


	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 1 de 24

ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN	3
1.	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	3
2.	Antecedentes	3
2.1	Los principales servicios otorgados	5
2.2	Abreviaturas utilizadas en el manual	5
3.	Responsabilidades	5
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
4.1	Requisitos generales	5
4.2	Requisitos de la documentación	7
4.2.1	Generalidades	7
4.2.2	Manual de Gestión de Calidad	8
4.2.3	Control de los documentos	8
4.2.4	Control de los registros	8
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	9
5.1	Compromiso de la Dirección	9
5.2	Enfoque al cliente	9
5.3	Política de calidad	9
5.4	Planificación	10
5.4.1	Objetivos de Calidad	10
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de Calidad	10
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	11
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	11
5.5.2	Representante de Gestión de Calidad	11
5.5.3	Comunicación interna	11
5.6	Revisión por la dirección	11
5.6.1	Generalidades	11
5.6.2	Información para la revisión	11
5.6.3	Resultados de la revisión	11
6.	GESTION DE LOS RECURSOS	12
6.1	Provisión de recursos	12
6.2	Recursos Humanos	12
6.2.1	Generalidades	12
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	12
6.3	Infraestructura	13
6.4	Ambiente de trabajo	13
7.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
7.1	Planificación de la prestación del servicio	14
7.2	Procesos relacionados con el cliente	14
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	14
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	15
7.2.3	Comunicación con el cliente	15
7.3	Diseño y desarrollo	16
7.4	Compras	16

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 2 de 24

7.5	Prestación del servicio	17
7.5.1	Control de la prestación del servicio	17
7.5.2	Validación de la prestación del servicio	17
7.5.3	Identificación y trazabilidad	17
7.5.4	Propiedad del cliente	17
7.5.5	Preservación del producto	18
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	18
8.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	18
8.1	Generalidades	18
8.2	Seguimiento y medición	19
8.2.1	Satisfacción del cliente	19
8.2.2	Auditorías internas	19
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	19
8.2.4	Seguimiento y medición de los productos	19
8.3	Control del producto no conforme	20
8.4	Análisis de datos	20
8.5	Mejora	20
8.5.1	Mejora continua	20
8.5.2	Acciones correctivas	20
8.5.3	Acciones preventivas	20
9.	HISTORIAL DE CAMBIOS	21
10.	Anexos	24
11.	Revisión y aprobación	24

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 3 de 24

Introducción

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

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

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

1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

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

Promoción de programas de financiamiento en el Estado de Jalisco, ejecución del otorgamiento de crédito, administración de cartera y demás actividades inherentes al funcionamiento del Sistema Estatal de Financiamiento, en pro del desarrollo de las MiPyMEs en Jalisco.

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

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


El alcance para la certificación del año 2017 consiste en:

La aceptación de los proyectos de crédito, tanto en la Oficina Central como en las Oficinas Remotas, su análisis, evaluación y aprobación; así como la formalización, validación y dispersión del crédito, el archivado y etiquetado de expedientes.

2. Antecedentes

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

El Fondo Estatal Fomento Industrial del Estado de Jalisco fue creado para fomentar el desarrollo de las actividades productivas en Jalisco, dentro del marco del Plan Estatal de Desarrollo de esta Entidad

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 4 de 24

Federativa, instituyéndolo como un Fondo de Garantía a la industria pequeña, mediana y micro, promoviendo, apoyando y fomentando el desarrollo de los procesos productivos con base a las prioridades regionales y a los programas estatales y nacionales.

A lo largo del tiempo, el Contrato de Fideicomiso ha sufrido diferentes reformas, destacando que en su tercera modificación, ante la creciente necesidad de apoyo no solo al sector industrial sino también al de comercio y servicios, se hace una modificación a la denominación de nuestro Fideicomiso, quedando como hasta actualmente, el **“Fondo Jalisco de Fomento Empresarial”**.

Posteriormente, mediante el Octavo Convenio modificatorio, se crea el **“Sistema Estatal de Financiamiento del Estado de Jalisco”**, a fin de fortalecer el apoyo a las MIPyMES en el Estado.

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

El Sistema Estatal de Financiamiento ha tenido presencia en el año 2017 en 97 municipios del Estado de Jalisco, prestando servicios a través de su sede central y cuatro oficinas remotas, las cuales se encuentran situadas estratégicamente para fortalecer su operación y dar atención personalizada y de calidad a la mayor cantidad de usuarios, siendo su ubicación la siguiente:

FOJAL OFICINA CENTRAL
López Mateos Norte #1135, C.P. 44648 Guadalajara, Jalisco.
Teléfono: 33 3615 5557

FOJAL LAGOS DE MORENO
San Modesto 50, Colonia la Palma, Lagos de Moreno, Jalisco.
(UNIRSE)
Teléfono: 33 3814 6063

FOJAL OCOTLÁN
Av. Universidad #950, Col. San Felipe, Ocotlán, Jalisco.
(UNIRSE)
Teléfono: 33 1699 2530

FOJAL PUERTO VALLARTA
Av. Grandes Lagos 236, Edificio A, Fluvial Vallarta, Puerto Vallarta, Jalisco.
(UNIRSE)
Teléfono: 322 779 963

FOJAL ZAPOTLÁN EL GRANDE (CIUDAD GUZMÁN)
Quintana Roo 24. Col. Centro, Zapotlán el Grande, Jalisco.
(Cámara de Comercio)
Teléfono: 33 1699 0745

Finalmente, para facilitar el acercamiento y la interacción con emprendedores y empresarios, el Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con presencia en internet, a través de su página web (<http://fojal.jalisco.gob.mx/>) y redes sociales, como Facebook (www.facebook.com/TuNegocioConFojal) y Twitter (@FOJAL).

