

# Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León

**Auditoria de  
Mantenimiento ISO  
9001:2015**



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

25 al 29 de Abril 2022



# Plan de Auditoría

## Abril 2022



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

AUDITORÍA DE MANTENIMIENTO ISO 9001:2015					
AUDITOR		ABRIL DE 2022			
Dependencia	Procedimiento / Requisito	LUNES 25	MARTES 26	MIÉRCOLES 27	VIERNES 29
<b>AUDITORIA DOCUMENTAL</b>					
<b>TODO EL ALCANCE</b> * La entrevista remota será atendida por el equipo del SSGC. * La evidencia la elige la auditora, así como el procedimiento a revisar, por lo cual no podemos determinarlo en este momento, hasta la fecha indicada. * En el caso que la auditora requiera de alguna evidencia, se debe entregar en el momento. * Si la evidencia no es clara o bien no coincide, se puede solicitar una entrevista remota en el momento para aclarar dudas y poder responder cuestionamientos.	Contexto y Gestión de Riesgos	Todo el día			
	Gestión del Liderazgo	Todo el día			
	Auditorías internas	Todo el día			
	Mejora del SGC		Todo el día		
	Gestión del recurso humano ( <i>Modernización y RH de cada entidad</i> )		Todo el día		
	Gestión de información documentada		Todo el día		
<b>INICIO AUDITORIA - ENTREVISTAS</b>					
<b>TODO EL ALCANCE</b>	<b>REUNIÓN DE APERTURA DE LA AUDITORÍA EXTERNA</b>			09:00:00 a.m.	
<b>Dirección General de Desarrollo Urbano</b>	Procedimiento para el permiso de construcción			09:30:00 a.m.	
<b>Dirección General de Desarrollo Institucional</b>	Alta dirección - Liderazgo			10:30:00 a.m.	
<b>IMUVI</b>	Procedimiento de escrituración			11:00:00 a.m.	
<b>Dirección General de Movilidad</b>	Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público			12:30:00 p.m.	
<b>C4</b>	Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia				08:30:00 a.m.
<b>Bomberos</b>	Procedimiento de capacitación al ciudadano				10:30:00 a.m.
<b>Dirección General de Economía</b>	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa Suma tu Negocio				12:30:00 p.m.
<b>SFSL/ Dirección Genral de Desarrollo Rural</b>	Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural				08:30:00 a.m.
<b>Secretaría de Vinculación y atención a los leoneses</b>	Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital				10:30:00 a.m.
<b>Dirección General Educación</b>	Procedimiento para una escuela digna				12:30:00 p.m.
<b>TODO EL ALCANCE</b>	<b>REUNIÓN DE CIERRE DE LA AUDITORÍA EXTERNA</b>				02:30:00 p.m.



# Reunión de Apertura

## 27/04/2022



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

SGC-CI-2022-027 Invitación reunión de apertura - Auditoría de Mantenimiento Externo Recibidos

**Sistema de Gestión de Calidad León** <sgcalidad@leon.gob.mx> mar, 26 abr, 12:22  
para Beatriz, Adelaida, Carolina, Ernesto, Jessica, Gregorio, Patricia, Evelia, adriana.ortiz, adriana\_ortiz\_torres, Oscar, Yael, eva.gomez, Omar, Graciela, Erika, Suemy, Erika, Roberto, dar

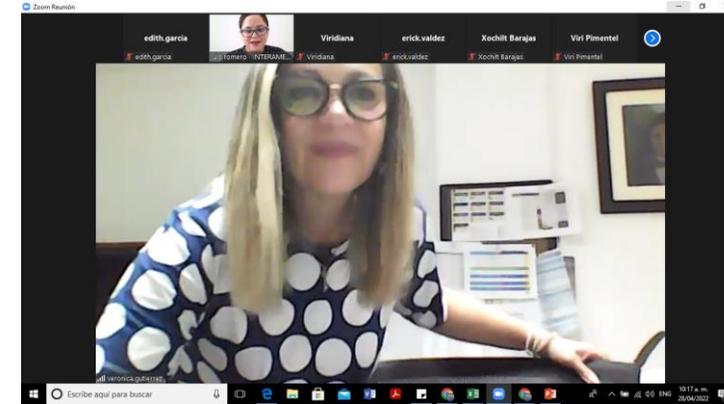
Buenas tardes estimados(as) enlaces del SGC,

Por medio del presente los invitamos a la reunión de apertura de la **Auditoría Externa de Mantenimiento al SGC**:

- **Día:** **miércoles 27 de abril de 2022**
- **Hora:** **8:55 am a 9:30 am**
- **Link zoom:** <https://us06web.zoom.us/j/86491353782?pwd=akRlNlpmWHZzelhGeTNxdW0xdnlnUT09>

Les agradecemos de antemano su asistencia, nos reiteramos a sus órdenes.

