



	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		Versión: 18
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 22/07/2016
		Página: 1 de 24

## INDICE

	<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
1.	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	3
2.	Antecedentes	4
2.1	Los principales servicios otorgados	4
2.2	Abreviaturas utilizadas en el manual	4
3.	Responsabilidades	4
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	5
4.1	Requisitos generales	5
4.2	Requisitos de la documentación	7
4.2.1	Generalidades	7
4.2.2	Manual de Gestión de Calidad	8
4.2.3	Control de los documentos	8
4.2.4	Control de los registros	8
5.	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>	8
5.1	Compromiso de la Dirección	8
5.2	Enfoque al cliente	8
5.3	Política de calidad	9
5.4	Planificación	9
5.4.1	Objetivos de Calidad	9
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de Calidad	10
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	10
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	10
5.5.2	Representante de Gestión de Calidad	10
5.5.3	Comunicación interna	11
5.6	Revisión por la dirección	11
5.6.1	Generalidades	11
5.6.2	Información para la revisión	11
5.6.3	Resultados de la revisión	11
6.	<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>	11
6.1	Provisión de recursos	11
6.2	Recursos Humanos	11
6.2.1	Generalidades	11
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	12
6.3	Infraestructura	12
6.4	Ambiente de trabajo	12
7.	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	13
7.1	Planificación de la prestación del servicio	13
7.2	Procesos relacionados con el cliente	13
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	13
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	13
7.2.3	Comunicación con el cliente	14
7.3	Diseño y desarrollo	15
7.4	Compras	15

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 2 de 24</b>

7.5	Prestación del servicio	15
7.5.1	Control de la prestación del servicio	15
7.5.2	Validación de la prestación del servicio	16
7.5.3	Identificación y trazabilidad	16
7.5.4	Propiedad del cliente	16
7.5.5	Preservación del producto	16
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	16
7.6.1	Créditos	17
7.6.2	Desarrollo Empresarial	17
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>17</b>
8.1	Generalidades	17
8.2	Seguimiento y medición	17
8.2.1	Satisfacción del cliente	17
8.2.2	Auditorías internas	18
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	18
8.2.4	Seguimiento y medición de los productos	18
8.3	Control del producto no conforme	18
8.4	Análisis de datos	19
8.5	Mejora	19
8.5.1	Mejora continua	19
8.5.2	Acciones correctivas	19
8.5.3	Acciones preventivas	19
<b>9.</b>	<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>	<b>20</b>
10.	Anexos	23
11.	Revisión y aprobación	23

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 3 de 24</b>

## Introducción

El presente Manual busca describir de manera clara y concisa el Sistema de Gestión de Calidad implementado por el Sistema Estatal de Financiamiento, el cual ha sido estructurado conforme a la Norma ISO 9001:2008 o su equivalente mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

A su vez, este Manual es un reflejo del empeño y compromiso del personal que integra el Sistema Estatal de Financiamiento, en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y de la búsqueda de mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos.

El presente Manual de Gestión de Calidad del Sistema Estatal de Financiamiento y los documentos que del mismo emanen son de observancia obligatoria para todos los colaboradores del Fideicomiso.

## 1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

1.1 El **alcance del Sistema de Gestión de Calidad** del Sistema Estatal de Financiamiento incluye las siguientes actividades:


**Planeación, capacitación, consultoría, promoción, así como todas las actividades que se desprenden del otorgamiento de créditos, y las inherentes al funcionamiento interno del Sistema Estatal de Financiamiento, en pro del desarrollo de las MiPyMEs en Jalisco.**

El Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Estatal de Financiamiento **excluye** el requisito de la Norma ISO 9001:2008: **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.**

La justificación de su exclusión se explica en la sección correspondiente.

El alcance para la certificación del año 2016 consiste en:

**Aceptación, análisis, evaluación y aprobación de la solicitud de crédito, para la formalización, validación y dispersión del crédito (Otorgamiento del Crédito).**

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 4 de 24</b>

## 2. Antecedentes

El 18 de Junio de 1985, mediante la celebración de un contrato de Fideicomiso suscrito entre el Estado Libre y Soberano de Jalisco como Fideicomitente y Nacional Financiera S.N.C. como Fiduciaria, se creó el Fideicomiso: “**Fondo Estatal de Fomento Industrial del Estado de Jalisco**”.

El Fondo Estatal Fomento Industrial del Estado de Jalisco fue creado para fomentar el desarrollo de las actividades productivas en el Estado de Jalisco, dentro del marco del Plan Estatal de Desarrollo de esta Entidad Federativa, instituyéndolo como un Fondo de Garantía a la industria pequeña, mediana y micro, promoviendo, apoyando y fomentando el desarrollo de los procesos productivos con base a las prioridades regionales y a los programas estatales y nacionales.

A lo largo del tiempo, el Fideicomiso ha sufrido diferente reformas. En la tercera modificación a su contrato de origen, se cambió su denominación para quedar como en la actualidad: “**Fondo Jalisco de Fomento Empresarial**”, mejor conocido como “**FOJAL**”.

En el Octavo Convenio modificatorio se crea el Sistema Estatal de Financiamiento del Estado de Jalisco, a fin de fortalecer el apoyo a las MIPyMES en el Estado.

El compromiso del **Sistema Estatal de Financiamiento** es operar de manera eficiente, profesional y bajo un esquema de corresponsabilidad social, ofreciendo atención personalizada a los emprendedores y empresarios con el objetivo de definir las necesidades requeridas por los mismos, y de esta manera brindarles la mejor alternativa para el desarrollo de sus proyectos.

El Sistema Estatal de Financiamiento se encuentra ubicado en Av. López Mateos #1135 Nte. Col. Italia Providencia, Guadalajara, Jalisco.

El Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con una página de internet: <http://fojal.jalisco.gob.mx/>

### 2.1 Los principales servicios otorgados:

La principal finalidad del Sistema Estatal de Financiamiento es otorgar una respuesta integral a las necesidades de las MiPyMEs del Estado de Jalisco, a través de la capacitación, asesoría, financiamiento, acompañamiento y consultoría.

### 2.2 Abreviaturas utilizadas en el manual:

FOJAL	Fondo Jalisco de Fomento Empresarial.
MGC	Manual de Gestión de Calidad.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
SEF	Sistema Estatal de Financiamiento

## 3. Responsabilidades

### 3.1 Representante del Sistema de Gestión de Calidad

3.1.1 Es responsabilidad del Coordinador de Auditoría vigilar que cada área que compone el Sistema Estatal de Financiamiento cumpla con lo previsto por este Manual y los documentos que de él emanen.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 5 de 24</b>

### 3.2 Del personal

3.2.1 Es responsabilidad de todo el personal del Sistema Estatal de Financiamiento, aplicar los procedimientos referenciados en este Manual y los documentos que de él emanen.

