



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

REUNIÓN DE APERTURA A LAS **09:00** HRS DEL DÍA **Martes 02 de Octubre del 2018**

OBJETIVO: Comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la conformidad en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y los criterios establecidos en los procesos documentados.

ALCANCE: Formación de emprendedores y empresarios a través del Modelo de Incubación Tradicional de Negocios para su posterior vinculación y acceso al financiamiento, y las etapas del Otorgamiento de Crédito para las solicitudes bajo los programas Emprende, Avanza y Consolida.

CRITERIOS A UTILIZAR: Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los establecidos en el FOJAL.

| ÁREA O PROCESO | PERSONA DE CONTACTO | AUDITOR | FECHA Y HORARIO | REQUISITO A AUDITAR |
|---|---|---|---|--|
| Academia Modelo de Incubación Tradicional de Negocios Capacitadores | Laura Salinas | Paola - Ernesto Michelle - Ernesto Fátima - Michelle Paola - Fátima | Martes 02 de Octubre 10:00 | 5.1.2, 5.3, 8, 9.1 |
| Revisión por la Dirección Elaboración y control de documentos Felicitaciones, quejas y sugerencias | Mariana Ochoa Alejandra Ramírez | Karina Ruelas Natalia Neri | Martes 02 de Octubre 10:00 | 5, 6, 9.1, 9.3, 10 5.1.2, 7.5, 8.2.1, 9.1.2 |
| Administración y Finanzas Infraestructura y recursos materiales | Diego Morales | Alejandra Ramírez Héctor Villanueva | Martes 02 de Octubre 15:00 | 7.1.3, 7.1.4 |
| Otorgamiento de Crédito Aceptación Auditoría de Crédito Formalización Validación Dispersión Archivado y Etiquetado | Paola Sánchez Fátima Íñiguez Jazmín Navarro Fátima Íñiguez Elisa Saldívar Fátima Íñiguez | Michelle - Héctor Alejandra - Natalia Fátima - Natalia Paola - Karina Karina - Michelle Alejandra - Héctor | Miércoles 03 09:00 09:00 12:00 11:00 Jueves 04 12:00 09:00 | 5.1.2, 5.3, 8, 9.1 |
| Archivo General Control de Archivo Liberación de documentos | Fátima Íñiguez | Alejandra Ramírez Ernesto Rodríguez | Jueves 04 de Octubre 11:00 | 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, |
| Requisitos Generales: | | | | 4, 5.2, 6.2, 6.3, 7, 10.3 |

REUNIÓN DE CIERRE A LAS **15:00** HRS DEL DÍA **Jueves 04 de Octubre 2018**

Auditor Líder _Michelle Esmenjaud_



Reporte de la 1er Auditoría Interna

**Sistema de Gestión de Calidad
basado**

En ISO 9001:2015

Del 02 al 04 de Octubre del 2018

Guadalajara, Jal.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO: Comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la conformidad en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y los criterios establecidos en los procesos documentados.

ALCANCE: Formación de emprendedores y empresarios a través del Modelo de Incubación Tradicional de Negocios para su posterior vinculación y acceso al financiamiento, y las etapas del Otorgamiento de Crédito para las solicitudes bajo los programas Emprende, Avanza y Consolida.

2. CRITERIOS DE AUDITORIA

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los establecidos en el FOJAL.

3. EQUIPO DE AUDITORES

| | Equipo de Auditores | Área | Firma |
|---|--------------------------------------|------------------------|-------|
| 1 | Michelle Esmenjaud Paredes (AL) | Coordinación del SEF | |
| 2 | Alejandra Ramírez Rodríguez | Riesgos y Cumplimiento | |
| 3 | Fátima Alejandra Íñiguez Zermeño | Riesgos y Cumplimiento | |
| 4 | Héctor Omar Villanueva Muñoz | Jurídico Corporativo | |
| 5 | Paola Sánchez Pérez | Financiamiento | |
| 6 | Karina Berenice Ruelas Hernández | Jurídico Corporativo | |
| 7 | Natalia Neri Martínez | Academia Fojal | |
| 8 | José Ernesto Rodríguez Galindo (OBS) | Riesgos y Cumplimiento | |

AL: Auditor Líder

OBS: Observador

4. PLAN DE AUDITORIA (Se Anexa)

5. RESUMEN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA Y EL NÚMERO DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS:

5 Observaciones 1 No Conformidad

6. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

Observaciones Generales de los Auditores

Dominio del personal en las actividades bajo su responsabilidad.

Compromiso de los auditados para la atención de las entrevistas.

Se cuenta con amplio soporte documental para la operación de los procesos y los usuarios lo identifican fácilmente.

Inclusión en el SGC del servicio de capacitación a través del Modelo de Incubación Tradicional de Negocios.

Atención efectiva al incremento de la demanda del servicio de la Academia, con la provisión de asignación de recursos y la generación de alianzas estratégicas.

Las principales áreas de oportunidad del Sistema de Gestión de Calidad fueron encontradas en:

Reforzar los nuevos conceptos de la Norma ISO 9001 versión 2015 y su aplicación en el Fideicomiso.

Dar mayor difusión a los mecanismos para la recepción de felicitaciones, quejas y sugerencias.

El Equipo de Auditores concluye que:

7. DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

| Requisito | Total de no conformidades | Observaciones |
|--|---------------------------|---------------|
| 4.0 Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos | | 1 |
| 5.0 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | |
| 6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y | | |

| | | |
|---|----------|--------------------------------------|
| oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios | | |
| 7 Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada | 1 | |
| 8 Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes | | 1 1 1 1 |
| 9 Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección | | |
| 10 Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua | | |
| Total de No conformidades/Observaciones | 1 | 5 |

NO CONFORMIDADES

| NC No. | Requisitos del sistema de calidad | Descripción de la No Conformidad |
|--------|--|---|
| 1 | 7.5.1 Generalidades de la Información Documentada | <p>El Fideicomiso debe asegurarse de que el personal emplee y requisiere los registros definidos para evidenciar la conformidad de la operación.</p> <p>Se identificaron en diferentes áreas registros con algunos requisitos incompletos, por ejemplo: Academia, Aceptación del Expediente, Auditoría de Crédito, Formalización, Archivo General, Servicios Generales.</p> |

OBSERVACIONES

| Observación No. | Requisitos del sistema de calidad | Descripción de la Observación |
|-----------------|--|--|
| 1 | 4.4.1 E Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos | <p>Redefinir los roles, funciones y responsabilidades de los Ejecutivos de Promoción adscritos a la Academia FOJAL por lo que corresponde a la etapa de Aceptación del programa Emprende, de modo que sus actividades queden distribuidas conforme a las necesidades del área.</p> |
| 2 | 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | <p>Evaluar la utilidad y control de la credencial de la Academia FOJAL, se identificaron casos que no presentaban fotografía y/o nombre.</p> <p>Documentar la política de no reproducción del material de estudio de los capacitados de la Academia FOJAL.</p> |
| 3 | 8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | <p>Reforzar los controles establecidos para el pago a los capacitadores, de modo que éste se efectúe una vez existiendo certeza de la prestación del servicio.</p> |
| 4 | 8.5.1 C Control de la producción y la provisión del servicio | <p>Fortalecer la metodología para el seguimiento de los planes de mantenimiento del área de Servicios Generales.</p> |
| 5 | 8.7.1 Salidas No Conforme | <p>Fortalecer con el personal involucrado el tratamiento de los expedientes cancelados como resultado de las Salidas No Confomes.</p> |

Datos generales

| | |
|--|--|
| Tipo Evento | Pre-auditoría <input type="checkbox"/> Etapa I <input type="checkbox"/> Etapa II <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Recertificación <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> |
| Organización | Sistema Estatal de Financiamiento - FOJAL |
| Estándar (Criterio) | ISO 9001:2015 |
| Alcance del Sistema | Se verificará durante el evento |
| Domicilio | Av. López Mateos Norte # 1135, Col. Italia Providencia, Guadalajara Jal México |
| Auditor Líder | Juan Carlos Polanco (JCP) |
| Equipo Auditor % Experto Técnico | N/A |
| Observadores / Interpretes | N/A |
| Objetivo Auditoría | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la estructura documental del SGC con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, incluyendo la realización de las acciones para su evaluación. • Verificar si los procesos se mantienen en función de sus operaciones • Validar los recursos para la implantación del SGC • La viabilidad para la ejecución de la EI del proceso de certificación. |
| Actividades remotas de auditoría (Si aplica) | N/A |

Planificación de auditoría

| Fecha | Hora | Sitio | Auditor | Proceso a auditar |
|-----------------|---------------|-----------------|---------|---|
| 17 Octubre 2018 | 09:00 - 09:15 | Sitio Principal | Todos | Reunión de apertura (30 minutos aprox.) ✓ Introducción de participantes ✓ Introducción del equipo auditor ✓ Roles y responsabilidades ✓ Guías y observadores |
| 17 Octubre 2018 | 09:15 - 09:30 | Sitio Principal | Comité | Recorrido por las instalaciones (Dependiendo del tamaño de la organización) |
| 17 Octubre 2018 | 09:30 - 10:30 | Sitio Principal | JCP | Contexto de la Organización 1. Comprensión de la organización y de su contexto (4.1) 2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2) 3. Determinación del Alcance del SG (4.1) 4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (4.1) Información Documentada (Todos los procesos) 1. Generalidades (7.5.1) 2. Creación y actualización (7.5.2) 3. Control de la información documentada (7.5.3) |
| 17 Octubre 2018 | 10:30 - 11:30 | Sitio Principal | JCP | Liderazgo 1. Liderazgo y compromiso (5.1) 2. Enfoque al cliente (5.1.2) 3. Política (5.2) 4. Roles, Responsabilidades y Autoridades (5.3) Planificación 1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) 2. Planificación de Acciones (6.1.4) 3. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) |
| 17 Octubre 2018 | 11:30 - 12:30 | Sitio Principal | JCP | Evaluación del desempeño 1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.1) |

| | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------|--------|--|
| | | | | 2. Satisfacción del Cliente (9.1.2) 3. Evaluación del cumplimiento (9.1.2) 4. Análisis y evaluación (9.1.3) 5. Auditoría Interna (9.2) No Conformidades, Acciones Correctivas/Preventivas 1. Mejora (10.1) 2. No Conformidades, Acciones Correctivas (10.2) 3. Mejora Continua (10.3) |
| 17 Octubre 2018 | 12:30 – 13:30 | Sitio Principal | JCP | Procesos relacionados con el cliente 1. Comunicación con el cliente (8.2.1) 2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios (8.2.2) 3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios (8.2.3) 4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios (8.2.4) |
| 17 Octubre 2018 | 13:30 – 14:00 | Sitio Principal | JCP | Compras 1. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4.1) 2. Tipo y alcance del control (8.4.2) 3. Información para los proveedores externos (8.4.3) |
| 17 Octubre 2018 | 14:00 - 15:00 | Sitio Principal | Comité | Comida (30 a 60 minutos) |
| 17 Octubre 2018 | 15:00 – 16:00 | Sitio Principal | JCP | Realización del Producto / Prestación del Servicio 1. Producción y provisión del servicio (8.5.1) 2. Identificación y trazabilidad (8.5.2) 3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores (8.5.3) 4. Medio ambiente para la operación de los procesos (7.1.4) 5. Preservación (8.5.4) 6. Actividades posteriores a la entrega (8.5.5) 7. Control de Cambios (8.5.6) 8. Liberación de los productos y servicios (8.6) 9. Control de las salidas no conformes (8.7) 10. Planificación y control operacional (8.1) |
| 17 Octubre 2018 | 16:00 – 17:00 | Sitio Principal | JCP | Recursos 1. Recursos (7.1) 2. Personas (7.1.2) 3. Competencia (7.2; 4.4.2) 4. Toma de conciencia (7.3) 5. Comunicación (7.4; 7.4.2; 7.4.3) Recursos (Mantenimiento) 1. Infraestructura (7.1.3) 2. Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) |
| 17 Octubre 2018 | 17:00 – 17:30 | Sitio Principal | Comité | Dirección 1. Revisión por la Dirección (9.3) |
| 17 Octubre 2018 | 17:30 – 17:45 | Sitio Principal | JCP | Documentación de reporte |
| 17 Octubre 2018 | 17:45 – 18:00 | Sitio Principal | Todos | Reunión de cierre (30 min. Aprox.) ✓ Revisar los hallazgos de auditoría, y alguna otra información recolectada durante la auditoría contra los objetivos de la auditoría. ✓ Acuerdo con las conclusiones de auditoría, tomando en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría. ✓ Identificar cualquier acción de seguimiento ✓ Confirmar el programa de auditoría o identificar cualquier modificación requerida. |

9.2.1.2 Los objetivos de la auditoría deben describir qué se va lograr con la auditoría, y deben incluir lo siguiente:

- a) la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría;
- b) la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;

NOTA Una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal.

