



Audit Report

Quality Systems Division

Client	Presidencia Municipal de Leon, Guanajuato Palacio Municipal s/n Centro Leon, Gto. 03700 MEX	Project No.	17-2665
		IAF Code	35
		Accreditation	DAKKS
Audit Date	7/10/2017, 7/11/2017, 7/12/2017, 7/13/2017	Audit Type	Surveillance 2
Lead Auditor	Victor Francisco Vargas	Auditor(s)	Pamela Delgadillo, Guillermo Salinas
Management Representative	Jose Guadalupe Vera	Language	Spanish
QMS Standard	ISO 9001 : 2008 (DAKKS)		
Objective	To determine adequate development, implementation and effectiveness of the Management system in meeting the requirements of the indicated standard.		
Scope	<p>New Scope:</p> <p>Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación del Territorio • Servicios Públicos • Seguridad Pública • Unidades de Enlace • Desarrollo Social • Desarrollo Económico • Medio Ambiente y Espacios Recreativos <p>Note: see sites at Certificate application record</p>		

Number of Employees:		1165		Number of NCRs:		2	
Summary of the audit results:							
Standard clause	Audited	Nonconformance	Evaluation:	Standard clause	Audited	Nonconformance	Evaluation:
4.1	x		1	7.1	x		1
4.2	x		1	7.2	x		1
5.1	x		1	7.3	x		1
5.2	x		1	7.4	x		1
5.3	x		1	7.5	x		1
5.4	x		1	7.6	x		1
5.5	x		1	8.1	x		1
5.6	x		1	8.2.1 –8.2.2	x		1
6.1	x		1	8.2.3 – 8.2.4	x	2	2
6.2	x		1	8.3	x		1
6.3	x		1	8.4	x		1
6.4	x		1	8.5	x	1	2
The following to be reviewed at each audit:					Audited	Nonconformance	Evaluation
Use of marks and logo on documentation and marketing material					<input checked="" type="checkbox"/>		1



Audit Report

Quality Systems Division

Audited: x	Nonconformity: Number of nonconformities,	Evaluation: 1 = No NCR; 2 = Minor; NCR 3 = Major NCR	

Boxes with gray background are mandatory for **every** audit



Audit Report

Quality Systems Division

Outcome of Audit

- Nonconformities were not found – issuance/continuation of certification is recommended.
- Suspension/withdrawal of certificate recommended
- Nonconformities were found.

Contingent on the client submission of corrective action including root cause analysis, containment and corrective action for the issued NCRs and acceptance by Lead Auditor, the organization is recommended for:

Issuance or continuation of certification

In case of nonconformities:

- Re-Audit:**
Onsite review and closure of issued NCRs.
or
- Action Plan:**
Offsite document review and closure of issued NCRs.

Verification of effectiveness:

- By submission of documents:**
Document review of evidence to verify the effectiveness of correction and corrective action
- During next audit:**
The final verification of the effectiveness of the corrections and corrective actions will be reviewed in the next regular audit.

Lead Auditor:

The Audit Team Leader directs the nonconformities as needed to the responsible Auditor for processing.

13/07/2017

Date

Victor Vargas

Lead Auditor



Audit Report

Quality Systems Division

General Notes

An audit is a sample, and all sampling plans imply a percent defective. This random sampling may have not included areas where nonconformances may exist.

The organization must assure through continued monitoring that system effectiveness is maintained. The issuing of certification does not release the organization from its obligation to continually abide by and comply with the certification standards.

Audit Assessment

The audit was planned, conducted and reported in accordance to the requirements defined in the current version of ISO 19011 and TUV procedures. Auditor activities including processes assessed documents and records reviewed, as well as auditor comments provide objective evidence of this audit. All activities identified on the Audit Plan were completed.