### 3.3 De los usuarios

3.3.1 Es responsabilidad de todos los usuarios del Manual de Gestión de Calidad conservar la integridad del mismo y evitar que dicha información sea usada de manera incorrecta.

## 4. Sistema de Gestión de Calidad.

### 4.1 Requisitos Generales

El Sistema Estatal de Financiamiento tiene implementado, documentado y establecido un Sistema de Gestión de calidad, el cual busca la mejora continua en cada uno de sus procesos, lo anterior traduciéndose a su vez en implementaciones de eficacia.

La intención de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Sistema Estatal de Financiamiento, es:

- 1) Identificar los procesos necesarios del Sistema y su aplicación
- 2) Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- 3) Determinar métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos
- 4) Proveer al Fideicomiso de información necesaria para la toma de decisiones relacionadas con los procesos
- 5) Implementar acciones necesarias para la mejora continua


Con el fin de que el Sistema opere de manera eficiente, manteniéndose y mejorándose constantemente, se han establecido e implementado diversos documentos, considerando de mayor jerarquía el presente Manual, dado que contiene los lineamientos de los cuales derivan los procedimientos requeridos para el cumplimiento de la Norma, así como la política de calidad y los objetivos de calidad.

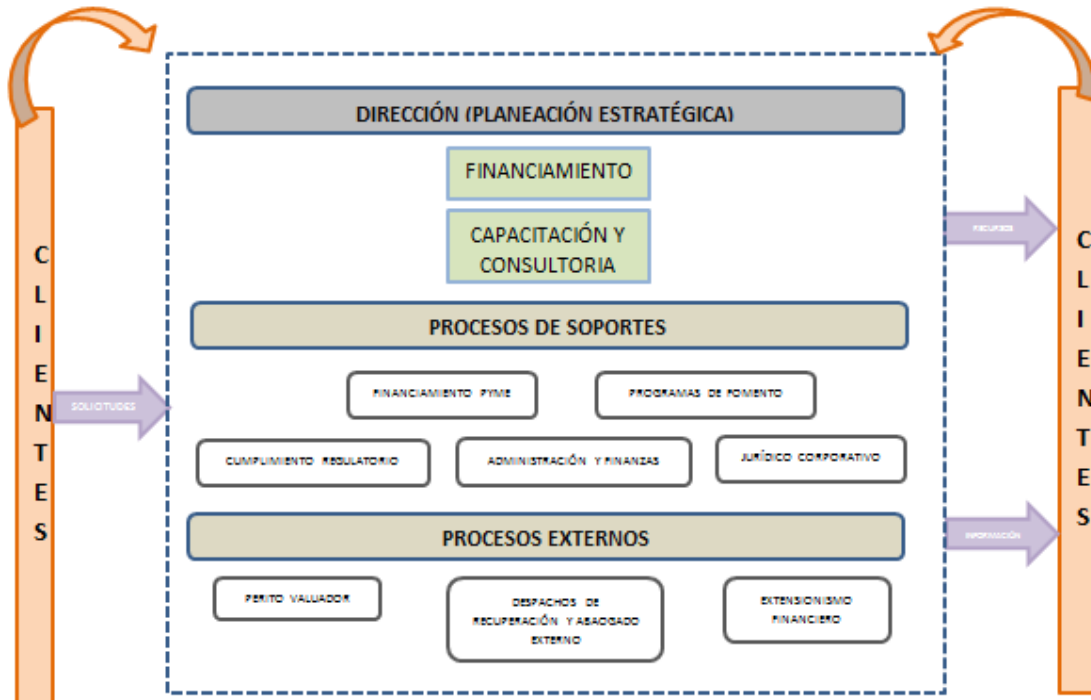
Así, con la finalidad de mantener una identificación adecuada, se han desarrollado e identificado todos los procesos de la organización a fin de conocer su secuencia e interacción. Dichos procesos se presentan en el Manual de Procesos (M CRCA 02).

El Sistema Estatal de Financiamiento está integrado por las siguientes áreas:

- Dirección General
- Financiamiento PyME
- Programas de Fomento
- Cumplimiento Regulatorio
- Administración y Finanzas
- Jurídico Corporativo

La secuencia e interacción de dichas áreas se muestra en el siguiente diagrama.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		Versión: 18
		Fecha: 22/07/2016
	Manual de Gestión de Calidad	Página: 6 de 24



Cada uno de los procesos del SEF está documentado y se muestran en el Manual de Procesos (M CRCA 02) y en el mapa de procesos T DIGE 01.

Para determinar la metodología y los criterios a seguir en cada uno de los procesos, se cuenta con Procedimientos e Instructivos documentados. (Ver listado maestro de documentos F CRCA 09).

Se cuenta con un Plan de Calidad I DIGE 01 en el que se determinan los procesos del SEF, su descripción, clientes, requisitos, soporte documental para medir y dar seguimiento, así como los puestos responsables y los recursos necesarios para realizar las actividades correspondientes.

Con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, se cuenta con un equipo de auditores internos, que se involucra en la revisión del estado y avances del sistema, aunado a que difunde la información de cambios y actualizaciones referente al mismo en sus respectivas direcciones. Dicho equipo desarrolla las auditorías internas, que se plantean con el objetivo de detectar áreas de oportunidad (acciones de mejora, preventivas y correctivas).

Las Adquisiciones y Enajenaciones se controlan mediante el procedimiento P ADFI 41 y bajo las políticas I ADFI 07, con el cual se contratan los diversos servicios necesarios para el Fideicomiso.