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 5 de 24

2.1 Los principales servicios otorgados:

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

2.2 Abreviaturas utilizadas en el manual:

FOJAL	Fondo Jalisco de Fomento Empresarial.
MGC	Manual de Gestión de Calidad.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
SEF	Sistema Estatal de Financiamiento.
Norma	Norma ISO 9001:2008
MIDE	Monitoreo de Indicadores del Desarrollo.
Dirección Estratégica	Órgano Colegiado formado por el Director General y/o Coordinador del SEF y los Directores de área.

3. Responsabilidades

3.1 Representante de la Dirección.

3.1.1 Es responsabilidad del Coordinador de Cumplimiento Regulatorio que el SGC se implemente y se mantenga conforme a lo previsto por este Manual y los documentos que de él emanen, así como informar sobre su funcionamiento a la Dirección.

3.2 Del personal

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

3.3 De los usuarios

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

4. Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 Requisitos Generales

El Sistema Estatal de Financiamiento tiene implementado, documentado y establecido un Sistema de Gestión de Calidad, el cual busca la mejora continua en cada uno de sus procesos, a través del cumplimiento de los siguientes requisitos:

- 1) Identificar los procesos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación
- 2) Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- 3) Determinar métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos
- 4) Asegurar los recursos y la información necesaria para la operación de los procesos
- 5) Proveer a la Dirección de información necesaria para la toma de decisiones relacionadas con los procesos
- 6) Implementar las acciones necesarias para la mejora continua

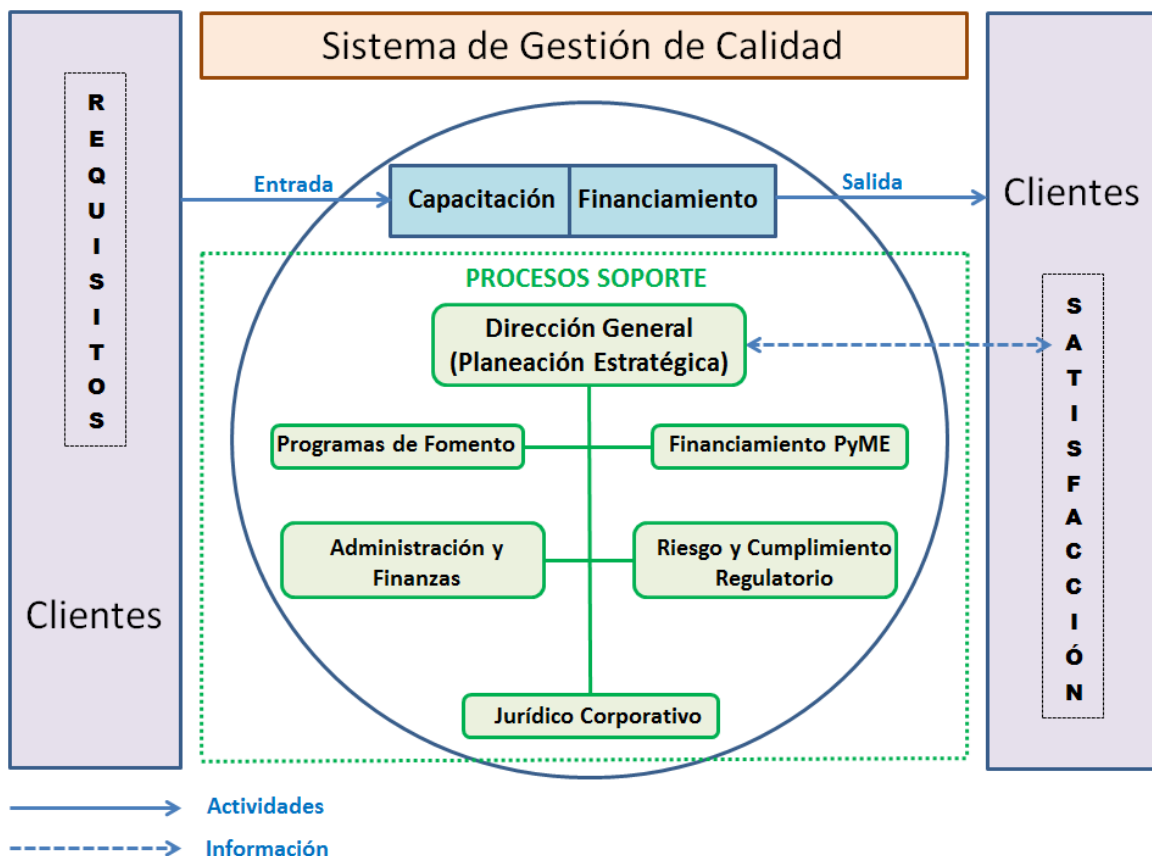
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 6 de 24

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

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


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

La interacción de dichas áreas se muestra en el siguiente diagrama:



Por lo que refiere al proceso de Otorgamiento de Crédito, su interacción y secuencia se contiene en el Mapa de Procesos T DIGE 01.

Cada uno de los procesos del SEF está documentado y se contiene en el Manual de Procesos (M CRCA 02).

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 7 de 24

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

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

Asimismo y con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, se cuenta con un equipo de auditores internos, el cual está capacitado en la Norma ISO 9001 bajo la que se encuentra certificado el SEF. Cada auditor, además de participar en el desarrollo de las auditorías internas, colabora en el análisis y tratamiento de las acciones de mejora, preventivas y correctivas, que se derivan de estos eventos o de cualquier otro, además de colaborar con la Coordinación de Cumplimiento Regulatorio, como enlace de su área de adscripción, en temas de Calidad.

La adquisición de bienes y la contratación de servicios se lleva a cabo conforme al procedimiento P ADFI 41. En este documento, entre otras cuestiones, establece los lineamientos para delimitar las obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios externos, controlando y evaluando su desempeño como representantes del Sistema Estatal de Financiamiento ante el cliente.

