicilio

\*Se muestra relación de solicitudes de escrituración con del 01 al 30-01-2022, este seguimiento se da a través de la intranet.

#### Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02

Dependencia: dirección general de desarrollo institucional

Possible salida no conforme a identificar: Error detectado en el Dictamen Técnico del avalúo, correspondiente a la actividad 2.6 del Procedimiento

Acciones de control: Corregir el documento: Se da aviso a la Dirección del Área Técnica para su corrección

Descripción de salida no conforme: no coincide dictamen con avalúo



acciones: se solicita mediante oficio DAJ XX/22 al área técnica la corrección del dictamen técnico y avalúo fiscal ( fecha 21-04-2022)

Se muestra oficio con número XX/2022 en el cual se solicita un dictamen técnico correcto del lote 7 manzana 7(dato de expropiación), debido a la diferencia entre el avalúo fiscal y el dictamen técnico de la Sra. Priscila X, el cual se encuentra firmado y sellado por el Lic. Raúl X y el sello de la dirección técnica con fecha del 25-04-2022

Fecha de envío de salidas no conformes:25-01- 2022(conforme a lo solicitado por el SGC)

### 3. Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público

#### Operación

Se realiza un calendario de revisión de los vehículos de manera semestral, el cual se da a conocer a las empresas para presentarse en tiempo y forma a la revisión acorde al calendario. Se da seguimiento al programa de revisión el cual se desglosa por empresa, así como los números de las unidades a presentarse durante el mes y día programados.

Se muestra programa de revisión físico mecánica 2do semestre 2021

Empresa: Línea centro bellavista

Programo 110 vehículos

Real 110

Se muestra programa de revisión físico mecánica 2do semestre 2021

Empresa: Urbanos y Suburbanos

Programo 88 vehículos

Real 88

#### Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos se presentan a través de la alta de los números económicos de los vehículos por parte del representante concesionario.

La dirección tiene establecido formato para la revisión, físico y mecánica de las unidades.

#### Cambios en los requisitos para los productos

No es aplicable debido a que Los requisitos para los trámites o servicios que otorga la Presidencia Municipal de León, están determinados en cada procedimiento del alcance, de acuerdo a la normatividad aplicable y sus disposiciones legales.

Cuando el ciudadano acude a solicitar algún trámite o lo realiza en línea(solo en los casos que aplica), se tienen definidos procesos para reducir los errores en la solicitud del servicio y o en dado caso cuando el ciudadano acude a una dependencia la cual no es de su jurisdicción el tramite solicitado, está a su vez orienta a la ciudadanía a donde debe acudir para mayores informes

#### Producción y provisión del servicio

Se muestra "procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público" código PR-DGM/DG-09, revisión 06 con fecha de revisión de 11-03-2022

Se muestra cierre de revista del 2do semestre del 2021, el cual incluye lo siguiente:

Resultados del segundo semestre del 2021, revista físico mecánica

Parque vehicular general

Aprobación general del semestre urbano, padrones y articulado

Conceptos mecánicos de las unidades del 2do semestre 2021

Requerimientos inicio de revisión vehicular 1er semestre 2022-

Entre otros puntos.

\*Se muestra oficio con numero XX/2022, dirigido a representantes de empresas concencionarias, con el motivo de "inicio de revista del primer semestre 2022, y convocatoria a junta informativa 21-01-2022, en sala 5 de las instalaciones de dirección general de movilidad, el cual se encuentra firmado por la directora general Cynthia X

\*se muestra minuta de reunión con fecha de 21-01-2022, en el cual se presentaron los resultados del segundo semestre, así como se dio a conocer el calendario para el primer semestre 2022, entre otros temas más revisados durante la junta acorde a lo indicado en la presentación del cierre de revista del segundo semestre del 2021, dicha minuta muestra la firma de 13 asistentes a los cuales se les dio a conocer el calendario de revisión, indicando que acudieron a dicha reunión el 100% de los convocados.

Los resultados del seguimiento del 1er semestre al mes de abril es el siguiente:

Flota activa:1579

Revisados:857

Restantes:722

% avance:54.3%

1. Se solicita calendario para empresa "Línea Centro Bellavista "para el 2do semestre 2021  
En el cual se programó 11-10-2021, número económico LE-2XX



Se muestra revista físico mecánica de autobuses convencional con número de Folio 26XX  
Fecha 11-10-2021  
Tipo de servicio: revisión semestral  
Placas: A3XX  
No. económico:LE-5XX  
Empresa: Línea Centro Bellavista  
Reviso: Isaac XX  
Dictamen: Si podrá prestar el servicio de transporte público, Si Cumple con las obligaciones establecidas.  
Sello: aprobado por la dirección general de movilidad con fecha del 11-10-2021

2. Se solicita calendario para empresa "Línea Urbanos y sub urbanos leon "para el 2do semestre 2021  
En el cual se programo 02-08-2021, numero económico LE-12XX  
En el cual se programo 03-08-2021, numero económico LE-12XX

Se muestra revista físico mecánica de autobuses convencional con numero de Folio 18XX  
Fecha 03-08-2021  
Tipo de servicio: revisión semestral  
Placas: A3XX  
No. económico:LE-12XX  
Empresa: Urbanos y Sub Urbanos León  
Reviso: Jesús XX  
Dictamen: Sé tiene un plazo para realizar las reparaciones señaladas presentándose el 01-08-2021, Si podrá prestar el servicio de transporte público,  
Sello: aprobado por la dirección general de movilidad con fecha del 03-08-2021

Se muestra revista físico mecánica de autobuses convencional con número de Folio 18XX  
Fecha 02-08-2021  
Tipo de servicio: revisión semestral  
Placas: A3XX  
No. económico:LE-12XX  
Empresa: Urbanos y Sub Urbanos León  
Reviso: Jesús XX  
Dictamen: Si podrá prestar el servicio de transporte público, Si Cumple con las obligaciones establecida  
Sello: aprobado por la dirección general de movilidad con fecha del 02-08-2021

3. Se solicita calendario para empresa "La Estación "para el 2do semestre 2021  
En el cual se programo 21-10-2021, numero económico LE-0XX

Se muestra revista físico mecánica de autobuses convencional con numero de Folio 27XX  
Fecha 21-10-2021  
Tipo de servicio: revisión semestral  
Placas: A3XX  
No. económico:LE-XX  
Empresa: Estación  
Reviso: Víctor XX  
Dictamen: Si podrá prestar el servicio de transporte público, Si Cumple con las obligaciones establecida  
Sello: aprobado por la dirección general de movilidad con fecha del 21-10-2021

4. Se solicita calendario para empresa "La estación "para el 1er semestre 2022  
En el cual se programo 27-02-2022, numero económico LE-0XX

No se muestra revista de la revisión físico mecánica de autobuses

\*Se muestra solicitud de prórroga # 11XX, dirigida a la directora general de movilidad Cynthia X, en el cual se solicita autorización de prórroga de 60 días para presentar a revista mecánica la unidad con número económico LE-0XX debido a que se encuentra en reparación del motor, la cual se muestra firmada por el representante de la empresa Tomas X con fecha del 17-02-2022

\*Se muestra evidencia fotográfica, donde la unidad se encuentra en reparación

\*Se muestra oficio de emplazamiento con numero DGM/1XX-a/2022 en el que indica la solicitud emitida el 17-02-2022, en el cual solicita 60 días de prórroga para presentar la unidad LE-0XX debido a que se encuentre en reparación de motor. Con respuesta de aprobado el emplazamiento para presentar la unidad el 29-04-2022, dicho emplazamiento se encuentra firmado y sellado por la directora general de movilidad Cynthia X.

Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02



Dependencia: dirección general de movilidad  
Posible salida: errores en el documento,  
Acciones de control: corregir el documento  
No se identifican salidas no conformes  
Fecha: 25-01-2022

#### 4. Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia

##### Operación

Base de datos de llamada telefónica de emergencia del sistema SARO, en el cual se encuentra el resultado de los reportes atendidos, cerrados, abiertos, cancelados.

Folio: 11XX  
Prioridad: alta  
Número telefónico: 477XX  
Origen de denuncia: llamada telefónica  
Estatus: cerrado

Folio: 11XX  
Prioridad: alta  
Número telefónico: 477XX Origen de denuncia: llamada telefónica  
Estatus: Cancelado/folio duplicado

Cabe mencionar que el alcance de este procedimiento es únicamente la recepción y canalización de las denuncias por parte de la ciudadanía. El tiempo establecido en el procedimiento para tomar los datos básicos de la denuncia es de 90 seg. El cierre y seguimiento de las denuncias es por parte de la dependencia a la cual le corresponda las denuncias correspondientes.

##### Requisitos para los productos y servicios

Se dan a través de llamadas por parte de la ciudadanía al 911, los cuales únicamente canalizan el reporte a la dependencia correspondiente.

##### Cambios en los requisitos para los productos

Se actualiza el reporte en el sistema SARO, por parte de la operadora que recibe la denuncia, al momento de confirmar si los datos de la denuncia son correctos con el ciudadano que está reportando la problemática en cuestión

##### Producción y provisión del servicio

Se muestra Procedimiento de atención a llamada de telefónica de emergencia código PR-DGMA/DIVA-02, revisión 06 con fecha de revisión 07-01-2022

##### Base de datos de llamada telefónica de emergencia

##### Se muestra descriptivo de llamada

folio 11XX  
prioridad alta  
fecha: 01-01-2022  
origen: llamada telefónica  
teléfono 4777XX,  
motivo: refiere varios menores de edad le están aventando cuetes adrede a su patio a su perro, y corriendo a una casa, progenitores no les dicen nada, espera entrevista con la unidad  
Llamante: Adriana X  
Hora de recepción: 00:08:20  
Hora de inicio captura; 00:08:21  
h. fin de captura: 00:13:06  
fecha de cierre: 01/01/2022 00:38:46

\*se muestra audio de la denuncia, así como la asignación de folio al denunciante para el seguimiento del mismo. OK

El descriptivo indica notas de cierre de Policía municipal de distrito, con estatus atendido, nota de cierre Policía municipal de distrito cerrito jerez XX, hora de 00:28:46 con fecha del 01-01-2022

##### Se muestra descriptivo de llamada

folio 11XX  
prioridad alta  
fecha: 24-04-2022  
origen: llamada telefónica  
teléfono 477XX,  
motivo: se recibe por parte del ciudadano llamada donde indica que en lugar se activó alarma sonora de acrópolis digital  
Llamante: Martin X



Hora de recepción: 23:22:52  
Hora de inicio captura; 23:22:52  
h. fin de captura: 23:24:50  
fecha de cierre: 25/04/2022 00:11:14  
estatus: CANCELADO/ Folio Duplicado

\*se muestra audio de la denuncia, así como la asignación de folio al denunciante para el seguimiento del mismo. OK

El descriptivo indica notas de cierre de Policía, con estatus atendido, nota de cierre 1: en respuesta a reporte generado por sistema de emergencia 911, por medio de la frecuencia de delegación san miguel de la corporación de policía municipal, el elemento de la unidad XX de policía, refiere en el lugar pórtico y candados totalmente cerrado, de momento a lo que compete todo en orden Fecha 24/04/2022 23:47:01

notas de cierre de Policía municipal, con estatus CANCELACION, nota de cierre 2: cancelación se cancela la atención por atiende unidad de sección y genera resultado por frecuencia local de policía, y de momento no hay intervención de unidad de grupo de violencia de género grupo eco y en espera de lo que indique unidad de sección si requiere el apoyo. Fecha 25/04/2022 00:11:14

#### Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02, con fecha 25-01-2022

Dependencia: dirección general del sistema de cómputo, comando, comunicaciones y control c4

Posible salida: corte de llamada en línea

Acciones de control: informar a jefe/ auxiliar turno que se cortó la llamada, regresar inmediatamente la llamada y registrar la llamada en la bitácora de salidas no conformes

Descripción de salida no conforme: se corta llamada durante el folio

acciones: se regresa llamada y manda a buzón, se da de conocimiento

Se muestra audio de regreso de llamada por parte de operadora 214. folio 1XX5, número telefónico 477XX Fecha 10/04/2022.

#### 5. Procedimiento de capacitación al ciudadano

##### Operación

Se muestra reporte mensual de los cursos solicitados durante el mes de enero del 2022, con fecha de realización de reporte de 04-02-2022, indica fueron solicitados 11 cursos e impartidos 11 cursos.

Se muestra agenda semanal de cursos código FO-PBL/CA/001, de la semana del 17-22 enero DEL 2022

No.	2 / 4
fecha	19-01-2022 / 21-01-2022
Hora	9 a 2pm/ 9 a 2pm
Curso	Primeros auxilios
instructor	Juan Carlos XX
Empresa o persona Contratante	Individual /grupal
Gasto generado	n/a
No Participantes	12 / 20
Costo	\$\$
Estatus de factura	XX
Fecha de depósito	12,13,14,17 01-2022 / 21-01-2022
observaciones	Curso individual / curso grupal

#### Requisitos para los productos y servicios

El ciudadano acude o se informa vía telefónica para solicitar costo e información acerca del curso a solicitar.

#### Cambios en los requisitos para los productos

En caso que exista algún cambio en el requerimiento del curso, se le proporciona la información, el costo acerca del mismo

#### Producción y provisión del servicio

Se muestra "Procedimiento de capacitación al ciudadano" código PR-PBL/CAP-01, revisión 02 con fecha de revisión 18-02-2022

Se muestra factura folio 34XX, en la cual indica 2 cursos pagados.

Se muestra programación de cursos semanal y asignación de instructor código de documento FO-PBL/CAP-002, revisión 01

Curso	Lunes 17	Martes 18	Miércoles 19	Jueves 20	Viernes 21	Sábado 22
Nombre			VARIOS		MODIJSJA	



Empresa						
Lugar donde se imparte			CCB		empresa	
Horario			9-12PM		9-12PM	
Instructor			Juan Carlos XX		Mario XX	

1. Se muestra lista de asistencia código FO-PBL/CAP-003 revisión 01

Nombre Instructor: Juan XX
Nombre de Empresa: VARIOS
El curso se impartió: En CCB
Nombre de curso: primeros auxilios
Fecha Curso: 19-01-2022
Folio Constancias: XX
... Duración: 5hrs
Cantidad Participantes: 16

EMPRESA: Rodolfo XX  
 Asistentes: Rodolfo X, Jacqueline  
 X No. de factura:34XX  
 Empresa: XX Mexicana  
 Asistentes: Auxilio X, Brenda X  
 Se muestra evidencia fotográfica de impartición de curso

Se muestra evidencia de constancias de capacitación para las siguientes personas:  
 Auxilio X, constancia #80XX  
 Rodolfo X, constancia #8XX8  
 Brenda x, constancia 80XX  
 Paola X, 8XX4  
 Las cuales se encuentran firmadas y selladas por el CCB.