Verification of Effectiveness on prior audit NCRs:		
NCR Issued during last audit:	NCRs Closed: (Y/N)	Objective Evidence
1	Y	Acciones: Se presentaron los planes de acción siguientes: 1. Formato Plan de Acción del Sistema de Gestión FO-SGC-14 que muestra las acciones implementadas. 2. Nuevo procedimiento Percepción ciudadana PR-SGC/M-14 Rev 0 donde se establecen las reglas para medir la satisfacción del cliente 3. Diseño de nueva encuesta de percepción del ciudadano 4. Se presentaron resultados de la encuesta de enero-marzo 2017. Promedio 9.4 puntos
2	Y	Acciones: 1. Actualización del procedimiento para el Control de Documentos y Registros PR-SGC/M-01 (Rev 01) 2. Listas maestras de documentos internos y externos y sus registros
3	Y	Acciones: 1. Modificación al procedimiento para Auditorías Internas PR-SGC/M-05 (rev 02) 2. Se mostró evidencia de la capacitación y formación de auditores internos.
4	Y	Acciones: 1. Actualización del procedimiento para Análisis de Datos PR-SGC/M-12 (rev 01) 2. Se documentó nuevos Lineamientos para la Elaboración y Actualización de Manuales de Proceso y procedimientos de la Administración Pública LI-DGDI/DMA-01 (rev 0) 3. Se creó una Ficha Técnica de Seguimiento a indicadores, donde los responsables de cada procedimiento establece y mide sus indicadores de su procedimiento. 4. Se presentaron varios ejemplos de fichas técnicas y sus indicadores.



Audit Report

Quality Systems Division

Organization Assessment

<p>Scope review</p>	<p>New Scope: Servicios públicos de atención al ciudadano en el territorio de competencia del Municipio de León en el Estado de Guanajuato, incluyendo los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación del Territorio • Servicios Públicos • Seguridad Pública • Unidades de Enlace • Desarrollo Social • Desarrollo Económico • Medio Ambiente y Espacios Recreativos <p>Sites: Main site: Presidencia Municipal de León Address: Plaza Principal S/N Colonia León de los Aldama Centro, León, Gto. C.P. 37000</p> <p>Sites to be included in Certificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Desarrollo Institucional • Dirección General de Desarrollo Humano y Participación Ciudadana • Tesorería Municipal • Secretaría de Ayuntamiento • Contraloría Municipal • Unidad de Transparencia • Secretaría Particular • Dirección General de Desarrollo Rural • Juzgados Administrativos • Defensoría de Oficio en Materia Administrativa • Dirección General de Turismo • DIF Desarrollo Integral de la Familia • Instituto Cultural de León • Instituto Municipal de la Juventud • IMPLAN Instituto Municipal de Planeación • Dirección General de Desarrollo Urbano • IMUVI Instituto Municipal de Vivienda • FIDOC Fideicomiso Obras por Cooperación • Dirección General de Obra Pública • SAPAL Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León • SIAP Sistema Integral de Aseo Público • Dirección General de Gestión Ambiental • Dirección General de Movilidad • Dirección General de Salud • Dirección General de Educación • COMUDE Comisión Municipal del Deporte • Instituto Municipal de la Mujer • Dirección General de Economía • Secretaría de Seguridad Pública • Dirección General de Centro de Comando, Control, Computo y Comunicaciones de León C4 • Dirección General de Tránsito • Dirección General de Protección Civil • Parque Metropolitano de León <p>Note: see sites and addresses at Certificate Application record</p>
<p>Clause 7 Exclusions</p>	<p>7.3, 7.5.2</p>



Audit Report

Quality Systems Division

Changes/ additions to QMS processes	Change in System Scope (Sep 2016) Change in Quality Policy (Sep 2016) Key processes: from 8 to 7 processes Procedures: reduction from 103 to 65 procedures Staff Involved: From 244 to 1,165 people
Shift information	Continuous
Facility changes	N/A
Review of assigned onsite audit time	Yes
Quality Manual Revision/Date	Manual de Calidad MC-SGC-01 (rev 03)
Website review comments	www.sitiosweb.leon.gob.mx
Certificate Expiration Date	11/08/2018
Next audit planning	Junio 2018

Strengths and/or Good Practices

1. En las dependencias visitadas se observó compromiso del personal e involucramiento en el cumplimiento de los procesos y el mejoramiento del sistema

1. In the units visited, it was observed the commitment of the personnel and involvement in the fulfillment of the processes and the improvement of the system

2. En las oficinas de trámite de licencia de conducir están implementando un taller de concientización a ciudadanos sobre la seguridad vial que se ofrece ahora por las mañanas a quien va a tramitar su licencia.