- c) la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados;
- d) cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión

Nota 1: El plan de auditoría debe considerar 8 horas efectivas por día (*no serán consideradas comidas ni tiempo de JCPaje como parte de las 8 horas*)

Nota 2: La programación del plan puede cambiar en común acuerdo con la organización.

Reporte de Pre Auditoria

Sistema Estatal de Financiamiento FOJAL ISO 9001:2015

| Objetivos de Pre auditoría: | Verificado |
|--|-------------------------------------|
| a) auditar la documentación del sistema de gestión del cliente vs Norma aplicable. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b) revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma , en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión ; | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión , a los procesos y a las ubicaciones de la organización cliente , así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente , los riesgos asociados, etc.); | <input checked="" type="checkbox"/> |

INFORMACIÓN DE PRE AUDITORÍA

Organización: Sistema Estatal de Financiamiento - FOJAL

| | |
|-------------|---|
| Contacto: | Alejandra Ramirez Rodriguez |
| Posición: | Coordinación de Cumplimiento Regulatorio |
| Página Web: | www.fojal.jalisco.gob.mx |
| Teléfono: | +52 1 33 3615 5557; Ext 50920 |
| Email: | Alejandra Ramirez Rodriguez <alejandra.ramirezrodriguez@jalisco.gob.mx> |

Pre Auditoría:

| Tipo de Auditoría: | Días de auditorías | Fecha desarrollada | Auditor Líder / equipo auditor |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|
| Pre auditoría | 1 | 17/Octubre/2018 | Juan Carlos Polanco (JCP) |

Certificado actual:

| Estándar | CB | Fecha de expiración |
|----------|-----|---------------------|
| N/A | N/A | N/A |

No Aplicabilidad & Justificación

| |
|---|
| Manual de Calidad: M CRCR 01 V-20 *** La organización no excluye punto alguno de la norma ISO 9001:2015 |
|---|

Esquema multisitio Yes No
 (Describe la información requerida en el siguiente apartado)

| Sitio y Dirección | Empleados | Turnos | Horarios | Descripción de los procesos por sitio (Ventas, Compras, RH, Producción, Administrativo, etc..) |
|-------------------------|-----------|--------|-------------------|---|
| Sitio principal: | 50 | 1 | 08:30 – 17:00 hrs | Certificado: Brindar herramientas de negocio a los |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Av. López Mateos Norte 1135, Col. Italia Providencia. Guadalajara, Jal</p> | | | <p>emprendedores y empresarios, mediante el Modelo de Incubación tradicional de negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, implementando las estrategias para el retorno de los créditos otorgados, a través de las etapas de recuperación de cartera, desempeñando los procesos relacionados bajo un esquema de calidad y servicio.</p> <p>Macro-Procesos: La academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera</p> <p>Sub-procesos: <u>La Academia</u> (Programación de cursos; Asesoría; Capacitación; Aceptación emprende). SNC + Encuestas + Medición de satisfacción + Trazabilidad capacitados</p> <p><u>Otorgamiento de crédito</u> (Aceptación Avanza y Consolida; Auditoría de crédito; Formalización – Contratación de Garantía Hipotecaria Avanza y Consolida; Validación – Mesa de control; Tesorería – Dispersión; Archivado y Etiquetado – Archivo general. SNC + Trazabilidad y Monitoreo</p> <p>Recuperación de cartera (Administrativa; Extra Judicial, Judicial – Abogado Externo / Conclusión del proceso judicial Retroalimentación + Encuestas + Medición de satisfacción</p> <p>Nota: Aceptación emprende + Aceptación avanza y consolida, son entradas para Auditoría de crédito.</p> |
| <p>Sitio remoto 1:</p> | | | |
| <p>N/A</p> | | | |
| <p>Sitio remoto 2:</p> | | | |
| <p>N/A</p> | | | |
| <p>Sitio remoto 3:</p> | | | |
| <p>N/A</p> | | | |

Nota: si existiera algún proceso fuera del alcance que el cliente desee incluirlo, notificar a Ventas.

| | | | |
|---|----------------|--|-----------|
| <p>Rango de empleados en propuesta:</p> | <p>46 - 65</p> | <p>Total de empleados confirmados:</p> | <p>50</p> |
|---|----------------|--|-----------|

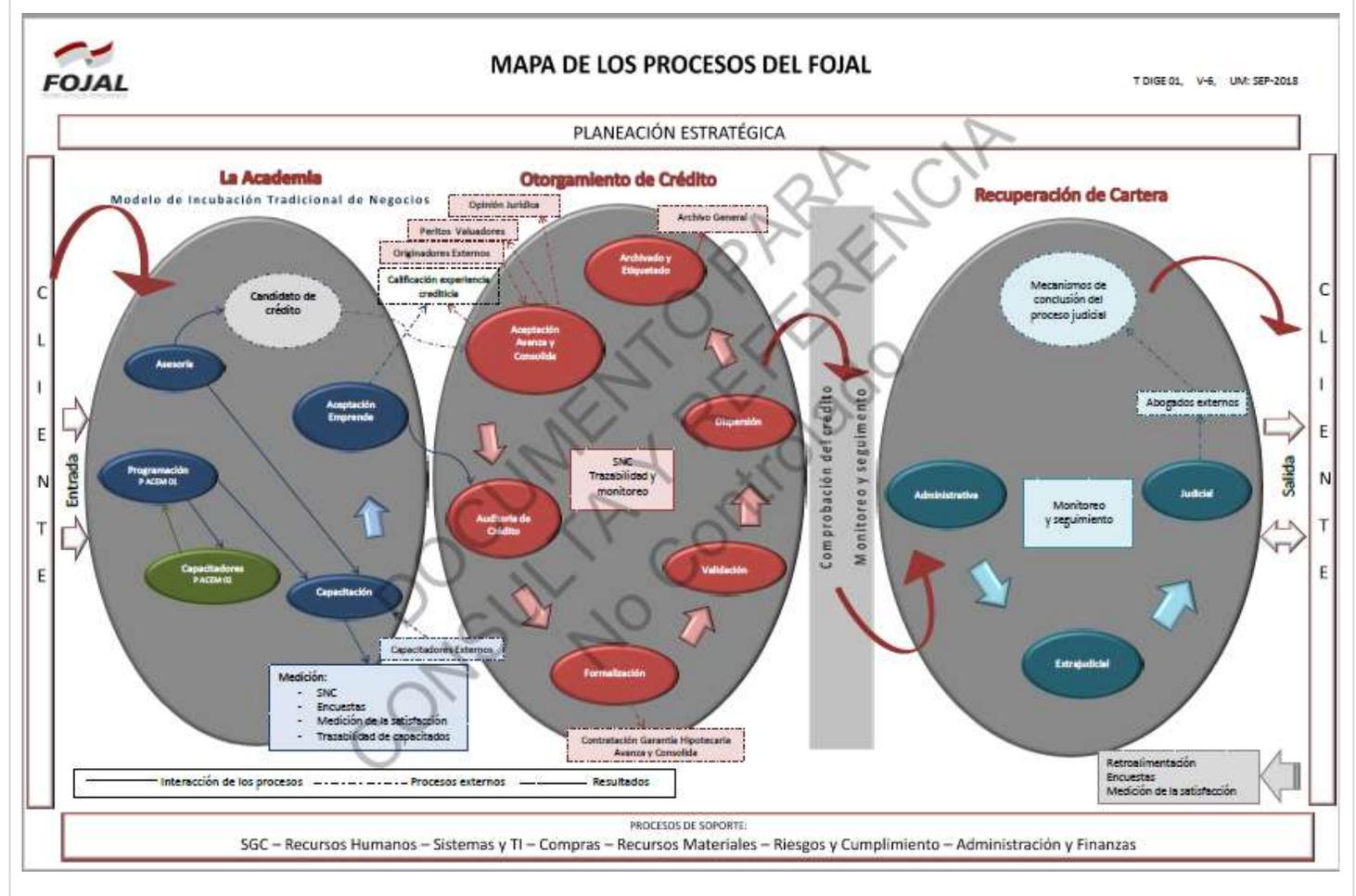
Principales clientes y productos o servicios provistos (máximo 5 clientes)

| Clientes principales | | Productos o servicios |
|----------------------|--|--|
| 1 | Personas Físicas – Emprendedores / Empresarios | Cualquier actividad o Giro comercial – empresarial |
| 2 | Personas Morales – Empresarios | Cualquier actividad o Giro comercial - empresarial |
| 3 | Personas Morales – Micro – PyMES (MiPyMES) | Cualquier actividad o Giro comercial - empresarial |
| 4 | | |
| 5 | | |

Principales regulaciones aplicables al producto o servicio

| Regulación (Codificación, versión y descripción) | Cumple |
|---|--|
| Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco y sus municipios. | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Ley que regula la administración de documentos públicos e históricos del estado de Jalisco | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con recursos de procedencia ilícita | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Ley General de Contabilidad Gubernamental | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| Ley de Compras Gubernamentales, Enajenación y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus municipios. | Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

Interacción de procesos / Mapa de procesos (Procesos entrada vs salida).



| PLAN | | | | | | |
|---|---|---|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pasos en el enfoque basado en procesos | ¿Qué hacer? | Guía | Evidencia Objetiva | C | NC | OFI |
| Definir el contexto de la organización. | La organización debe identificar sus responsabilidades, las partes interesadas pertinentes y sus requisitos pertinentes, necesidades y expectativas para definir el propósito de la organización. | Recopilar, analizar y determinar las responsabilidades externas e internas de la organización para cumplir los requisitos correspondientes, las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. Supervisar o comunicarse frecuentemente con estas partes interesadas para asegurar la comprensión continuada de sus requisitos, necesidades y expectativas. | <p>Contexto externo: Sociedad + Medios de comunicación + Competencia (Bancos y Otros) + Gobierno del estado.</p> <p>Contexto Interno: Empleados + Clientes + Aliados estratégicos + Proveedores + Comité técnico</p> <p>Partes interesadas Internas: Clientes; Comité técnico; Empleados; Proveedores; Aliados estratégicos.</p> <p>Partes Interesadas Externos: Clientes; Proveedores; Instancias públicas; Sociedad; Medios de comunicación; Competencias</p> <p>Nota: la organización ha identificado las necesidades y expectativas.</p> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---------------------------------|---------------------------------|
| <p>Definir el alcance, los objetivos y las políticas de la organización</p> | <p>Basado en el análisis de los requerimientos, necesidades y expectativas que establece el alcance, objetivos y políticas que son relevantes para el sistema de gestión de calidad de la organización.</p> | <p>La organización debe determinar el alcance, límites y aplicabilidad de su sistema de gestión, teniendo en cuenta el contexto interno y externo y los requisitos de las partes interesadas. Decidir que mercados la organización debe abordar. La alta dirección debe entonces establecer objetivos y políticas de los resultados deseados.</p> | <p>Alcance certificado: Ver información arriba (se sugiere a la organización revisar narrativa del alcance, ya que parece describir su misión)</p> <p>Alcance procesos: Ver información arriba</p> <p>Política de calidad: Conformado por un equipo de trabajo responsable y dinámico, FOJAL, está comprometido en facilitar capacitación y alternativas de financiamiento para los emprendedores y empresarios, brindando a través de la academia de emprendimiento y los programas de financiamiento un servicio profesional y personalizado, bajo un esquema de calidad, mejora continua y productividad, teniendo como objetivos principales el satisfacer las necesidades de los grupos de interés, así como el desarrollo y consolidación de las MiPYMES del estado de Jalisco.</p> <p>Objetivos de calidad: El Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con los siguientes Objetivos de Calidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. N/A – Indicador o Meta 2. Coordinar, multiplicar y promover esfuerzos de Entidades Públicas y Privadas enfocadas a desarrollar y consolidar Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Meta anual = 6 convenios firmados Meta trimestral = 6 convenios firmados Logro trimestral = 5 ... Resultado = 83% 3. Propiciar una mejora continua en relación al Sistema de Gestión de Calidad, eficientando los procesos internos que de manera directa o indirecta generen un impacto positivo en el cliente. Indicadores = 6 Días de presentación de la información Meta anual / trimestral entre 1 a 10 días depende del indicador. 4. Potenciar los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos en beneficio de los emprendedores y empresarios jaliscienses. Indicadores = 12 Porcentaje de cumplimiento del proceso Meta anual / trimestral = 100%. 5. Impulsar la cultura empresarial jalisciense a través de una capacitación por medio de Modelos de Emprendimiento, integrando una serie de programas y talleres de empoderamiento personal, educación financiera y herramientas para emprender, que se vinculan de manera directa con los programas de financiamiento del FOJAL. Meta anual = 60,000 personas capacitadas 6. Mediante el otorgamiento de financiamiento, propiciar condiciones que faciliten el emprendurismo de todo el Estado. Indicadores = 7 Días de respuesta de acuerdo a la etapa de procesamiento; Meta anual / trimestral entre 1 a 10 días depende del indicador. | <p><input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><input type="checkbox"/></p> | <p><input type="checkbox"/></p> |
|--|---|---|--|--|---------------------------------|---------------------------------|