En el caso de la contratación de servicios externos que intervienen en el proceso del otorgamiento de crédito, como lo son los procedimientos: P JURI 06 Recuperación de Cartera Judicial (Abogados externos), P STDE 01 Capacitación Empresarial y P STDE 02 Consultoría Empresarial Universitaria (Instructores, Organismos Empresariales y Universidades), éstos se desarrollan, se controlan y se les da seguimiento a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento de contratación P ADFI 41, en los que se estipulan las

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		Versión: 18
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 22/07/2016
		Página: 7 de 24

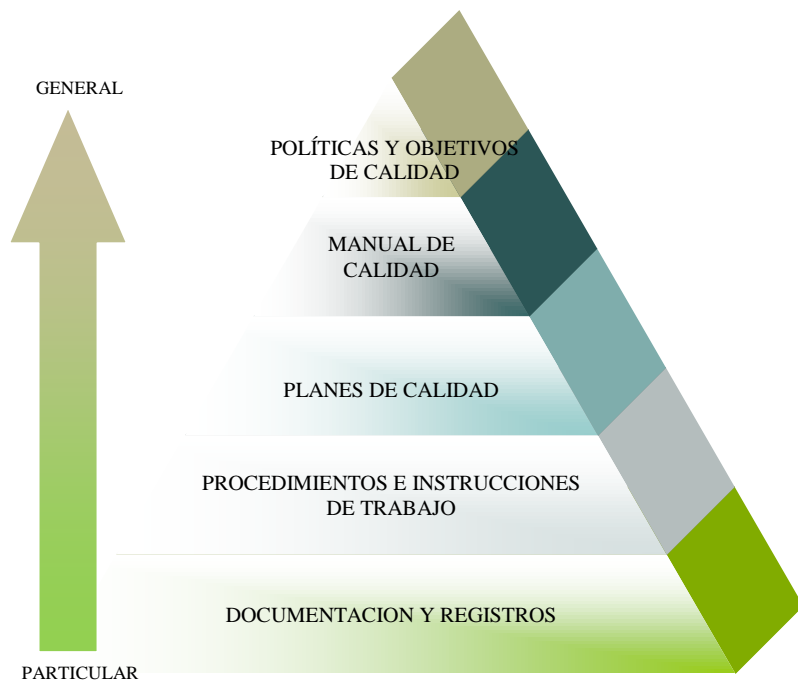
obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios externos como representantes de Sistema Estatal de Financiamiento ante el cliente.

Para lo correspondiente a los diversos avalúos que puedan requerirse en el trámite del crédito (avalúo de bienes inmuebles, maquinaria y equipo), se proporciona al solicitante el padrón de valuadores inscritos al Sistema Estatal de Financiamiento, a fin de que el propio solicitante elija a su valuador y tramite el avalúo correspondiente, mismo que será integrado a su expediente para continuar con el trámite de crédito.

## 4.2 Requisitos de la documentación.

### 4.2.1 Generalidades

- a. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Estatal de Financiamiento está expresada en la siguiente figura:



- b. Asimismo, el SEF cuenta con la siguiente documentación de acuerdo a los requisitos de la Norma:

- Declaración de la política y objetivos de calidad (S DIGE 07 y S DIGE08)
- Manual de Gestión de Calidad (M CRCA 01)
- Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008
- Elaboración y control de Documentos y Registros del SGC (P CRCA 01)
- Auditoría Interna del SGC (P CRCA02)
- Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas (P CRCA 03)

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 8 de 24</b>

#### 4.2.2 Manual de Gestión de Calidad.

El Manual de Gestión de Calidad establecido por el Sistema Estatal de Financiamiento, incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, el cual se describe en el punto 1 de este documento
- El alcance de la certificación
- Referencias a los procedimientos documentados
- La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual se describe en el punto 4.1 del presente.

#### 4.2.3 Control de documentos.

El Sistema de Gestión de Calidad del SEF cuenta con un procedimiento para la Elaboración y control de Documentos y Registros del SGC P CRCA 01 que establece las directrices para controlar la documentación que se utiliza para los procesos.

#### 4.2.4 Control de registros.

El procedimiento para la Elaboración y control de Documentos y Registros P CRCA 01, establece de manera puntual la forma en que éstos se administran.

Los registros se utilizan como evidencia del desarrollo de las actividades de cada proceso. Los registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación.

El listado maestro de registros F CRCA 10 contiene claves, nombres, área de adscripción, versión actual, fecha de última modificación, ubicación, tiempo de almacenamiento, recuperación y disposición de los formatos del SGC.

## 5. Responsabilidad de la Dirección.

### 5.1 Compromiso de la Dirección.


El Coordinador del Sistema Estatal de Financiamiento muestra su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de las siguientes actividades:

- a) Sensibilizando al personal, destacando la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los requisitos legales contenidos en la legislación aplicable, las Políticas de Financiamiento y Crédito para Programas de Primer Piso de FOJAL, así como el Sistema de Gestión de Calidad, a través de planes estratégicos y comunicación con personal en reuniones plenarias.
- b) Impulsando el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad;
- c) Realizando las reuniones de revisión por parte de la Alta Dirección a todo el Sistema de Gestión de Calidad;
- d) Otorgando los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.2 Enfoque al cliente.

Los requisitos del cliente interno y externo se mencionan en el Plan de Calidad I DIGE 01, de manera que estando éstos plenamente identificados, se puedan cumplir, propiciado así a la satisfacción de los clientes.



	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 9 de 24</b>

### 5.3 Política de Calidad.

Esta política es adecuada al propósito del SEF ya que incluye las actividades que realiza la organización y los resultados que se busca alcanzar mediante las mismas. Incluye el compromiso del personal del Sistema Estatal de Financiamiento respecto a cumplir con los requisitos del cliente, brindándole la mejor alternativa para el desarrollo de sus proyectos, apoyado con la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Esta política además es un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad (Ver 5.4.1).

**La Política de Calidad del FOJAL es la siguiente:**

**“Somos un equipo de trabajo dinámico, comprometido con los emprendedores y empresarios, cumpliendo con los requisitos del servicio y sirviendo profesionalmente, bajo un esquema de calidad, productividad y corresponsabilidad social, ofreciendo atención personalizada, brindándoles la mejor alternativa de financiamiento, capacitación y consultoría para el desarrollo de sus proyectos, mejorando así continuamente la eficacia del SGC”.**

La política de la calidad está adecuada a la naturaleza del Sistema, a las expectativas y a las necesidades de los clientes. Establece como principales directrices la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos y la búsqueda de la satisfacción del cliente.

Aunado a ello, la política de la calidad es comunicada dentro del Sistema Estatal de Financiamiento, con la finalidad de que quienes laboran en él comprendan la razón de ser del fideicomiso.

La política de calidad es revisada periódicamente, al menos durante el proceso de revisión del sistema por la dirección.