En relación a los servicios de financiamiento que presta el SEF, el proceso específico de Recuperación de Cartera Judicial lo lleva a cabo con la colaboración de profesionales externos, cuyo desempeño se encuentra controlado a través del procedimiento P JURI 06, el cual es monitoreado a través del cumplimiento de metas establecidas para la recuperación de cartera, asegurando de esta forma la calidad del servicio prestado.

Para lo correspondiente a los avalúos de bienes inmuebles que puedan requerirse en el trámite del crédito, se proporciona al solicitante el padrón de valuadores con que cuenta el Sistema Estatal de Financiamiento, a fin de que este elija a su valuador de entre varios profesionales contenidos en el padrón mencionado y tramite el avalúo correspondiente, mismo que será integrado a su expediente para continuar con el trámite de crédito.

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades

- a) La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del SEF está expresada en la siguiente figura:



	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 8 de 24

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

- Declaración de la política de calidad (S DIGE 07)
- Objetivos de calidad (S DIGE 08)
- Manual de Gestión de Calidad (M CRCA 01)
- Procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008
- Elaboración y control de Documentos y Registros del SGC (P CRCA 01)
- Auditoría Interna y Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas (P CRCA 02)

4.2.2 Manual de Gestión de Calidad.

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

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

4.2.3 Control de documentos.

El Sistema de Gestión de Calidad del SEF cuenta con un procedimiento para la Elaboración y control de Documentos y Registros, el P CRCA 01, que establece los controles para elaborar, revisar, aprobar y actualizar la documentación que se utiliza en los procesos.

El procedimiento P CRCA 01 establece además, los criterios de identificación, administración y distribución de los documentos, incluyendo aquellos que sean obsoletos y de origen externo.

A través del uso de la intranet, el personal del SEF tiene acceso a las rutas W:\ISO y W:\POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO Y CRÉDITO, la cual es el punto de uso y consulta de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, es decir, el medio a través del cual identifican y disponen de las versiones vigentes de los documentos necesarios para la planificación y operación de los procesos, con las restricciones de impresión adecuadas para su control.

4.2.4 Control de registros.

El procedimiento para la Elaboración y control de Documentos y Registros P CRCA 01, además de lo ya mencionado, establece puntualmente la forma en que los registros se establecen y controlan, de manera que se conservan legibles, identificados, protegidos y recuperables, para fungir como evidencia del desarrollo de las actividades de cada proceso.

Por otra parte, se cuenta con un listado maestro de registros F CRCA 10, el cual contiene claves, nombres, área de adscripción, versión actual, fecha de última modificación, ubicación, tiempo de almacenamiento, recuperación y disposición de cada formato del SGC.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 9 de 24

5. Responsabilidad de la Dirección.

5.1 Compromiso de la Dirección.

El Director de Riesgo y Cumplimiento Regulatorio, como representante de la Dirección Estratégica del Sistema Estatal de Financiamiento, muestra su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, a través de las siguientes actividades:

- Concientizando al personal en la importancia de cumplir tanto con los requisitos del cliente como con los requisitos legales internos y externos que resulten aplicables;
- Tomando acciones para asegurar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad;
- Participando en el desarrollo de la planeación estratégica y su comunicación en reuniones con el personal;
- Impulsando la difusión y el cumplimiento de la Cultura FOJAL, la cual entre otras cosas, incluye la Política y los Objetivos de Calidad;
- Llevando a cabo las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad;
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SGC.

5.2 Enfoque al cliente.

El Plan de Calidad I DIGE 01 menciona los requisitos de los clientes internos y externos que el Sistema Estatal de Financiamiento determinó, los cuales cumple a fin de aumentar la satisfacción a los mismos.

5.3 Política de Calidad.

La política de calidad del SEF está alineada a su misión, visión, valores y objetivos e incluye las actividades que realiza la organización y los resultados que esta busca alcanzar mediante su implementación. Además, habla sobre su compromiso con la calidad, apoyado en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. Establece como principales directrices la mejora continua de los procesos, el cumplimiento de los requisitos y la búsqueda de la satisfacción del cliente.

La Política de Calidad del FOJAL es la siguiente:

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

Esta política es comunicada dentro del Sistema Estatal de Financiamiento, destacando que quienes laboran en él, la comprenden y se comprometen con su razón de ser; es revisada periódicamente por la Dirección, cuando menos en una ocasión al año, durante el proceso de revisión del SGC y es un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad (Ver 5.4.1).

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 10 de 24

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de Calidad.

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

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

Estos Objetivos de Calidad se difunden en toda la Organización y se hacen medibles a través del trabajo que cada Dirección realiza para el cumplimiento de los mismos. La medición de procesos se traduce en los Indicadores de Desempeño F DIGE 21.

La medición del cumplimiento de los Objetivos de Calidad a través de los Indicadores de Desempeño permite dar puntual seguimiento al logro de los mismos, identificar puntos de mejora y facilitar el desarrollo de acciones para conseguir los resultados esperados.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

La Dirección Estratégica del Sistema Estatal de Financiamiento, con el apoyo de la Coordinación de Cumplimiento Regulatorio, planifica el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de lograr:

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

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

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

Existen además descripciones de puestos, en donde se establecen las funciones de cada una de las posiciones definidas en el organigrama, en alineación con los procedimientos que especifican las actividades a realizar en la ejecución de cada proceso.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 11 de 24

5.5.2 Representante de Gestión de Calidad

La Dirección Estratégica del Sistema Estatal de Financiamiento otorga al Coordinador de Cumplimiento Regulatorio, las responsabilidades que se mencionan a continuación, sobre el Sistema de Gestión de Calidad, así como la autoridad para llevar a cabo su gestión:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar al Director de Riesgo y Cumplimiento Regulatorio sobre el desempeño y las necesidades del SGC para que éste a su vez realice las revisiones por la Dirección.
- c) Promover la toma de conciencia respecto al cumplimiento a los requisitos del cliente, con el personal, en todos sus niveles, a través de la difusión de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad y del cumplimiento de sus procedimientos e instrucciones.