| | | | | | | |
|--|--|---|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <p>Determinar los procesos en la organización</p> | <p>Determinar los procesos necesarios para cumplir con los objetivos y políticas y para producir los resultados previstos.</p> | <p>La Administración debe determinar los procesos necesarios para alcanzar los resultados previstos. Estos procesos incluyen gestión, recursos, operaciones, medición, análisis y mejora.</p> | <p>Macro Procesos: La academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera</p> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--|---|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|---|
| <p style="text-align: center;">Determinar la secuencia de los procesos</p> | <p style="text-align: center;">Determinar cómo los procesos fluyen en secuencia e interacción.</p> | <p>Definir y describir la red de los procesos y su interacción. Considerando lo siguiente: * Las entradas y salidas de cada proceso (que puede ser interno o externo). * La interacción de procesos e interfaces de los procesos. * La eficacia y eficiencia óptima. * Riesgos para la eficacia de la interacción de procesos.</p> | <p>SGC y sus procesos: Ver diagrama arriba</p> <p>8.1.- Planificación y control operacional Todo está indicado en los documentos que amparan los macroprocesos (La Academia, Otorgamiento de Crédito y Recuperación de Cartera)</p> <p>8.2.- Requisitos para los productos y servicios Los requisitos para que la organización preste sus servicios, se identifican a través de las etapas del proceso general del otorgamiento del crédito. La organización, se apega a los lineamientos de la CNBV. La organización se apega a la última versión del convenio emitido por el Gobierno del estado que le da las facultades de existir, el alcance, propósito y razón de ser.</p> <p>8.3.- Diseño y Desarrollo La organización hubo documentado lo siguiente: La Dirección Estratégica es quien, al detectar las necesidades de diseño y desarrollo, elabora los proyectos de creación o modificación de los Modelos de Emprendimiento, así como de las Políticas y condiciones aplicables a los programas de crédito, con lo que se busca cubrir las necesidades detectadas, en base al público al que va a dirigirlos, la información de diseños previamente realizados y a los requisitos funcionales, legales, reglamentarios y de cualquier tipo que requieran para su operación. El proyecto se presenta al Comité Técnico, órgano máximo de gobierno del SEF, quien aprueba su implementación en caso de considerarlo viable y gira las instrucciones correspondientes para su instrumentación.</p> <p>Nota: La organización revisará como estructurar las actividades de D&D, para los “modelos de emprendimiento”, que si aplican para este punto de la norma.</p> <p>Innovación: la organización, también documentará las etapas de “innovación” de los productos financieros, sujetos a mejora continua</p> <p>8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Por ser una entidad pública, la organización no tiene un listado de proveedores certificados o pre-definidos. La organización se apega al “Padrón de Proveedores” del Gobierno del Estado, siguiendo los lineamientos de la “Ley de Compras Gubernamentales”.</p> <p>8.5.- Producción y provisión del servicio Generalidades: la organización presta sus servicios (mayoritariamente) bajo demanda. Los usuarios vienen a la organización buscando asesoría, educación y prestamos financieros.</p> <p>Trazabilidad del sistema operativo (S2 Credit) y adicional se cuenta con un formato de trazabilidad, a través de las etapas por las cuales pasa el solicitante / expediente de crédito</p> <p>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos Información personal de los usuarios y proveedores (Ley Federal de Protección de Datos). Básicamente es Información. No tiene en sus instalaciones: equipo, maquinaria, propiedad intelectual o dibujo técnico / procesos.</p> <p>8.6.- Liberación de los productos y servicios Todos los productos y servicios Financieros, Capacitación y Nuevos modelos de emprendimiento, es liberado y autorizado por el Comité Técnico. La implantación y ejecución, estará bajo la responsabilidad de las áreas involucradas.</p> <p>8.7.- Control de salidas no conformes: Seguimiento y medición</p> | <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></p> | <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> | <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></p> |
|---|--|--|--|--|---|---|

| | | | | | | |
|---|--|---|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <p>Definir personas o competencias de los responsables de los procesos</p> | <p>Asignar la responsabilidad y la autoridad para cada proceso.</p> | <p>La Alta Dirección debe organizar y definir la propiedad, la rendición de cuentas, roles individuales, responsabilidades, grupos de trabajo, competencias, la autoridad y garantizar la competencia necesaria para la definición efectiva, implementación, mantenimiento y mejora de cada proceso y sus interacciones. Tales individuos o permisos se refieren generalmente como los propietarios del proceso.</p> | <p>El número de personas (plantilla) se define internamente a través de la Dirección estratégica y posteriormente por parte del comité técnico. Una vez aprobada la nueva estructura organiza / organigrama, se comunica a SEPAF. La organización realiza sus propias contrataciones.</p> <p>El role, responsabilidades y autoridades, son descritas a través del organigrama y de los perfiles/ descriptivos de puesto.</p> <p>Los procesos describen las actividades a realizar</p> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Definir las necesidades de información documentada</p> | <p>Determinar los procesos que deben ser definidos formalmente y cómo van a ser documentado.</p> | <p>Los procesos existen dentro de la organización. Pueden ser formales o informales. No hay catálogo o una lista de los procesos que tienen que ser formalmente definida. La organización debe determinar cuáles necesitan ser documentados en la base del pensamiento basado en el riesgo, incluyendo, por ejemplo, los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tamaño de la organización y de su tipo de actividades. • La complejidad de sus procesos y sus interacciones. • Lo crítico de los procesos. | <p>Con base en los siguientes procesos y subprocesos la organización hubo generado la documentación necesaria para atender los requerimientos operativos y los de la norma.</p> <p>Ejemplos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Manual de calidad (M CRCR 01) V 20 Proceso de La Academia: Modelo de Incubación Tradicional de Negocios (P ACEM 01 + P ACEM 02) b) Proceso de Otorgamiento de Crédito: Otorgamiento de Crédito (P DIGE 01) c) Proceso de Recuperación de Cartera: Recuperación de Cartera (P JURI 13) d) Procesos de SGC (P CRCR 01 + P CRCR 02 + P CRCR 03 y P CRCR 04) e) Política de calidad f) Auditorías Internas g) Revisión por la Dirección h) Encuesta: Mejorando nuestro servicio (aleatoria y aplicable a todos los visitantes) i) Encuesta de satisfacción del cliente (curso) j) Encuesta de clima laboral (ambiente para la operación de los procesos) <ol style="list-style-type: none"> 1. Archivo General y Bóveda de documentos 2. Acceso controlado por parte de TI con base en el perfil de usuario | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <p>Definir las interfaces, los riesgos y las actividades dentro del proceso</p> | <p>Determinar las actividades necesarias para alcanzar los resultados previstos del proceso y los riesgos de las salidas no deseadas.</p> | <p>Definir los productos e insumos requeridos del proceso. Determinar los riesgos para la conformidad de los productos, los servicios y la satisfacción del cliente de las salidas no deseadas se entregan. Determinar las actividades, medidas y controles inherentes necesarios para transformar los insumos en los productos deseados. Determinar y definir la secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso.</p> | <p>Riesgos y oportunidades de los procesos y actividades dentro del alcance N/A</p> <p>Nota: en proceso y se definirán cuando sesione el Comité de Calidad. Sesionarán antes de la siguiente etapa de certificación.</p> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>Definir los requisitos de seguimiento y medición</p> | <p>Determinar dónde y cómo el seguimiento y la medición se deben aplicar. Esto debería ser tanto para el control y la mejora de los procesos y las salidas de proceso previstos. Determinar la necesidad de registrar los resultados.</p> | <p>Identificar la validación necesaria para garantizar la eficacia y la eficiencia de los procesos y del sistema. Tener en cuenta factores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • criterios de seguimiento y de medición. • Descripciones de rendimiento • Satisfacción partes interesadas. • Rendimiento Proveedor. • El tiempo de entrega y los plazos de entrega. • Las tasas de fracaso y residuos. • Los costos de proceso. • Frecuencia de Incidentes. <p>Otras medidas de conformidad con los requisitos.</p> | <p>Derivado del monitoreo y seguimiento que realiza la SEPAF y por la Ley de Transparencia (rendición de cuentas), la organización pública los resultados de sus <u>indicadores obligatorios</u> en la página Web: MIDE JALISCO https://seplan.app.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/busqueda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De los cuatro indicadores obligatorios, mostrados en la página Web, tres de ellos (1,2, y 4) contribuyen al logro del Objetivo de Calidad # 6. 2. El tercer indicador obligatorio de la página Web, contribuye al logro del Objetivo de Calidad # 5. 3. Se le da seguimiento y medición a los otros cuatro Objetivos de Calidad. 4. Se le da seguimiento y medición a las quejas de cliente y Salidas No Conformes de los procesos. 5. Evaluación de proveedores (ej. Capacitadores de La Academia) <p>7.1.5.- Recursos de seguimiento y medición La organización utiliza como principal sistema operativo de seguimiento y medición al Software S2 Credit, el cual es sujeto al procedimiento de calibración y ajuste.</p> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| HACER | | | | | | |
| <p>Implementar</p> | <p>Implementar las acciones necesarias para alcanzar las actividades y los resultados planificados.</p> | <p>La organización debe llevar a cabo actividades, monitoreo, medidas y controles de procesos y procedimientos (que puede ser automatizado) definidos, la externalización y otros métodos necesarios para alcanzar los resultados planificados.</p> | <p>Para dar seguimiento y medición a los objetivos de calidad y de desempeño de los procesos, la organización realiza la reunión de Dirección Estratégica cada tres meses para alimentar al SGC.</p> <p>Aunado a lo anterior, en forma mensual, la organización da seguimiento a los <u>indicadores obligatorios</u> que se publican en MIDE JALISCO. https://seplan.app.jalisco.gob.mx/mide/panelCiudadano/busqueda</p> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <p>Definir los recursos necesarios</p> | <p>Determinar los recursos necesarios para el funcionamiento eficaz de cada proceso.</p> | <p>Ejemplos de recursos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos. • Infraestructura. • Ambiente. • Información. • Los recursos naturales (incluyendo el conocimiento). • Materiales. * Recursos financieros. | <p>Los recursos necesarios son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal propio / operativa 2. Proveedores: Capacitación, Abogados, Peritos valuadores, Notarios 3. Software (S2 Credit): Sistema operativo para la gestión de Cartera – Cubre todas las etapas, desde el otorgamiento del crédito hasta la recuperación del crédito y su liquidación. Nota: Esta Software es crítico / fundamental para la organización y requiere “calibración y Ajuste” para el paramétrico que determina la autorización del crédito. 4. Servicios de TI 5. Vehículos <p>Matriz de comunicación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Intensificación personal involucrada en la consecución de los objetivos</th> <th>Información a ser comunicada</th> <th>Medio de comunicación</th> <th>Método para seguimiento</th> <th>Colectores de que la comunicación ocurra</th> <th>Identificación de oportunidades de mejora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reunión General de Directivos de área</td> <td>Política y Objetivos de Calidad, importancia del SGC, contacto de la organización de las respuestas de las partes interesadas</td> <td>Mensajes, correo electrónico, cartas, reuniones con el personal</td> <td>Auditorías, seguimiento de acuerdos</td> <td>Minutas, Asesor</td> <td>Hallazgos detectados</td> </tr> <tr> <td>Comunicados de área</td> <td>Notificación de las áreas de cumplimiento del cumplimiento de los requisitos del SGC y de las partes interesadas</td> <td>Mensajes, correo electrónico, vía telefónica</td> <td>Auditorías, seguimiento de acuerdos</td> <td>Minutas, asesor, Asesor</td> <td>Medidas de la eficacia a las solicitudes</td> </tr> <tr> <td>Requisitos</td> <td>Evidencia actividades realizadas</td> <td>Correo electrónico, vía telefónica, seguimiento</td> <td>Respuesta a las solicitudes, cumplimiento de acuerdos</td> <td>Minutas, asesor, registros</td> <td>Medidas de la eficacia a las solicitudes</td> </tr> </tbody> </table> | Intensificación personal involucrada en la consecución de los objetivos | Información a ser comunicada | Medio de comunicación | Método para seguimiento | Colectores de que la comunicación ocurra | Identificación de oportunidades de mejora | Reunión General de Directivos de área | Política y Objetivos de Calidad, importancia del SGC, contacto de la organización de las respuestas de las partes interesadas | Mensajes, correo electrónico, cartas, reuniones con el personal | Auditorías, seguimiento de acuerdos | Minutas, Asesor | Hallazgos detectados | Comunicados de área | Notificación de las áreas de cumplimiento del cumplimiento de los requisitos del SGC y de las partes interesadas | Mensajes, correo electrónico, vía telefónica | Auditorías, seguimiento de acuerdos | Minutas, asesor, Asesor | Medidas de la eficacia a las solicitudes | Requisitos | Evidencia actividades realizadas | Correo electrónico, vía telefónica, seguimiento | Respuesta a las solicitudes, cumplimiento de acuerdos | Minutas, asesor, registros | Medidas de la eficacia a las solicitudes | <p><input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><input type="checkbox"/></p> | <p><input type="checkbox"/></p> |
|---|---|--|--|---|---|-----------------------|-------------------------|--|---|---------------------------------------|---|---|-------------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------|--|------------|----------------------------------|---|---|----------------------------|--|--|---------------------------------|---------------------------------|
| Intensificación personal involucrada en la consecución de los objetivos | Información a ser comunicada | Medio de comunicación | Método para seguimiento | Colectores de que la comunicación ocurra | Identificación de oportunidades de mejora | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reunión General de Directivos de área | Política y Objetivos de Calidad, importancia del SGC, contacto de la organización de las respuestas de las partes interesadas | Mensajes, correo electrónico, cartas, reuniones con el personal | Auditorías, seguimiento de acuerdos | Minutas, Asesor | Hallazgos detectados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comunicados de área | Notificación de las áreas de cumplimiento del cumplimiento de los requisitos del SGC y de las partes interesadas | Mensajes, correo electrónico, vía telefónica | Auditorías, seguimiento de acuerdos | Minutas, asesor, Asesor | Medidas de la eficacia a las solicitudes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Requisitos | Evidencia actividades realizadas | Correo electrónico, vía telefónica, seguimiento | Respuesta a las solicitudes, cumplimiento de acuerdos | Minutas, asesor, registros | Medidas de la eficacia a las solicitudes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>REVISAR</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <p>Verifique el proceso en contra de sus objetivos planeados</p> | <p>Confirme que el proceso es eficaz y que las características de los procesos son consistentes con el propósito de la organización.</p> | <p>La organización debe comparar los resultados con los objetivos para verificar que todos los requisitos se cumplen. Se necesitan procesos para recopilar datos. Los ejemplos incluyen la medición, monitoreo, revisiones, auditorías y análisis de rendimiento.</p> | <p>Resultados de la Auditoría: Fechas: 02 – 04/Octubre/2018 Objetivo: Comprobar la efectividad del SGC, verificando la conformidad en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y los criterios establecidos en los procesos documentados. Criterio: norma ISO 9001:2015 y los establecidos por FOJAL Equipo Auditor = 7 Auditores + 1 Observador</p> <p>Observaciones = 6 NCs = 1 (abierta)</p> <p>Resultados de los Objetivos de calidad:</p>  <p>Formato que establece los requisitos para aplicar la revisión por la Dirección: F CRCR 08 – Revisión por la Dirección.</p> <p>Evidencia de la Revisión por la Dirección: Se propone realizar una segunda revisión por la dirección a mediados del año en curso, a fin de tener un claro seguimiento de los puntos que integran la mencionada revisión, buscando constatar la implementación de las acciones establecidas así como de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y de los resultados obtenidos de los eventos de auditoría programados en el Fideicomiso; aunado a ello, con el fin de definir el plan de trabajo en apego a la planeación estratégica y a los requerimientos para la transición a la Norma ISO 9001:2015.</p> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>ACCIÓN</p> | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------|---|---|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Mejora | Cambie los procesos para garantizar que se siguen para entregar los resultados previstos. | Ley sobre los resultados para asegurar la mejora de la efectividad del proceso. (NOTA: Las organizaciones también pueden desear para mejorar la eficiencia del proceso, aunque no es un requisito de la norma ISO 9001 para hacerlo). La acción correctiva, como resultado de la insuficiencia proceso debe incluir la identificación y eliminación de las causas fundamentales de los problemas. "Pensando Sistema 'reconoce que un evento en un proceso puede tener una causa o un efecto en un proceso dependiente. Causas y los efectos pueden no estar dentro del mismo proceso. | <p>No Conformidad y acción correctiva: Procedimiento: Auditoría y Acciones de Mejora y Correctiva (P CRCR 02)</p> <p>Mejoras: A través del seguimiento y medición de los objetivos de calidad A través del seguimiento y medición del desempeño de los procesos Programas de mejora: Desarrollo e implementación de la herramienta financiera (Herramienta de análisis de Riesgo de Crédito FOJAI para el programa Emprende – S CRCA 03)</p> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------|---|---|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|