2. Se muestra lista de asistencia código FO-PBL/CAP-003 revisión 01

Nombre Instructor: Mario XX
Nombre de Empresa: modijisa
El curso se impartió: En empresa
Nombre de curso: primeros Auxilios
Fecha Curso: 21-01-2022
Folio Constancias:
Duración: 5hrs
Cantidad Participantes: 20

Asistentes:  
 Ana X  
 Ana Paola X  
 Alejandra X  
 maría X  
 Mayra Fabiola X

Se muestra evidencia fotográfica de impartición de curso  
 Se muestra evidencia de constancias de capacitación para las siguientes personas:  
 Ana X, constancia #80XX  
 Ana Paola X, constancia #XX  
 Alejandra x, constancia 8XX  
 8 maría X, constancia xX  
 Mayra Fabiola X, constancia 80XX0

Las cuales se encuentran firmadas y selladas por el CCB.  
 Posteriormente se archivan los documentos por 2 años. El curso tiene una validez de 1 año

Control de Salidas no Conformes  
 Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02  
 Dependencia: Patronato de bomberos león



Posible salida: exista una mal programación en los cursos

Acciones de control: corregir el documento

No se identifican salidas no conformes

Fecha: 25-01-2022

#### 6. Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del programa suma tu negocio

##### Operación

Se muestra base de datos en Excel, en la cual se tiene detallado el estatus de las solicitudes de apoyo de los ciudadanos desde el 2016-2021, cabe mencionar que para el 2022 aún no se han otorgado apoyos debido a que está detenido el proceso para evitar hacer publicidad con fines ajenos al programa. Sin embargo, se han estado recibiendo solicitudes las cuales en cuanto se aprueba la partida presupuestal serán entregados aquellos que hayan sido aprobados por los comités correspondientes en virtud del cumplimiento de los requisitos para dicho programa.

Fecha	2/06/2021	18/02-2022
Folio	AHXX	SN-XX
Nombre	Nancy NXX	Juan XX
Nombre comercial	KANAJ	Abarrotes yesenia
Actividad o giro	Costura de disfraces y vestidos	Tienda de abarrotes
RFC	REXXX	VAXX
Celular	477XX	477XX
Equipo aprobado	Plancha de vapor y maniquí ajustable	No aprobado
atendió	Ruth XX	Nayeli XX
Fecha de entrega apoyo	02-09-2021	n/a

##### Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para solicitud los apoyos del programa suma tu negocio se dan a través de las solicitudes realizadas por la ciudadanía

##### Cambios en los requisitos para los productos

No se presentan cambio en las solicitudes, en caso que se requiera algún otro apoyo se realiza una nueva solicitud y se somete a los lineamientos establecidos por el programa para la Dictaminación aprobatorio o no del apoyo.

##### Producción y provisión del servicio

Se muestra Procedimiento "para el otorgamiento de apoyos del programa suma tu negocio" código PR-SREL/DGE/DAMIPYMES-01, revisión 05 con fecha de revisión 04-04-2022

1. Se muestra solicitud de apoyo programa león( actualmente cambio el nombre a programa suma tu negocio a partir del 2022) con numero de folio AHXX, con fecha de solicitud 02-02-2021, actividad o giro- costura de disfraces y vestidos, nombre del ciudadano solicitante – Nancy XX, apoyo solicitado – plancha de vapor y maniquí ajustable monto total de \$XX, esta solicitud muestra la firma del ciudadano, así como de quien atendió.

\*se muestra resultado de evaluación financiera, datos correspondientes al ciudadano indicados en la solicitud y base de datos OK

\*Se muestra aviso de privacidad firmado por el ciudadano OK

\*Se muestra INE del ciudadano OK

\*Se muestra CURP del ciudadano OK

\*Se muestra comprobante de domicilio OK

\*Se muestra cotización del apoyo solicitado OK

\*Se muestra evidencia fotográfica del taller de costura, así como algunos trabajos realizados por la ciudadana.

\*Se muestra notificación de pre aprobación de apoyo con fecha de 12-07-2021 a nombre de Nancy XX, en el cual se indica se pre aprobó el apoyo para su proyecto productivo KANAJ, Costura de disfraces y vestidos, descripción de apoyo Plancha de vapor y maniquí ajustable, la cual muestra firma de enterado del solicitante.

\*Se muestra diagnóstico de Pymes, nombre de establecimiento KANAJ, fecha de visita 03-08-2021, observaciones: verificación exitosa apoyos destinados adecuados para el desarrollo del negocio, el cual incluye evidencia fotográfica

\* Se muestra evidencia fotográfica de la entrega del apoyos( plancha de vapor, maniquí ajustable y un delantar) a Nancy XX con numero de folio AHXX

\* se muestra factura con numero de folio 81XX, emitida por casa días, empresa la cual vendió los apoyos solicitados por un \$ XX

\*Se muestra acta de entrega de bienes la cual se encuentra firmada por la beneficiada Nancy XX con fecha de septiembre del 2021, así como la dirección general de economía del municipio de león. Lic Janet X.

2. Se muestra solicitud de apoyo programa suma tu negocio con número de folio SN-JXX, con fecha de solicitud 01-02-2022, actividad o giro- tienda de abarrotes, nombre del ciudadano solicitante – Juan XX, apoyo solicitado – congelador horizontal ST monto total de \$XX, esta solicitud muestra la firma del ciudadano, así como de quien atendió. Reviso comité 10, estatus –No aprobado

\*se muestra resultado de evaluación financiera, datos correspondientes al ciudadano indicados en la solicitud y base de datos



OK

\*Se muestra aviso de privacidad firmado por el ciudadano OK

\*Se muestra INE del ciudadano OK

\*Se muestra CURP del ciudadano OK

\*Se muestra comprobante de domicilio OK

\*Se muestra cotización del apoyo solicitado OK

\*Se muestra evidencia fotográfica del tienda de abarrotes

\*Se muestra ficha informativa con fecha de 04-02-2022, con asunto – visita de verificación por instrucción de comité interno de evaluación programa municipal suma tu negocio, ciudadano – Juan XX, que solicita – congelador horizontal ST, Estatus: se armo expediente del ciudadano fecha 01-02-2022, el día 0402-2022 a las 9:21 me presente en domicilio señalado ingrese a la tienda y me atendió menor de 12 años, al cual se le pregunto por Juan XX, quien dijo no conocer, en la parte afuera se encontraban los papas a los cuales se le pregunto por Juan Merced quienes contestaron que no lo conocían. dicha ficha informativa se encuentra firmada quien atendió la visita de verificación por parte de la presidencia Juan XX X.

\*Se muestra evidencia fotográfica de la tienda y quienes atendieron la verificación

Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02

Dependencia: dirección general de economía

Posible salida: errores en el llenado de los formatos

Acciones de control: corregir el documento

No se identifican salidas no conformes

Fecha: 25-01-2022

7. Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural

Operación

\*Se muestra convocatoria del programa subsidios para el equipamiento 2021

Difusión: La presente convocatoria será difundida por los agentes de cambio de la Dirección General de Desarrollo Rural colocándola en los puntos de reunión en las comunidades

Ventanillas:

Las ventanillas serán del 2 al 26 de febrero del 2021, en un horario de 8:30 hrs a 15:30 hrs, se ubicarán:

Monto de subsidio:

- Subsidio de hasta el 70% del costo del bien sin rebasar \$XX (veinte mil pesos 00/100 m.n.).
- Cintillas de goteo Subsidio de hasta el 50% del costo del bien sin rebasar \$XX (diez mil pesos 00/100 m.n.).

\*Se muestra evidencia fotográfica del posteo de convocatoria en la dirección de extensionismo, tableros y en varias comunidades (Ramírez, etc)

\*Se muestra listado aprobado de apoyos aprobados

Folio	2XX	3XX
Fecha	25-02-2021	27-01-2021
nombre	Margarita X X	Andrea X X
Comunidad o dependencia	San José del resplandor	Nuevo Valle Moreno
asunto	Solicita equipo para su negocio	Solicita apoyo con una waflera, licuadora y crepera
Solicitado	\$XX	\$XX
apoyo	Max.	80%
Apoyado	\$XX	\$XX
beneficiario	\$XX	\$XX
dictamen	positivo	positivo

Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de la ciudadanía para el apoyo de programa agroalimentario se dan a través del llenado de la solicitud.

