

## Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



# Informe de Auditoría

// audit report

## PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.



### TÜV NORD CERT

CUALICONTROL-ACI, S.A.U.  
Member of TÜV NORD Group  
C/Caleruega, 67, 28033 Madrid  
Tel.: +34 91 7663133  
[www.tuv-nord.es](http://www.tuv-nord.es)

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Datos principales de la organización // Master Data of Organisation

Nombre de la organización <i>Name of Organisation</i>	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.	
Nombre del grupo corporativo (en caso de certificación de grupo) <i>Name of corporate group</i>	PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.	
Dirección <i>Street</i>	Palacio Municipal s/n, zona centro León, Gto.	
Código postal / Ciudad / País <i>Postcode / Town / Country</i>	3700/León Gto./ México /	
Contacto <i>Contact</i>	Jessica Saraí Álvarez Enríquez	
E-Mail	saraí.alvarez@leon.gob.mx	
Teléfono/ fax <i>Phone/Fax</i>	7 88 00 00	
Idioma <i>Language</i>	Español	
Descripción del alcance de Certificación <i>Scope Description</i>	Medición, Análisis y Mejora de la gestión de la Presidencia Municipal de León, para mejorar la satisfacción del ciudadano.	
	(_) más descripciones en relación al ámbito de aplicación en anexo	
Industry / Scope (EA)	36 ; _	
<b>Auditoría // Audit profile</b>		
Normas contratadas / Tipo de auditoría <i>Standards under contract / Audit type</i>	ISO 9001:2008 Auditoría de certificación	-;- -
	-;- -	-;- -
Manual: Revisión / Emisión <i>Manual: Revision / Issue</i>	Manual de Calidad (rev 0)	
Seguimiento <i>Surveillance mode</i>	seguimiento anual	
Auditor Jefe <i>Audit team leader / responsible</i>	Raúl González Mitre	
Equipo auditor <i>Audit team</i>	Gilberto Andrade	
Experto técnico - Formación <i>Technical expert - Trainee</i>	Victor Vargas V.	-
	-	-
	-	-
	-	-
Certificación de grupo / Matricial <i>Group certification / Matrix</i>	X Si 0 NO All sites are listed in: _ Audit Reference Data Sheet _seperate Listing X Audit program/ATEA X Multisite-certification (Sample)	
Turnos/ <i>Shift operation</i>	sin turnos	

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Estándares auditados / Audited Standards

ISO 9001:2008		Auditoría de certificación	
Exclusiones: <i>Exclusions:</i>	7.3, 7.5.2, 7.6	Revisión Manual: <i>Revision Manual</i>	Manual de Calidad (rev 0)
Auditor jefe: <i>Audit team leader</i>	Raúl González Mitre	Núm auditoría (ZA): <i>Audit number</i>	150330
Número de certificado: -- <i>Certificate number</i>	--	Valid hasta: <i>Valid until:</i>	--
--	--	-	-
Exclusiones: <i>Exclusions:</i>	N/A	Revisión Manual: <i>Revision Manual</i>	N/A
Auditor jefe:: <i>Audit team leader</i>	N/A	Núm auditoría (ZA): <i>Audit number</i>	N/A
Número de certificado: _ <i>Certificate number</i>	_	Valid hasta: <i>Valid until:</i>	--
--	--	-	-
Exclusiones: <i>Exclusions</i>	N/A	Revisión Manual: <i>Revision Manual</i>	N/A
Auditor jefe:: <i>Audit team leader</i>	N/A	Núm auditoría (ZA): <i>Audit number</i>	N/A
Número de certificado: _ <i>Certificate number</i>	_	Valid hasta: <i>Valid until:</i>	--
--	--	-	-
Exclusiones: <i>Exclusions</i>	N/A	Revisión Manual: <i>Revision Manual</i>	N/A
Auditor jefe:: <i>Audit team leader</i>	N/A	Núm auditoría (ZA): <i>Audit number</i>	N/A
Número de certificado: _ <i>Certificate number</i>	_	Valid hasta: <i>Valid until:</i>	--

## Detalles de la auditoría // Audit-Details

Emplazamientos <i>Sites</i>	Presidencia Municipal; Tlacuache; #REF!; #REF!; Prev. Social; 0; Libramiento; _
Fecha de la auditoría <i>Audit date</i>	06/07/2015 - 08/07/2015
Duración de la auditoría <i>Audit duration</i>	9 MD día(s) on site (incl. localización remota si aplica) incluyendo 1 día(s) on site para la FASE 1 (informe por separado)