Saludos.



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

Plaza Principal S/N  
Zona Centro  
CP 37000

Zoom Meeting

**Participants (51)**

Find a participant

- XB XOCHILT BARAJAS (Host, me)
- LUCY RENTERIA
- VP viridiana pimentel
- AL Adriana Loranca Alemán
- AV AGUEDA VALTIERRA GARCIA
- AR alicia reyes serrano
- AF ANDREA FRAUSTO
- AG ANDREA GONZÁLEZ
- BG Beatriz García
- BT Braulio Torres
- BC Brenda Castillo
- CJ C.P.M.F. Juan Carlos Campos
- CM Carolina Mogollan
- CV carolina valadez rivera

Unmute Stop Video Security Participants Chat Share Screen Record Reactions End

15°C 09:03 a. m. 27/04/2022

leon.gob.mx



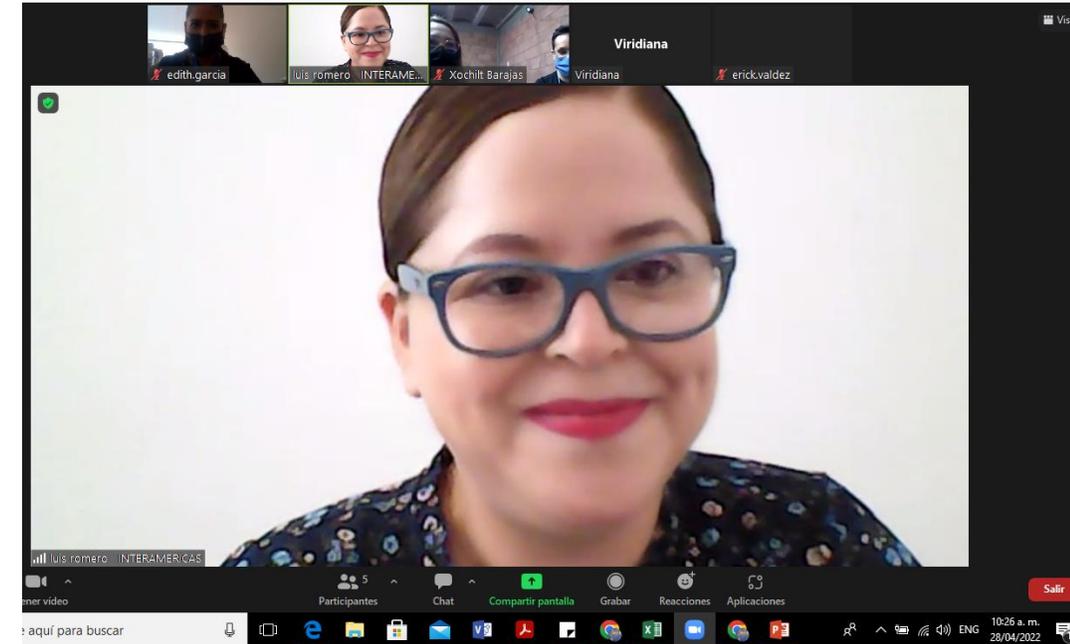
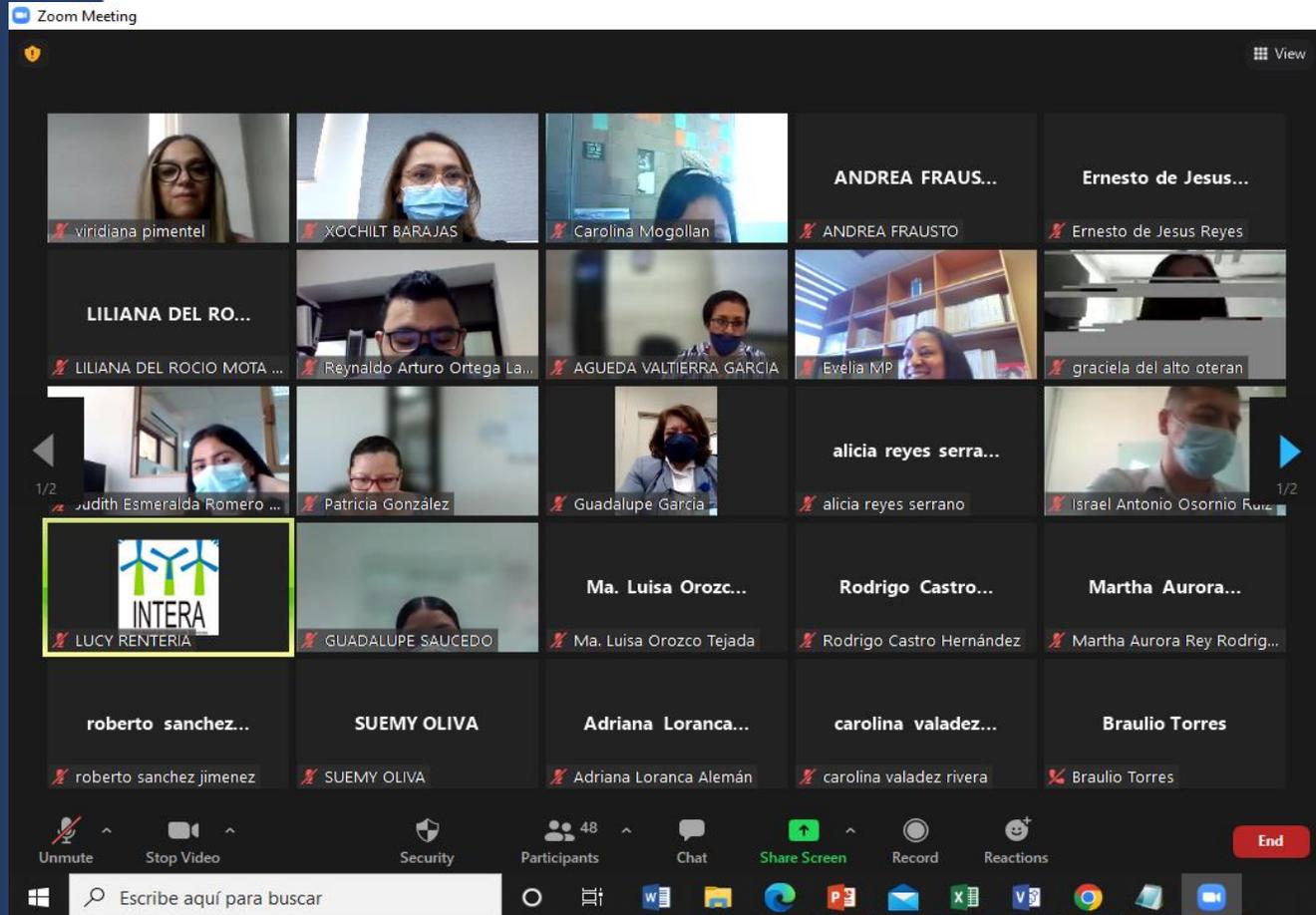
# Reunión de Apertura