### 5.4 Planificación.

#### 5.4.1 Objetivos de Calidad.

El Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con los siguientes Objetivos de Calidad:

1. Crear, desarrollar e impulsar productos y servicios financieros, de capacitación y asesoría, acordes a las necesidades de los sectores productivos estratégicos y tradicionales del estado.
2. Coordinar, multiplicar y promover esfuerzos de Entidades Públicas y Privadas enfocadas a desarrollar y consolidar Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
3. Propiciar una mejora continua en relación al Sistema de Gestión de Calidad, eficientando los procesos internos que de manera directa o indirecta genere un impacto positivo en el cliente.
4. Potenciar los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos en beneficio de los emprendedores y empresarios jaliscienses.
5. Impulsar la cultura empresarial jalisciense a través de una capacitación continua, misma que se traduzca en un constante crecimiento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 10 de 24</b>

6. Mediante el otorgamiento de financiamiento, propiciar condiciones que faciliten el emprendurismo de todo el Estado.

Estos Objetivos de Calidad están establecidos en toda la Organización, y se hacen medibles por Dirección de Área, mismas que trabajan para dar cumplimiento a los mismos. Dichas mediciones se traducen en los Indicadores de Desempeño F DIGE 21 de cada Área.

La medición del cumplimiento de los Objetivos de Calidad a través de los Indicadores de Desempeño permite corroborar las acciones a realizar para el logro de éstos, así como el seguimiento de las mismas. Cuando se identifica dentro de Sistema Estatal de Financiamiento un incumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad se genera una no conformidad, ante la cual se debe realizar la acción correctiva, necesaria para eliminar las causas que la origina. La implementación eficaz de una acción correctiva se basa en un análisis que permita encontrar la causa raíz del problema, lo que evita la recurrencia de la no conformidad.

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de llevar una mejor planificación del Sistema de Gestión de Calidad, el SEF cuenta con una Coordinación de Auditoría, que facilita el mantenimiento del mismo, para lograr:

- a) El cumplimiento de los Objetivos de Calidad, así como el adecuado funcionamiento de los procesos vistos como un Sistema de Gestión de Calidad que interactúa de acuerdo a lo establecido en el 4.1 de este Manual.
- b) El mantenimiento de la integridad del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad cuando se realizan cambios a los procesos, evitando la afectación de otras áreas.

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

#### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

El Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con un organigrama (I DIGE 02 Anexo 1), en el cual se definen las autoridades y se establece el flujo de información de la institución en general y de cada área.

Existen además descripciones de puestos en donde se establecen las funciones de cada uno de los puestos definidos en el organigrama. En los procedimientos se especifican las responsabilidades de dichas actividades.

#### 5.5.2 Representante de Gestión de Calidad

La Coordinación del Sistema Estatal de Financiamiento delega las responsabilidades del SGC en el Coordinador de Control de Auditoría. Éste último, además del cumplimiento de las actividades de su puesto, tiene la responsabilidad de:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar al Coordinador del Sistema Estatal de Financiamiento sobre el desempeño y las necesidades de mejora del Sistema, a través de la generación de revisiones por la Dirección.
- c) Promover la toma de conciencia del personal en el cumplimiento de los requisitos del cliente, a través de la difusión de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad y del cumplimiento de sus procedimientos e instrucciones.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 11 de 24</b>

### 5.5.3 Comunicación interna.

Con el fin de garantizar la comunicación interna, la Coordinación del Sistema Estatal de Financiamiento mediante el Comité de Calidad hace llegar a todo el personal la información referente al SGC. De esta manera se asegura que el personal se encuentre actualizado con respecto al mismo. Se realizan reuniones de área y se cuenta con una intranet y tablero de avisos permanentes para difundir todos los avances y mejoras que se realicen al Sistema de Gestión de Calidad, así como para fomentar la participación de todo el personal en éste.

Se utiliza el correo electrónico, circulares y memorandos para hacer llegar información relevante del SEF y notificar al personal, si es necesario que tomen acciones al respecto.

## 5.6 Revisión por la Dirección.

### 5.6.1 Generalidades.

La Coordinación del Sistema Estatal de Financiamiento lleva a cabo revisiones por lo menos 1 vez al año para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Se cuenta con un registro de las revisiones por la Dirección F CRCA 08.

### 5.6.2 Información para la revisión.

Como información para llevar a cabo las revisiones por la Dirección, se cuenta con un instructivo para facilitar su desarrollo y recopilación de información I CRCA 04.

### 5.6.3 Resultados de la revisión.

Como resultados de la revisión se espera lo siguiente:

- a) Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Mejora de los procesos y productos.
- c) Detectar necesidades de recursos para las diferentes áreas.

## 6. Gestión de los recursos.

### 6.1 Provisión de recursos.

Con el fin de proporcionar los recursos que requiere cada una de las áreas, se llevan a cabo reuniones de Directores, cuyos integrantes son portavoces de los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión de Calidad funcione de acuerdo a lo planeado. (Elaboración del presupuesto P ADFI 40).

### 6.2 Recursos humanos.

#### 6.2.1 Generalidades.

El personal que labora en el SEF cuenta con un perfil incluido en cada descripción de puesto, mismo que señala la competencia requerida para su desempeño. El perfil establecido consta de:

- a) Habilidades,
- b) Conocimientos,
- c) Experiencia y,
- d) Escolaridad.

La competencia se mide en base al cumplimiento de dicho perfil.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
	Manual de Gestión de Calidad	<b>Versión: 18</b>
		<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 12 de 24</b>

### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La competencia del personal se encuentra determinada en los perfiles de puesto; misma que se busca cubrir cuando en el Sistema Estatal de Financiamiento existe alguna posición vacante. Ante lo anterior se lleva a cabo la búsqueda de talento en apego al procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P AFRH 04).

En el SEF cuenta con un programa de capacitación que tiene como fin actualizar, desarrollar, motivar y sensibilizar al personal de las diferentes áreas en el desarrollo de sus funciones.

Cuando un empleado forma parte del Sistema Estatal de Financiamiento y se detecta que hay habilidades o competencias por desarrollar, se buscan acciones, las cuales pueden incluirse en el programa de capacitación institucional.

Con el objetivo de evaluar la eficacia de los programas impartidos y el propio desempeño del personal, se realiza una retroalimentación de manera general (se pueden muestrear diferentes áreas). Lo anterior de acuerdo al procedimiento Evaluación del Desempeño (P AFRH 06).

Así mismo, se cuenta con registros de la competencia y capacitación del personal, los cuales pueden ser corroborados en sus expedientes.

Cuando el personal cuenta con el desarrollo, experiencia y competencias suficientes requeridas para su función y está interesado en realizar un movimiento en la organización y ésta, a su vez, cuenta con los recursos para realizarlo, entonces se realizará el movimiento / cambio, de acuerdo al procedimiento Movimiento de Personal (P AFRH 01).