5.5.3 Comunicación interna.

Con el fin de garantizar la comunicación interna, la Dirección Estratégica del Sistema Estatal de Financiamiento, mediante la Coordinación de Cumplimiento Regulatorio, los auditores internos y la Coordinación de Administración, hace llegar a todo el personal la información referente al SGC y a diversas cuestiones organizacionales. Se realizan juntas con el personal y con los miembros de la Dirección Estratégica, además de contar con una intranet y con un tablero de avisos permanentes para difundir la información sobre cambios, actualizaciones, mejoras, situaciones en la organización, eventos y cualquier acción que afecte el desarrollo de los procesos. De esta manera se asegura que todo el personal se encuentra actualizado con respecto al SGC y fomenta su participación.

Algunos recursos adicionales que se utilizan para el aseguramiento de la comunicación interna son: correo electrónico, circulares, memorandos e informes de auditoría.

Al personal de nuevo ingreso se le proporciona una inducción, en la que se le provee, entre otras cosas, de la información referente al Sistema Estatal de Financiamiento y su SGC, con la finalidad de facilitar su integración en el contexto organizacional y su participación en los procesos.

5.6 Revisión por la Dirección.

5.6.1 Generalidades.

La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Regulatorio lleva a cabo por lo menos una vez al año la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de evaluar su desempeño. Se cuenta con un registro de estas revisiones a través del formato F CRCA 08.

5.6.2 Información para la revisión.

Para facilitar la recopilación de información y el desarrollo de las revisiones por la Dirección, se cuenta con el instructivo I CRCA 04.

5.6.3 Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen la toma de decisiones relacionadas a siguiente:

- a) Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Mejora de los procesos.
- c) Seguimiento de la Planeación Estratégica.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 12 de 24

6. Gestión de los recursos.

6.1 Provisión de recursos.

El Sistema Estatal de Financiamiento determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, buscando la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus requisitos.

Como portavoces de las diferentes áreas del SEF, cada Director identifica y asegura la probidad de los recursos para el adecuado desempeño de los procesos que tiene adscritos. Una de sus actividades en este sentido es participar en el procedimiento P ADFI 40 Elaboración del presupuesto.

6.2 Recursos humanos.

6.2.1 Generalidades.

El ingreso de personal al SEF, su nombramiento y promociones, se encuentran regulados por el procedimiento P AFRH 01 Administración de Capital Humano, cuyo cumplimiento garantiza que cada empleado cuente con el perfil requerido, mismo que está establecido en cada descriptivo de puesto y el cual contempla, entre otros, los siguientes puntos:

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

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La competencia del personal se encuentra determinada en los descriptivos de puesto, misma que se busca cubrir cuando existe alguna posición vacante en el Sistema Estatal de Financiamiento. La búsqueda de capital humano se lleva a cabo en apego al procedimiento de Administración de Capital Humano (P AFRH 01).


A través de la inducción proporcionada a cada empleado de nuevo ingreso, se le dan a conocer sus responsabilidades y la importancia de cada actividad a realizar para el logro de objetivos.

En el SEF se cuenta con un Plan Anual de Capacitación que tiene como objetivo la mejora continua del personal en el ejercicio de sus funciones, buscando su actualización y motivación. El Plan es susceptible de ajustarse si son detectadas habilidades y capacidades a desarrollar, hasta lograr la competencia necesaria.

Con el objetivo de medir la eficacia de las acciones realizadas en cuanto a la competencia, toma de conciencia y formación, se realiza una evaluación de desempeño, efectuando muestreos por áreas o aplicándola de forma general. Lo anterior de acuerdo a lo previsto por el ya mencionado procedimiento P AFRH 01 Administración de Capital Humano.

Los registros respecto a la educación y formación del personal se mantienen integrados a los expedientes de los empleados.

De ser posible, cuando algún empleado desarrolla apropiadamente su función y está interesado en cubrir otro puesto dentro la organización, se realiza el movimiento de personal, ejecutando esta acción conforme a lo previsto en el multicitado P AFRH 01 Administración de Capital Humano.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 13 de 24

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

Es responsabilidad de la Coordinación de Administración, la gestión de los recursos humanos del Fideicomiso, así como lo correspondiente a los colaboradores identificados como “Prestadores de Servicio Social” y “Practicantes Profesionales”, en apego al procedimiento P AFRH 09.

6.3 Infraestructura.

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

Éstas incluyen:

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

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

La Seguridad de la Infraestructura de Sistemas y Procesos, así como su Mantenimiento Preventivo y Correctivo está definido a través de los procedimientos documentados: P FPSP 01 y P FPSP 02, respectivamente.

El servicio de limpieza y seguridad de las oficinas remotas está cubierto por la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas del Gobierno del Estado (En Lagos de Moreno, Ocotlán y Puerto Vallarta) y por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (En Zapotlán El Grande - Ciudad Guzmán), debido a que estas estaciones de trabajo se encuentran ubicadas dentro de oficinas administrativas de estas entidades y por estar así convenido su uso, a través de contratos de comodato o arrendamiento. Para cuestiones de mantenimiento y reparaciones requeridas para su correcto funcionamiento y conservación en óptimas condiciones, es aplicable, como en la oficina central, el procedimiento P ADFI 76, así como el procedimiento de P FPSP 02 Mantenimiento Preventivo y Correctivo, para temas de infraestructura tecnológica.