27 de Abril del 2022

Se contó con la participación de enlace, dueños de procedimientos y Directores.



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024



leon.gob.mx





# Reunión de Apertura

27 de Abril del 2022

Se contó con la participación de enlace, dueños de procedimientos y Directores.



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

Zoom Meeting

Participants: 48

Unmute, Stop Video, Security, Participants, Chat, Share Screen, Record, Reactions, End

Participants in grid:

- viridiana pimentel
- XÓCHILT BARAJAS
- Carolina Mogollan
- ANDREA FRAUSTO
- Ernesto de Jesus Reyes
- LILIANA DEL ROCIO MOTA...
- Reynaldo Arturo Ortega La...
- AGUEDA VALTIERRA GARCÍA
- Evelia IMP
- graciela del alto oteran
- Judith Esmeralda Romero ...
- Patricia González
- Guadalupe García
- alicia reyes serrano
- Israel Antonio Osornio Ruiz
- LUCY RENTERIA (INTERA logo)
- GUADALUPE SAUCEDO
- Ma. Luisa Orozco Tejada
- Rodrigo Castro Hernández
- Martha Aurora Rey Rodrig...
- roberto sanchez jimenez
- SUEMY OLIVA
- Adriana Loranca Alemán
- carolina valadez rivera
- Braulio Torres