2. At the drivers license office, they are implementing a citizen awareness workshop on road safety that is now being offered in the mornings to which they are going to process their license.

3. El método que están utilizando en quejas del cliente o usuarios de realizar un expediente completo de la queja y un seguimiento en donde se les envía un oficio a los usuarios, contestándoles y explicándoles todo el proceso para solucionar la queja, ésta consideramos es una buena práctica. (Área General Movilidad (Revista Mecánica) de Dirección

3.- The method they are using in customer complaints or users is about to make a follow up to the users, they make a file, and send an answer to the the user, explaining all the process to solve the complaint, this it is a good practice. (Dirección General Movilidad (Revista Mecánica).

Opportunities for Improvement

1. Considerar establecer metas cuantitativas a cada uno de los objetivos de calidad que sirvan como referencia del cumplimiento del objetivo establecido y considerar la mejora continua (5.4.1)

1. Consider establishing quantitative targets for each of the quality objectives that serve as a reference for achieving the stated objective and consider continuous improvement (5.4.1)



Audit Report

Quality Systems Division

2. En algunos procedimientos es importante crear mecanismos para evaluar la satisfacción de los alumnos o usuarios (encuesta, entrevistas, etc), más adecuados al tipo de servicio prestado (Procedimiento impartición de talleres de educación inicial en las artes, procedimiento atención médica a personas con discapacidad o escuela para padres), que permita encontrar áreas de oportunidad del proceso. (8.2.1)

2. In some procedures it is important to create mechanisms to evaluate the satisfaction of students or users (survey, interviews, etc.), more appropriate to the type of service provided (Procedure to give initial education workshops in the arts, With disabilities or school for parents), allowing to find areas of opportunity of the process. (8.2.1)

3. Es importante documentar los criterios para la clasificación de los hallazgos de las auditorías internas (NC Mayor, NC menor, OM) (8.2.2)

3. It is important to document criteria for the classification of internal audit findings (NC Major, Minor NC, OM) (8.2.2)



Audit Report

Quality Systems Division

4. Se solicita revisar los criterios y condicionantes para considerar un producto o servicio no conforme establecidos en el procedimiento de Producto no Conforme PR-SGC/M-03 (rev 03).

4. Request to review the criteria and conditions for considering a non-conforming product or service established in the Non-Compliant Product procedure PR-SGC / M-03 (rev 03).

5. Es importante reforzar el control de los folios de mantenimiento de inmuebles, ya que se maneja mucha documentación y hay riesgos de extravío y omisiones de registros.

5.- It is important to strengthen the control of the real estate maintenance folios, since a lot of documentation is handled and there are risks of loss and omissions of records.

6. **OI:** The organization must to consider the importance of *make an resume with more details about the feedback results from the surveys, with aim to measure the efficiency of the process, the survey said, good, regular and bad, and if is bad? Nobody can know exactly, what? And what is the real issue it happening, because right now they have a concentrate of all the process of the direction of health, and not in particular in this case Pantheons.* (Dirección General de Salud (Servicio de Panteones).

6.-OI: La organización debe considerar la importancia de hacer un reporte más detallado sobre los resultados del feedback de las encuestas, estas, evalúan Bueno, regular y malo y si es calificado como malo o regular, no se sabe exactamente de que se esta hablando o que es lo que realmente esta pasando, ya que no se hace un énfasis sobre la causa raíz? Se tiene actualmente un concentrado de las opiniones de todos los procesos de la dirección de salud, y no se revisa cada caso en particular, como en este caso Panteones. (Dirección General de Salud (Servicio de Panteones).