Información documentada de la Lista de verificación.

| Documented Information | | Evidencia Objetiva | C | NC | OFI |
|------------------------|--|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 4.3 Determinación del alcance del SGC. | Se documentó el alcance del certificado y se listaron los procesos operativos contenidos dentro del SGC | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 4.4.2 Sistema de Gestión de Calidad y Sus procesos (Operación de los procesos). | La organización muestra un mapa de procesos y compartió los documentos que sustentan a los Macroprocesos: La Academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 4.4.2 Sistema de Gestión de Calidad y Sus procesos (confianza de que los procesos se realizan según lo planificado). | La organización compartió el seguimiento y medición de los Objetivos de Calidad + Resultados de la Auditoría Interna (02 – 04/Octubre) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad. | A través de tableros ubicados dentro de las instalaciones y a través del + eMail Corporativo. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 6.2.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. | La organización compartió el avance de los objetivos de calidad, así como la liga a la página Web, donde publicita dos de los seis objetivos de calidad, como es requerido por ser una entidad pública | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 7.1.5.1 Generalidades (recursos de seguimiento y medición). | La organización utiliza el Software S2 Credit (para la administración y control de financieras independientes tipo SOFOM) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | A través del "Tablero de control de los Objetivos de Calidad" + Software S2 Credit + Formato de trazabilidad | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 7.2 Competencia. | A través de la Estructura Organizacional, Descripción / Perfil, Identificación de Competencias, Plan de capacitación interna (cursos internos y externos) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 8.1 Planificación y control operacional. | La organización realiza campañas de promoción para atraer potenciales usuarios de los servicios financieros. La mayoría de los usuarios se acercan en forma voluntaria a la organización. La planificación anual incluye un número de créditos a ser colocados | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 8.2.3.1 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. | La razón de ser y de fungir / realizar actividades, está definido por el convenio estatal. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 8.3.3 Entradas del diseño y desarrollo | Pendiente de redefinición | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 12 | 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | Pendiente de redefinición | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 13 | 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | Pendiente de redefinición | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 14 | 8.3.6 Cambios del Diseño y Desarrollo | Pendiente de redefinición | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 15 | 8.4.1 Generalidades | La organización cuenta con: Criterios de Selección = Bases de licitación Criterios de Evaluación = Formato de Evaluación de Proveedores (F ADFI 30) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|----|---|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 16 | 8.5.2 Identificación y trazabilidad. | Todos los expedientes tienen un número de identificación y trazabilidad | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | Clientes: la organización cuenta con un proceso / procedimiento de resguardo y protección de la información personal de personas físicas y morales Proveedores: N/A | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 8.5.6 Control de los cambios | Todo se realiza a través del Comité técnico | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 8.6 Liberación de los productos y servicios. | Todo se realiza a través del Comité técnico | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 8.7.2 Control de las salidas No Conformes. | Están incluidas en cada macro proceso | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 9.1.1 Generalidades | Mostró el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los objetivos de calidad | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 9.2.2 Auditoría interna. | Mostró los resultados de la auditoría interna realizada entre el 02 – 04/Octubre/2018. Se revisará en EI, la próxima Auditoría Interna que deberá incluir todos los aspectos de la versión 2015 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23 | 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección. | Mostró la minuta en un formato antiguo que no cumple los requerimientos de la versión 2015 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 24 | 10.2 No Conformidad y acción correctiva. | Han documentado el procedimiento: Auditoría y Acciones de Mejora y Correctiva (P CRCR 02) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Resultados de Pre auditoría

Aspectos Positivos:

| | |
|-----|--|
| 1.- | Compromiso de la organización hacia el SGC |
| 2.- | Control documental del SGC |
| 3.- | Conocimiento de la norma ISO 9001:2015 |
| 4.- | |

Tabla de Oportunidades (OFI's), Oportunidades de mejora (procesos con debilidades o mejoras)

| | |
|------|---|
| 1.- | Revisar la estructura de actividades para el Diseño y Desarrollo |
| 2.- | Revisar el alcance del certificado |
| 3.- | Desarrollar y documentar Riesgos y oportunidades |
| 4.- | Fortalecer el proceso de Revisión por la Dirección (entradas y salidas) |
| 5.- | |
| 6.- | |
| 7.- | |
| 8.- | |
| 9.- | |
| 10.- | |

¿Está el cliente listo para una auditoría de certificación dentro de los 3 meses siguientes?

Si

No

Comentarios:

La organización muestra el haber desarrollado la documentación para atender los requerimientos de todos los puntos de la norma aplicables. Han realizado el seguimiento y medición de los seis (6) objetivos de calidad, una auditoría interna y una revisión por la Dirección.

Se recomienda a la organización para pasar a la Etapa I del programa de certificación.

Nota.- La evidencia obtenida durante la auditoría debe ser considerada solamente ejemplos aleatorios de acuerdo a la información disponible.



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

REUNIÓN DE APERTURA A LAS **_09:00_** HRS DEL DÍA **_Lunes 29 de Octubre del 2018_**

OBJETIVO: Comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la conformidad en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y los criterios establecidos en los procesos documentados.

ALCANCE: La recuperación de créditos colocados en sus tres etapas de gestión y los procesos soporte de Calidad, Compras, Sistemas de Información y Recursos Humanos.

CRITERIOS A UTILIZAR: Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los establecidos en el FOJAL.

| ÁREA O PROCESO | PERSONA DE CONTACTO | AUDITOR | FECHA Y HORARIO | REQUISITO A AUDITAR |
|--|--|---|---|--|
| Recuperación de cartera Administrativa Extra-judicial Judicial | Karina Ruelas Christian Godínez Nayely Hernández | Alejandra Ramírez Paola Sánchez – Ernesto Rodríguez Michelle Esmenjaud – Fátima Íñiguez | Lunes 29 Octubre 15:00 12:00 10:00 | 5.1.2, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 9.1 |
| Cumplimiento Regulatorio Auditoría Interna Acciones de mejora y correctivas Gestión de Riesgos | Alejandra Ramírez | Fátima Íñiguez Ernesto Rodríguez | Martes 30 Octubre 09:00 | 9.2 10.2, 10.3 6.1 |
| Administración y Finanzas Compras | Martha Aguilar | Paola Sánchez Michelle Esmenjaud | Martes 30 Octubre 09:00 | 8.4 |
| Administración y Finanzas Sistemas de Información | Carlos Villalobos | Karina Ruelas Héctor Villanueva | Lunes 29 Octubre 10:00 | 7.1.3 |
| Administración y Finanzas Recursos Humanos | Myriam Reynoso | Alejandra Ramírez Karina Ruelas | Martes 30 Octubre 12:00 | 7.1.2, 7.2, |
| Requisitos Generales: | | | | 4, 5.2, 6.2, 6.3, 7, 10.3 |

REUNIÓN DE CIERRE A LAS **_17:00_** HRS DEL DÍA **_Martes 30 de Octubre 2018_**

Auditor Líder _Paola Sánchez_



Reporte de la 2da Auditoría Interna

Sistema de Gestión de Calidad basado

En ISO 9001:2015

Del 29 al 30 de Octubre del 2018.

Guadalajara, Jal.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO: Comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la conformidad en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y los criterios establecidos en los procesos documentados.

ALCANCE: La recuperación de créditos colocados en sus tres etapas de gestión y los procesos soporte de Calidad, Compras, Sistemas de Información y Recursos Humanos.

2. CRITERIOS DE AUDITORIA

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los establecidos en el FOJAL.

3. EQUIPO DE AUDITORES

| | Equipo de Auditores | Área | Firma |
|---|--------------------------------------|------------------------|-------|
| 1 | Michelle Esmenjau Paredes | Coordinación del SEF | |
| 2 | Alejandra Ramírez Rodríguez | Riesgos y Cumplimiento | |
| 3 | Fátima Alejandra Íñiguez Zermeño | Riesgos y Cumplimiento | |
| 4 | Héctor Omar Villanueva Muñoz | Jurídico Corporativo | |
| 5 | Paola Sánchez Pérez (AL) | Financiamiento | |
| 6 | Karina Berenice Ruelas Hernández | Jurídico Corporativo | |
| 7 | José Ernesto Rodríguez Galindo (OBS) | Riesgos y Cumplimiento | |

4. PLAN DE AUDITORIA (Se Anexa)

5. RESUMEN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA Y EL NÚMERO DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS:

0 No Conformidades, 4 Observaciones.

6. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

Observaciones Generales de los Auditores

Dominio del personal en las actividades bajo su responsabilidad.