6.4 Ambiente de trabajo.

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

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

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

- a) Condiciones físicas y ambientales adecuadas
- b) Uniformes para la imagen corporativa de los empleados
- c) Convivencias de todo el personal

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 14 de 24

7. Prestación del servicio.

7.1 Planificación de la prestación del servicio.

La Dirección Estratégica del Sistema Estatal de Financiamiento propone y analiza las actividades de planeación a través de juntas de directores, en cuanto a cada proceso necesario para brindar servicio a emprendedores y empresarios.

Esta planeación se desarrolla en coherencia y alineación con lo siguiente:

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

Como parte del resultado de esta planeación, se cuenta con el Plan de Calidad I DIGE 01 de cada Dirección, que describe los procesos, los clientes y sus requerimientos, así como los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

Los emprendedores y empresarios que deseen acceder a los programas de financiamiento que ofrece la organización, deberán cumplir con los requisitos que establecen las Políticas de Financiamiento y Crédito y, en particular sus cédulas.


Para facilitar a los usuarios el acceso a estos programas, se cuenta con los servicios de capacitación, asesoría, acompañamiento y consultoría, de forma que los interesados reciban la instrucción suficiente para planificar sus proyectos de emprendimiento, crecimiento o consolidación, para finalmente acceder al financiamiento que les permita desarrollarlos.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La Guía de Documentos establece los requisitos del producto, cuya revisión se realiza a través del formato check list F FPPR 01, el cual identifica la documentación necesaria para acceder a cada programa de financiamiento de primer piso que ofrece el SEF, y tiene la finalidad de facilitar la revisión de los requisitos establecidos e identificar las posibles diferencias entre éstos y los efectivamente cubiertos por el aspirante a crédito, antes de que exista un compromiso con él; es además, el registro que funge como evidencia de la revisión efectuada.

Continuando con la revisión, se captura en sistema la información del proyecto para ser evaluado, mediante la herramienta paramétrica y en su caso por la Comisión de Crédito, el resultado determina si procede su autorización, replanteo o rechazo. Esto se encuentra previsto en el Procedimiento de Otorgamiento de Crédito, P FPEC 01.

En los casos en los que procede un replanteo, se notifica el cambio al solicitante de crédito (Ej. Monto del crédito solicitado), a fin de que esté en posibilidades de aceptar los cambios y en su caso, presente la

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 15 de 24

información necesaria, de ser así, el proyecto se procesa con la documentación y los requisitos ya modificados.

La metodología y los criterios para determinar la factibilidad del otorgamiento del crédito principalmente están establecidos en los siguientes documentos:

P FPEC 01	Otorgamiento de Crédito
P JURI 01	Opinión Jurídica
P JURI 02	Contratación y Registro de Escritura Pública
S DIGE 05	Comisión de Crédito

7.2.3 Comunicación con el cliente.

El SEF da a conocer los servicios que ofrece mediante diversos medios de comunicación, eligiendo los que le permiten mayor alcance a lo largo del estado de Jalisco, como son:

- Radio y televisión
- Página web
- Redes sociales
- Prensa escrita
- Ferias y exposiciones
- Pláticas informativas en oficinas de FOJAL / Ayuntamientos / Instituciones

La información que prioritariamente es difundida, son los términos y condiciones de acceso a los programas de financiamiento, aclarando que el trámite del crédito es gratuito.

Cabe mencionar que el Sistema Estatal de Financiamiento es sujeto obligado por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, por lo que entre otras cosas, transparenta el ejercicio de su función, y reconoce y hace efectivo el derecho de toda persona a solicitar y recibir información pública; aunado a ello, resguarda los datos personales en su posesión, haciendo del conocimiento de sus titulares el uso a darse a dichos datos, a través del aviso de confidencialidad.

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

- La Dirección de Financiamiento PYME, a través de los Coordinadores y Ejecutivos de Promoción, proporciona inducción y asesoría para el trámite y gestión del Financiamiento.
- La Coordinación de Monitoreo y Recuperación, lleva a cabo las labores de recuperación administrativa de los créditos.
- La Dirección Jurídica Corporativa con apoyo de Financiamiento PyME, interviene en la formalización de los contratos de crédito. Además, el área jurídica ejecuta el proceso de recuperación judicial y extra-judicial y elabora los convenios de reestructura.
- La Coordinación de Emprendimiento e Innovación gestiona la impartición de los cursos, talleres, seminarios y consultorías empresariales.

Los empleados que forman parte de las Direcciones mencionadas atienden las consultas de los clientes, en relación a cada situación particular de que se trate, sin embargo cualquier colaborador del SEF puede dar atención y orientación a sus consultas.

Para recibir la retroalimentación de los clientes, el Sistema Estatal de Financiamiento ha establecido los siguientes métodos:

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 16 de 24

- Mejorando nuestro servicio F CRCA 13
- Buzón de quejas y sugerencias F CRCA 28,
- Encuesta de Satisfacción al cliente

7.3 Diseño y desarrollo

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

En este sentido, la Dirección Estratégica es quien, al detectar las necesidades de diseño y desarrollo, elabora los proyectos de creación o modificación de 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.

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

El control e identificación de las actividades realizadas en base al diseño y desarrollo, incluyendo revisiones y cambios, se registra en las minutas de las sesiones de Comité Técnico y de la Junta de Dirección.

El numeral 7.3.6 de la Norma ISO 9001:2008, se excluye del Sistema de Gestión de Calidad del SEF, ya que para obtener resultados integrales, sobre la capacidad del producto para satisfacer los requisitos previstos, es necesario que transcurra toda la vida del crédito, dejando de lado la factibilidad de validación antes de la entrega o implementación del mismo.

7.4 Compras.

Las precisiones y lineamientos para llevar a cabo las adquisiciones del SEF están establecidas en el procedimiento P ADFI 41.


El Sistema Estatal de Financiamiento se asegura de que los bienes y servicios adquiridos cumplan con:

- Los requisitos legales aplicables
- Los requerimientos especificados en la orden de compra y/ o contrato celebrado

La selección de proveedores se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido por la Ley De Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, cuyo objetivo es asegurar que el proceso se lleve a cabo en las mejores condiciones disponibles, de precio, calidad, entre otras cosas.

La Ley de Compras mencionada, en adición a la Norma ISO 9001:2008, son las bases regulatorias para el establecimiento de los criterios establecidos en el Proceso de Adquisiciones del SEF, P ADFI 41.

El SEF, contempla la evaluación y reevaluación a los proveedores conforme al procedimiento P ADFI 41, con la intención de medir su capacidad para suministrar los productos y servicios que se les requieren y asegurar

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 17 de 24

que nuestros clientes no se vean afectados por algún incumplimiento de su parte. La evaluación considera factores como el cumplimiento de los requisitos especificados, tiempos de entrega, servicio post venta, valores agregados, precio, calidad en el servicio, antecedentes de compras anteriores y disponibilidad (F ADFI 30).

7.5 Prestación del servicio.

7.5.1 Control de la prestación del servicio.

Para llevar a cabo el proceso de prestación del servicio bajo condiciones controladas, el Sistema Estatal de Financiamiento tiene establecido lo siguiente:

- a) Información completa y disponible sobre las características del producto, a través de las Políticas de Financiamiento y Crédito para programas de primer piso de FOJAL, Guía de Documentos y Cédulas de producto.
- b) Instrucciones de trabajo, plasmadas en los siguientes procedimientos documentados:

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

- c) Operación del sistema de administración de cartera S2 Credit.
- d) Registros que permiten monitorear el desempeño del proceso.
- e) Controles establecidos dentro de los procedimientos para la liberación del recurso, en base a la herramienta paramétrica y al análisis cualitativo del mismo (S DIGE 05 Comisión de Crédito, S DIGE 06 Comisión de Recuperación).

7.5.2 Validación de la prestación del servicio.

En el SEF se valida todo producto financiero de manera previa a su liberación, verificando en cada etapa del procedimiento de otorgamiento de crédito (P FPEC 01), el cumplimiento de los requisitos definidos, generando como resultado los registros requeridos. Para ello utiliza el sistema de administración de cartera S2 Credit.


7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Cada solicitud, crédito o expediente que se genera en el Sistema Estatal de Financiamiento, se identifica y rastrea por medio de la asignación de un ID de cliente y un número de solicitud, los cuales son asignados automáticamente al momento de ingresar la información en el Sistema de Administración de Cartera S2 Credit, y que se conserva a lo largo de todo su procesamiento para facilitar su seguimiento y medición.

7.5.4 Propiedad del cliente.

El SEF considera como propiedad del cliente:

- Datos personales (Integración de expedientes)
- Documentos derivados de las garantías que avalen los créditos.
- Documentos fundatorios.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 18 de 24

Los datos personales se protegen por el SEF, de acuerdo a lo establecido en la Ley De Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado De Jalisco y sus Municipios, y demás regulaciones en la materia.

Los documentos mencionados se resguardan en el Archivo General de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P CRGV 01, cuyo propósito es mantener los expedientes en óptimas condiciones.

En caso de que alguno de los documentos se extraviara o sufriera algún daño, se deberá notificar al cliente y proceder legalmente, dejando constancia de lo sucedido.

7.5.5 Preservación del producto.

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

El procedimiento de Archivo General, P CRGV 01, establece los criterios para la preservación de los documentos, su identificación, manipulación y protección, para su mantenimiento en óptimas condiciones hasta finalizar su período de retención. Para fortalecer su control, estos documentos son inventariados y contabilizados.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

El Sistema Estatal de Financiamiento cuenta con varios sistemas informáticos, los cuales apoyan con el seguimiento, almacenamiento y procesamiento de información relacionada con los procesos internos. Para asegurar que éstos mantienen los requisitos establecidos, se realizan las siguientes actividades:

- El personal encargado de ingresar los datos es responsable de que la información capturada sea la correcta y se valida a lo largo de los procesos.
- Se reportan las altas y bajas de archivo a la Dirección de Administración y Finanzas para el registro contable de las garantías.
- Se ejecuta el procedimiento de Monitoreo de Calibración del Sistema Operativo de Crédito, P FPEC 02 para verificar los parámetros de evaluación de crédito y ajustarlos de ser necesario.

8. Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades.

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

- a) Demostrar la conformidad del servicio prestado, a través del cumplimiento de sus metas publicadas en el MIDE y los indicadores de desempeño por área.
- b) Asegurar la conformidad y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, llevando a cabo auditorías internas y generando acciones de mejora, preventivas o correctivas, según corresponda.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 19 de 24

8.2 Seguimiento y medición.

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Uno de los medios para conocer la satisfacción del cliente, en cuanto a los servicios prestados por el SEF, es el formato de quejas y sugerencias F CRCA 28, que puede ingresarse de manera física, ya sea en el buzón dispuesto para este fin en las oficinas, presentarse ante cualquier empleado del SEF o de manera electrónica en la página Web fojal.jalisco.gob.mx/, dando a conocer su percepción y opiniones.

Así mismo, se genera una base de datos con el resultado de los formatos tomados de Mejorando nuestro servicio, F CRCA 13, con la finalidad de tomar decisiones oportunas y propiciar la mejora continua.

8.2.2 Auditorías internas

El Sistema Estatal de Financiamiento lleva a cabo al menos una auditoría interna durante el año a su SGC, la cual se desarrolla en base al Programa de Auditoría, F CRCA 01, previamente establecido y al Plan de Auditoría, P CRCA 02, donde se considera el estado y la importancia de los procesos.