El pago de nómina se realiza para todo el personal del FOJAL de manera quincenal de acuerdo al procedimiento Nóminas (P AFRH 02).

Es responsabilidad del área de Recursos Humanos la administración de los recursos humanos propios del Fideicomiso, así como también del personal denominado "Prestador Social" y "Practicante Profesional", en apego al procedimiento Administración de prestadores de servicios sociales y prácticas profesionales (P AFRH 09).

### 6.3 Infraestructura.

El Sistema Estatal de Financiamiento determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el desarrollo de cada una de las actividades propias al Fideicomiso.

Éstas incluyen:

- a) Edificios y espacios de trabajo
- b) Equipos necesarios para los procesos (incluye hardware como software)
- c) Servicios utilitarios, tales como: aires acondicionados, energía eléctrica, etc.

La metodología de mantenimiento de la infraestructura del SEF se encuentra documentada en el procedimiento de Infraestructura y Servicios Generales (P ADFI 76).

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 13 de 24</b>

#### **6.4 Ambiente de trabajo.**

El SEF determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de sus actividades diarias, proporcionando la infraestructura y condiciones de trabajo adecuadas para el buen desempeño.

Con el fin de crear un ambiente de participación e involucramiento de todo el personal y conocer el nivel de satisfacción de estos en cuanto a los diferentes aspectos del SEF, se aplica una encuesta de clima laboral, por lo menos una vez al año.

Por otro lado el ambiente de trabajo del Sistema Estatal de Financiamiento incluye también:

- a) Uniformes
- b) Convivencias de todo el personal

## **7. Prestación del servicio.**

### **7.1 Planificación de la prestación del servicio.**

La Coordinación del Sistema Estatal de Financiamiento propone y analiza las actividades de planeación de todos los procesos a través de juntas de directores, el I D DIGE 15 establece las responsabilidades en cuanto a la planificación.

Como parte de la planificación de los procesos se cuenta con:

- a) Los Objetivos de Calidad y Políticas de Financiamiento y Crédito para programas de primer piso de FOJAL.
- b) Los procedimientos e instructivos que requieren las diferentes áreas para el desarrollo de sus procesos.
- c) Las actividades de evaluación (auditorias, revisiones de la Dirección, etc.), para verificar que los criterios se cumplen en el desarrollo de los procesos.
- d) Los registros necesarios para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Así mismo, se cuenta con un Plan de Calidad en que se describen los procesos, los clientes y sus requerimientos, así como los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente.**

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

- **FINANCIAMIENTO**

Todos los clientes que deseen acceder a un crédito por parte del SEF deberán cumplir con las Políticas de Financiamiento y Crédito para programas de Primer Piso de FOJAL y sus cédulas.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Existe un check list que contiene la documentación necesaria para acceder a cada programa de financiamiento que ofrece el SEF, F FPEC 01-A, con la finalidad de facilitar la revisión de los requisitos establecidos para acceder a cualquier programa crediticio del SEF.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 14 de 24</b>

Con el fin de comprometerse al otorgamiento del crédito, se captura y evalúa la información del cliente mediante sistemas paramétricos, los cuales determinan la autorización, declinación o requerimiento de evaluación por otro medio (P FPEC 01).

Emanado de esto, se emite una resolución según sea el caso, conforme lo especificado en el procedimiento.

Se cuenta con los siguientes procedimientos que establecen la metodología para definir los requisitos y factibilidad del crédito.

P PROM 01	Promoción de programas y servicios de Fojal en el estado
P PROM 02	Captación de solicitudes e integración y validación de expedientes de crédito
P FPEC 01	Otorgamiento de Crédito
P JURI 01	Dictamen Jurídico
P JURI 02	Contratación y Registro de Escritura Pública

De existir un cambio en los requisitos establecidos previamente por el cliente (Ej. Monto del crédito solicitado), se procede a notificárselo a fin de acordar dichos cambios y que los mismos sean aceptados por el cliente.

#### • **DESARROLLO EMPRESARIAL**

Para los cursos, talleres y seminarios de capacitación empresarial que ofrece el Sistema Estatal de Financiamiento a los emprendedores, empresarios o Instituciones, debe seguirse la metodología P STDE 01.

El procedimiento en que se describe la metodología a seguirse en las consultorías universitarias que ofrece el Sistema Estatal de Financiamiento a través de diversas Universidades, se encuentra documentado en el P STDE 02

#### **7.2.3 Comunicación con el cliente.**

El SEF ha establecido mecanismos de comunicación y difusión a fin de dar a conocer a los interesados la información necesaria sobre los servicios ofrecidos. Dentro de estos mecanismos se encuentran:

- Página web
- Redes sociales
- Medios masivos
- Prensa escrita
- Ferias y exposiciones
- Pláticas informativas en las instalaciones de FOJAL/ Municipios / Instituciones/
- Ventanillas municipales

La comunicación con los clientes se da de la siguiente manera:

- Dirección de Financiamiento PYME, a través de los Coordinadores de Promoción y Asesores de Negocios, quienes proporcionan inducción y asesoría en el trámite así como la gestión del financiamiento.
- Dirección de Operaciones y Supervisión en las labores de comprobación del crédito y recuperación del mismo.
- Dirección jurídica en la formalización del contrato de crédito sí así lo requiere, así como en la recuperación del mismo, en los convenios de reestructura de créditos.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 15 de 24</b>

- Coordinación de Desarrollo Empresarial para la impartición de los cursos, talleres, seminarios y consultoría empresarial ofertados.

Todos ellos dan seguimiento directo a las inquietudes y requerimientos de los clientes, sin embargo todos los colaboradores del SEF están capacitados para ofrecer atención a los clientes.

De igual manera, el Sistema Estatal de Financiamiento ha establecido métodos para la recepción de retroalimentación por parte de sus clientes, esto a través:

- Buzón de quejas y sugerencias F DIGE 02,
- Evaluación de los instructores F PFDE 02
- Evaluación de Consultoría Empresarial Universitaria F PFDE 11
- Encuesta de Satisfacción al cliente

### **7.3 Diseño y desarrollo**

- **FINANCIAMIENTO**

El Sistema Estatal de Financiamiento diseña y desarrolla los Productos Financieros que ofrece a emprendedores y empresarios del Estado, en base a los objetivos estratégicos de crecimiento en Jalisco y a la transformación del Sistema Financiero Global, con la finalidad de impulsar el desarrollo económico y social regional, garantizando el patrimonio del Fideicomiso.