Zoom Meeting

Participants: 5

Viridiana

edith.garcia, luis.romero INTERAMER... Xochilt Barajas, Viridiana, erickvaldez

Participantes, Chat, Compartir pantalla, Grabar, Reacciones, Aplicaciones

10:26 a. m. 28/04/2022

leon.gob.mx





# Dirección General de Desarrollo Urbano

27 abril 2022



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

- Procedimiento para el permiso de construcción



leon.gob.mx





# Dirección General de Desarrollo Institucional

## Requisito 5 Liderazgo

- Atendido por la Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos Directora General de Desarrollo Institucional.
- Participación de la Lic. Margarita Alférez Rodríguez Directora de Administración de Personal



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

Zoom Meeting

Your network bandwidth is low

veronica.gutierrez

Windows taskbar: 18°C, 10:06 a. m., 28/04/2022

veronica.gutierrez

leon.gob.mx





# Instituto Municipal de la Vivienda

## 27 abril 2022



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

### ➤ Procedimiento de Escrituración

The screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main window displays a presentation slide titled "PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN" (Registration Process). The slide content is as follows:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA	PR-IMUVI/DAJ-01
PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN	REV. 5
	HOJA: 1 DE 22

**1. PROPÓSITO.**  
Expedir escrituras sobre los lotes, que por razón de pertenecer a predios que fueron regularizados vía decreto expropiatorio no se contaba con la facultad jurídica del vendedor para gestionarla, dando con ello certeza jurídica patrimonial al ciudadano poseedor del mismo.

**2. ALCANCE.**  
A nivel interno; Instituto Municipal de la Vivienda, Dirección de Asuntos Jurídicos, a través de la subdirección de escrituración y asesoría jurídica en conjunto con la Dirección General, Dirección técnica, Dirección de Finanzas y Administración, Dirección de Promoción y Gestión de Crédito y Subsidio.

The meeting interface shows participants: MIRIAM MUÑOZ, Irazú Anguiano IMUVI, imuvi sala, and edith.garcia. The chat window is open with a message: "a apagarlo por fa Gracias." The taskbar at the bottom shows the system clock as 11:07 a.m. on 27/04/2022.



# Dirección General de Movilidad

## 27 abril 2022



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

### ➤ Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público

The screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main content is a PDF document titled "REQUERIMIENTOS PARA INICIO DE REVISIÓN VEHICULAR" (Requirements for the start of vehicle inspection). The document lists eight items:

1. Cambio de diseño (cromática) obligatorio en los vehículos, alimentadores y auxiliares. Conforme a su concesión.
2. Los vehículos que requieran la pintura exterior e interior y toldo se mandará realizar. (numero aéreo)
3. Pasillo con deterioro en el linóleoum o lámina (Rotos, Desprendidos, Desgastado, Agujerados) será necesario su remplazo y en color gris Oxford. En los que requieran pintura será del mismo color en Gris Oxford.
4. Asientos pintados (Color distintivo en los exclusivos, a excepción de los vehículos de nuevo ingreso que deberán de ser original en plástico amarillo inyectado del color correspondiente y uniformes con los demás asientos).
5. Los indicadores de ruta se encuentren legibles, ya sea en modo nocturno, en color negro (fondo blanco) o en modo diurno (fondo negro y/o encajonarlo en negro matizado.) o led. Conforme a la ruta que presentan
6. Unidades con conceptos pendientes se estarán solicitando su cumplimiento, (Pasamanería, Asientos, Fallebas, Letreros Led, Trébol "piñas")
7. Vehículos con falta de placas y que no se han regularizado quedan fuera del programa de revista por incumplimiento y no podrán prestar el servicio.
8. Todas las unidad con prorroga de vida útil tendrá que presentarla vigente y/o haberla solicitado con antelación, de lo contrario no se le aplicara la revisión vehicular.

➤ **Inicia el día 24 de Enero del presente año.** Urbanos, Padrón y Articulados.

The Zoom interface shows a video call with participants: Xochilt Barajas, Luis romero INTERAMERICAS, AdminMovilidad, and Viridiana. The bottom of the screen shows Zoom controls: Unmute, Start Video, Participants (5), Chat, Share Screen, Record, Reactions, and a Leave button.