Se cuenta con amplio soporte documental para la operación de los procesos.

Compromiso y participación activa del personal de reciente ingreso.

Las principales áreas de oportunidad del Sistema de Gestión de Calidad fueron encontradas en:

Reforzar los nuevos conceptos de la Norma ISO 9001 versión 2015 y su aplicación en el Fideicomiso.

El Equipo de Auditores concluye que:

7. DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

| Requisito | Total de no conformidades | Observaciones |
|--|----------------------------------|----------------------|
| 4.0 Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del SGC 4.4 SGC y sus procesos | | 1 |
| 5.0 Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | |
| 6 Planificación 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios | | |
| 7 Apoyo 7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada | | 1 1 |
| 8 Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios | | |

| | | |
|--|---|---|
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes | | 1 |
| 9 Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección | | |
| 10 Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua | | |
| Total de No conformidades/Observaciones | 0 | 4 |

NO CONFORMIDADES

| NC No. | Requisitos del sistema de calidad | Descripción de la No Conformidad |
|--------|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | |

OBSERVACIONES

| Observación No. | Requisitos del sistema de calidad | Descripción de la Observación |
|-----------------|-----------------------------------|--|
| 1 | 4.4.2 | Evaluar establecer la documentación que se utiliza para la operación de los procesos con el fin de asegurar la evidencia de la misma. |
| 2 | 7.1.3 | Fortalecer el control para el aseguramiento del pago de servicios externos. |
| 3 | 7.2 | Asegurar el acceso del Plan de Capacitación de Recursos Humanos, para demostrar el seguimiento y avance de las capacitaciones tomadas. |
| 4 | 8.4.2 | Definir el proceso de selección y evaluación de los abogados externos. |

Datos generales

| | |
|--|---|
| Tipo Evento | Pre-auditoría <input type="checkbox"/> Etapa I <input type="checkbox"/> Etapa II <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Recertificación <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> |
| Organización | Sistema Estatal de Financiamiento - FOJAL |
| Estándar (Criterio) | ISO 9001:2015 |
| Alcance del Sistema | Se verificará durante el evento |
| Domicilio | Av. López Mateos Norte # 1135, Col. Italia Providencia, Guadalajara Jal México |
| Auditor Líder | Juan Carlos Polanco (JCP) |
| Equipo Auditor y/o Experto Técnico | N/A |
| Observadores / Interpretes | N/A |
| Objetivo Auditoría | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la estructura documental del SGC con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, incluyendo la realización de las acciones para su evaluación. • Verificar si los procesos se mantienen en función de sus operaciones • Validar los recursos para la implantación del SGC • La viabilidad para la ejecución de la EII del proceso de certificación. |
| Actividades remotas de auditoría (Si aplica) | N/A |

Planificación de auditoría

| Fecha | Hora | Sitio | Auditor | Proceso a auditar |
|-------------|---------------|-----------------|---------|---|
| 13 Nov 2018 | 09:00 - 09:15 | Sitio Principal | Todos | Reunión de apertura (30 minutos aprox.) ✓ Introducción de participantes ✓ Introducción del equipo auditor ✓ Roles y responsabilidades ✓ Guías y observadores |
| 13 Nov 2018 | 09:15 - 09:30 | Sitio Principal | Comité | Recorrido por las instalaciones (Dependiendo del tamaño de la organización) |
| 13 Nov 2018 | 09:30 - 10:30 | Sitio Principal | JCP | Contexto de la Organización 1. Comprensión de la organización y de su contexto (4.1) 2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2) 3. Determinación del Alcance del SG (4.3) 4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos (4.4) Información Documentada (Todos los procesos) 1. Generalidades (7.5.1) 2. Creación y actualización (7.5.2) 3. Control de la información documentada (7.5.3) |
| 13 Nov 2018 | 10:30 - 11:30 | Sitio Principal | JCP | Liderazgo 1. Liderazgo y compromiso (5.1) 2. Enfoque al cliente (5.1.2) 3. Política (5.2) 4. Roles, Responsabilidades y Autoridades (5.3) Planificación 1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) 2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) 3. Planificación de los cambios (6.3) |
| 13 Nov 2018 | 11:30 - 12:30 | Sitio Principal | JCP | Evaluación del desempeño 1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) 2. Satisfacción del Cliente (9.1.2) |

| | | | | |
|-------------|---------------|-----------------|--------|--|
| | | | | 3. Análisis y evaluación (9.1.3) 4. Auditoría Interna (9.2) Mejora continua, No Conformidad y Acción correctivas / Preventivas 1. Mejora (10.1) 2. No Conformidades, Acciones Correctivas (10.2) 3. Mejora Continua (10.3) |
| 13 Nov 2018 | 12:30 – 13:30 | Sitio Principal | JCP | Procesos relacionados con el cliente 1. Comunicación con el cliente (8.2.1) 2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios (8.2.2) 3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios (8.2.3) 4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios (8.2.4) |
| 13 Nov 2018 | 13:30 – 14:00 | Sitio Principal | JCP | Recursos Materiales / Compras / Almacén 1. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4.1) 2. Tipo y alcance del control (8.4.2) 3. Información para los proveedores externos (8.4.3) |
| 13 Nov 2018 | 14:00 - 15:00 | Sitio Principal | Comité | Comida (30 a 60 minutos) |
| 13 Nov 2018 | 15:00 – 16:00 | Sitio Principal | JCP | Realización del Producto / Prestación del Servicio 1. Producción y provisión del servicio (8.5.1) 2. Identificación y trazabilidad (8.5.2) 3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores (8.5.3) 4. Medio ambiente para la operación de los procesos (7.1.4) 5. Preservación (8.5.4) 6. Actividades posteriores a la entrega (8.5.5) 7. Control de Cambios (8.5.6) 8. Liberación de los productos y servicios (8.6) 9. Control de las salidas no conformes (8.7) 10. Planificación y control operacional (8.1) |
| 13 Nov 2018 | 16:00 – 17:00 | Sitio Principal | JCP | Recursos 1. Recursos (7.1) 2. Personas (7.1.2) 3. Competencia (7.2; 4.4.2) 4. Toma de conciencia (7.3) 5. Comunicación (7.4; 7.4.2; 7.4.3) Recursos (Mantenimiento) 1. Infraestructura (7.1.3) 2. Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) |
| 13 Nov 2018 | 17:00 – 17:30 | Sitio Principal | Comité | Dirección 1. Revisión por la Dirección (9.3) |
| 13 Nov 2018 | 17:30 – 17:45 | Sitio Principal | JCP | Documentación de reporte |
| 13 Nov 2018 | 17:45 – 18:00 | Sitio Principal | Todos | Reunión de cierre (30 min. Aprox.) ✓ Revisar los hallazgos de auditoría, y alguna otra información recolectada durante la auditoría contra los objetivos de la auditoría. ✓ Acuerdo con las conclusiones de auditoría, tomando en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría. ✓ Identificar cualquier acción de seguimiento ✓ Confirmar el programa de auditoría o identificar cualquier modificación requerida. |

9.2.1.2 Los objetivos de la auditoría deben describir qué se va lograr con la auditoría, y deben incluir lo siguiente:

- a) la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría;
- b) la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;

NOTA Una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal.

- c) la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados;
- d) cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión

Nota 1: El plan de auditoría debe considerar 8 horas efectivas por día (no serán consideradas comidas ni tiempo de viaje como parte de las 8 horas)

Nota 2: La programación del plan puede cambiar en común acuerdo con la organización.

Reporte de cliente

| | |
|---------------|---|
| Organización: | Sistema Estatal de Financiamiento (FOJAL) |
| Contacto: | Alejandra Ramirez Rodriguez; Mariana Melissa Ochoa del Toro |
| Email: | alejandra.ramirezrodriguez@jalisco.gob.mx ; mariana.ochoa@jalisco.gob.mx |
| Teléfono: | +52 1 (33) 3615 5557 Ext 50920; Ext 50929 |
| Página web: | fojal.jalisco.gob.mx |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|------------------------------------|--|
| Tipo de Auditoría: | Etapa 1: <input checked="" type="checkbox"/> | | Etapa 2: <input type="checkbox"/> | | Seguimiento: <input type="checkbox"/> | | Renovación: <input type="checkbox"/> | | Especial: <input type="checkbox"/> | |
| Criterio(s) de auditoría (integrada cuando aplique) | ISO 9001:2008 <input type="checkbox"/> | ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> | ISO 14001:2004 <input type="checkbox"/> | ISO 14001:2015 <input type="checkbox"/> | OHSAS 18001:2007 <input type="checkbox"/> | ISO 37001:2016 <input type="checkbox"/> | ISO 13485:2003 <input type="checkbox"/> | ISO 13485:2016 <input type="checkbox"/> | | |
| Días auditor (en propuesta): | 1 | | Fechas realizada: | | 13/Nov/2018 | | | | | |
| Auditor líder | Juan Carlos Polanco (JCP) | | | | | | | | | |
| Equipo auditor % Experto técnico | N/A | | | | | | | | | |
| Observadores o Intérpretes | N/A | | | | | | | | | |

Indicar si la auditoría es: conjunta, combinada o integral. N/A

| | | | | | |
|-------------------------------------|-----|----|-----|--------------------|-----|
| Detalles de certificados existentes | | | | | |
| Estándar | N/A | CB | N/A | Fecha vencimiento: | N/A |

Esquema: *Un sitio* *Multisitio* *Multilocalidad*

Fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de este evento de auditoría. / Alcance de auditoría.

| Sitio y Dirección | Empleados | Turnos | Horarios | Descripción de los procesos por sitio |
|---|-----------|--------|---------------|---|
| <p>Sitio principal:</p> <p>Av. López Mateos Norte 1135, Col. Italia Providencia. Guadalajara, Jal</p> | 50 | 1 | 08:30 – 17:00 | <p><u>Certificado:</u> Con el Modelo de Incubación Tradicional de Negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, nosotros te ayudamos a que emprendas; y para poder continuar desempeñando nuestro objeto, implementamos las estrategias necesarias para la recuperación de los créditos, todo ello, bajo un esquema de calidad y servicio. <i>Nota: el alcance del certificado ha cambiado con respecto a registros anteriores.</i></p> <p><u>Macro-Procesos:</u> La academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera + SGC.</p> <p><u>Sub-procesos:</u> La Academia (Programación de cursos; Contratación y Pago a capacitadores; Vinculación Academia; Capacitación; Aceptación emprende). SNC + Encuestas + Medición de satisfacción + Trazabilidad capacitados</p> |

| | | | | |
|-----------------|-----|--|-----|--|
| | | | | <p>Otorgamiento de crédito (Aceptación Avanza y Consolida; Auditoría de crédito; Formalización – Emprende + Formalización – Contratación de Garantía Hipotecaria Avanza y Consolida; Validación – Mesa de control; Tesorería – Dispersión; Archivado y Etiquetado – Archivo general. SNC + Trazabilidad y Monitoreo</p> <p>Recuperación de cartera (Administrativa; Extra Judicial, Judicial – Abogado Externo / Conclusión del proceso judicial. Retroalimentación + Encuestas + Medición de satisfacción</p> <p>Procesos de apoyo: SGC / Administración y Finanzas</p> <p>Nota: Aceptación emprende + Aceptación avanza y consolida, son entradas para Auditoría de crédito.</p> |
| Sitio remoto 1: | N/A | | N/A | N/A |
| Sitio remoto 2: | N/A | | N/A | N/A |
| Sitio remoto N: | N/A | | N/A | N/A |

Nota: si existiera algún proceso fuera del alcance que el cliente desee incluirlo, notificar a Ventas.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---------|
| Total de empleados confirmados: | 50 | Rango de empleados en propuesta | 46 - 65 |
| Justificación de turnos no auditados: | N/A – 1 Turno | | |
| Si se genera un cambio en el rango de empleados y por decisión del auditor no es necesario recotizar, justificar la decisión: | N/A – Dentro del rango / Las 50 personas forman parte del alcance del SGC. | | |

Exclusiones / No aplicabilidad & Justificación

*** La organización no excluye punto alguno de la norma ISO 9001:2015.

Conclusión General del Evento

La organización, cuenta con SGC y sus procesos definidos, resultado de la definición de su contexto, alcance y análisis de partes interesadas. Muestra evidencias del: tratamiento de la satisfacción del cliente; la gestión de las no conformidades y sus correspondientes acciones correctivas; un proceso para la realización de las auditorías internas y la revisión por la dirección (trimestral) con respecto al SGC. También tiene definido sus reuniones operativas (mensuales), todo orientado hacia la mejora continua.