## Detalles de la fase 1 de la auditoría // Details for Stage 1 Audit

Fase 1 - Auditoría <i>Stage 1 - Audit</i>	visita de campo
Duración Fase 1 <i>Duration Stage 1</i>	1 día(s) (incluyendo revisión documental)
Fecha de la Fase 1 <i>Date Stage 1 audit on site</i>	5/27/2015 - 27/05/2015

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Distribución/ Confidencialidad/ Derechos de propiedad/ Limitaciones y Responsabilidades

*Distribution/ Confidentiality/ Rights of ownership/ Limitations and Responsibilities*

Este informe se envía a la entidad o entidades certificadoras, a los miembros del equipo auditor y a la organización. Todos los documentos (tales como este informe) relacionados con el procedimiento de certificación son tratados de manera confidencial por el equipo auditor y por la entidad certificadora. Este informe de auditoría permanece en propiedad de la entidad certificadora.

Una auditoría es un procedimiento basado en el principio de muestreo aleatorio y no puede cubrir todos los detalles del sistema de gestión. Por lo tanto, podrían seguir existiendo no conformidades no mencionadas expresamente por los auditores en la reunión final o en el informe de la auditoría.

La responsabilidad del funcionamiento eficaz y continuo del sistema de gestión siempre recae de forma conjunta en la organización auditada y certificada.

**El informe de la auditoría que se le entregará a la organización al final de la auditoría – estará sujeto a la aprobación por parte de la entidad auditora. El proceso de publicación independiente podría ocasionar modificaciones o adiciones. En ese caso se enviará una revisión modificada a la organización auditada.**

*This report is sent to the certification body or bodies, the members of the audit team and the audit representative of the organization. All documents (such as this report) regarding the certification procedure are treated confidentially by the audit team and the certification body. This audit report remains the property of the certification body.*

*An audit is a procedure based on the principle of random sampling and cannot cover each detail of the management system. Therefore nonconformities of weaknesses may still exist which were not expressly mentioned by the auditors in the final meeting or in the audit report.*

*The responsibility for continuous effective operation of the management system always rests solely with the audited and certified organisation.*

*Salvo clause:*

*The audit report will be left to the organisation at the end of the audit - subject to approval by the certification body. The independent release process may cause modifications or additions. In these cases a modified revision will be sent to the audited organisation.*

## Anexo // Annex/Enclosures

Anexo/documentación de la auditoría  
*Annex/ corresponding audit documentation*

- Cuestionario(s) / Lista(s) de comprobación  
Lista de asistencia a reuniones de apertura y cierre  
*Questionnaire(s) / Checklist(s)*  
*Attendance list*

- Anexo (s) adicionales , número :  
*Additional annexes, number*

## Sumario de resultados // Summary of results

ISO 9001											
cláusula	auditado	Result*									
4.1	X	1	4.1			4.1					
4.2	X	2	4.2			4.2					
5.1	X	1	4.3.1			4.3.1					

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Sumario de resultados // Summary of results