En este sentido, la junta integrada por los directores de cada una de las áreas que conforman a FOJAL (Dirección Estratégica) es quien, al detectar las necesidades de diseño y desarrollo, elabora los proyectos de creación o modificación de políticas y productos de crédito, en el que se incluyen las necesidades esenciales del producto, en base al público que pretende atender y los requisitos legales y complementarios para su operación.

El proyecto se presenta al Comité Técnico, órgano máximo de gobierno, quien aprueba su implementación en caso de considerarlo viable y gira las instrucciones correspondientes para su instrumentación.

La Dirección Estratégica dará seguimiento al desarrollo de los Productos Financieros en reuniones semanales hasta que el producto financiero pueda integrarse a la operación diaria del Fideicomiso, realizando los ajustes que resulten pertinentes durante las verificaciones en apego a las condiciones autorizadas por el Comité Técnico.

El control e identificación de las actividades realizadas en base al diseño y desarrollo se registra en las minutas de las sesiones de Comité Técnico y Juntas de Directores.

La validación del diseño y desarrollo (Requisito 7.3.6 de la Norma) no es aplicable, ya que para obtener resultados integrales sobre la capacidad del producto para satisfacer los requisitos previstos, es necesario que transcurra toda la vida del crédito, dejando de lado la factibilidad de validación antes de la implementación del producto.

- **DESARROLLO EMPRESARIAL**

No aplica el diseño y desarrollo para los productos de Desarrollo Empresarial, debido a que no se desarrollan actividades que modifiquen las características de los planes de capacitación, consultoría, acompañamiento y asesoría, que puedan convertirse en especificaciones a través de un proceso que sea exclusivo para este fin.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 16 de 24</b>

Se adecuan características a la planeación establecida, sin cambios en especificaciones.

#### 7.4 Compras.

El Sistema Estatal de Financiamiento se asegura que las adquisiciones de bienes y servicios impacten en la calidad de los servicios prestados, y que además cumpla con:

- Leyes que le apliquen
- Los requisitos especificados en las órdenes de compra y/ o contrato de servicio,

Las bases y lineamientos para la contratación de adquisiciones de bienes y servicios se encuentran en el I ADFI 07 y P ADFI 41.

Se realizan evaluaciones y revaluaciones a los proveedores de las diferentes Direcciones, mismas que permiten seguir considerando a aquellos proveedores como parte de un padrón elegible de participar en los procedimientos de adquisición, considerando factores como calidad del producto de acuerdo a especificaciones, tiempos de entrega, servicio post venta, valores agregados, precio, calidad en el servicio, antecedentes de compras anteriores y disponibilidad.

#### 7.5 Prestación del servicio.

##### 7.5.1 Control de la prestación del servicio.

Para llevar a cabo el proceso de prestación del servicio bajo condiciones controladas el Sistema Estatal de Financiamiento realiza las siguientes actividades:

P PROM 01	Promoción de programas y servicios de Fojal en el estado
P PROM 02	Captación de solicitudes e integración y validación de expedientes de crédito
P FPEC 01	Otorgamiento de Crédito
P JURI 01	Dictamen Jurídico
P JURI 02	Contratación y Registro de Escritura Pública
P STDE 01	Capacitación Empresarial
P STDE 02	Consultoría Empresarial Universitaria

- a) Operación de un sistema de administración de cartera
- b) Registros que permiten monitorear el proceso dentro del sistema referido en el inciso a, y otros más que permiten dar seguimiento en las diferentes etapas,
- c) Se cuenta además con áreas definidas en los procedimientos, que verifican la factibilidad para la aplicación de los recursos para el crédito previa autorización de las herramientas paramétricas u de otro medio o instancia facultada.

P FPEC 01	Otorgamiento de Crédito
S DIGE 06	Comisión de Recuperación
S DIGE 05	Comisión de Crédito
P DIGE 07	Comité Técnico

##### 7.5.2 Validación de la prestación del servicio.

La validación de la prestación del servicio que realiza el SEF se hace a través de la verificación de los requisitos para el otorgamiento del crédito previo a ello, tal como lo especifican los procedimientos P FPEC 01 Otorgamiento de Crédito.



	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 17 de 24</b>

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

El proceso de prestación del servicio se identifica y se puede rastrear por medio de la asignación de un ID que se genera al momento de ingresar la información en los sistemas operativos de crédito del Sistema Estatal de Financiamiento. (Las claves las asigna en los sistemas automáticamente).

#### 7.5.4 Propiedad del cliente.

Como propiedad del cliente se cuenta con:

- Las facturas originales, siempre y cuando se haya otorgado crédito con garantía prendaria.
- Escrituras cuando se presenten garantías hipotecarias por créditos otorgados.
- Pagarés originales que se encuentren en proceso jurídico derivado de un crédito otorgado

Dichos documentos se resguardan en el Archivo, y se encuentran inventariados y contabilizados a valor avalúo.

En caso de pérdida de una factura, se inicia un juicio por extravío para dejar constancia y permitir que se respalde la pérdida de dicho documento.

El procedimiento de archivo se encuentra documentado en el P CRGV 01.

#### 7.5.5 Preservación del producto.

La documentación derivada de los créditos otorgados por el SEF a favor de los empresarios y emprendedores en Jalisco, se archiva en un expediente encarpetaado de acuerdo al programa bajo el cual fue otorgado. Los expedientes cuentan con una identificación interna o ID de proyecto que permite identificarlos y mantener el control correspondiente en el archivo.

Dicho archivo cuenta con las medidas de seguridad necesarias para evitar el deterioro de los mismos, hasta el cumplimiento de su periodo de retención.

### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

El Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con varios sistemas informáticos, los cuales apoyan con el seguimiento, almacenamiento y procesamiento de información relacionada con los procesos internos, para el cual se realizan las siguientes actividades:

#### 7.6.1 Créditos

El personal encargado de ingresar los datos del solicitante de crédito es responsable de que la información capturada sea la correcta. En dicho proceso intervienen las siguientes áreas:

- Dirección de Financiamiento PyME
- Dirección de Cumplimiento Regulatorio
- Dirección Jurídica
- Dirección de Administración y Finanzas

De la misma manera, para verificar que el sistema muestre la información correcta respecto al cumplimiento de metas en cuanto a créditos otorgados, se realiza una conciliación de información entre el Administración y Finanzas y Cumplimiento Regulatorio para asegurar el dato real de los créditos operados.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 18 de 24</b>

### 7.6.2 Desarrollo Empresarial

Para verificar la calidad de las capacitaciones y consultorías que se imparten en el Sistema Estatal de Financiamiento, nos aseguramos de que:

- Los planes y programas se encuentren diseñados para fortalecer la formación y el desarrollo empresarial.
- Los docentes sean competentes para la enseñanza

En el caso de la verificación del cumplimiento de metas de capacitación y consultoría, se genera un reporte que permite tomar decisiones oportunas. La coordinación de Desarrollo Empresarial se asegura de que los documentos que evidencian las actividades realizadas y lo que se encuentra capturado, coincidan.

