



**A TODO EL PERSONAL DEL H. AYUNTAMIENTO:**

**5.1.2 Enfoque al cliente**

Por medio del Procedimiento de Elaboración del Programa de Gobierno se determinan los requisitos del ciudadano, pues el IMPLAN (Instituto Municipal de Planeación) realiza foros de consulta y cuenta con instrumentos de participación ciudadana para construir el Programa de Gobierno.

Del Programa de Gobierno se desprenden la información necesaria que mide al Sistema de Gestión de la Calidad a través de indicadores que se obtienen de:

Las encuestas para la medición de la satisfacción del usuario están descritas en el Procedimiento para medir la satisfacción del usuario (PR-SGC/M-14).

Adicionalmente, algunos dueños de proceso clave aplican a sus clientes al inicio y al término del servicio, instrumentos de medición de la satisfacción que ellos determinan.

Los riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad que pueden afectar la conformidad de los servicios que ofrece la Presidencia Municipal de León se determinan y son tratados conforme el Procedimiento para el análisis de riesgos (PR-SGC/M-15).

Atentamente:

**Verónica Teresa Gutiérrez Campos**  
**Directora General de Desarrollo Institucional**



León, Guanajuato a 25 de octubre de 2021