ISO 9001											
cláusula	auditado	Result*	cláusula	auditado	Result*	cláusula	auditado	Result*	cláusula	auditado	Result*
5.2	X	2	4.3.2			4.3.2					
5.3	X	2	4.3.3			4.3.3					
5.4	X	2	4.4.1			4.4.1					
5.5	X	1	4.4.2			4.4.2					
5.6	X	3	4.4.3			4.4.3					
6.1	X	1	4.4.4			4.4.4					
6.2	X		4.4.5			4.4.5					
6.3	X	1	4.4.6			4.4.6					
6.4	X		4.4.7			4.4.7					
7.1	X	1	4.5.1			4.5.1					
7.2	X	1	4.5.2			4.5.2					
7.3	N/A	N/A	4.5.3			4.5.3					
7.4	X	1	4.5.4			4.5.4					
7.5	X	3	4.5.5			4.5.5					
7.6	X	N/A	4.6			4.6					
8.1	X	1									
8.2	X	3									
8.3	X	2									
8.4	X	2									
8.5	X	2									
Elementos obligatorios de la ISO 17021:2011 sección 9.3.2.1								Auditado		Resultado	
<i>Obligatory elements from ISO 17021:2011 Section 9.3.2.1</i>								<i>audited</i>		<i>result</i>	
a) Auditoría interna y revisión del sistema								X		3	
<i>internal audits and management review;</i>											
b) Revisión de acciones para el cierre de NC identificadas en la auditoría anterior								X		3	
<i>Review of actions taken on nonconformities identified in previous audit;</i>											
c) Tratamiento de quejas								X		1	
<i>Treatment of complaints;</i>											
d) La eficacia del sistema para lograr los objetivos del cliente								X		2	
<i>Effectiveness of the system to achieve the certified client's objectives;</i>											
e) El progreso de las actividades planificadas destinadas a la mejora continua								X		2	
<i>Progress of planned activities aimed at continual improvement;</i>											
f) Control operacional								X		2	
<i>Continuing operational control;</i>											
g) Revisión de cualquier cambio incluido el sistema documental.								X		2	
<i>Review of any changes including system documentation</i>											
h) Uso de marca y/o referencia a la certificación								N/A		N/A	
<i>Use of marks and/or any other reference to certification.</i>											
auditado: X= auditado sección de estándar											
Resultado: 1 = cumple; 2 = cumple basicamente / oportunidad de mejora ; 3 = no cumple / NO conformidad ; - = no aplicable / excluido.											
Detalles listados en la sección "resultados de auditoría" . los campos sombreados en amarillo són obligatorios en todas las auditorías											
<i>audited: X= audited sections of the standard;</i>											
<i>Result: 1 = fulfilled; 2 = basically fulfilled / potential for improvement; 3 = not fulfilled / nonconformity ; - = not applicable / excluded.</i>											
<i>Details are listed in the section "Detailed results". Fields with a coloured background are obligatory elements in every audit.</i>											

## Elementos obligatorios de A00VA02// Obligatory elements from A00VA02

a) Existen emplazamientos temporales (obras, instalaciones etc) disponibles?	SI	
<i>Are temporary sites (i.e installation sites, project locations etc.) available?</i>	<i>yes</i>	

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



	NO no	X
b) ¿Cuáles han sido visitados? ( nombre/ población / tipo servicio) <i>Which one are visited?</i>	Palacio Municipal, Sitios Ruta Tlacuache, Sitios Ruta Libramiento, Adquisiciones y Tesorería (Ruta Prevención social)	

Por favor escriba las razones de selección: Muestreo Auditoria multisitios.

*Please enter the reasons for the selection in "Summary / explanation of results"*

## Perfil de organizaciones // Organisations profile

- Productos /servicios principales: Servicios a la comunidad
- Clientes principales: Ciudadanos del municipio de León, Gto.
- Procesos principales: Gestion Ambiental, Régimen Interior, Gestión Social, Evaluación y Control, Desarrollo Económico, Infraestructura Urbana, Seguridad ciudadana, Fomento educativo

## Sumario / explicación de resultados

Los procesos de gestión están completamente desarrollados e implantados y se encuentran definidos en el manual de gestión.

Los objetivos del sistema son adecuados a la actividad y tamaño de la empresa y cumplen con lo requerido por la norma. Su gestión y resultado determinan que el sistema de gestión esta mantenido de forma efectiva.

### Objetivos de la organización para el siguiente período:

1. Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
2. Incluir nuevos procesos al alcance del SGC
3. Mejorar la percepción del ciudadano leones
4. Mejora continua de los procesos involucrados en el alcance

*Management processes are fully developed and implemented and are defined in the management manual.*

*The objectives of the system are appropriate to the activity and size of the company and meet the requirements of the standard. The management and results suggested that the quality system is managed effectively.*

*Objectives for next period :*

1. Maintenance Management System (QMS)
2. Include new processes available to the QMS
3. Improve citizen perception of the citizens of Leon
4. Continuous improvement of the processes involved in the scope

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Conclusión

Teniendo en cuenta el tamaño y la estructura de la organización, los **Servicios** proporcionados y los procesos utilizados, la organización **básicamente ha demostrado** que maneja su sistema de gestión con el fin de garantizar el cumplimiento de sus propios requisitos, los requisitos de sus clientes y los requisitos legales relevantes.