7. **O.I.** The organization must to consider the importance to improve the survey, in order to get better and more specific data in a way to improve and make a correction actions plan, according the feedback. (Dirección General de Educación (Escuela Digna).

7.- La organización debe considerar la importancia de mejorar las encuestas, en vias de conseguir mejores y más específicos datos y de esta manera mejorar y elaborar un plan de acciones correctivas, acuerdo al feedback. (Dirección General de Educación (Escuela Digna

8. **OI:** The institution must to consider the importance to add to the report concentrado de servicio express, how many report or calls, and how many reports was attended, and how many are not, right now they have only the number of attended report, so you cant observe the efficiency of the process. (Sistema Integral de Aseo Público Recoleccion de residuos).

8.-OI: La institución debe considerar la importancia de agregar al informe concentrado de servicio express, de manera que mencione cuantas llamadas fueron recibidas? y cuantas fueron atendidas? Y cuantas no lo son? En lo actual solamente menciona el reporte el numero de llamadas atendidas, con esto no se puede medir la eficacia del proceso. (Sistema Integral de Aseo Público Recoleccion de residuos).

- O.I. La dirección debería de considerar la importancia de mejorar la forma de presentar como se esta midiendo los resultados, como la cantidad de solicitudes recibidas, contra las atendidas, este reporte no muestra lo que se quiere mencionar, el reporte esta confuso, no se entiende llamado reporte de seguimiento de atención y quejas ciudadanas de alumbrado publico. (Dirección General de Obra Pública - Alumbrado Público).



Audit Report

Quality Systems Division

OI: The Top Management must consider the importance of make a mark, or evaluation about the learned subjected to the people attendance the training course. (Sistema Integral de Aseo Público, Talleres de Educación Ciudadana).

- OI: La Dirección debería de considerar la importancia de hace una evaluación sobre el tema aprendido, de los cursos a los participantes que asistieron según el curso de aprendizaje. (Sistema Integral de Aseo Público, Talleres de Educación Ciudadana).
- **O.I.** The institution must consider the importance of train the trainers; the tutor could be a good idea to take the formation of Instructor to be trainer. (Sistema Integral de Aseo Público (Talleres de Educación Ciudadana).
- O.I. La Direccion deberia de considerar la importancia de que el Instructor sea entrenado, como instructor. Formacion de instructors, Talleres de Educación Ciudadana).
- **O.I.** The organization must to consider the importance to improve the way to show how measurement the amount of the received request against the attendance not show the real thing it is confused the document name it reporte de seguimiento de atencion y quejas ciudadanas de alumbrado publico. (Dirección General de Obra Pública - Alumbrado Público).
-
- O.I. La dirección debería de considerar la importancia de mejorar la forma de presentar como se esta midiendo los resultados, como la cantidad de solicitudes recibidas, contra las atendidas, este reporte no muestra lo que se quiere mencionar, el reporte esta confuso, no se entiende, llamado reporte de seguimiento de atencion y quejas ciudadanas de alumbrado publico. (Dirección General de Obra Pública - Alumbrado Público).
-
- **O.I.** They are not meeting the objective or indicator (apparently), the KPI is meet in 3 to 5 days, and was made 2 reports in more days, they said it because was an empty house, but it not show in the report, in the behalf of the audited we believe in his word, but like an improvement issue is to add in case of delay the root cause.
-
- O.I. La dirección deberla de considerar la importancia de mejorar la forma de recabar datos, ya que se observa que el indicador dice que de 3 a 5 dias se entregara el servicio solicitado, se tomo una muestra de 6 reportes y 2 no cumplían, no hay suficiente cantidad de evidencia para levantar una no conformidad sin embargo, al revisar las causas de la demora mencionan verbalmente que la casa estaba vacía? Sin embargo no se muestra ningun dato al respecto, como oportunidad de mejora seria importante en caso de demoras analizar y agregar la causa raiz.



Audit Report

Quality
Systems
Division

Additional information and comments

Audit objectives were accomplished for this audit?

YES NO If no, identify any areas that were not effectively covered that were shown on the audit plan: