



**ANEXO I  
MATRIZ ISO 9001: 2008**

ISO 9001: 2008	AD	APC				CP	DG		MTO	RH	TS	VN		LAB
		Coordinador del Eq. de Auditores	Control de Documentos	Representante de la Dirección	Revisión por la Dirección		Coordinador del Eq. de Comunicación	Dirección General				Atención al Cliente y Quejas	Coordinación de Servicios	
<b>4 Sistema de Gestión de la Calidad</b>														
<b>4.1 Requisitos Generales</b>					X									
CIMAV debe:					X									
a) determinar los procesos necesarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
b) determinar la secuencia e interacción de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
c) determinar criterios y métodos para la operación y el control de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
d) disponibilidad de recursos e información procedimientos para la operación de los procesos					X									
e) seguimiento, medición, cuando sea aplicable y análisis de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
f) implementar acciones para alcanzar resultados planificados y la mejora de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>			X											
<b>4.2.1 Generalidades</b>			X											
La documentación del SGC debe incluir:														
a) la declaración de la política y los objetivos de la calidad documentados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
b) manual de la calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
c) procedimientos y registros documentados requeridos			X											
d) documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>4.2.2 Manual de la Calidad debe incluir:</b>					X									
a) el alcance del SGC incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones (7.3, 7.4.1 y 7.5.2)		X	X	X										X
b) procedimientos documentados y la referencia a los mismos				X										
c) descripción de la interacción de los procesos del SGC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>4.2.3 Control de los Documentos</b>			X											
Procedimiento CA01 que define los controles necesarios para:														
a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	X	X	X	X		X			X	X	X	X	X	X
b) revisar y actualizar los doctos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	X	X	X	X		X			X	X	X	X	X	X



**ANEXO I**  
**MATRIZ ISO 9001: 2008**

c)	asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los doctos	X	X	X	X		X			X	X	X	X	X	X
d)	asegurarse de que las versiones pertinentes de los doctos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso	X	X	X	X		X			X	X	X	X	X	X
e)	asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	X	X	X	X		X			X	X	X	X	X	X
f)	asegurarse de que los documentos de origen externo, se identifican y que se controla su distribución		X	X	X										X
g)	prevenir el uso no intencionado de doctos obsoletos y asignar una identificación adecuada en el caso que se mantengan	X	X	X	X					X	X	X	X	X	X
4.2.4	<b>Control de los Registros</b>	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
	El procedimiento (CA02) debe definir la forma en que se controlan los registros, desde su identificación hasta su disposición, considerando su almacenamiento, protección, recuperación y retención de los mismos.														
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>				X				X						
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la Dirección</b>				X				X						
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el SGC:														
a)	comunicando la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios				X				X						
b)	estableciendo la política de calidad (MAC02)				X				X						
c)	asegurando que se establecen los objetivos de la calidad				X				X						
d)	llevando a cabo las revisiones por la dirección (CA15)				X	X			X						
e)	asegurando disponibilidad de los recursos				X				X						
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al Cliente</b>				X	X			X				X		
	Entrevistar a la alta dirección para verificar su involucramiento y conocimiento relacionado con la forma en que se determinan y cumplen los requisitos de los clientes y las acciones encaminadas para aumentar la satisfacción del cliente.														
<b>5.3</b>	<b>Política de la Calidad (MAC02)</b>				X	X			X						
	La alta dirección debe asegurar que la política es:				X	X			X						
a)	adecuada al propósito del CIMAV														
b)	incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC														
c)	proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad				X	X			X						
d)	es comunicada y entendida dentro del CIMAV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
e)	es revisada para su continua adecuación				X	X			X						
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>		X	X	X				X						
5.4.1	<b>Objetivos de la Calidad</b>				X	X			X						