Esto incluye en particular:

- ° La política del **08/07/2015**, objetivos y su implementación en la organización
- ° Los procesos que existen en el sistema de gestión y sus interacciones
- ° La documentación del sistema de gestión
- ° El sistema de registro
- ° La gestión de recursos
- ° La medida y el análisis (revisión de la gestión del **08/07/2015** , la planificación de la auditoría desde el **06/07/2015**, los informes de auditoría del **08/07/2015**, y los ejemplos de indicadores).
- ° El proceso de mejora continua

También la implementación y la efectividad del sistema de gestión y los procesos para proporcionar la realización de **Servicios** fueron evaluados por el equipo auditor mediante la auditoría in situ y la revisión de documentos en base a un muestreo aleatorio.

Las no conformidades, observaciones y las posibles mejoras se describen en la sección de "Resultados detallados".

*Taking into account the size and structure of the organisation, the products/services supplied and the process used, the organisation has **basically** demonstrated that it operates its management system in order to ensure fulfilment of its own requirements, the requirements of its customers and the relevant legal requirements.*

*This includes in particular:*

- *The policies from (see above), objectives and their implementation in the organisation*
- *The processes which exist in the management system and their interaction*
- *The management system documentation*
- *The recording system*
- *The resource management*
- *The measuring and analysis (management review from (see above), audit planning from (see above), audit report(s) from (see above) and examples for indicators)*
- *The continual improvement process*

*Also the implementation and the effectiveness of the management system and the processes for providing services/production/product realisation were assessed by the audit team by means of on-site inspection and examination of documents on a random sample basis.*

*Nonconformities, observations and the potential for improvement are described in the "Detailed Results" section*

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Resultados detallados // Detailed results

La evaluación de los resultados de la auditoría siguen, básicamente, el siguiente esquema:

*The evaluation of the audit results basically follows the scheme shown below:*

<b>Etapa Stage</b>	<b>Clasificación Classification</b>	<b>Significado Meaning</b>
<b>NC A</b>	<b>No conformidad A</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incumplimiento de uno o varios requisitos de la norma del sistema de gestión o</li><li>2. Una situación que ocasiona considerables dudas sobre la capacidad del sistema de gestión del cliente para lograr los resultados deseados</li></ol>
	<i>Nonconformity A</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Non-fulfillment of one or several requirements of the management system standard or</i></li><li>2. <i>A situation which gives rise to considerable doubt as to the capability of the customer's management system to achieve the desired results</i></li></ol>
<b>NC B</b>	<b>No conformidad B</b>	Todas las demás no conformidades
	<i>Nonconformity B</i>	<i>All other nonconformities</i>
<b>PI</b>	<b>Oportunidades de Mejora</b>	Elementos que permitirían la optimización del sistema de gestión en relación a los requisitos de la norma. Se recomienda que la compañía implemente estos elementos.
	<i>Potential for improvement</i>	<i>Items which would allow optimisation of the management system in relation to the requirements of the relevant standard. It is recommended that the company implements these items.</i>
<b>GP</b>	<b>Aspectos positivos/ buenas prácticas</b>	Aspectos positivos del sistema de gestión dignos de mención especial (ver también el punto 4.3 si fuera aplicable)
	<i>Positive aspects/ Good Practice</i>	<i>Positive aspects of the management system worthy of special mention (see also point 4.3 if applicable)</i>
<b>CM</b>	<b>Comentarios</b>	Situaciones e información especial a examinar en la siguiente auditoría
	<i>Comments</i>	<i>Special situation and information to be traced in next audit</i>

\*) Verificación: posterior a la auditoría, documentos de la auditoría, plan de la auditoría o próxima auditoría

*Verification: after-audit, audit documents, audit plan, or Next audit*

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



N o.	NC A No conformidad A <i>Nonconformity A</i>	Área / Proces <i>Area / Process</i>	Norma: cláusula <i>Standard:clause</i>	Verificac ión* <i>Verification *</i>	Fijar fecha <i>Set date</i>
	Hallazgo: Evidencia: <i>Findigs: Evidence:</i>			Enviar plan acción correctiva + evidencias del cierre <i>Send corrective action plan + evidence of it's closed</i>	
	Hallazgo: Evidencia: <i>Findigs: Evidence:</i>			Enviar plan acción correctiva + evidencias del cierre <i>Send corrective action plan + evidence of it's closed</i>	