La organización cuenta con la infraestructura así con el compromiso de todo el personal y de la alta dirección con la implantación de la Norma ISO 9001:2015, solventando los requerimientos de sus clientes externos. Se dejan OFIs para apoyar el mejor desempeño de la organización.

[Se recomienda a la organización avanzar hacia la etapa 2 del proceso de certificación.](#)

Clasificación de Hallazgos

Aspectos Positivos

Gestión del Sistema de Calidad

Compromiso de la gerencia y de todo el staff con el SGC

Procesos para la administración de los tres maco-procesos operativos

Oportunidades de Mejora

Fortalecer las evidencias del liderazgo y compromiso

Fortalecer la comunicación de la política de calidad

No Conformidades

| #NC | Proceso | Clasificación | Requerimiento / Cláusula / Normativa |
|-----|---------|---------------|---|
| N/A | N/A | N/A | No Conformidad |
| | | | Evidencia que soporta la no conformidad |

Nota: Para la etapa 2 y de Renovación, una vez cerradas las NC's y validadas por el auditor líder, el paquete de auditoría será enviado al Comité de Certificación para revisión y aprobación para la emisión del certificado.

Etapa 1 - Resultado y recomendación con respecto a los objetivos del evento

Basado en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado para continuar con la Etapa 2

Nota: Pueden ser requeridas acciones correctivas, las NC deben estar documentadas y en desarrollo. El cierre y efectividad de las NC serán validados durante la etapa 2, en caso de no estar cerradas, se mantiene la NC en la etapa 2.

No recomendado - Etapa 1 es requerida nuevamente.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio y/o multilocalidad especificar el alcance general y alcance por sitio).

Con el Modelo de Incubación Tradicional de Negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, nosotros te ayudamos a que emprendas; y para poder continuar desempeñando nuestro objeto, implementamos las estrategias necesarias para la recuperación de los créditos, todo ello, bajo un esquema de calidad y servicio.

Nota: el alcance del certificado ha cambiado con respecto a registros anteriores.

He leído, entendido y acepto la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y NO acepto la recomendación del equipo auditor, me gustaría apelar la decisión del equipo auditor.

Firma: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Recomendación (Etapa 2, Renovación de la certificación o Auditoría Especial)

Basados en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado sin no conformidades.

El equipo auditor se complace en felicitar a la organización por el logro obtenido, así como recomienda a la obtención del certificado del Sistema de Gestión de la Organización.

Recomendado con no conformidades menores. No. de NC's: _____

El equipo auditor se complace en recomendar para obtener la certificación/renovación de su certificado, su organización deberá cargar en el software COS evidencia de las acciones tomadas (Contención, Causa y Plan de acción) para cada no conformidad detectada en un período no mayor a 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

Condicionado con no conformidades mayores. **No. De NC's:** _____ Fuera de sitio En sitio

La recomendación para obtener la certificación / renovación del certificado es **CONDICIONADA** hasta el cierre y verificación de las No Conformidades mayores. Una auditoría para el cierre y verificación de las No Conformidades podrá ser requerida de acuerdo al impacto del hallazgo y de la decisión del equipo auditor.

La Organización debe cargar en el Software COS la(s) acción(es) correctiva(s) que incluye(n): Contención, Análisis de Causa y Plan de Acción antes de 30 días naturales y (cuando aplique agendar una visita para su revisión) o cargar la evidencia de la implementación y verificación de la Acción Correctiva antes de 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

No recomendado

La organización no será recomendada para obtener / renovar la certificación en este momento. Debe repetirse el evento de auditoría.

Nota 1: Cualquier No Conformidad Menor no cerrada en tiempo, se escalará a Mayor y aplicará lo correspondiente al tercer resultado. (Condicionado).

Nota 2: Etapa 2: Cualquier No Conformidad Mayor no implementada y verificada en tiempo, el certificado no será emitido.

Recertificación: Las acciones correctivas se deben implementar y verificar antes de la expiración del certificado.

Nota 3: Recertificación: Después de la expiración de la certificación, GSC puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de recertificación pendientes (cierre y verificación de **NC's**).

Nota 4: Todas las No Conformidades deben contar con Acción inmediata (Contención, corrección), Análisis de Causa y plan de acción.

Nota 5: El primer seguimiento anual debe llevarse a cabo antes de los 12 meses contemplando el último día de auditoría de la certificación / renovación de lo contrario el certificado será colocado como **SUSPENDIDO**.

Nota 6: La auditoría es basada en un muestreo de la información disponible durante la auditoría.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio y/o multilocalidad especificar el alcance general y alcance por sitio).

Para cualquier duda o comentario por favor no dude en contactar a su auditor líder o servicio al cliente.

He leído, entendido y acepto la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y NO acepto la recomendación del equipo auditor por lo que deseo apelar la decisión del equipo auditor.

Firma: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Recomendación (Seguimiento)

Basados en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado sin no conformidades.

El equipo auditor se complace y felicita a la organización por el logro obtenido, así como recomienda continuar con la certificación del Sistema de Gestión de la Organización.

Recomendado con no conformidades menores. No. de NC: _____

El equipo auditor se complace en recomendar para continuar con la certificación, su organización deberá cargar en el software COS evidencia de las acciones tomadas (Contención, Causa y Plan de acción) para cada no conformidad detectada en un periodo no mayor a 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

Condicionado con no conformidades mayores. No. De NC's: _____ Fuera de sitio En sitio

La recomendación a continuar con el Sistema de Gestión Certificación es CONDICIONADA hasta el cierre y verificación de las No Conformidades mayores.

Una auditoría en sitio para el cierre y verificación de las No Conformidades podrá ser requerida de acuerdo al impacto del hallazgo y de la decisión del equipo auditor.

La Organización debe cargar en el Software COS la(s) acción(es) correctiva(s) que incluye: Contención, Análisis de Causa y Plan de Acción antes de 30 días naturales y (cuando aplique agendar una visita para su revisión) posteriormente deberá cargar la evidencia de la verificación de la Acción Correctiva antes de 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

No recomendado

La organización no será recomendada para Continuar con la certificación en este evento.

El certificado cambiará a status de SUSPENDIDO y debe repetirse el evento de auditoría.

Nota 1: Cualquier No Conformidad Menor no cerrada en tiempo, se escalará a Mayor y aplicará lo correspondiente al tercer resultado. (Condicionado)

Nota 2: Cualquier No Conformidad Mayor no implementada y verificada en tiempo, el certificado será colocado en SUSPENSIÓN,

Nota 3: Todas las No Conformidades deben contar con Acción inmediata (Contención, corrección), Análisis de Causa y plan de acción.

Nota 4: La auditoría es basada en un muestreo de la información disponible durante la auditoría.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio y/o multilocalidad especificar el alcance general y alcance por sitio).

Para cualquier duda o comentario por favor no dude en contactar a su auditor líder o servicio al cliente.

He leído, entendido y acepto la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y NO acepto la recomendación del equipo auditor por lo que deseo apelar la decisión del equipo auditor.

Firma: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Planeación de procesos del ciclo de auditoría.

- Esquema Multisitio (llenar la información por cada sitio vs procesos a auditar)
- Esquema Multilocalidad (llenar la información por cada sitio vs procesos a auditar)

| Sitio y Direcciones | Procesos | Días a auditar por Sitio | | | | |
|--|--|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| | | SA1 | | SA2 | | RR |
| | | SS1 | SS2 | SS3 | SS4 | SS5 |
| Principal: Av. López Mateos Norte 1135, Col. Italia Providencia. Guadalajara, Jal | <u>Macro-Procesos:</u> La academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera + SGC | | | | | |
| | <u>Sub-procesos:</u> La Academia (Programación de cursos; Asesoría; Capacitación; Aceptación emprende). SNC + Encuestas + Medición de satisfacción + Trazabilidad capacitados | | X | | X | X |
| | Otorgamiento de crédito (Aceptación Avanza y Consolida; Auditoría de crédito; Formalización – Contratación de Garantía Hipotecaria Avanza y Consolida; Validación – Mesa de control; Tesorería – Dispersión; Archivado y Etiquetado – Archivo general. SNC + Trazabilidad y Monitoreo | | | | X | X |
| | Recuperación de cartera (Administrativa; Extra Judicial, Judicial – Abogado Externo / Conclusión del proceso judicial Retroalimentación + Encuestas + Medición de satisfacción | | X | | | X |
| | Procesos de apoyo: SGC / Administración y Finanzas | | X | | | X |
| | Total de días <i>(no existe información en la propuesta económica de Excel)</i> | | 1.5 | | 1.5 | 3.0 |
| Sitio Remoto 2: N/A | N/A | | | | | |
| Sitio Remoto 3: N/A | N/A | | | | | |
| Sitio Remoto 4: N/A | N/A | | | | | |

Alcance General – Brindar herramientas de negocio a los emprendedores y empresarios, mediante el Modelo de Incubación tradicional de negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, implementando las estrategias para el retorno de los créditos otorgados, a través de las etapas de recuperación de cartera, desempeñando los procesos relacionados bajo un esquema de calidad y servicio.

Sitio principal: Brindar herramientas de negocio a los emprendedores y empresarios, mediante el Modelo de Incubación tradicional de negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, implementando las estrategias para el retorno de los créditos otorgados, a través de las etapas de recuperación de cartera, desempeñando los procesos relacionados bajo un esquema de calidad y servicio.

Sitio remoto 2: N/A

Sitio remoto 3: N/A

Sitio remoto 4: N/A

Nota: Agregar los sitios necesarios de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión.

Datos generales

| | |
|--|---|
| Tipo Evento | Pre-auditoría <input type="checkbox"/> Etapa I <input type="checkbox"/> Etapa II <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Recertificación <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> |
| Organización | Sistema Estatal de Financiamiento - FOJAL |
| Estándar (Criterio) | ISO 9001:2015 |
| Alcance del Sistema | <p>Certificado: Se verificará durante el evento</p> <p>Sitio principal - Auditoría: Macro-Procesos: La Academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera</p> <p>Sub-procesos: a.- La Academia: Programación de cursos + Asesoría + Capacitación + Aceptación emprende SNC – Encuestas – Medición de satisfacción - Trazabilidad de capacitados / Calificación experiencia crediticia</p> <p>b.- Otorgamiento de crédito: Aceptación Avanza y Consolida + Auditoría de crédito + Formalización – Contratación de Garantía Hipotecaria Avanza y Consolida + Validación – Mesa de control + Tesorería – Dispersión + Archivado y Etiquetado – Archivo general Calificación experiencia crediticia / SNC – Trazabilidad y Monitoreo / Opinión Jurídica – Peritos valuadores – Originadores externos Nota: Aceptación y emprende + Aceptación avanza y consolida, son entradas para Auditoría de Crédito.</p> <p>c.- Recuperación de cartera: Administrativa + Extra Judicial+ Judicial – abogado externo + Conclusión del proceso Retroalimentación – Encuestas – Medición de satisfacción</p> <p>Procesos de soporte: RH + Sistemas / TI + Compras + Recursos Materiales / Mantto + Riesgos y cumplimiento + Administración y Finanzas</p> |
| Domicilio | Principal: Av. López Mateos Norte # 1135, Col. Italia Providencia, Guadalajara Jal México |
| Auditor Líder | Juan Carlos Polanco (JCP) |
| Equipo Auditor % Experto Técnico | N/A |
| Observadores / Interpretes | N/A |
| Objetivo Auditoría | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la implantación y eficacia del SGC correspondientes a la Etapa II de la certificación en la versión 2015 del estándar ISO 9001. • Evaluar la continuidad y la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema de gestión enfocados a la mejora continua. • Evaluar el cumplimiento continuo de los requerimientos del cliente, legales y regulatorios. • Evaluar la información documentada, gestión de los procesos y operativa |
| Actividades remotas de auditoría (Si aplica) | N/A |