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



**ANEXO I  
MATRIZ ISO 9001: 2008**

	Entrevistar a la alta dirección para verificar como se asegura que los objetivos de la calidad están establecidos en las funciones y niveles pertinentes. Solicitar evidencia del seguimiento a los objetivos.																
5.4.2	Planificación del SGC				X	X			X								
	La alta dirección debe asegurarse que:																
a)	la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos del SGC (4.1), así como, con los objetivos de la calidad				X	X			X								
b)	se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican o implementan cambios				X	X			X								
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>				X	X			X								
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad: Entrevistar a la alta dirección para verificar como se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas.		X	X	X				X	X					X		
5.5.2	Representante de la Dirección				X												
	Debe tener la responsabilidad y la autoridad que incluya:																
a)	asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos del SGC				X												
b)	informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora				X												
c)	asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del CIMAV				X												
5.5.3	Comunicación Interna: Entrevistar a la Alta Dirección y la Coordinadora de Comunicación y Difusión para verificar como se aseguran que los procesos de comunicación están establecidos, son apropiados y son eficaces. Solicitar evidencia.					X				X	X						
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la Dirección (CA15)</b>		X	X	X	X				X							
5.6.1	Generalidades, solicitar plan, orden del día, minuta y otros registros.		X	X	X	X				X							
5.6.2	Información de entrada para la Revisión		X	X	X	X				X							
	Verificar que los registros incluyan:																
a)	resultados de auditorías		X	X	X	X				X							
b)	retroalimentación del Cliente (VN02 y VN03)		X	X	X	X				X							
c)	desempeño de los procesos y conformidad con el servicio		X	X	X	X				X							
d)	estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora		X	X	X	X				X							
e)	acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas		X	X	X	X				X							
f)	cambios que podrían afectar al SGC		X	X	X	X				X							
g)	recomendaciones para la mejora		X	X	X	X				X							
5.6.3	Resultados de la Revisión		X	X	X	X				X							
	Los resultados deben de incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:																



**ANEXO I  
MATRIZ ISO 9001: 2008**

a)	la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos			X	X	X	X			X							
b)	la mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente			X	X	X	X			X							
c)	las necesidades de recursos			X	X	X	X			X							
<b>6 Gestión de los Recursos</b>																	
<b>6.1 Provisión de los Recursos necesarios para:</b>																	
a)	implementar y mantener el SGC y mejorar su eficacia																
b)	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos																
<b>6.2 Recursos Humanos</b>																	
6.2.1	Generalidades: Solicitar en RH expedientes del personal para verificar que el personal técnico es competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia.					X				X							
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación (RH01 y RH02)											X					
CIMAV debe:																	
a)	determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del servicio											X					
b)	cuando sea aplicable, proporcionar formación u otras acciones para satisfacer dichas necesidades											X					
c)	evaluar la eficacia de las acciones tomadas											X					
d)	asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuye al logro de los objetivos de la calidad					X											
e)	mantener los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4) Ver expedientes en RH											X					
<b>6.3 Infraestructura (CA14 y CA17)</b>												X		X			
La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:																	
a)	edificios, espacio de trabajo y servicios asociados																
b)	equipo para los procesos, (tanto hardware como software)																
c)	servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistemas de información)																
6.4	<b>Ambiente de Trabajo:</b> Verificar que los laboratorios y el almacén cuentan con la infraestructura requerida para lograr la conformidad de los servicios (condiciones ambientales, HR, aislamiento etc.)												X				X
<b>7 Realización del servicio</b>																	X
<b>7.1 Planificación de la Realización del servicio (CA07)</b>																	X
CIMAV debe determinar:																	
a)	Objetivos de la calidad y requisitos para el servicio															X	X
b)	Necesidad de establecer procesos y documentos, y proporcionar recursos para el servicio															X	X









**ANEXO I  
MATRIZ ISO 9001: 2008**

a)	la satisfacción del cliente (véase 8.2.1) (VN03)		X	X	X	X		X					X		X
b)	la conformidad con los requisitos del servicio (véase 7.2.1) (CA16)		X	X	X	X							X		X
c)	las características y tendencias de los procesos y de los servicios, oportunidades de llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4)		X	X	X	X		X					X		X
d)	los proveedores (véase 7.4)	X													
<b>8.5</b>	<b>Mejora (CA21)</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1	Mejora Continua (CA21): Entrevistar al personal involucrado de cada área y laboratorio para verificar las acciones de mejora implementadas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Acción Correctiva (CA06)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	CIMAV debe establecer un procedimiento para definir los requisitos para:														
a)	revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
b)	determinar las causas de las no conformidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
c)	evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
d)	determinar e implementar las acciones necesarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
e)	registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
f)	revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción Preventiva (CA05)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Debe establecer un procedimiento para definir los requisitos para:														
a)	determinar las no conformidades potenciales y sus causas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
b)	evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
c)	determinar e implementar las acciones necesarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
d)	registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
e)	revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**AD** Adquisiciones  
**APC** Administración del Programa de calidad  
**CP** Control Patrimonial

**DG** Dirección General  
**MTO** Mantenimiento  
**RH** Recursos Humanos

**TS** Telecomunicaciones y Sistemas  
**VN** Vinculación  
**LAB** Laboratorios