## 8. Medición, análisis y mejora.

### 8.1 Generalidades.

El SEF lleva a cabo procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio prestado a través del cumplimiento de las metas en créditos colocados, capacitación y consultoría otorgada.
- b) Asegura la conformidad y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad llevando a cabo auditorías internas, realizando reuniones de seguimiento y generando acciones correctivas o preventivas, según corresponda.

### 8.2 Seguimiento y medición.

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente.

Como una medida de la satisfacción del cliente se pone a su disposición el formato de quejas y sugerencias F DIGE 02, y el buzón del mismo, con el objetivo de conocer la percepción de los mismos en lo referente a los servicios prestados por el SEF. La metodología para captar dicha información es a través de la recepción de los registros de dicho formato en las oficinas de la institución, y electrónicamente en la página Web [fojal.jalisco.gob.mx/](http://fojal.jalisco.gob.mx/).

Así mismo, se genera una base de datos con las evaluaciones resultantes de las capacitaciones otorgadas y consultorías universitarias prestadas; esto con la finalidad de tomar decisiones oportunas y propiciar la mejora continua F PFDE 02, F PFDE 11.

#### 8.2.2 Auditorías internas

El Sistema Estatal de Financiamiento lleva a cabo al menos 1 auditoría durante el año. Éstas se realizan a cabo partiendo de un programa anual de auditorías internas.

Se cuenta con un procedimiento de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad P CRCA 02 en el cual se definen la metodología para realizar auditorías y los criterios para seleccionar a los auditores.

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 19 de 24</b>

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

1. Se cuenta con la medición del otorgamiento de los productos ofertados en base al presupuesto autorizado, esto como una medida del buen funcionamiento de los procesos.

2. Se mide la recuperación de la cartera por cualquier vía, de los créditos otorgados; también la calidad que presenta la misma a través del indicador que resulta de analizar la cartera vencida en relación a la cartera total.

Dichos indicadores se revisan en Junta de Directores y en la Comisión de Recuperación, esto con la intención de tomar acciones pertinentes que no afecten la operación ni el patrimonio del Sistema Estatal de Financiamiento.

### 8.2.4 Seguimiento y medición de los productos.

#### 1. Financiamiento

Para la medición del otorgamiento de créditos se cuenta con proceso de Validación, incluido en el procedimiento P FPEC 01, que consiste en verificar el cumplimiento respecto a la integración de los expedientes en relación a las Políticas de Financiamiento y Crédito para programas de primer piso de FOJAL y leyes aplicables. Una vez que se verificado el expediente de crédito y formalizado el contrato, éste se turna a firma de las personas facultadas como Apoderados del Fideicomiso.

#### 2. Desarrollo Empresarial

La Coordinación de Desarrollo Empresarial realiza la programación de los cursos, talleres, seminarios y consultorías requeridos de acuerdo a las necesidades de las MIPyMES en Jalisco. Dicha Coordinación revisa permanentemente la metodología y el contenido temático, además de mantenerlos actualizados y vigentes en los medios de difusión.

## 8.3 Control del producto no conforme.

El producto no conforme que se genera en el Sistema Estatal de Financiamiento se trata de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P FPEC 01 Proceso de otorgamiento de Crédito.

## 8.4 Análisis de datos.

En el Sistema Estatal de Financiamiento se analizan datos con el fin de mejorar continuamente los procesos. Algunos de los datos que se analizan son:


- a) Satisfacción del cliente, a través del buzón de quejas y sugerencias
- b) La conformidad del producto a través de la recuperación de cartera
- c) La tendencia de los procesos a través de la colocación de financiamiento, capacitación y consultoría
- d) Los proveedores a través de la evaluación de éstos y resultados de su calificación,

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua

Con el fin de garantizar la mejora continua del SGC se llevan a cabo las siguientes actividades:

- a) Revisión y difusión de la Política y Objetivos de Calidad

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 20 de 24</b>

- b) Resultados de auditorías internas
- c) Análisis de datos
- d) Acciones correctivas
- e) Acciones preventivas
- f) Revisiones por la Dirección
- g) Capacitación continúa

Estas actividades permiten llevar a cabo la mejora continua en los procesos, lo cual se demuestra a través de:

- Simplificación de trámites y requisitos para el acceso a los productos y servicios
- Reducción de tiempo de respuesta de los procedimientos
- Ampliación del catalogo de productos y servicios ofrecido, etc.

#### 8.5.2 Acciones correctivas

Se cuenta con un procedimiento de Acciones de mejora, preventivas y correctivas P CRCA 03, en el cual se define la metodología para solucionar problemas.

#### 8.5.3 Acciones preventivas

Se cuenta con un procedimiento de Acciones de mejora, preventivas y correctivas P CRCA 03, en el cual se define la metodología para solucionar problemas potenciales y fomentar la cultura de la prevención en la organización.

## 9. Historial de Cambios


Versión	Fecha del cambio	Descripción del cambio
<b>18</b>	<b>22/07/2016</b>	Se actualizan códigos, nombres de puestos y direcciones, se integra la aplicabilidad del punto 7.3 (Excepto 7.3.6), se establece el alcance de la certificación.
<b>17</b>	<b>29/09/2015</b>	<p>Se modificaron los códigos:            *P FPT ADSU 02 por P FPT ADSU 01</p> <p>*P FPT ANDE 01 Evaluación de solicitudes de crédito, por P FPT ANEV 01 Evaluación de Solicitudes de Crédito y Arrendamiento</p> <p>Se da de baja el procedimiento P CDR JURI 01 Autorización e Instrumentación</p> <p>Se corrige el nombre del procedimiento P EJC CONT 01 de "Liquidación y Finiquito de Crédito" a "Revisión de Expedientes".</p> <p>Cambio en introducción</p> <p>1.1 Cambio en el alcance del Sistema de gestión de calidad se incluye, así como todas las actividades que se desprenden del otorgamiento de créditos, y las inherentes al funcionamiento interno del Sistema Estatal de Financiamiento.</p>