Planificación de auditoría

| Fecha | Hora | Sitio | Auditor | Proceso a auditar |
|-------------|-------------|-----------------|---------|--|
| 14 Nov 2018 | 09:00-09:30 | Sitio Principal | Todos | Reunión de apertura (30 minutos aprox.) <input checked="" type="checkbox"/> Introducción de participantes <input checked="" type="checkbox"/> Introducción del equipo auditor <input checked="" type="checkbox"/> Roles y responsabilidades <input checked="" type="checkbox"/> Guías y observadores |
| 14 Nov 2018 | 09:30-10:00 | Sitio Principal | Comité | Recorrido por las instalaciones (Dependiendo del tamaño de la organización) |
| 14 Nov 2018 | 10:00-10:30 | Sitio Principal | Todos | Revisión del sistema de gestión de calidad (Aspectos generales) |

| | | | | |
|-------------|-------------|-----------------|--------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación de datos generales de la organización, clientes y productos / servicios que proveen. ✓ Confirmar Alcance del certificado ✓ Confirmar Procesos en Riesgos y cumplimiento ✓ Verificación de cualquier cambio significativo desde la última auditoría ✓ Exclusión – No aplicabilidad ✓ Revisión de estatus de las NCs de la última auditoría ✓ Revisión del uso de Logos ✓ Verificación del cumplimiento legal aplicable a la organización |
| 14 Nov 2018 | 10:30-14:00 | Sitio Principal | JCP | <p>Revisión del sistema de gestión de calidad (Requisitos) + Riesgos y Cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La organización y de su contexto (4.1) ✓ Las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2) ✓ Alcance del SGC (4.3) ✓ SGC y sus procesos (4.4) ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Política de Calidad y su comunicación (5.2: 5.2.1; 5.2.2) ✓ Roles, responsabilidades y autoridades (5.3) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Satisfacción del cliente (9.1.2) ✓ Auditorías Internas (9.2) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) ✓ Revisión por la Dirección (9.3) |
| 14 Nov 2018 | 14:00-15:00 | Sitio Principal | Comité | Comida (30 a 60 minutos) |
| 14 Nov 2018 | 15:00-15:30 | Sitio Principal | JCP | <p>Revisión del sistema de gestión de calidad (Requisitos) + Riesgos y Cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La organización y de su contexto (4.1) ✓ Las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2) ✓ Alcance del SGC (4.3) ✓ SGC y sus procesos (4.4) ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Política de Calidad y su comunicación (5.2: 5.2.1; 5.2.2) ✓ Roles, responsabilidades y autoridades (5.3) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Satisfacción del cliente (9.1.2) ✓ Auditorías Internas (9.2) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) ✓ Revisión por la Dirección (9.3) |
| 14 Nov 2018 | 15:30-16:30 | Sitio Principal | JCP | <p>Administración y Finanzas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 14 Nov 2018 | 16:30-17:30 | Sitio Principal | JCP | <p>Compras</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) |

| | | | | |
|-------------|-------------|-----------------|--------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) Identificación y Trazabilidad (8.5.2) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 14 Nov 2018 | 17:30-17:45 | Sitio Principal | JCP | Documentación del reporte (30 a 60 minutos) |
| 14 Nov 2018 | 17:45-18:00 | Sitio Principal | Comité | Retroalimentación con el cliente (Día 1) |
| Día 2 | | | | |
| 15 Nov 2018 | 09:00-09:45 | Sitio Principal | JCP | <p>Otorgamiento de crédito – Validación / Mesa de control</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 09:45-10:30 | Sitio Principal | JCP | <p>La academia - Programación de cursos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 10:30-11:00 | Sitio Principal | JCP | <p>La academia - Asesoría</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 11:00-11:30 | Sitio Principal | JCP | <p>La academia - Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) |

| | | | | |
|-------------|-------------|-----------------|--------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 11:30-12:15 | Sitio Principal | JCP | <p>La academia - Acción Emprende</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 12:15-13:00 | Sitio Principal | JCP | <p>Otorgamiento de crédito – Aceptación avanza y consolida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 13:00-14:00 | Sitio Principal | Comité | Comida (30 a 60 minutos) |
| 15 Nov 2018 | 14:00-14:30 | Sitio Principal | JCP | <p>La academia – Indicadores (SNC + Encuestas + Medición de satisfacción + Trazabilidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación y Trazabilidad (8.5.2) ✓ Preservación (8.5.4) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 14:30-15:15 | Sitio Principal | JCP | <p>Otorgamiento de crédito – Auditoría de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 15:15-15:45 | Sitio Principal | JCP | Otorgamiento de crédito – Formalización (contratación de garantía hipotecaria avanza y |

| | | | | |
|-------------|-------------|-----------------|--------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> consolida) ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 15:45-16:30 | Sitio Principal | JCP | <ul style="list-style-type: none"> Recuperación de cartera – Administrativa ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 16:30-17:00 | Sitio Principal | JCP | <ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de crédito – Archivado y etiquetado (archivo general) ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 17:00-17:30 | Sitio Principal | JCP | <ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de crédito – Indicadores (SNC + Trazabilidad y monitoreo) ✓ Identificación y Trazabilidad (8.5.2) ✓ Preservación (8.5.4) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 15 Nov 2018 | 17:30-17:45 | Sitio Principal | JCP | Documentación del reporte (30 a 60 minutos) |
| 15 Nov 2018 | 17:45-18:00 | Sitio Principal | Comité | Retroalimentación con el cliente (Día 2) |
| Día 3 | | | | |
| 16 Nov 2018 | 09:00-09:45 | Sitio Principal | JCP | <ul style="list-style-type: none"> Sistemas – Tecnologías de Información ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) ✓ Infraestructura (7.1.3) ✓ Información documentada (7.5) Generalidades (7.5.1) Creación y actualización (7.5.2) Control de la información documentada (7.5.3) ✓ Planeación y control operacional (8.1) |

| | | | | |
|-------------|-------------|-----------------|-----|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) Identificación y Trazabilidad (8.5.2) Propiedad perteneciente a los clientes (Población) o proveedores externos (8.5.3) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 09:45-10:30 | Sitio Principal | JCP | <p>Otorgamiento de crédito – Tesorería / Dispersión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 10:30-11:00 | Sitio Principal | JCP | <p>Recuperación de cartera – Extra judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 11:00-11:30 | Sitio Principal | JCP | <p>Recuperación de cartera – Judicial (abogado externo)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 11:30-12:15 | Sitio Principal | JCP | <p>Recuperación de cartera – Conclusión del proceso judicial</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoque al cliente (5.1.2) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de Calidad (6.2) ✓ Planificación de los cambios (6.3) ✓ Recursos de seguimiento y medición (7.1.5) ✓ Toma de conciencia (7.3) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Planificación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Liberación de los productos y servicios (8.6) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) |

| | | | | |
|-------------|-------------|-----------------|---------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 12:15-13:00 | Sitio Principal | JCP | Recuperación de cartera – Indicadores (Retroalimentación + Encuestas + Medición de satisfacción) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación y Trazabilidad (8.5.2) ✓ Preservación (8.5.4) ✓ Control de las salidas no conformes (8.7) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 13:00-14:00 | Sitio Principal | Comité | Comida (30 a 60 minutos) |
| 16 Nov 2018 | 14:30-15:30 | Sitio Principal | JCP | Recursos Humanos / Capacitación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos Personas (7.1.2) Infraestructura - no operativa / manufactura – (7.1.3) Ambiente para la operación de los procesos (7.1.4) Conocimiento de la organización – ej: generar y resguardar conocimiento técnico (7.1.6) ✓ Competencia / Capacitación (7.2) ✓ Información documentada (7.5) ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 15:30-16:00 | Sitio Principal | Comité | Revisión por la Gerencia <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo, Compromiso y Provisión de recursos (5.1) ✓ Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) ✓ Planeación, desarrollo efectivo y el nivel de implementación del SGC. (6.3) ✓ Análisis de datos, mejora continua (9.1; 10.3) ✓ Satisfacción del cliente (9.1.2) |
| 16 Nov 2018 | 16:00-16:30 | Sitio Principal | JCP | Recursos Materiales / Mantenimiento y Conservación <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1) ✓ Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2) ✓ Infraestructura (7.1.3) ✓ Información Documentada (7.5) Planeación y control operacional (8.1) ✓ Requisitos para los productos y servicios (8.2) ✓ Producción y provisión del servicio (8.5) ✓ Identificación y Trazabilidad (8.5.2) Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (8.5.3) ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1) ✓ Mejora, No conformidad, Acción correctiva, Mejora continua (10.1; 10.2; 10.3) |
| 16 Nov 2018 | 16:30-17:00 | Sitio Principal | JCP/AGG | Documentación del reporte (30 a 60 minutos) |
| 16 Nov 2018 | 17:00-17:30 | Sitio Principal | Comité | Retroalimentación con el cliente (Día 3) |
| 16 Nov 2018 | 17:30-18:00 | Sitio Principal | Todos | Reunión de cierre (30 min. Aprox.) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar los hallazgos de auditoría, y alguna otra información recolectada durante la auditoría contra los objetivos de la auditoría. ✓ Acuerdo con las conclusiones de auditoría, tomando en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría. ✓ Identificar cualquier acción de seguimiento ✓ Confirmar el programa de auditoría o identificar cualquier modificación requerida |

9.2.1.2 Los objetivos de la auditoría deben describir qué se va lograr con la auditoría, y deben incluir lo siguiente:

- a) la determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría;
- b) la determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;

NOTA Una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal.

- c) la determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados;
- d) cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión

Nota 1: El plan de auditoría debe considerar 8 horas efectivas por día (no serán consideradas comidas ni tiempo de viaje como parte de las 8 horas)

Nota 2: La programación del plan puede cambiar en común acuerdo con la organización.

Reporte de cliente

| | |
|---------------|---|
| Organización: | Sistema Estatal de Financiamiento (FOJAL) |
| Contacto: | Alejandra Ramirez Rodriguez; Mariana Melissa Ochoa del Toro |
| Email: | alejandra.ramirezrodriguez@jalisco.gob.mx ; mariana.ochoa@jalisco.gob.mx |
| Teléfono: | +52 1 (33) 3615 5557 Ext 50920; Ext 50929 |
| Página web: | fojal.jalisco.gob.mx |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|------------------------------------|--|
| Tipo de Auditoría: | Etapa 1: <input type="checkbox"/> | | Etapa 2: <input checked="" type="checkbox"/> | | Seguimiento: <input type="checkbox"/> | | Renovación: <input type="checkbox"/> | | Especial: <input type="checkbox"/> | |
| Criterio(s) de auditoría (integrada cuando aplique) | ISO 9001:2008 <input type="checkbox"/> | ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> | ISO 14001:2004 <input type="checkbox"/> | ISO 14001:2015 <input type="checkbox"/> | OHSAS 18001:2007 <input type="checkbox"/> | ISO 37001:2016 <input type="checkbox"/> | ISO 13485:2003 <input type="checkbox"/> | ISO 13485:2016 <input type="checkbox"/> | | |
| Días auditor (en propuesta): | 1 | | Fechas realizada: | | 14 – 16/Nov/2018 | | | | | |
| Auditor líder | Juan Carlos Polanco (JCP) | | | | | | | | | |
| Equipo auditor % Experto técnico | N/A | | | | | | | | | |
| Observadores o Intérpretes | N/A | | | | | | | | | |

Indicar si la auditoría es: conjunta, combinada o integral. N/A

| | | | | | |
|-------------------------------------|-----|----|-----|--------------------|-----|
| Detalles de certificados existentes | | | | | |
| Estándar | N/A | CB | N/A | Fecha vencimiento: | N/A |

Esquema: *Un sitio* *Multisitio* *Multilocalidad*

Fechas y lugares en los que se realizaron las actividades de este evento de auditoría. / Alcance de auditoría.

| Sitio y Dirección | Empleados | Turnos | Horarios | Descripción de los procesos por sitio |
|---|-----------|--------|---------------|---|
| <p>Sitio principal:</p> <p>Av. López Mateos Norte 1135, Col. Italia Providencia. Guadalajara, Jal</p> | 50 | 1 | 08:30 – 17:00 | <p><u>Certificado:</u> Con el Modelo de Incubación Tradicional de Negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, nosotros te ayudamos a que emprendas; y para poder continuar desempeñando nuestro objeto, implementamos las estrategias necesarias para la recuperación de los créditos, todo ello, bajo un esquema de calidad y servicio. <i>Nota: el alcance del certificado ha cambiado con respecto a registros anteriores.</i></p> <p><u>Macro-Procesos:</u> La academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera + SGC.</p> <p><u>Sub-procesos:</u> La Academia (Programación de cursos; Contratación y Pago a capacitadores; Vinculación Academia; Capacitación; Aceptación emprende). SNC + Encuestas + Medición de satisfacción + Trazabilidad capacitados</p> |

| | | | | |
|-----------------|-----|--|-----|--|
| | | | | <p>Otorgamiento de crédito (Aceptación Avanza y Consolida; Auditoría de crédito; Formalización – Emprende + Formalización – Contratación de Garantía Hipotecaria Avanza y Consolida; Validación – Mesa de control; Tesorería – Dispersión; Archivado y Etiquetado – Archivo general. SNC + Trazabilidad y Monitoreo</p> <p>Recuperación de cartera (Administrativa; Extra Judicial, Judicial – Abogado Externo / Conclusión del proceso judicial. Retroalimentación + Encuestas + Medición de satisfacción</p> <p>Procesos de apoyo: SGC / Administración y Finanzas</p> <p>Nota: Aceptación emprende + Aceptación avanza y consolida, son entradas para Auditoría de crédito.</p> |
| Sitio remoto 1: | N/A | | N/A | N/A |
| Sitio remoto 2: | N/A | | N/A | N/A |
| Sitio remoto N: | N/A | | N/A | N/A |

Nota: si existiera algún proceso fuera del alcance que el cliente desee incluirlo, notificar a Ventas.

| | | | |
|--|--|---------------------------------|---------|
| Total de empleados confirmados: | 50 | Rango de empleados en propuesta | 46 - 65 |
| Justificación de turnos no auditados: | N/A – 1 Turno | | |
| Si se genera un cambio en el rango de empleados y por decisión del auditor no es necesario re cotizar, justificar la decisión: | N/A – Dentro del rango / Las 50 personas forman parte del alcance del SGC. | | |

Exclusiones / No aplicabilidad & Justificación

**** La organización no excluye punto alguno de la norma ISO 9001:2015.**

Conclusión General del Evento

La organización, cuenta con SGC y sus procesos definidos. La fortaleza de la organización es el tratamiento de la satisfacción del cliente el cual enfoca a través de diversas encuestas. Ha organizado sus procesos operativos en tres (3) macro-procesos y ha desarrollado KPIs para los correspondientes subprocesos. La gestión de los procesos es a través de la definición de roles, responsabilidades y autoridades. Muestra la gestión de las no conformidades; un proceso para la realización de las auditorías internas y la revisión por la dirección la cual está estructurada en diversas reuniones mensuales, trimestrales y anuales. Todo orientado hacia la mejora continua.