Cambios en los requisitos para los productos

No se presentan cambio en los requisitos, en caso de presentarse la necesidad de apoyo diferente al solicitado originalmente, se debe llevar nuevamente una solicitud y apegarse a los lineamientos establecidos por la dirección para el otorgamiento del apoyo siempre y cuando este sea factible.

Producción y provisión del servicio

Se muestra "procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural" código PR-SFSL/DGDR/DEJA-05, revisión 02 con fecha de revisión 11-03-2022



\*Se muestra convocatoria del programa subsidios para el equipamiento 2021

Difusión: La presente convocatoria será difundida por los agentes de cambio de la Dirección General de Desarrollo Rural colocándola en los puntos de reunión en las comunidades

Ventanillas:

Las ventanillas serán del 2 al 26 de febrero del 2021, en un horario de 8:30 hrs a 15:30 hrs, se ubicarán:

Monto de subsidio:

- Subsidio de hasta el 70% del costo del bien
- Cintillas de goteo Subsidio de hasta el 50%

\*Se muestra evidencia fotográfica del posteo de convocatoria en la dirección de extensionismo, tableros y en varias comunidades (Ramírez, etc)

Solicitud de Expediente 24XX

\*Se muestra solicitud de apoyo con fecha de 04-03-2021, misma que se encuentra firmada por el solicitante, sellada por la delegación de San José del resplandor, nombre y firma del delegado

Apoyo solicitado: equipo para negocio de tacos

Solicitante: Margarita X X

Comunidad: San José del resplandor

Ocupación: comerciante/ ama de casa

Teléfono:47XX

\*Se muestra INE - OK

\* Se muestra CURP OK

\*Se muestra comprobante de domicilio CFE – OK

\*Se muestra factura # folio 20XX

emitida por proesa

Descripción: parrilla línea estructural quem. plancha línea estructural monto total de \$\$

Solicitud de Expediente 389

\*Se muestra solicitud de apoyo con fecha de 27-01-2021, misma que se encuentra firmada por el solicitante, sellada por la delegación de Nuevo Valle de moreno, nombre y firma del delegado

Apoyo solicitado: waflera, crepera, licuadora

Solicitante: Andrea XX X

Comunidad: Nuevo Valle de moreno

Ocupación: comerciante/ ama de casa

Teléfono:4777XX

\*Se muestra INE - OK

\* Se muestra CURP OK

\*Se muestra comprobante de domicilio CFE – OK

\*Se muestra factura

emitida por Ryse

descripción: parrilla waflera, crepera, licuadora

\*se muestra acta con numero PDA XX, con fecha de 08-03-2021, correspondiente al programa de desarrollo agroalimentario de la dirección general en reunión virtual, la cual incluye el listado de apoyos aprobados

\*Se muestra listado aprobado de apoyos aprobados

Folio	2XX6	3XX9
Fecha	25-02-2021	27-01-2021
nombre	Margarita XX X	Andréa XX X
Comunidad o dependencia	San José del resplandor	Nuevo Valle Moreno
asunto	Solicita equipo para su negocio	Solicita apoyo con una waflera, licuadora y crepera
Solicitado	\$XX	\$XX
apoyo	Max.	80%
Apoyado	\$XX	\$XX
beneficiario	\$XX	\$XX
dictamen	positivo	positivo

Expediente 24XX

\*Se muestra notificación con fecha de 09-03-2021, con base en la solicitud con folio 24XX del programa desarrollo agroalimentario, fue dictaminada positiva, así mismo cuenta con la firma de aceptación del subsidio por parte Margarita XX



X

Concepto: solicita equipo para su negocio de tacos

Inversión: \$XX

Subsidio: \$XX

Aportación del solicitante: \$XX

\*Se muestra minuta de notificación del programa desarrollo agroalimentario con fecha de 24-03-2021, se manifiesta se notifico a Margarita X X, de la comunidad del San Jose del Resplandor que su solicitud folio 24XX fue aprobada, por el concepto de solicita equipo para su negocio de tacos, además se informa que cuenta con 20 días hábiles a partir de la recepción del documento y acepta el subsidio firmando la notificación. La notificación muestra la firma correspondiente del notificador y de Margarita X X

\*Se muestra formato de entrega –recepción de subsidio individual No. de folio 2XX, con fecha del 09-03-2021, por medio de la presenta hago constar que Margarita XX X, de la comunidad de San José del resplandor, recibió de la dirección general el apoyo con “solicita equipo para su negocio de tacos” el cual consta de “parrilla línea estructural quem. Plancha línea estructural”, además muestran las firmas de la dirección de extensionismo, delegada municipal, y delegación de San José del resplandor.

\*Se muestra verificación de subsidios municipales con fecha del 08-04-2021, nombre de productos Margarita X X, comunidad “ San Jose del Resplandor”, concepto – solicita equipo para negocio de tacos”, observaciones parrilla y plancha.

\*Se muestra solicitud de pago a favor de proesa(vendedor) concepto “ apoyo con pago p/equipamiento para negocio de tacos para Margarita X X, de la comunidad de San José del resplandor, factura 20XX

\*Se muestra formato de requisitos el cual solicita lo siguiente:

Solicitud dirigida al Lic. Héctor X

Identificación oficial del solicitante

CURP

Comprobante de domicilio

Expediente 3XX

\*Se muestra notificación con fecha de 09-03-2021, con base en la solicitud con folio 3XX del programa desarrollo agroalimentario, fue dictaminada positiva, así mismo cuenta con la firma de aceptación del subsidio por parte Andrea Duran X

Concepto: solicita waflera, licuadora y crepera

Inversión: \$XX

Subsidio: \$XX

Aportación del solicitante: \$XX

\*Se muestra minuta de notificación del programa desarrollo agroalimentario con fecha de 09-03-2021, se manifiesta se notifico a Andrea X X, de la comunidad del Nuevo Valle de Moreno que su solicitud folio 389 fue aprobada, por el concepto de solicita waflera, crepera y licuadora, además se informa que cuenta con 20 días hábiles a partir de la recepción del documento y acepta el subsidio firmando la notificación. La notificación muestra la firma correspondiente del notificador y de Margarita Torres X

\*Se muestra formato de entrega –recepción de subsidio individual No. de folio 3XX, con fecha del 09-03-2021, por medio de la presenta hago constar que Andrea XX X, de la comunidad Nuevo Valle de Moreno, recibió de la dirección general el apoyo con “solicita waflera, crepera y licuadora” el cual consta de “solicita waflera, crepera y licuadora”, además muestran las firmas de la dirección de extensionismo, delegada municipal, y delegación de Nuevo Valle de Moreno.

\*Se muestra verificación de subsidios municipales con fecha del 06-04-2021, nombre de productos Andrea X X, comunidad “Nuevo Valle de Moreno”, concepto – solicita equipo para su negocio”, observaciones waflera, crepera y licuadora.

\*Se muestra solicitud de pago a favor de ryse(vendedor) concepto “equipo negocio ( waflera, crepera, licuadora) para Andrea X X, de la comunidad de Nuevo Valle de Moreno,

\*Se muestra formato de requisitos el cual solicita lo siguiente:

Solicitud dirigida al Lic. Héctor X

Identificación oficial del solicitante

CURP

Comprobante de domicilio

Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02

Dependencia: dirección general de desarrollo rural

Posible salida: expedientes incompletos

Acciones de control: integrar información faltante de expedientes

No se identifican salidas no conformes

Fecha: 25-01-2022



8.Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital

Operación

Se muestra SAC "Programa sistema atención ciudadana en el cual se encuentra el estatus de los reportes levantados. Cabe mencionar que este procedimiento tiene como objetivo el levantamiento de los reportes en el SAC y la canalización de los mismos para la respectiva atención por parte de las dependencias correspondientes.

