

**Auditoría Interna
Coordinación de
Cumplimiento
regulatorio**



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

REUNIÓN DE APERTURA A LAS 09:00 HRS DEL DÍA 21 de Junio del 2017

OBJETIVO: Comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los establecidos en los procedimientos documentados.

ALCANCE: Proceso de Otorgamiento del Crédito en cada una de sus etapas. (Aceptación del expediente, análisis, evaluación y aprobación de crédito, formalización del crédito, validación, dispersión del recurso).

CRITERIOS A UTILIZAR: Requisitos en la Norma ISO 9001:2008 y los establecidos en el FOJAL.

ÁREA O PROCESO	PERSONA DE CONTACTO	AUDITOR	FECHA Y HORARIO	REQUISITO A AUDITAR
Dispersión	Elisa Saldívar	Michelle Esmenjaud Paola Sánchez	Miércoles 21 10:00 Hrs	7.5.1, 7.5.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3
Mantenimiento y Seguridad de la Infraestructura en Sistemas y Procesos	Carlos Villalobos	Fátima Íñiguez Paola Sánchez	Miércoles 21 12:00 Hrs	7.1, 7.2.3, 7.4, 7.5.3, 7.5.4, 7.6, 8.2.3, 8.2.4
Validación	Martha Aguilar Carlos Bocanegra	Alejandra Ramírez Michelle Esmenjaud	Miércoles 21 12:00 Hrs	7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3
Formalización	Héctor Villanueva Jazmín Navarro	Fátima Íñiguez Michelle Esmenjaud	Miércoles 21 15:00 Hrs	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3
Análisis, Evaluación y Aprobación	Pilar Barajas Dennise Ávalos Rocío Piña	Alejandra Ramírez Paola Sánchez	Miércoles 21 15:00 Hrs	7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.5, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3,
Aceptación	Gabriela Flores Julio Velázquez Jorge Martínez Fernanda Bernáldez / José Barba	Alejandra Ramírez Fátima Íñiguez	Jueves 22 09:00 Hrs 12:00 Hrs	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3

Archivado y Etiquetado	Verónica Mejía Carlos Bocanegra	Michelle Esmenjaud Paola Sánchez	Jueves 22 12:00 Hrs	7.5.3, 7.5.4, 7.5.5
Administración de Capital Humano	Odette Ramírez Myriam Reynoso	Alejandra Ramírez Fátima Íñiguez	Jueves 22 15:00 Hrs	5.5.1, 6.2
Felicitación, quejas y sugerencias Elaboración y control de documentos y registros	Alejandra Ramírez Fátima Íñiguez	Michelle Esmenjaud Paola Sánchez	Viernes 23 12:00 Hrs	5.2, 7.2 .3, 7.3, 8.2.1
Requisitos a auditar en todos los procesos		Todos	N/A	4.2, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.3, 6.4, 8.4, 8.5

REUNIÓN DE CIERRE A LAS **_16:00_** HRS DEL DÍA **_23 de Junio_**

Auditor Líder **_Fátima Íñiguez_**



Reporte de la 1ra. Auditoría Interna 2017

**Sistema de Gestión de Calidad
basado**

En ISO 9001:2008

Del 21 al 23 de Junio del 2017

Guadalajara, Jal.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Comprobar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los establecidos en los procedimientos documentados.

Proceso de Otorgamiento del Crédito en cada una de sus etapas. (Aceptación del expediente, análisis, evaluación y aprobación de crédito, formalización del crédito, validación, dispersión del recurso).

2. CRITERIOS DE AUDITORIA

Requisitos en la Norma ISO 9001:2008 y los establecidos en el FOJAL.

3. EQUIPO DE AUDITORES

	Equipo de Auditores	Área	Firma
1	Alejandra Ramírez Rodríguez	Dirección de Riesgo y Cumplimiento Regulatorio	
2	Fátima Alejandra Iñiguez Zermeño (AL)	Dirección de Riesgo y Cumplimiento Regulatorio	
3	Paola Sánchez Pérez	Dirección de Programas de Fomento	
4	Michelle Esmenjaud Paredes	Dirección General	

**AL: Auditor Líder

4. PLAN DE AUDITORIA (Se Anexa)

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

Se detectaron 11 Observaciones y 2 No Conformidades

6. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

Observaciones Generales de los Auditores

- Disponibilidad de los auditados.
- Formatos vigentes.
- Amplio conocimiento de los servicios que ofrecen.
- Apertura por parte de los auditados al recibir retroalimentación

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

- Control de documentos.

El Equipo de Auditores concluye que:

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

Requisito	Total de no conformidades	Observaciones
4.1 Requisitos generales		1
4.2 Requisitos de la documentación		
4.2.3 Control de los documentos	1	
4.2.4 Control de los registros	1	
5 Responsabilidad de la dirección		
5.1 Compromiso de la dirección		
5.2 Enfoque al cliente		
5.3 Política de la calidad		
5.4 Planificación		
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.		
8.4 Análisis de datos		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		1
5.5.3 Comunicación interna		
5.6 Revisión por la dirección		
6 Gestión de los recursos		1
6.1 Provisión de recursos		
8.5 Mejora		
6.2 Recursos humanos		2
6.3 Infraestructura		2
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición		
6.4 Ambiente de trabajo		1
7.1 Planificación de la realización del producto		1
7.2 Procesos relacionados con el cliente		2
7.3 Diseño y desarrollo (Si aplica)		
7.4 Compras		
7.5 Producción y prestación del servicio		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.		
8 Medición, análisis y mejora		
8.1 Generalidades		
8.2.2 Auditorías internas		
8.3 Control del producto no conforme		
8.5.2 Acción correctiva		
8.5.3 Acción preventiva		
Total de No conformidades/Observaciones	2	11

NO CONFORMIDADES

NC No.	Requisitos del sistema de calidad	Descripción de la No Conformidad
1	4.2.3	En cuanto al requisito del control de documentos, se identificaron inconsistencias menores pero recurrentes, relacionadas con documentos obsoletos y documentos que no presentaban la actualización pertinente conforme a las necesidades.
2	4.2.4	En relación al control de registros, se identificaron formatos que no se encuentran completamente requisitados.

OBSERVACIONES

Observación No.	Requisitos del sistema de calidad	Descripción de la Observación
1	4.2.1	Reforzar la cultura organizacional.
2	5.5.3	Asegurar la comunicación con usuarios y su evidencia.
3	6.3	Evaluar las necesidades de mantenimiento e insumos de los vehículos utilitarios.
4	6.3	Valorar la distribución de espacios físicos.
5	6.4	Mejorar las condiciones climáticas de las oficinas.
6	6.2.2	Evaluar las acciones establecidas en base a los resultados de las evaluaciones de desempeño.
7	6.2.2	Considerar la elaboración del Plan de Capacitación en base a las necesidades detectadas y los recursos disponibles.
8	7.1	Valorar incluir en el proceso de Otorgamiento de Crédito las particularidades del procesamiento de expedientes electrónicos.
9	7.2.3	Fortalecer el registro de la comunicación que se mantiene con el cliente inicial de acuerdo al proceso de Otorgamiento de Crédito.
10	7.2.3	Integrar al subproceso de Administración de Usuarios la atención de solicitudes relacionadas con S2 Credit.
11	8.5.1	Asegurar la evidencia y el seguimiento de propuestas de mejora.