leon.gob.mx





# Secretaría de Seguridad Prevención y Protección Ciudadana /C4

## 28 abril 2022



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

### ➤ Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia

INDICADORES - Microsoft Excel

Jazmin Andrea Gonzalez Caudillo

Indicador	Propósito	Disponibilidad						Formula	Fecha de actualización	Calificación	Evidencia	Verificación	Fecha de verificación
		Mensual	Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral	Anual						
Medir 30 segundos en promedio de captura (toma de datos básicos) de reportes de telefonía.	Atender con eficiencia las llamadas de emergencia de la ciudadanía a cumplimiento con el tiempo de 30 segundos en promedio de captura (toma de datos básicos) que establece la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a Través del Número Único Amonizado 9-1-1	X						Tiempo promedio de captura (toma de datos básicos) = Hora de Transmisión - Hora de Recepción	23 de enero de 2021	7.9	Se cuenta con una plataforma llamada "MicroStrategy", (CAD W-Informes compartidos- tiempos de atención emergencia V31, misma que nos da el promedio mensual de la captura.	A continuación, se muestran los datos mensuales de los tiempos de captura. Agosto 2021: 117 seg. Septiembre 2021: 121 seg. Octubre 2021: 106 seg. Noviembre 2021: 111 seg. Diciembre 2021: 113 seg.  La Dirección General del C4 trabaja en acciones de mejora, que permitan cumplir con el indicador. Promedio: $114 \cdot 90/114 \cdot 100 = 79$ . se tiene contemplado en sus riesgos la afectación de su indicador como consecuencia de los mismos, y por lo tanto no se aplicará PAC en esta segunda medición del indicador. Se han realizado acciones para mitigar riesgos.	05 de enero de 2022.
Resultado de 3.0 en la satisfacción ciudadana	Brindar un servicio de calidad midiendo el grado de satisfacción ciudadana igual o mayor a 3.0 de los ciudadanos que reciben el servicio de inspección de inmuebles				X			Resultado = Calificación del rubro de satisfacción del rubro de ciudadano en las encuestas de percepción	23 de enero de 2021	10	Resultados de encuestas de percepción ciudadana del Trimestre Ago-Oct 2021	Resultado enviado por parte del SGC	14 de diciembre del 2021
Atender en un tiempo	Atender con eficiencia al							Atención en tiempo			Revisión de	Al revisar los expedientes conocemos el	

Yael Saldaña-SSP

areli.martinez

Yael Saldaña-SSP

Jazmin Andrea Gonzalez Caudillo

areli.martinez

Q10

A continuación, se muestra  
Agosto 2021: 117 seg.  
Septiembre 2021: 121 seg.

Tablero Instrucciones de llenado

LISTO

75 %

leon.gob.mx





# Patronato de Bomberos

## 28 abril 2022



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

➤ Procedimiento de capacitación al ciudadano



leon.gob.mx





# Secretaría para la Reactivación Económica de León /Dirección General de Economía

28 abril 2022



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

- Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa Suma tu Negocio



leon.gob.mx





# Secretaría para el Fortalecimiento Social de León /Dirección General de Desarrollo Rural



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

**29 abril 2022**

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



leon.gob.mx





# Secretaría de Vinculación y atención a los Leoneses

29 abril 2022



LEÓN  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

➤ Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital

Zoom Meeting

Xochilt Barajas  
Aurora Rey  
Juvis.romero INTERAME...

Aurora Rey

Escribe aquí para buscar

23°C

10:34 a.m.  
29/04/2022

leon.gob.mx





# Dirección General de Educación

## 29 abril 2022

➤ Procedimiento para una escuela digna



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024



leon.gob.mx





# Reunión de Cierre

## 29 abril 2022



### ➤ Participación de enlaces, dueños de procedimientos y Directores

Zoom Meeting

Participants (32)

Find a participant

- JP Juan Pablo Nuñez Plascencia
- JE Judith Esmeralda Romero Varg...
- LC Leticia Calderón Vela
- LC Lizette Corporales
- LS Lorena Solís
- LE Luis Enrique Ramírez Torres (Fl...
- MG MA- GUADALUPE ROBLES
- MS Miguel Sevilla Garcia
- NM NANCY MARTINEZ SILVA
- RA Reynaldo Arturo Ortega Lande...
- RS roberto sanchez jimenez
- SO SUEMY OLIVA
- VF Veronica Fuentes
- VG Verónica Gutiérrez

Unmute Me

28°C 02:32 p. m. 29/04/2022



# Resumen



Se contó con la participación de los dueños de cada procedimiento, enlaces y algunos Directores que demostraron el compromiso de cada Dirección hacia el sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal.

La auditoría se realizó del 25 al 29 de abril del 2022 de manera remota.

La reunión de cierre se llevó a cabo el 29 de abril donde se da la conformidad de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Se expide el reporte de auditoria por la Casa Certificadora "Inter-Américas Standards Services S.C." realizando la recomendación para mantener la certificación

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



**MUCHAS  
GRACIAS**