Se muestra apartado en SAC, con los reportes generados en día, y una campana de notificación que indica la cantidad de reportes de día 29-04-2022, generados el momento de la auditoria 41

Limite	09-05-2022	24-04-2022	05-04-2022
Estatus	terminado	Proceso	terminado
Origen	Miércoles ciudadano	Miércoles ciudadano	072
creado	09-04-2022	30-03-2022	31-03-2022
teléfono	194XXx	4775XXX	4775XXXX
Colonia	Cerrito jerez	Fraccionamiento mirador del gran jardín	Comunidad las delgadas
Ciudad	Cerro de san miguel No XX	Privada jardín de las violetas No XX	Las delgadas X
folio petición	24XX Salud. Atención a quejas y reportes por condiciones insalubres	23XX Mov. Incumplimiento de horarios, frecuencias recorridos, condiciones físicas de autobuses	23XX Op. Lámpara prendida
captura	Evelia X X	Carmen X X	Blanca E. X

Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para reportes de la ciudadanía se dan a través de lo solicitado ya sea vía telefónica, por medio de redes, o directamente en la secretaria de vinculación.

Cambios en los requisitos para los productos

No se presentan cambios en los requisitos, se asegura del correcto levantamiento del reporte para la canalización a la dependencia correspondiente y la atención del mismo acorde a los tiempos establecidos para cada tipo de reporte acorde a lo indicado en el procedimiento en concreto.

Producción y provisión del servicio

Se muestra *procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital* código PR-SSP/DR-SP-01, revisión 08 con fecha de revisión 17-03-2022

Se muestra SAC "Programa sistema atención ciudadana en el cual se encuentra el estatus de los reportes levantados. Cabe mencionar que este procedimiento tiene como objetivo el levantamiento de los reportes en el SAC y la canalización de los mismos para la respectiva atención por parte de las dependencias correspondientes.

Se muestra apartado en SAC, con los reportes generados en día, y una campana de notificación que indica la cantidad de reportes de día 29 04-2022, generados el momento de la auditoria 41

Limite	09-05-2022	24-04-2022	05-04-2022
Estatus	terminado	Proceso	terminado
Origen	Miércoles ciudadano	Miércoles ciudadano	072
creado	09-04-2022	30-03-2022	31-03-2022
telefono	194XX	4775XX	4775XX
Colonia	Cerrito jerez	Fraccionamiento mirador del gran jardin	Comunidad las delgadas
Ciudad	Cerro de san miguel No XX	Privada jardín de las violetas No XX	Las delgadas X
folio petición	242XX Salud. Atención a quejas y reportes por condiciones insalubres	23XX Mov. Incumplimiento de horarios, frecuencias recorridos, condiciones físicas de autobuses	237XX Op. Lampara prendida
captura	Evelia X X	Carmen X X	Blanca E. X



1. Se muestra apartado en SAC, con el general del reporte

Ciudadano: catalina X

estatus: terminado

Por medio de la presente yo catalina, tengo un problema con vecina MARIA X X, que desde hace años tiene chivas. El olor es insoportable, al igual muchas moscas

Fecha: 29-04-2022

Seguimiento al folio:24XX

Respuesta: se inicia procedimiento administrativo con número de expediente 023-10-20 por parte de la dirección de atención a riesgos sanitarios, en caso que requiera información con respecto a la denuncia debe acreditar la personalidad y legitimación

Atendido por: 29-04-2022

2. Se muestra apartado en SAC, con el general del reporte

Ciudadano: Gerardo X

ESTATUS: proceso

Pernocta de unidades fuera de base de supervisión de ruta por incumplimiento

Fecha: 30-03-2022

Seguimiento al folio:23XX

Respuesta: se canaliza al área de inspección

Atendido: 31-03-2022

Ultima modificación: 31-03-2022

3. Se muestra apartado en SAC, con el general del reporte

Ciudadano: Alejandra X

ESTATUS: terminado

Lámpara, prende pero alumbrá muy poco porque está muy sucia. Solicitar limpieza de lámpara

Fecha: 31-03-2022

Seguimiento al folio:23XX

Respuesta: se dio limpieza al luminario y se deja operando correctamente

Atendido: 02-04-2022

Ultima modificación: 04-04-2022

En el programa SAC, se generan reportes asignados a las diferentes dependencias, estatus cerrado en tiempo, por tipo de queja, así como los resultados de encuesta de satisfacción los cuales se envían mes a mes con el fin de analizar los datos.

Reportes generados marzo: 62XXtotal

Reportes en proceso: 2XX

Capturado: 3XX

Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02

Dependencia: secretaria de vinculación y atención de los leonenses

Posible salida: reportes levantados por ciudadanos se calizan a dependencias incorrectas o catálogo de solicitudes diferentes

Acciones de control: integrar información faltante de expedientes

se identifican salidas no conformes y se muestra seguimiento en el SAC por parte de TIC, para colocar una mejora y reducir los errores.

Fecha: 25-01-2022

9. Procedimiento para una escuela digna

Operación/ Producción y provisión del servicio

Se muestra "procedimiento para una escuela digna" código PR-DGE/DDEF-02, revisión 07 con fecha de revisión 07-03-2022

\*se muestra reporte mensual de apoyos otorgados

\*Se muestra listado de escuelas compra directa ( pintura impermeabilizante) del año 2021

CCT	11DXX	11XX
Nombre de escuela	Jardín de niños Centenario de la constitución de 1917	Jardín de niños " Rosaura Zapata Cano
Domicilio	Zona escolar 111. Sector 16	Zona 21, sector 25
Colonia	Los héroes de de leon Gto.	Laguna del Carmen S/N
Solicitante	Beatriz X X	Jesús X X
Apoyo solicitado	impermeabilizante	Impermeabilizante
Oficio	DGEDU 2021XX	DGEDU 2021XX

Expediente folio 02XX



\*Se muestra oficio de petición DGEDU 2021XX con fecha de 09-06-2021, asunto, solicitud de impermeabilizante, solicitante: directora de Jardín de niños Centenario de la constitución de 1917, CCT 11DXX, solicita a usted 5 cubetas de impermeabilizante para seguir el mantenimiento a las instalaciones del plantel, el cual se encuentra firmado por la directora Beatriz X X. con sello de la dirección general de educación, fecha del 09-06-2021, sello de la secretaria de educación de Gto, y sello del jardín de niños con numero de CCT 11DXX

Se muestra oficio de respuesta con fecha del 14-06-2021, código DGEDU/DDEFXX, en el cual se indica apoyo de 5 cubetas de impermeabilizante; referencia 20210XX, dirigido a Beatriz X X, director de Jardín de niños Centenario de la constitución de 1917, el cual se encuentra firmado por la directora Viridiana XX "Directora de desarrollo educativo y muestra sello del jardín de niños Centenario de la constitución de 1917 con número de CCT 11DJXX

Se muestra recibo de conformidad de la entrega del apoyo con fecha de 14-06-2021, para jardín de niños Centenario de la constitución de 1917, en el cual indica recibí 5 cubetas de impermeabilizante, la cual se encuentra sellada con sello del plantel CCT 11DJXX y con la respectiva firma de Beatriz X X.