La organización cuenta con la infraestructura, personal y la alta dirección comprometidos con la implantación de la Norma ISO 9001:2015, solventando los requerimientos de sus clientes externos. Se dejan OFIs y una NC para apoyar el mejor desempeño de la organización.

[Se recomienda a la su certificación en la norma ISO 9001:2015.](#)

Clasificación de Hallazgos

Aspectos Positivos

Gestión del Sistema de Calidad

Compromiso de la gerencia y de todo el staff con el SGC

Procesos para la administración de los tres macro-procesos operativos.

Oportunidades de Mejora

- Fortalecer el análisis de riesgos y oportunidades por proceso / área
- Fortalecer la integridad de los expedientes al ser retornados al Archivo General
- Fortalecer el proceso de dispersión (Tesorería)

No Conformidades

| #NC | Proceso | Clasificación | Requerimiento / Cláusula / Normativa |
|-----|---------|---------------|---|
| 1 | SGC | Menor | <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la conformidad de los productos y servicios; b) <u>el grado de satisfacción del cliente;</u> c) <u>el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</u> d) <u>si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</u> e) <u>la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;</u> f) el desempeño de los proveedores externos; g) <u>la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.</u> <p>NOTA: Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.</p> <p>No Conformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La organización colecta información de distintos rubros / procesos, pero no se muestra evidencia de la mejora de los procesos con base en el análisis, la evaluación de los datos y la información. b) La organización muestra una evaluación del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad superior al (límite natural del) 100%, no se evidencia el logro del desempeño eficaz del proceso. <p>Evidencia que soporta la no conformidad</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Durante el recorrido de la auditoría, la organización mostro registros y estadísticas de diversas actividades, pero no se mostró análisis de tendencias y toma de decisiones con base a la información colectada. Ejemplo: La Academia, Financiamiento, Jurídico, TI, Calidad de activos. b) Durante el recorrido de la auditoría, la organización mostro indicadores que superan el 100% de logro. Ejemplos: Aceptación del expediente Avanza y Consolida (125%); Formalización Emprende (116.7%); Validación Emprende (170.5%); Días hábiles de respuesta en la formalización de contratos con garantía real dentro de ZMG (175%) |

No Conformidades

| #NC | Proceso | Clasificación | Requerimiento / Cláusula / Normativa |
|-----|---------|---------------|---|
| | | | No Conformidad |
| | | | Evidencia que soporta la no conformidad |

Nota: **Para la etapa 2 y de Renovación, una vez cerradas las NC's** y validadas por el auditor líder, el paquete de auditoría será enviado al Comité de Certificación para revisión y aprobación para la emisión del certificado.

Etapa 1 - Resultado y recomendación con respecto a los objetivos del evento

Basado en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado para continuar con la Etapa 2

Nota: Pueden ser requeridas acciones correctivas, las NC deben estar documentadas y en desarrollo. El cierre y efectividad de las NC serán validados durante la etapa 2, en caso de no estar cerradas, se mantiene la NC en la etapa 2.

No recomendado - Etapa 1 es requerida nuevamente.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio y/o multilocalidad especificar el alcance general y alcance por sitio).

He leído, entendido y acepto la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y NO acepto la recomendación del equipo auditor, me gustaría apelar la decisión del equipo auditor.

Firma: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Recomendación (Etapa 2, Renovación de la certificación o Auditoría Especial)

Basados en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado sin no conformidades.

El equipo auditor se complace en felicitar a la organización por el logro obtenido, así como recomienda a la obtención del certificado del Sistema de Gestión de la Organización.

Recomendado con no conformidades menores. No. de NC's: 1

El equipo auditor se complace en recomendar para obtener la certificación/renovación de su certificado, su organización deberá cargar en el software COS evidencia de las acciones tomadas (Contención, Causa y Plan de acción) para cada no conformidad detectada en un periodo no mayor a 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

Condicionado con no conformidades mayores. No. De NC's: _____ Fuera de sitio En sitio

La recomendación para obtener la certificación / renovación del certificado es CONDICIONADA hasta el cierre y verificación de las No Conformidades mayores. Una auditoría para el cierre y verificación de las No Conformidades podrá ser requerida de acuerdo al impacto del hallazgo y de la decisión del equipo auditor.

La Organización debe cargar en el Software COS la(s) acción(es) correctiva(s) que incluye(n): Contención, Análisis de Causa y Plan de Acción antes de 30 días naturales y (cuando aplique agendar una visita para su revisión) o cargar la evidencia de la implementación y verificación de la Acción Correctiva antes de 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

No recomendado

La organización no será recomendada para obtener / renovar la certificación en este momento. Debe repetirse el evento de auditoría.

Nota 1: Cualquier No Conformidad Menor no cerrada en tiempo, se escalará a Mayor y aplicará lo correspondiente al tercer resultado. (Condicionado).

Nota 2: Etapa 2: Cualquier No Conformidad Mayor no implementada y verificada en tiempo, el certificado no será emitido. Recertificación: Las acciones correctivas se deben implementar y verificar antes de la expiración del certificado.

Nota 3: Recertificación: Después de la expiración de la certificación, GSC puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de recertificación pendientes (cierre y verificación de NC's).

Nota 4: Todas las No Conformidades deben contar con Acción inmediata (Contención, corrección), Análisis de Causa y plan de acción.

Nota 5: El primer seguimiento anual debe llevarse a cabo antes de los 12 meses contemplando el último día de auditoría de la certificación / renovación de lo contrario el certificado será colocado como SUSPENDIDO.

Nota 6: La auditoría es basada en un muestreo de la información disponible durante la auditoría.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio y/o multilocalidad especificar el alcance general y alcance por sitio).

Con el Modelo de Incubación Tradicional de Negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, nosotros te ayudamos a que emprendas; y para poder continuar desempeñando nuestro objeto, implementamos las estrategias necesarias para la recuperación de los créditos, todo ello, bajo un esquema de calidad y servicio.

Nota: el alcance del certificado ha cambiado con respecto a registros anteriores.

Para cualquier duda o comentario por favor no dude en contactar a su auditor líder o servicio al cliente.

He leído, entendido y acepto la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y NO acepto la recomendación del equipo auditor por lo que deseo apelar la decisión del equipo auditor.

Firma: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Recomendación (Seguimiento)

Basados en la evidencia disponible y la muestra tomada durante la auditoría, el equipo auditor ha concluido el siguiente resultado:

Recomendado sin no conformidades.

El equipo auditor se complace y felicita a la organización por el logro obtenido, así como recomienda continuar con la certificación del Sistema de Gestión de la Organización.

Recomendado con no conformidades menores. No. de NC: _____

El equipo auditor se complace en recomendar para continuar con la certificación, su organización deberá cargar en el software COS evidencia de las acciones tomadas (Contención, Causa y Plan de acción) para cada no conformidad detectada en un periodo no mayor a 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

Condicionado con no conformidades mayores. No. De NC's: _____ Fuera de sitio En sitio

La recomendación a continuar con el Sistema de Gestión Certificación es CONDICIONADA hasta el cierre y verificación de las No Conformidades mayores.

Una auditoría en sitio para el cierre y verificación de las No Conformidades podrá ser requerida de acuerdo al impacto del hallazgo y de la decisión del equipo auditor.

La Organización debe cargar en el Software COS la(s) acción(es) correctiva(s) que incluye: Contención, Análisis de Causa y Plan de Acción antes de 30 días naturales y (cuando aplique agendar una visita para su revisión) posteriormente deberá cargar la evidencia de la verificación de la Acción Correctiva antes de 60 días naturales a partir del cierre de este evento de auditoría.

No recomendado

La organización no será recomendada para Continuar con la certificación en este evento.

El certificado cambiará a status de SUSPENDIDO y debe repetirse el evento de auditoría.

Nota 1: Cualquier No Conformidad Menor no cerrada en tiempo, se escalará a Mayor y aplicará lo correspondiente al tercer resultado. (Condicionado)

Nota 2: Cualquier No Conformidad Mayor no implementada y verificada en tiempo, el certificado será colocado en SUSPENSIÓN,

Nota 3: Todas las No Conformidades deben contar con Acción inmediata (Contención, corrección), Análisis de Causa y plan de acción.

Nota 4: La auditoría es basada en un muestreo de la información disponible durante la auditoría.

Alcance de Certificación. (Revisar el alcance determinado concuerde con las actividades, productos y servicios auditados; En caso de multisitio y/o multilocalidad especificar el alcance general y alcance por sitio).

Para cualquier duda o comentario por favor no dude en contactar a su auditor líder o servicio al cliente.

He leído, entendido y acepto la recomendación del equipo auditor.

He leído, entendido y NO acepto la recomendación del equipo auditor por lo que deseo apelar la decisión del equipo auditor.

Firma: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Planeación de procesos del ciclo de auditoría.

- Esquema Multisitio (llenar la información por cada sitio vs procesos a auditar)
- Esquema Multilocalidad (llenar la información por cada sitio vs procesos a auditar)

| Sitio y Direcciones | Procesos | Días a auditar por Sitio | | | | |
|--|--|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| | | SA1 | | SA2 | | RR |
| | | SS1 | SS2 | SS3 | SS4 | SS5 |
| Principal: Av. López Mateos Norte 1135, Col. Italia Providencia, Guadalajara, Jal | Macro-Procesos: La academia + Otorgamiento del crédito + Recuperación de cartera + SGC | | | | | |
| | Sub-procesos: La Academia (Programación de cursos; Asesoría; Capacitación; Aceptación emprende). SNC + Encuestas + Medición de satisfacción + Trazabilidad capacitados | | X | | X | X |
| | Otorgamiento de crédito (Aceptación Avanza y Consolida; Auditoría de crédito; Formalización – Contratación de Garantía Hipotecaria Avanza y Consolida; Validación – Mesa de control; Tesorería – Dispersión; Archivado y Etiquetado – Archivo general. SNC + Trazabilidad y Monitoreo | | | | X | X |
| | Recuperación de cartera (Administrativa; Extra Judicial, Judicial – Abogado Externo / Conclusión del proceso judicial Retroalimentación + Encuestas + Medición de satisfacción | | X | | | X |
| | Procesos de apoyo: SGC / Administración y Finanzas | | X | | | X |
| | Total de días <i>(no existe información en la propuesta económica de Excel)</i> | | 1.5 | | 1.5 | 3.0 |
| Sitio Remoto 2: N/A | N/A | | | | | |
| Sitio Remoto 3: N/A | N/A | | | | | |
| Sitio Remoto 4: N/A | N/A | | | | | |

Alcance General – Brindar herramientas de negocio a los emprendedores y empresarios, mediante el Modelo de Incubación tradicional de negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, implementando las estrategias para el retorno de los créditos otorgados, a través de las etapas de recuperación de cartera, desempeñando los procesos relacionados bajo un esquema de calidad y servicio.

Sitio principal: Brindar herramientas de negocio a los emprendedores y empresarios, mediante el Modelo de Incubación tradicional de negocios y la vinculación a la mejor alternativa de financiamiento, implementando las estrategias para el retorno de los créditos otorgados, a través de las etapas de recuperación de cartera, desempeñando los procesos relacionados bajo un esquema de calidad y servicio.

Sitio remoto 2: **N/A**

Sitio remoto 3: **N/A**

Sitio remoto 4: **N/A**

Nota: Agregar los sitios necesarios de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión.