



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Áreas:	Adquisiciones (Compras de Bienes y Servicios), Control de Documentos, Control Patrimonial (Almacén), Mantenimiento y Prototipos (Mantenimiento de Equipos y Edificios), Recursos Humanos (Contratación y Capacitación de Personal), Telecomunicaciones y Sistemas (Mantenimiento de Equipos de Computo) y Coordinación de Servicios (Coordinación de Solicitudes de Servicios).	Fecha auditoria:	
Auditor Líder:		Auditores:	
		Observadores:	

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
------------	---	----	----------------------	--------------------------	-----------------------------

**ADQUISICIONES
(COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS)**

4	Sistema de Gestión de la Calidad					
4.1	Requisitos generales					
	El Jefe de Adquisiciones debe establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia de los aspectos técnicos del SGC y mejorar su eficacia.					
a)	¿Están determinados los procesos necesarios del SGC y son aplicados en la compra de bienes y/o servicios?					
b)	¿Está determinada la secuencia e interacción de los procesos de compras de bienes y/o servicios?					
c)	¿Están determinados los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos de compras de bienes y/o servicios son eficaces?					
e)	¿Como se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos de compras de bienes y/o servicios?					
f)	¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora de los procesos de compras de bienes y/o servicios?					
	¿Se requiere de la contratación externa de algún proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos? Si es así se debe asegurar el control de tales procesos y deben estar definidos en el SGC.					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
4.2 Requisitos de la documentación					
4.2.1	Generalidades. La documentación de compras de bienes y/o servicios debe incluir:				
a)			¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Jefe de Adquisiciones y su personal? (MAC02)		
b)			¿Se conoce el manual de la calidad?		
d)			¿Los documentos (manual, procedimientos, hojas de instrucción, registros) son adecuados para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos de compras de bienes y/o servicios?		
4.2.2	Manual de calidad (MAC01)				
c)			¿El Jefe de Adquisiciones y su personal conocen la descripción de la interacción de los procesos del SGC?		
4.2.3	Control de documentos. ¿Conoce el Jefe de Adquisiciones el procedimiento de control de documentos (CA01)?				
a)			Aprobar los documentos antes de su emisión		
b)			Revisar y actualizar los documentos cuando sea Necesario y aprobarlos nuevamente		
c)			Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos		
d)			Asegurar que las versiones vigentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los lugares de trabajo		
e)			Asegurar que los documentos son legibles y están identificados		
g)			Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y asignar una identificación en el caso que se mantengan		
4.2.4	Control de los registros. ¿Conoce el Jefe de Adquisiciones el procedimiento de control de documentos (CA02)?				
			¿Los registros son controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y con la operación eficaz de los procesos de compras de bienes y/o servicios?		
5 Responsabilidad de la Dirección					

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
5.3 Política de la calidad (MAC02). ¿Conoce el Jefe de Adquisiciones y su personal la política de la calidad?					
d) ¿Fue Comunicada y entendida? indicar la forma.					
7 Realización del Servicio					
7.4 Compras (AD01 y AD02). ¿Conoce el Jefe de Adquisiciones y su personal los procedimientos AD01 y AD02?					
No obstante que 7.4.1 es una exclusión, se debe entrevistar al personal del departamento de adquisiciones para verificar la implementación de los procedimientos AD01 y AD02.					
7.4.2 Información de compras					
La información de compras debe describir el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado:					
a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos					
b) Los requisitos para la calificación del personal					
c) Los requisitos del SGC					
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades. El Jefe de Adquisiciones planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora (determinando métodos aplicables que consideren técnicas estadísticas acorde al alcance de sus actividades) necesarios para:					
c) ¿Mejora continuamente la eficacia de los procesos de compras de bienes y/o servicios?					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoria interna (CA03).					
Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si los procesos de compras de bienes y/o servicios están conforme:					
a) ¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)?					
¿Con los requisitos de la Norma y/ con los requisitos del SGC?					
b) ¿Los procesos de compras de bienes y/o servicios se han implementado y se mantienen de manera eficaz?					
8.4 Análisis de datos. El Jefe de Adquisiciones analiza los datos derivados del proceso de compras de bienes y/o servicios.					
d) ¿Se hace seguimiento a los proveedores (véase 7.4)?					
8.5 Mejora (CA21). ¿Se han implementado acciones de mejora en el proceso de compras de bienes y/o servicios?					
8.5.1 Mejora continua (CA21)					
Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos					