N o.	NC B No conformidad B// <i>Nonconformity B</i>	Área / Proces <i>Area / Process</i>	Norma: cláusula <i>Standard:cl ause</i>	Verificac ión* <i>Verification *</i>	Fijar fecha <i>Set date</i>
1	<b>Hallazgo:</b> En algunos casos, los indicadores del proceso establecidos no muestran la eficacia del proceso para alcanzar los objetivos establecidos <b>Evidencia:</b> 1) Compras (solicitudes atendidas/ solicitudes aplicadas) 2) Tesorería (solicitudes de pago aplicadas/recibidas) 3) Academia Metropolitana (reclutamiento del Personal) a) Satisfacción de los aspirantes; aunque se aplica la evaluación de satisfacción a los aspirantes, NO se mostró ningún tipo de análisis de dichos datos que les permita mejorar el proceso b) No se mostraron indicadores que muestre la eficacia del proceso <i>Findigs: Evidence:</i>	Adquisiciones/ Tesorería / Academia Metropolit ana	8.2.3, 8.4	Enviar plan acción correctiva <i>Send corrective action plan</i>	

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



2	<p><b>Hallazgo:</b> Algunos procedimientos no muestran documentadas todas las actividades realizadas en algunos procesos, que son necesarias para la realización del producto o servicio otorgado a los ciudadanos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el procedimiento de atención nutricional PR-SGC-088, no se muestran las acciones de seguimiento para corregir las posibles desviaciones detectadas en las supervisiones de comedores comunitarios (reportes del 3/07/2014 y del 2/02/2015), así mismo, no se indica en el procedimiento referido, la autorización o validación por parte del estado para la apertura de nuevos comedores comunitarios.</li> <li>En el procedimiento Desarrollo Integral del menor trabajador o en situación de calle PR-SGC-082, no se indican las autorizaciones por parte de los padres o tutores del menor para la asistencia a las pláticas o talleres de orientación, así como la evidencia de la asistencia de los menores a dichas pláticas.</li> <li>Para el procedimiento Realización de Eventos PR-SGC-032 del Parque Metropolitano, no se consideran los casos de excepción o desviaciones autorizadas del procedimiento (falta evidencia de la OT del evento del Día de la Familia del 8/03/2015)</li> <li>No se mostro evidencia del cumplimiento de los requisitos del cliente considerados en el procedimiento de Realización de Eventos en el Parque Metropolitano PR-SGC-032</li> <li>En el Procedimiento Control de entradas del parque Metropolitano PR-SGC-032, NO considera los casos de inconsistencias de faltantes de dinero en las taquillas o folios de boletos vendidos.</li> <li>El procedimiento de adquisiciones PR-SGC- 119, no considera los casos de concursos desiertos o incompletos.</li> <li>El procedimiento Selección de Personal PR-SGC-110 (rev 1), no prevee la situación cuando no se cumplen los requisitos del perfil de puesto autorizado por estructuras (competencias) contra lo solicitado por la dependencia solicitante de la vacante</li> </ol> <p><i>Findigs:</i> <i>Evidence:</i></p>	DIF, Parque Metropolit ano, Adquisici ones, Administ ración de personal	7.5.1	<p>Enviar plan acción correctiva</p> <p><i>Send corrective action plan</i></p>
3	<p><b>Hallazgo:</b> Revisión por la Dirección (5.6)</p> <p><b>Evidencia:</b> No se mostro evidencia de toda la información de entrada requerida por la norma para realizar la revisión por la dirección</p> <p><i>Findigs:</i> <i>Evidence:</i></p>	Dirección	5.6.2	<p>Enviar plan acción correctiva</p> <p><i>Send corrective action plan</i></p>
4	<p><b>Hallazgo:</b> Auditoría Interna</p> <p><b>Evidencia:</b> No se encuentran claramente definidos los criterios de auditoría, frecuencia y métodos específicos para cubrir todo el alcance del sistema de Calidad al realizar auditorías internas</p> <p><i>Findigs:</i> <i>Evidence:</i></p>	Calidad	8.2.2	<p>Enviar plan acción correctiva</p> <p><i>Send corrective action plan</i></p>
5	<p><b>Hallazgo:</b> No se mostro evidencia de la metodología o forma de evaluar la eficacia de los cursos de capacitación impartidos</p> <p>Evidencia: Programa de capacitación 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Curso de Derechos Humanos (8 y 10 /06/2015)</li> <li>Curso Competencias efectivas para el servicio público (12/03/2015)</li> </ul> <p><i>Findigs:</i> <i>Evidence:</i></p>	Administración de Personal	6.2.2	<p>Enviar plan acción correctiva</p> <p><i>Send corrective action plan</i></p>
6	<p><b>Hallazgo:</b> No se mostro evidencia de las acciones correctivas y/o preventivas tomadas derivadas por la queja o reclamo de un ciudadano</p> <p>Evidencia: Obra Lomas de la Plaza</p> <p><i>Findigs:</i> <i>Evidence:</i></p>	FIDOC	8.5.2 8.5.3	<p>Enviar plan acción correctiva</p> <p><i>Send corrective action plan</i></p>

