

**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<br>Paola Sánchez     | Miércoles 21<br>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<br>Paola Sánchez         | Miércoles 21<br>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<br>Carlos Bocanegra  | Alejandra Ramírez<br>Michelle Esmenjaud | Miércoles 21<br>12:00 Hrs           | 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3        |
| Formalización  | Héctor Villanueva<br>Jazmín Navarro   | Fátima Íñiguez<br>Michelle Esmenjaud    | Miércoles 21<br>15:00 Hrs           | 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3                 |
| Análisis, Evaluación y Aprobación                                      | Pilar Barajas<br>Dennise Ávalos<br>Rocío Piña   | Alejandra Ramírez<br>Paola Sánchez      | Miércoles 21<br>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<br>Julio Velázquez<br>Jorge Martínez<br>Fernanda Bernáldez / José Barba | Alejandra Ramírez<br>Fátima Íñiguez     | Jueves 22<br>09:00 Hrs<br>12:00 Hrs | 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3                 |

|   |                                     |                                     |                         |  |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--|
| Archivado y Etiquetado  | Verónica Mejía<br>Carlos Bocanegra  | Michelle Esmenjaud<br>Paola Sánchez | Jueves 22<br>12:00 Hrs  | 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5                        |
| Administración de Capital Humano  | Odette Ramírez<br>Myriam Reynoso    | Alejandra Ramírez<br>Fátima Íñiguez | Jueves 22<br>15:00 Hrs  | 5.5.1, 6.2                                 |
| Felicitación, quejas y sugerencias<br><br>Elaboración y control de documentos y registros | Alejandra Ramírez<br>Fátima Íñiguez | Michelle Esmenjaud<br>Paola Sánchez | Viernes 23<br>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**

| <b>Requisito</b>  | <b>Total de no conformidades</b> | <b>Observaciones</b> |
|---|----------------------------------|----------------------|
| 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                                 |                                  |                      |
| <b>Total de No conformidades/Observaciones</b>          | <b>2</b>                         | <b>11</b>            |

## 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.  |