\*Se muestra IFE

Expediente folio 03XX

\*Se muestra oficio de petición folio 03XX DGEDU 2021XX con fecha de 24-06-2021, asunto, solicitud de impermeabilizante, solicitante: directora de Jardín de niños " Rosaura Zapata Cano, CCT 11DJXX solicita a usted 3 botes de pintura y 2 cubetas de impermeabilizante para seguir el mantenimiento a las instalaciones del plantel, el cual se encuentra firmado por la director Jesús X X. con sello de la dirección general de educación, fecha del 25-06-2021, sello de la secretaria de educación de Gto, y sello del jardín de niños con numero de CCT 11DXX

Se muestra oficio de respuesta con fecha del 02-07-2021, código DGEDU/DDEF/XX, en el cual se indica apoyo de 2 cubetas de impermeabilizante; referencia 2021XX, dirigido a Jesús X X, director de Jardín de niños " Rosaura Zapata Cano el cual se encuentra firmado por la directora Viridiana X "Directora de desarrollo educativo y muestra sello del Jardín de niños " Rosaura Zapata, CCT 11DXX

Se muestra recibo de conformidad de la entrega del apoyo con fecha de 16-07-2021, para jardín de niños Rosaura Zapata Cano, en el cual indica recibí 2 cubetas de impermeabilizante, la cual se encuentra sellada con sello del plantel CCT 11DXX y con la respectiva firma Jesus X X.

\*Se muestra IFE

Requisitos para los productos y servicios

Se solicitan apoyos para la mejora o mantenimiento de las escuelas públicas del municipio de León a través de oficios (formato libre por cada escuela). O bien las solicitudes se pueden generar a través de la página oficial de municipio de León

Cambios en los requisitos para los productos

No se presentan cambios en el requerimiento original, en caso de requerir algún apoyo adicional se genera un nuevo oficio/solicitud de apoyo y se realiza el proceso para validar si el apoyo se otorga o no a la institución en base a las necesidades y disponibilidad de presupuesto.

Control de Salidas no Conformes

Se muestra registro de salidas no conformes código FO-DGDI/DMA/SSGC-SNC02

Dependencia: dirección general de educación

Posible salida: Análisis de petición incompleto o mal elaborado

Acciones de control: corroborar la información de reporte de visita correcta, ponerse en comunicación con el solicitante.

No se identifican salidas no conformes.

Fecha: 25-01-2022

Propiedad de Cliente y proveedores externos

La Presidencia Municipal de León cuida la propiedad perteneciente a los usuarios y proveedores externos mientras ésta se encuentre en resguardo y consignación del Ayuntamiento, o esté siendo utilizada por el mismo. Para lo cual se solicita a todos los responsables de las diferentes dependencias, entidades y áreas involucradas, en el Sistema de Gestión de Calidad lo siguiente:

Identificar, clasificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los usuarios y/o de los proveedores externos, siguiendo las recomendaciones de manejo eficaz, eficiente, sencillo, rápido, flexible y seguro de la información y documentos que obren en poder de las dependencias y entidades (*Reglamento para el acceso a la Información Pública del Municipio de León, Gto*). Se cuenta con una *declaración de propiedad perteneciente a clientes y proveedores FO-DGDI/DAP/SSGC-L05*

Preservación

. Los registros se conservan acorde a lo indicado en cada procedimiento, así mismo la responsabilidad de conservarlo es del Jefe del archivo.

La información se digitaliza, para evitar, pérdida, daños o deterioro en los mismos

Actividades Posteriores a la entrega

Se cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los trámites o servicios que



proporciona, considerando lo siguiente para la preservación:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las posibles consecuencias no deseadas asociadas a los tramites o servicios;
- c) La naturaleza, el uso, y la vida del trámite o servicio;

Los requisitos y retroalimentación del cliente de acuerdo al procedimiento para medir la satisfacción del usuario.

### Evaluación del desempeño

- a) Satisfacción del cliente  
Ver revisión por la dirección

- b) Auditoría Interna

Se muestra procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PR-SGC/M-05 rev 08 con fecha de revisión de 27-01-2022  
Se muestra programa anual de auditorías auditoría FO-DGDI/DMA/SSGC-A101, con fecha de elaboración del 14-01-2022, se indica planeación de 2 auditorías internas, en los meses febrero y septiembre.

Se muestra programa de auditoría interna DGDI/DAP/SSGC-A104, con fecha de auditoría del 14 al 18 de febrero 2022 en el cual se incluyeron todos los procesos del SGC.

Objetivo de la auditoría: verificar que el sistema de gestión de calidad de la presidencia municipal de león, se encuentra implementado y cumple continuamente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Equipo Auditor: Gema Edith García Macías, Viridiana Pimentel Sánchez, Xochilt Barajas Gonzalez, Adelaida Carolina Mogollan Ornelas, Jazmín Paola López Vázquez Vega, Ernesto de Jesús Reyes Álvarez entre otros

Se muestra correo electrónico con fecha del 02-02-2022, emitido por parte del Sistema de Gestión de calidad león, en el cual se les envía el link para cuestionario para atención de la auditoría interna.

Se muestra presentación como evidencia de la realización de la primera auditoría interna planificada de manera remota, con fecha de inicio acorde al programa de auditoría interna 18-02-2022, así mismo se encuentra pantallazos de los asistentes a la reunión de apertura, asistentes a la revisión del sgc acorde a los auditores asignados a cada proceso del SGC, asistentes a la reunión de cierre y un resumen de la auditoría interna en el cual se indica se llevó a cabo la auditoría interna programada

Se muestra informe de auditoría DGDI/DAP/SSGC-A109, con fecha de elaboración de informe del 23-02-2022

Se realizó la programación de la primera auditoría interna del 2022 del 14 al 18 de febrero, sin embargo, se vio la necesidad de ocupar un día más y se establece del 14 al 21 de febrero, lo anterior debido a que en el municipio se registraron mayores contagios de COVID-19, y algunos auditores manifestaron sus resultados positivos ante esta enfermedad, por ende, se mantuvo en todo momento comunicación con los enlaces para dar seguimiento a las reprogramaciones.

La convocatoria se realizó mediante oficio el 2 de febrero del 2022.

Se revisó la totalidad del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad: 7 procesos claves, que comprenden 49 procedimientos, 1 Proceso de apoyo, con 13 procedimientos, 1 de proceso que da seguimiento a la Administración del SGC, que incluye 10 procedimientos, Un total de 72 procedimientos.

Esté ejercicio se llevó de manera remota, organizado y vigilado por la Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

Fecha de emisión de informe: 23-02-2022

numero de auditoría Interna: 14

Auditor Líder Gema Edith García Martínez

Objetivo: Verificar que el Sistema Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, cumple continuamente con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su homóloga Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015

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

Grupo Auditor: Gema Edith García Macías, Viridiana Pimentel Sánchez, Xochilt Barajas Gonzalez, Adelaida Carolina Mogollan Ornelas, Jazmín Paola López Vázquez Vega, Ernesto de Jesús Reyes Álvarez entre otros

Con un resultado de:

No conformidades mayores 0

No conformidades Menores 03

Oportunidades de Mejora 13

Observaciones 02

NC 02

Requisito: 7.3

Durante las entrevistas se detecta que el personal tiene poco conocimiento de la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, y además se identifica que no tienen bien clara su contribución a la eficacia del SGC y sus beneficios.

Dependencias:

Dirección General de Movilidad

Secretaría de Reactivación Económica de León / Dirección General de Economía

Dirección General de Desarrollo Urbano

Instituto Municipal de las Mujeres



NC 03  
Requisito: 8.5.2

No Conformidad: No se determina la trazabilidad de la información al revisar un expediente.

Durante la Auditoría del Procedimiento de Incorporación al Sistema de Agua Potable y alcantarillado a casa habitación, se detectó que los registros presentados no corresponden al periodo de auditoría: informe mensual es del mes de enero del 2021, conexiones domiciliarias oct-2020, plan de acción marzo-dic-2020, solicitud para ejecutar obra en vía pública 2019. Sin embargo, se solicitó los registros actualizados y correctos para dar por cerrada la observación, los cuales fueron enviados en el transcurso del mismo día con fecha del 16 de febrero del 2022.