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



7	<p>Hallazgo: No es efectiva la identificación y trazabilidad del control de solicitudes para permisos ambientales otorgados a las organizaciones solicitantes</p> <p>Evidencia: El Permiso identificado en el sistema con el No. 224790-139, es diferente al identificado como la COA con No. 282015 y el acta de inspección de campo</p>	Dirección Gral. De Medio Ambiente	7.5.3	Enviar plan acción correctiva  Send corrective action plan	

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



Nº.	PI Oportunidades de Mejora / Potential for improvement	Área / Proceso Area / Process	Norma: cláusula Standard: clause
1	Acompañar entrenamiento continuo en los requisitos de la norma, terminología de calidad (ej. Producto No conforme, proceso, producto), etc.	Todos	8.2.2
2	Utilizar los registros ya definidos en el Procedimiento de Acción Correctiva (PR-SGC/M-09, Rev. 02) para la implementación de acciones correctivas como resultado de la aplicación de la encuesta de clima laboral.	Todos	8.5.2, 8.5.3
3	Acompañar el análisis global/general del comportamiento de las quejas por dependencia con el fin de determinar en todos los casos la causa raíz e implementar acciones correctivas efectivas.	Todos	8.2.1

Nº.	GP Aspectos positivos/ Buenas prácticas Positive aspects/Good Practice	Área / Proceso Area / Process	Norma: cláusula Standard: clause
1	Hay procesos con prácticas ejemplares que muestran un mayor compromiso del personal que superan las expectativas de los ciudadanos (Zoologico, Instituto Municipal de la Juventud, IMUVI)	Gestión Ambiental, Gestión Social	8.5.1

Nº.	CM Comentarios / Comments	Área / Proceso Area / Process	Norma: cláusula Standard: clause
1	Algnos servidores públicos no mostraron comprensión de la política y objetivos de calidad y en general del Sistema de Calidad	Varios	5.3, 5.4
2	En algunos procesos no se mostraron las evaluaciones de satisfacción de los ciudadanos por el servicio recibidos (proceso llamada de emergencia 066)	Seguridad Pública	8.2.1
3	El control en la distribución de documentos de origen externo no está incluido en el Procedimiento para el Control de Documentos P-SGC/M-01, (Revisión 0).	Procesos	4.2.3
4	Incrementar el número de auditores internos con el fin de cubrir en su totalidad el alcance de las auditorías internas en los tiempos definidos	Procesos	8.2.2
5	Acompañar la identificación de productos no conformes en todos los procesos del sistema de gestión, con el fin de que los involucrados puedan identificarlos fácilmente y con ello implementar acciones correctivas y/o preventivos que no son resultado de auditorías internas	Procesos	8.3
6	En algunos casos, no se tiene evidencia del control de entrega de tomas públicas de agua y cambio de representantes de la comunidad	IMUVI	7.5.1

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

*Organisation*

Auditorías (ZA): 150330



7	Falta de control de la solicitud de capacitación por la Dirección Gral. De Medio Ambiente, solicitada por e-mail y/o telefono	Dir. Gral de Medio Ambiente	8.2.2
---	---	-----------------------------	-------

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



## Tratamiento de las no conformidades (marcar con una "X") Management of non-conformities

No se identificaron no conformidades en esta auditoría - el procedimiento puede continuar

*Nonconformities were not identified - the procedure can continue*

X

Se han detectado No Conformidades en esta auditoría

*Nonconformities were found*

### 1) En caso de haberse detectado no conformidades debe realizarse: *In case of non-conformities*

#### Auditoría extraordinaria

Es necesario realizar una revisión in situ de la evaluación, aplicación y efectividad de las acciones correctivas para solucionar las no conformidades detectadas en esta auditoría.

