

RESUMEN

Enlace Negocios fiduciarios conoce la importancia de satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, por lo cual la empresa al momento posee la certificación ISO 9001-2008 a los procesos de Estructuración, Administración y Liquidación de Negocios Fiduciarios con finalidad inmobiliaria, sin embargo la empresa también está consciente de su necesidad de contar con una certificación dada a todos los procesos productivos que realiza la organización, motivo por el cual se ha realizado el presente proyecto que tiene como propósito ejecutar una Auditoría de Primera Parte a los procesos de Gerencia Fiduciaria y Administración Contable de la Empresa, con el fin de evaluar que los mismos cumplan con los requisitos y criterios indicados en la Norma ISO 9001-2008, y así conocer si los mismos se encuentran listos para obtener la certificación que la empresa espera. En tal virtud fue necesario analizar la información general de la empresa, su normativa y los factores externos e internos que inciden sobre la organización, esto con el fin de conocer el medio en el que se desenvuelven. También se procedió con el estudio de las definiciones teóricas y metodológicas puntualizadas en la ISO 19011-2001 necesarias para la ejecución de la Auditoría en referencia. Posterior a lo descrito, se procedió con la elaboración de la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad y la aplicación del plan y programas de auditoría desarrollados, mismos que ayudarán a establecer los hallazgos, oportunidades de mejora, y acciones correctivas necesarias para el mejoramiento de los procesos indicados y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad que maneja la empresa.

PALABRAS CLAVE:

- **AUDITORIA DE PRIMERA PARTE**
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
- **PROCESOS**
- **CERTIFICACIÓN**
- **REQUISITOS**

SUMMARY

Enlace Negocios Fiduciarios Trust knows the importance of meeting the needs and requirements of customers, which are when you hold the ISO 9001-2008 certification processes structuring, business administration and settlement trust with real estate purposes, however Business is past aware of its need for a given to all production processes that keeps the organization, which is why it has conducted the present project which aims to run an audit of first part of processes management trust certification accounting and business administration, in order to evaluate that they meet the requirements and criteria specified in ISO 9001-2008, and to know if they are the same ready for certification that the company expects. To which was necessary to analyze the general company information, its regulations and internal and external factors that affect the organization, this in order to know the environment in which it operates. Also we proceeded with a study of the theoretical and methodological definitions described in ISO 19011-2001 necessary for the performance of the audit described above. Back one described here, we proceeded with the preparation of documentation quality management system and implementation of the Plan and programs developed audit, same as help establish the findings, opportunities for improvement, and corrective actions to Improvement processes indicated and Continuous Improvement of Quality Management System that the Company leads.

KEYWORDS:

- **AUDIT OF PART ONE**
- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**
- **PROCESSES**
- **CERTIFICATION**
- **REQUIREMENTS**