Durante la revisión del Procedimiento para la Realización de Rutas Culturales de la administración pública municipal, no se identifica la trazabilidad del servicio desde que inicia hasta que se libera el servicio con la encuesta de satisfacción ciudadana.

Entregan como evidencia en la carpeta correspondiente al cumplimiento de la trazabilidad se incluye un Informe del mes de diciembre del 2021 (FO DGED-09) el cual presenta un listado de las escuelas a las cuales se le otorgó un servicio de Rutas Culturales, sin embargo este listado solo incluye la trazabilidad mediante el nombre de la Escuela sin poder identificar a qué solicitud corresponde, habiendo en el informe servicios otorgados para la misma escuela (Vicente Riva Palacio), además en la carpeta de evidencias se incluye un formato de Encuesta de percepción ciudadana servicio (FO/DGDI/DPC02) el cual no identifica la Escuela que está evaluando el servicio solicitado y no se tiene fecha de evaluación.

El auditado presenta como evidencia de trazabilidad Informe del mes de diciembre del 2021 (FO DGED-09) el cual presenta un listado de las escuelas a las cuales se le otorgó un servicio de Rutas Culturales y que concluye con una Encuesta de percepción ciudadana servicio (FO/DGDI/DPC02), sin embargo, se aprecia que en ambos formatos no se encuentran los datos necesarios para la ligar la trazabilidad a la solicitud del servicio, pues ambos formatos no contiene un dato clave como un No. de solicitud y en el caso de la Encuesta el nombre de la Escuela y la fecha en que se está evaluado la percepción ciudadana del servicio.

Al auditado se le hace saber que se requiere y es necesario que el documento inicial llamado solicitud de servicios del programa de rutas culturales (FO-DGED-06) contenga por un Folio o No. de Solicitud que se vea reflejado en el Informe mensual y en cada una de las encuestas de percepción ciudadana para asegurar la trazabilidad del servicio (información documentada).

#### c) Revisión por la Dirección

Se muestra Instructivo para la Revisión por la Dirección código IN-DGDI/DAP/SSGC-01 rev 08 con fecha de revisión del 10-10-2021, en el cual indica la revisión por la dirección se llevará a cabo al menos 2 veces al año

Se muestra lista de asistencia revisión por la dirección, la cual se encuentra firmada por los asistentes, con código FO-DGDI/DAP/SSGC-A108, con fecha del 08-04-2022; en la cual asistieron:

Lic. Verónica Teresa Gutiérrez/ Directora General de Desarrollo Institucional  
Lic. Margarita Alférez R./ Directora de Administración de Personal  
Viridiana Pimentel Sánchez/ Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad  
Gema Edith García Martínez/ Analista de Procesos  
Xochilt Barajas Gonzalez/ Analista de procesos

Se muestra informe de revisión por la dirección con fecha del 08-04-2022 en el cual se revisaron los temas por orden del día:

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas: acuerdos realizado el 14-01-2021 un total de 13 acciones entre las cuales se encuentran:
  - ✓ 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 muestra calendario de actividades del SGC, así como la invitación para la planeación de actividades del SGC, con fecha del 17-01-2022. OK
  - ✓ 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. Se muestra correo electrónico notificación de auditoría interna con fecha de notificación del 02-02-2022 en el cual se indica la auditoría se realizará del 14 al 18 de febrero del 2022. OK



- ✓ Realizar la primera evaluación del conocimiento del SGC en el mes de febrero de 2022. Se muestra correo con fecha del 28-01-2022 en el cual se envía el link para contestar la evaluación de conocimientos del SGC, dicha evaluación fue realizada del 28 de enero al 04 de febrero del 2022. OK
  - ✓ Realizar la determinación de indicadores de los procedimientos dentro del alcance en el mes de febrero de 2022. Se muestra correo electrónico con fecha del 14-02-2022 en el cual se solicita por parte del SGC a los enlaces del SGC la determinación de indicadores para los procedimientos a más tardar el 11-02-2022. OK
- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.
- ✓ Se continua con medidas de seguridad sanitaria por motivo de la contingencia sanitaria por COVID-19, varianteOMICRON, 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
  - ✓ 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
  - ✓ 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
  - ✓ 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
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
    - ✓ Se realiza una evaluación a las partes interesadas para conocer la percepción que se tiene en general del SGC, se manda liga de evaluación por correo electrónico, se encuentra en proceso de aplicación de evaluación mediante la encuesta de percepción ciudadana, se muestra un resultado de 91.64
    - ✓ Encuestas de los servicios de apoyo, corte realizado en noviembre del 2021 y los resultados se compartieron en el mes de mayo con una calificación de 9.6
  2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

Satisfacción del ciudadano resultado de 9.8

Solución oportuna quejas de los usuarios con resultado de 9.6

Tiempos de atención a servicios y tramites con resultado de 9.6

Fortalecimiento de competencias de la persona con resultado de 10

Satisfacción laboral del servidor público con resultado de 8.5
  3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicio

Cada procedimiento cuenta con un indicador de medición enfocado al desempeño eficiente del mismo, se realizan 2 cortes de medición al año para el 2021 el resultado de indicadores es 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 el resultado fue 9.6
  4. Las no conformidades y acciones correctivas;

Total, histórico: 371 formatos de acciones correctivas de los cuales acciones correctivas son 264 y preventivas 107

Total, cerradas 371 y total abiertas 0
  5. Los resultados de seguimiento y medición;



La medición se lleva a cabo mediante el tablero de medición y el resultado es anual con 9.6 promedio

Resultados de conocimientos del SGC realizado durante el mes de febrero del 2022 con un resultado promedio general de 9.52 el cual se encuentra dentro del objetivo establecido en de un promedio de 8 OK

6. Los resultados de las auditorías; se muestran resultados de auditoría interna #14 realizada del 14-02-2022 al 21-02-2022 con un total de 3 NC menores todas con estatus cerrado. Se muestra resultado de auditoria externa realizada del 23 -04-2021 al 30-04-2021, con un total de 1 NC menor con estatus de cerrada.

7. El desempeño de los proveedores externos; en el 2021 se obtuvo un total de 376 respuestas, con promedio general de 9.9

d. La adecuación de los recursos; se incluye una política de adecuación de recursos declarara por la alta dirección.

Se realiza una evaluación en el mes de marzo, de la adecuación de recursos, los resultados son ponderados del 1 al 10 donde 1 es el valor más bajo y 10 el más alto.

Con resultado promedio de 9.13, resultado de recursos económicos de 8.97, infraestructura, equipo y mobiliario de 9.14, papelería y enseres 9.25, personal de 9.15.

e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);

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

Se han verificado un 100% del total de las acciones del SGC, en riesgos y oportunidades

Se tiene documentas un total de 107 acciones para mitigar riesgos 104 riesgos identificados durante el 2021; acciones efectivas 102 con un porcentaje de efectividad de 97%

Se tienen documentas un total de 85 acciones para abordar 84 oportunidades identificadas durante el 2021, acciones efectivas 77 con un porcentaje de efectividad del 93%.

f. Las oportunidades de mejora.

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.

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

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

a) Las oportunidades de mejora;

- ✓ Continuar respetando las medidas sanitarias pertinentes de las auditorías al SGC, respetando las indicaciones de las instituciones de salud.
- ✓ Dar continuidad a la aplicación de encuestas de percepción ciudadana.
- ✓ Actualizar la página del SGC, cuando corresponda alguna actualización de la información.
- ✓ Dar seguimiento a los resultados de las encuestas de apoyo y encuestas de percepción ciudadana.
- ✓ Asegurar el conocimiento de los cambios realizados en el Sistema de Gestión de Calidad

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad;

- ✓ Mientras se continúe con la contingencia sanitaria, se requiere continuar con las medidas que correspondan para respetar y proteger a los involucrados tanto en encuestas, reuniones y seguimiento en general.
- ✓ Por actualización en la metodología de evaluación de partes interesadas, establecida en el procedimiento de análisis de datos, es necesario obtener sus resultados en el mes de mayo y darlos a conocer
- ✓ Se estable una actualización en el control documental donde solo se conserva 1 solo tanto original en la dependencia que corresponde y en la SSGC solo conservamos documentos digitalizados

c) La necesidad de recursos; De acuerdo con la última evaluación de adecuación de los recursos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, en el mes de marzo de 2022, estos recursos son los necesarios para entregar los servicios pertinentes, arrojó el siguiente resultado.