*Follow-up Audit:*

*On-site review and evaluation of the introduction, implementation and effectiveness of guided correction and corrective actions for previously identified non-conformities*

o

#### Plan de acción

Se envía al auditor jefe un plan de acción para solucionar las no conformidades detectadas, incluyendo análisis de las causas, acciones a implementar, responsable y plazo ejecución .

X

**Debe cumplimentarse el formato A00F241- Gestión de NC**

*Action Plan:*

*The auditors is a scheduled plan of action with the serial number of the finding, root cause analysis, the corrections (to stop the error), and corrective action (for retraction of the fault) to submit*

### 2) Verificación de la efectividad de las acciones correctivas: *Verification of effectiveness:*

#### Durante una auditoría extraordinaria

*On a Follow-up Audit*

#### Con envío de documentos:

La evidencia de la eficacia de las correcciones y las acciones correctivas se realiza mediante envío de documentos dentro de los plazos establecidos al auditor Jefe.

*By submission of documents:*

*Evidence of the effectiveness of correction and corrective action is to explain to the deadline set by the Audit Team Leader submission of documents*

X

#### Durante la próxima auditoría

La prueba de la efectividad de las correcciones indicadas y de las acciones correctivas se comprueba en la siguiente auditoría

*In the next audit:*

*The final proof of the effectiveness of the corrections and corrective actions will be reviewed in the next regular audit.*

#### Auditor Responsable:

El auditor jefe, le pasará los puntos de las no conformidades a los auditores responsables para su revisión, si fuera necesario.

*Auditor in Charge:*

*The audit team leader directs the non-conformities as needed to the responsible auditor for processing*

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



Resultados (marcar con una "X") Results				
Resultados // Results	ISO 9001	-	-	-
Alcanzados <i>Fulfilled</i>				
No conformidades abiertas (ver formato <b>A00F241 Gestión de NC</b> ) <i>Open nonconformities</i>	X			
No alcanzados <i>Not fulfilled</i>				
<b>Acciones de seguimiento</b> <i>Follow up actions</i>				
Ninguna <i>None</i>				
Plan de acción <i>Action plan</i>	X			
Revisión documentación <i>Document review</i>				
Auditoría Extraordinaria <i>Follow up audit</i>				
Próxima auditoría <i>Next audit</i>	X			
<b>Recomendaciones</b> <i>Recommendations</i>				
Concesión/Renovación/Ampliación * <i>Grant/ Renewal/ Extension*</i>	X			
Mantenimiento* <i>Maintenance*</i>				
Suspensión <i>Suspension</i>				
Rechazo/Retirada <i>Refuse / Withdrawal</i>				
Otro:				
Concesión / Renovación / Ampliación / Mantenimiento en caso de no conformidades abiertas se acuerda que éstas se resolverán según ha sido convenido <i>*) Grant / Renewal / Extension / Maintenance in the case of open nonconformities assumes that the nonconformities will be cleared as agreed</i>				

## Comentarios para la próxima auditoría

En la próxima auditoría se volverán a tratar las acciones correctivas, los hallazgos y las posibilidades de mejora.

Con tal de cumplir con los criterios de nuestra acreditación, **para fijar la próxima auditoría debemos realizarla 1 mes antes de la fecha de auditoría actual en caso de auditoría de seguimiento y 3 meses antes de la fecha de caducidad del certificado en caso de recertificación.**

Para la próxima auditoría se acuerda: **15/06/2016** (la fecha concreta se fijará con el Departamento de Planificación aproximadamente **3 meses antes del mes de auditoría**)

*In the next audit the corrective actions, findings and opportunities for improvement will be discussed again.*

*For the next audit it is preliminarily agreed: se above*

# Informe de auditoría // audit report

Organización: PRESIDENCIA MUNICIPAL DE LEON, GTO.

Organisation

Auditorías (ZA): 150330



Firmas // Signatures	
Fecha / Date: 08/07/2015	Firma del auditor Jefe / Signature Audit team leader
Nombre / Name: Raúl González Mitre	
Fecha / Date: 08/07/2015	Firma del auditor Jefe / Signature Audit team leader
Nombre / Name: Jessica Saraí Álvarez Enríquez	