Se cuenta con un procedimiento de Auditoría Interna y Acciones de Mejora, Correctivas y Preventivas, P CRCA 02, en el cual se definen responsabilidades, criterios y metodología para la ejecución de auditorías, así como los requisitos para seleccionar a los auditores participantes.

En cuanto a los resultados, las áreas auditadas, en conjunto con la Coordinación de Cumplimiento Regulatorio, son responsables de realizar las acciones para eliminar las no conformidades que en su caso se hayan detectado.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

El SEF realiza las siguientes mediciones para el seguimiento de los procesos:

1. Nivel de apego entre el presupuesto autorizado y el presupuesto ejercido, como medida de control administrativo y estrategia para fomentar la austeridad y el ahorro, así como el buen funcionamiento de los procesos.


2. Recuperación de la cartera en cada uno de sus estratos, además de la relación entre cartera vencida y cartera total.

3. Monto y número de créditos otorgados, porcentaje de créditos otorgados a emprendedores y número de capacitados (MIDE).

Dichos datos y los indicadores interpuestos a los diversos procesos del Sistema de Gestión de Calidad, F DIGE 21, se revisan en Junta de Dirección, para la toma de decisiones y ejecución de acciones pertinentes para el aseguramiento de la operación y el patrimonio del Sistema Estatal de Financiamiento.

8.2.4 Seguimiento y medición de los productos.

El SEF lleva a cabo el seguimiento de verificación de características de cada producto financiero antes de su disposición o liberación, para comprobar que cumple satisfactoriamente con los requisitos de las Políticas de Financiamiento y Crédito para programas de primer piso de FOJAL. Esto se lleva a cabo a través de las actividades de validación, previstas en el procedimiento de otorgamiento de crédito, P FPEC 01. Una vez que el producto financiero es aprobado se procede a su dispersión o entrega económica.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 20 de 24

8.3 Control del producto no conforme.

El producto no conforme que se genera en el proceso de otorgamiento de Crédito del Sistema Estatal de Financiamiento, se identifica y controla de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P FPEC 01, generando el registro F CRCA 27.

8.4 Análisis de datos.

En el Sistema Estatal de Financiamiento se analizan datos con el fin de demostrar la eficacia del SGC y mejorar continuamente los procesos. El análisis contiene datos sobre:

- a) Satisfacción del cliente (A través de las felicitaciones, quejas y sugerencias ingresadas y el resultado de la evaluación del formato Mejorando Nuestro Servicio).
- b) La conformidad del producto, a través de la recuperación de cartera.
- c) La tendencia de los procesos a través de la colocación de financiamiento.
- d) Las acciones de mejora, preventivas y correctivas llevadas a cabo.
- e) La evaluación de proveedores.
- f) Indicadores del MIDE.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Con el fin de garantizar la mejora continua del SGC en el Sistema Estatal de Financiamiento, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- a) Revisión y difusión de la Política y Objetivos de Calidad
- b) Auditorías internas
- c) Análisis de datos
- d) Acciones de mejora, correctivas y preventivas
- e) Revisiones por la Dirección
- f) Capacitaciones al personal

Estas actividades permiten la ejecución de las siguientes acciones:


- Simplificación de trámites y requisitos para el acceso a los productos y servicios
- Reducción de tiempo de respuesta en los procesos
- Ampliación o adecuación del catálogo de productos y servicios ofrecidos

8.5.2 Acciones correctivas

El SEF tiene documentado el procedimiento de Auditoría Interna y Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas, P CRCA 02, y entre otras funciones, considera eliminar las no conformidades y evitar su recurrencia. En él se definen las acciones para su detección, evaluación, tratamiento, registro y revisión.


8.5.3 Acciones preventivas

El mencionado procedimiento de Auditoría Interna y Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas, P CRCA 02, adicionalmente define la metodología para solucionar problemas potenciales y fomentar la cultura de la prevención en la organización.

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 21 de 24

9. Historial de Cambios


Versión	Fecha del cambio	Descripción del cambio
19	16/08/17	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de las oficinas remotas como parte del SGC y la certificación. • Actualización de áreas, puestos y documentos de acuerdo a su situación vigente. • Revisión general de la redacción, en alineación a la Norma ISO 9001:2008. • Diagrama de interacción de áreas. • Adiciones o modificaciones a menciones relacionadas con: Redes sociales, Responsabilidades sobre el manual, Responsabilidades de los auditores internos, Servicios externos, Intranet, Compromisos de la dirección, Comunicación interna, Inducción, Requisitos del producto, Ley de Transparencia y Ley de Compras.
18	22/07/2016	Se actualizan códigos, nombres de puestos y direcciones, se integra la aplicabilidad del punto 7.3 (Excepto 7.3.6), se establece el alcance de la certificación.
17	29/09/2015	<p>Se modificaron los códigos:</p> <p>*P FPT ADSU 02 por P FPT ADSU 01</p> <p>*P FPT ANDE 01 Evaluación de solicitudes de crédito, por P FPT ANEV 01 Evaluación de Solicitudes de Crédito y Arrendamiento</p> <p>Se da de baja el procedimiento P CDR JURI 01 Autorización e Instrumentación</p> <p>Se corrige el nombre del procedimiento P EJC CONT 01 de "Liquidación y Finiquito de Crédito" a "Revisión de Expedientes".</p> <p>Cambio en introducción</p> <p>1.1 Cambio en el alcance del Sistema de gestión de calidad se incluye, así como todas las actividades que se desprenden del otorgamiento de créditos, y las inherentes al funcionamiento interno del Sistema Estatal de Financiamiento.</p> <p>3.1.1 y 3.3.1 Cambio en responsabilidades del representante del Sistema de Gestión de Calidad, y de los usuarios.</p> <p>4.1 Se agregan requisitos generales.</p> <p>4.2.1 Inciso b Se agregan requisitos de la documentación.</p> <p>6.2.2 Cambio el párrafo tercero.</p> <p>6.3 Se modifica todo el punto.</p> <p>6.4 Se modifica todo el punto.</p>