<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
	<b>Versión: 18</b>
	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
	<b>Página: 21 de 24</b>

Manual de Gestión de Calidad

		<p>3.1.1 y 3.3.1 Cambio en responsabilidades del representante del Sistema de Gestión de Calidad, y de los usuarios.</p> <p>4.1 Se agregan requisitos generales.</p> <p>4.2.1 Inciso b Se agregan requisitos de la documentación.</p> <p>6.2.2 Cambio el párrafo tercero.</p> <p>6.3 Se modifica todo el punto.</p> <p>6.4 Se modifica todo el punto.</p> <p>7.2.1 Se modifica todo el punto.</p> <p>7.2.3 Se agregan cosas.</p> <p>7.4 Se agregan cosas.</p> <p>7.5.4 Se agregan cosas.</p> <p>7.6.1 Se modifican cosas.</p> <p>8.2.1 Seguimiento y medición se modifican cosas.</p> <p>8.2.1 Se agrega el segundo párrafo.</p> <p>8.2.2 Se agrega párrafo 1 y 2.</p> <p>8.2.3 Se agrega el tercer párrafo.</p> <p>8.2.4 Se modifica todo el punto.</p> <p>8.4 Se agrega inciso b, c y d.</p> <p>Se dejan fuera de alcance las unidades de negocio.</p>
16	13/08/2014	<p>Se modificó el código y nombre del documento ya que el nombre del área cambió</p> <p>Se cambio de la pág. 3 la pagina de fojal por <a href="http://fojal.jalisco.gob.mx/">http://fojal.jalisco.gob.mx/</a></p> <p>Se modificó el código M SETC 02 por M CICC 02 pag 6.</p> <p>Se modificaron los códigos</p> <p>P STCC 01 por P STDE 01</p> <p>P STCC 02 por P STDE 02</p> <p>P SEPE 03 por P STPF 03 en la pag 8.</p> <p>Se modificaron los códigos</p>

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 22 de 24</b>

		<p>P SETC 01 por P CICC 01  P SETC 04 por P CICC 04  P SETC 05 por P CICC 05  P COIN 03 por P CPLD 03 de la pag 9.</p> <p>Se modificó el código F SETC 13 por F CICC 13 de la pag 10.</p> <p>Se modificaron los códigos:  F SETC 09 por F CICC 09  I SETC 03 por I CICC 03 de la pag 13.</p> <p>Se modificaron los códigos:  P ADCH 01 por P AFRH 01  P ADCH 02 por P AFRH 02  P ADCH 04 por P AFRH 04  P ADCH 06 por P AFRH 06  P ADCH 09 por P AFRH 09 de la pag 14.</p> <p>Se modifico el código P CRCE 01 por P CRER 01 de la pag 16</p> <p>Se modifico el código P COIN 01 por P CPLD 01 de la pag 17</p> <p>Se modificó el nombre del puesto de Coordinador de Calidad e Información por Coordinador de Control de calidad pag. 5</p> <p>Se da de BAJA la Información correspondiente de la Dirección de Capital de Riesgos porque se eliminó la Dirección.</p> <p>Se dan de baja los procedimientos P PRPO 03 Captación, Integración y Validación de Expedientes de Crédito Interior del Estado y el P PRPO 04 Formalización de Operaciones de Crédito</p> <p>Se cambió el nombre del anexo 1 del manual I DIGE 02</p>
15	13/05/2014	<p>5.4.1 Se modifican los Objetivos de Calidad. 6.2.2 Se da de baja el Procedimiento de Pago de Comisiones P ADCH 07. 7.5.1 a) Se modifica el nombre el procedimiento P PROM 02 Y P PROM 03 y P PROM 04</p>

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	Manual de Gestión de Calidad	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 23 de 24</b>

14	09/09/2013	Se elimina del 5.4 “A su vez, cada Entidad de negocio cuenta con sus propios Indicadores de Desempeño respectivamente (T SHM DIGE 01, T EJC DIGE 01, T FPT DIGE 01 y T CDR DIGE 01)” ya que los indicadores se presentan en el F DIGE 21, del punto, 5.5.3 se eliminan las reuniones plenarias, en el apartado 6.3 se cambió el nombre del procedimiento P ADFI 76 llamado anteriormente servicios Generales y Logística, del 7.2.2 se elimina la carta declinación F CRCE 30 ya que se dejara la evidencia de la misma en la resolución de evaluación F CRER 04, F CRER 05 y F CRER 07, cambia el código del procedimiento P CRCE 01 por P CRER 01 y de los formatos ya que cambio la codificación del proceso de Crédito y Evaluación de Riesgos quedando “CRER”, en el 8.2 se agrega el correo electrónico de quejasysugerencias@fojal.com.mx, y se cambia al final la sección de revisión y aprobación del presente manual.
13	27/09/2012	Se agrega la documentación elaborada del Sistema Estatal de Financiamiento
12	09/07/2012	Se agrega el proceso de control interno, se modifican los puntos 6.2.2, 6.3, 6.4, se modifica el anexo 1 de este manual, se cambia la palabra revisión por versión,
11	03/11/2011	Se cambia nomenclatura por modificación en el organigrama del Fojal
10	27/06/2011	Corrección del Manual haciendo referencia a los procedimientos en primera persona y en infinitivo.  Modificación del punto 4.2.1 haciendo la pirámide acorde al FOJAL.  Se modificó el punto de Antecedentes (completándolo) y el gráfico de interrelaciones acorde los procesos internos.
9	07-oct-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó el diagrama de interrelación de los procesos.</li> <li>• Se integró Introducción, Antecedentes, Abreviaturas.</li> <li>• Se integra índice.</li> <li>• Se hace referencia a la norma ISO 9001:2008</li> <li>• Se integran como anexos mapas de los procesos del FOJAL.</li> </ul>

## 10. Anexos

Anexo 1 | DIGE 02 Anexo | Organigrama

	<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	<b>M CRCA 01</b>
		<b>Versión: 18</b>
	<b>Manual de Gestión de Calidad</b>	<b>Fecha: 22/07/2016</b>
		<b>Página: 24 de 24</b>

## 11. Revisión y Aprobación

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<b>Coordinador de Auditoría</b>	<b>Director de Cumplimiento Regulatorio</b>	<b>Director de Cumplimiento Regulatorio</b>