Promedio 9.09, recursos económicos 8.92, infraestructura equipo y mobiliario 9.11, papelería y enseres 9.22, personal 9.17



## Mejora

Se muestra procedimiento para el establecimiento y seguimiento acciones correctivas código PR-SGC/M-09, revisión 10, con fecha de revisión del 11-01-2022

Se muestra bitácora de control y seguimiento de acciones correctivas 2021 código FO-DGDI/DMA/SSGC-AC02 rev 10 con fecha de revisión 11-01-2022, en el cual se encuentran un total de 03 no conformidades

# Folio:365

Requisito: 7.3

Origen: Auditoría Interna

Hallazgo: Durante las entrevistas se detecta que no se han dado la comunicación pertinente la política de calidad y objetivos del SGC, incluso se identifica no se tiene claro y no son conscientes de su contribución a la eficacia del SGC y sus beneficios ( 8 dependencias)

Acción de contención: realizar y enviar comunicación de capacitación para el apartado 7.3

Evidencia:

- ✓ Se muestra oficio con número DGDI/DAP/0634/2022 con fecha del 28-02-2022 en cual se indica el enlace debe asistir a la capacitación del SGC programada para el 18-03-2022
- ✓ Se muestra correo electrónico enviado el 8-03-2022 por parte del SGC, en el cual se convoca a una capacitación presencial obligatoria a las dependencias: dirección general de movilidad, secretaria de reactivación, economía de león/dirección general de economía, dirección general de desarrollo urbano, Instituto municipal de las mujeres, comisión municipal del deporte, dirección general de desarrollo institucional/estructuras SIAP, la fecha de impartición de la capacitación es 17-03-2022

causa raíz: debido al cambio de administración, reestructura orgánica y cambios internos en la administración, algunos enlaces y/o dueños de procedimientos que se integran a las dependencias y no propician la comunicación para dar a conocer información del SGC , así como una adecuada capacitación para la comprensión de su contribución al SGC

Acciones Correctivas: realizar capacitaciones a enlaces de dependencias donde se detecta el hallazgo

Fecha compromiso:18-03-2022

Evidencia:

se muestra evidencia fotográfica de la impartición del curso (presencial)

Se muestra listas de asistencia con fecha del 18-03-2022

Se muestra presentación " material para impartir la capacitación" correspondiente

Se evaluaciones de conocimiento de Kitzhiah Marcela con calificación de 10, José Antonio T. calificación 9.1, Marcelo Alberto R. calificación 9.4

Acción de verificación de no re incidencia

- ✓ Se cierra acción correctiva en conformidad, una vez que se ha revisado la evidencia de la capacitación teniendo como resultado la participación de 17 dueños de procedimientos, obteniendo como promedio general 9.3 en la evaluación de conocimiento

Resultado: cerrado

Fecha de cierre: 22-03-2022

# Folio:366

Requisito: 8.5.2

Origen: Auditoría Interna

No Conformidad: no se determina la trazabilidad de la información al revisar un expediente

Acción de Contención: comunicar a las dependencias la acción correctiva

Fecha:04-03-2022

Evidencia:

- ✓ Se muestra oficio con número DGDI/DAP/0665/2022 con fecha del 28-02-2022 en cual se indica realizar la actualización correspondiente del procedimiento, como fecha límite al 18-03-2022, informar a las personas pertinentes de la actualización documental como fecha límite 21-03-2022

Causa Raíz: la falta de capacitación al personal para el seguimiento de las actividades que evidencia su labor, como es la realización correcta de los registros y su importancia para una apropiada trazabilidad de la información.

Acción para eliminar la causa raíz: actualización documental fecha 18-03-2022, informar a las personas pertinentes de la importancia del correcto llenado de los registros y de la trazabilidad de los expedientes fecha 29-03-2022

Evidencia:

- ✓ Se muestra procedimiento actualizado con fecha de 18-03-2022
- ✓ Se muestra evidencia fotográfica y lista de asistencia donde se dio a conocer el cambio con fecha de 29-03-2022 con un total de 5 asistentes
- ✓ Se muestra presentación " material para capacitación acerca del requisito 8.5.2

Acción de verificación de no re incidencia:

Se verifica la actualización documental así como la participación a la reunión informativa de trazabilidad de expedientes, así como la revisión del expediente de cada procedimiento



Resultado: cerrado  
 Fecha de cierre:04-04-2022

Desviación en el plan de auditoría y su justificación	No se presentaron desviaciones en el plan de auditoría
Modificación en el programa de auditoría	No se modificó el programa de auditoría.
Cambios significativos, que afecten el sistema de gestión del cliente desde la última auditoría;	No se presentaron cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad del cliente.
Cuestiones no resueltas si aplica	N/A

Uso de marca y logotipo	
<p>Favor de verificar si se está utilizando la marca o logotipo de INTERA en algún medio electrónico o impreso.</p> <p>Ejemplo: Medios Electrónicos (Ejemplo pagina Web)</p> <p>Papelería o medios publicitarios escritos.</p> <p>Otros (Lonas, Mantas, artículos promocionales como tasas, plumas etc.)</p> <p>En el caso de estarlo utilizando, favor de verificar que se utilice de manera correcta, esto quiere decir que no se presenten ambigüedades relacionadas al uso de marca con respecto al alcance de certificación.</p>	<p>Se declara no se utiliza el logotipo de Intera por parte de la Presidencia Municipal de León</p>
<p>Favor de verificar que el cliente no utiliza el logo o leyendas de certificación en el producto/servicio que se puede interpretar como una indicación de conformidad de producto.</p>	<p>Se verifica y no se identifico la utilización del mismo por parte de la organización.</p>

**Oportunidades de Mejora**

-----

Sección 5.- Resumen de No conformidades detectadas			
No conformidades menores	<b>0</b>	No conformidades mayores	<b>0</b>
Área o Documento	NCR Ref. Iniciales Auditor	Descripción	Cláusula
---	---	---	---

**Sección 6.- Confirmación y Conclusiones**

6.1 Indicar si se han cumplido los objetivos de auditoría de acuerdo a la Sección 1 del presente Reporte, en caso de ser negativo indicar las razones

( X ) Si                      ( ) No                      Por qué: \_\_\_\_\_

6.2 Las actividades de auditoría cubrieron el alcance de certificación definido por el cliente en la Sección 1 del



presente Reporte, en caso de ser negativo indicar las razones

( X ) Si ( ) No Por qué: \_\_\_\_\_

6.3 Basados en la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la compañía y en los resultados de la Auditoría en sitio, se hace la siguiente recomendación.

<b>RE</b>	Recomendación para la certificación	----	<b>N/A</b>
<b>MA</b>	Recomendación para mantener la certificación	X	
<b>AB</b>	Abierto	----	
<b>VE</b>	Recomendación para llevar a cabo una visita especial	----	
<b>NI</b>	Recomendación para una nueva visita inicial	----	

**Sección 7.- Fecha tentativa para la próxima visita**

Abril 2023

Líder de equipo auditor	T. Lucila Rentería Estrada
Fecha	25 al 29 de Abril 2022
Firma	