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 22 de 24

		<p>7.2.1 Se modifica todo el punto.</p> <p>7.2.3 Se agregan cosas.</p> <p>7.4 Se agregan cosas.</p> <p>7.5.4 Se agregan cosas.</p> <p>7.6.1 Se modifican cosas.</p> <p>8.2.1 Seguimiento y medición se modifican cosas.</p> <p>8.2.1 Se agrega el segundo párrafo.</p> <p>8.2.2 Se agrega párrafo 1 y 2.</p> <p>8.2.3 Se agrega el tercer párrafo.</p> <p>8.2.4 Se modifica todo el punto.</p> <p>8.4 Se agrega inciso b, c y d.</p> <p>Se dejan fuera de alcance las unidades de negocio.</p>
16	13/08/2014	<p>Se modificó el código y nombre del documento ya que el nombre del área cambió</p> <p>Se cambio de la pág. 3 la pagina de fojal por http://fojal.jalisco.gob.mx/</p> <p>Se modificó el código M SETC 02 por M CICC 02 pag 6.</p> <p>Se modificaron los códigos</p> <p>P STCC 01 por P STDE 01</p> <p>P STCC 02 por P STDE 02</p> <p>P SEPE 03 por P STPF 03 en la pag 8.</p> <p>Se modificaron los códigos</p> <p>P SETC 01 por P CICC 01</p> <p>P SETC 04 por P CICC 04</p> <p>P SETC 05 por P CICC 05</p> <p>P COIN 03 por P CPLD 03 de la pag 9.</p> <p>Se modificó el código F SETC 13 por F CICC 13 de la pag 10.</p> <p>Se modificaron los códigos:</p> <p>F SETC 09 por F CICC 09</p> <p>I SETC 03 por I CICC 03 de la pag 13.</p> <p>Se modificaron los códigos:</p>

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 23 de 24

		<p>P ADCH 01 por P AFRH 01 P ADCH 02 por P AFRH 02 P ADCH 04 por P AFRH 04 P ADCH 06 por P AFRH 06 P ADCH 09 por P AFRH 09 de la pag 14.</p> <p>Se modifico el código P CRCE 01 por P CRER 01 de la pag 16</p> <p>Se modifico el código P COIN 01 por P CPLD 01 de la pag 17</p> <p>Se modificó el nombre del puesto de Coordinador de Calidad e Información por Coordinador de Control de calidad pag. 5</p> <p>Se da de BAJA la Información correspondiente de la Dirección de Capital de Riesgos porque se eliminó la Dirección.</p> <p>Se dan de baja los procedimientos P PRPO 03 Captación, Integración y Validación de Expedientes de Crédito Interior del Estado y el P PRPO 04 Formalización de Operaciones de Crédito</p> <p>Se cambió el nombre del anexo 1 del manual I DIGE 02</p>
15	13/05/2014	<p>5.4.1 Se modifican los Objetivos de Calidad. 6.2.2 Se da de baja el Procedimiento de Pago de Comisiones P ADCH 07. 7.5.1 a) Se modifica el nombre el procedimiento P PROM 02 Y P PROM 03 y P PROM 04</p>
14	09/09/2013	<p>Se elimina del 5.4 "A su vez, cada Entidad de negocio cuenta con sus propios Indicadores de Desempeño respectivamente (T SHM DIGE 01, T EJC DIGE 01, T FPT DIGE 01 y T CDR DIGE 01)" ya que los indicadores se presentan en el F DIGE 21, del punto, 5.5.3 se eliminan las reuniones plenarias, en el apartado 6.3 se cambió el nombre del procedimiento P ADFI 76 llamado anteriormente servicios Generales y Logística, del 7.2.2 se elimina la carta declinación F CRCE 30 ya que se dejara la evidencia de la misma en la resolución de evaluación F CRER 04, F CRER 05 y F CRER 07, cambia el código del procedimiento P CRCE 01 por P CRER 01 y de los formatos ya que cambio la codificación del proceso de Crédito y Evaluación de Riesgos quedando "CRER", en el 8.2 se agrega el correo electrónico de quejasysugerencias@fojal.com.mx, y se cambia al final la sección de revisión y aprobación del presente manual.</p>
13	27/09/2012	Se agrega la documentación elaborada del Sistema Estatal de Financiamiento
12	09/07/2012	Se agrega el proceso de control interno, se modifican los puntos 6.2.2, 6.3, 6.4, se

	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	M CRCA 01
		Versión: 19
	Manual de Gestión de Calidad	Fecha: 16/08/2017
		Página: 24 de 24

		modifica el anexo 1 de este manual, se cambia la palabra revisión por versión,
11	03/11/2011	Se cambia nomenclatura por modificación en el organigrama del Fojal
10	27/06/2011	<p>Corrección del Manual haciendo referencia a los procedimientos en primera persona y en infinitivo.</p> <p>Modificación del punto 4.2.1 haciendo la pirámide acorde al FOJAL.</p> <p>Se modificó el punto de Antecedentes (completándolo) y el gráfico de interrelaciones acorde los procesos internos.</p>
9	07-oct-10	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó el diagrama de interrelación de los procesos. • Se integró Introducción, Antecedentes, Abreviaturas. • Se integra índice. • Se hace referencia a la norma ISO 9001:2008 • Se integran como anexos mapas de los procesos del FOJAL.

10. Anexos

Anexo 1 | DIGE 02 Anexo | Organigrama

11. Revisión y Aprobación

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ejecutivo de Procesos Regulatorios	Coordinador de Cumplimiento Regulatorio	Director de Riesgo y Cumplimiento Regulatorio