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?					
8.5.2	Acción correctiva (CA06). Si se han tenido que implementar acciones correctivas en el proceso compras de bienes y/o servicios estas:				
¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de las no conformidades encontradas?					
El Jefe de Adquisiciones debe conocer la política y el procedimiento de acciones correctivas CA06:					
a) ¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes) del proceso de compras de bienes y/o servicios?					
b) ¿Determinar las causas de las no conformidades?					
c) ¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?					
d) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
e) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?					
f) ¿Revisar registros de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia?					
8.5.3	Acción preventiva (CA05). Si se han tenido que implementar acciones preventivas en el proceso el proceso de compras de bienes y/o servicios estas:				
¿Acciones preventivas han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Las acciones preventivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales?					
Se cuenta con un procedimiento para:					
a) ¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?					
b) ¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					
c) ¿Determinar e implementar las acciones					

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
necesarias?					
d) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.					
e) ¿Revisar registros de las acciones preventivas tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Jefe de Adquisiciones y a su personal sobre las exclusiones y su justificación.					

CONTROL DE DOCUMENTOS

4	Sistema de Gestión de la Calidad				
4.1	Requisitos generales				
	El Controlador de Documentos debe establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia del control de documentos del SGC y mejorar su eficacia.				
a)	¿Están determinado el proceso de control de documentos del SGC y es aplicado?				
b)	¿Está determinada la secuencia e interacción de los procesos y es conocida por el Controlador de Documentos?				
c)	¿Están determinados los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de los documentos es eficaz?				
e)	¿Como se realiza el seguimiento, medición y análisis del control de los documentos?				
f)	¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora del proceso de control de documentos?				
4.2	Requisitos de la documentación				
4.2.1	Generalidades.				
a)	¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Controlador de Documentos? (MAC02)				
b)	¿Se cuenta con un manual de la calidad?				
c)	Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma.				

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
d) ¿Los documentos (manual, procedimientos, hojas de instrucción, registros) son adecuados para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los documentos?					
4.2.2 Manual de calidad (MAC01)					
¿En el manual de la calidad se considera?					
a) El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión					
c) La descripción de la interacción de los procesos del SGC.					
4.2.3 Control de documentos. El Controlador de Documentos debe conocer el procedimiento CA01 y aplicar controles para:					
a) Aprobar los documentos antes de su emisión					
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.					
c) Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.					
d) Asegurar que las versiones vigentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los lugares de trabajo.					
e) Asegurar que los documentos son legibles y están identificados.					
f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y que se controla su distribución					
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y asignar una identificación en el caso que se mantengan					
4.2.4 Control de los registros (CA02). ¿Conoce el Controlador de Documentos el procedimiento CA02?					
¿Los registros están controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del SGC?					
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. Solicitar registros al Controlador de Documentos para verificar el cumplimiento de lo antes descrito.					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
5 Responsabilidad de la Dirección					
5.3 Política de la calidad (MAC02)					
d) ¿Le fue comunicada y es entendida la política por el Controlador de Documentos?					
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad					
			El Controlador de Documentos debe asegurarse de que sus responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas.		
5.6 Revisión por la dirección (CA15). El Controlador de Documentos debe mantener los registros derivados de la revisión, como son:					
5.6.3 Resultados de la revisión					
			Todas las decisiones y acciones relacionadas con:		
a)			La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos		
b)			La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.		
c)			Necesidades de recursos.		
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades. El Controlador de Documentos planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora (determinando métodos aplicables que consideren técnicas estadísticas acorde al alcance de sus actividades) necesarios para:					
c)			¿Mejora continuamente la eficacia del control de los documentos?		
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoría interna (CA03)					
			Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el control de los documentos está conforme:		
a)			¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)? ¿Con los requisitos de la Norma y/ con los requisitos del SGC?		
b)			¿El control de documentos se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?		
8.4 Análisis de datos. El Controlador de Documentos analiza los datos derivados del proceso de control de documentos.					
a)			¿Se cuenta con información sobre la satisfacción de los usuarios de los documentos?		
c)			¿Se cuenta con información de las características y tendencias del control de documentos? Se ha tomado en cuenta dicha información para llevar a		

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4)?					
8.5 Mejora (CA21)					
8.5.1 Mejora continua (CA21) ¿Se han implementado acciones de mejora en el proceso de control de documentos?					
Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?					
8.5.2 Acción correctiva (CA06). Si se han tenido que implementar acciones correctivas en el proceso de control de documentos?					
¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de las no conformidades encontradas?					
El Controlador de Documentos debe conocer la política de acciones correctivas, el procedimiento CA06:					
a) ¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los internos respecto al control de documentos)?					
b) ¿Determinar las causas de las no conformidades?					
c) ¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?					
d) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
e) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?					
f) ¿Revisar registros de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia?					
8.5.3 Acción preventiva (CA05) El Controlador de Documentos debe conocer el procedimiento CA05:					
¿Las acciones preventivas han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Las acciones preventivas han sido apropiadas de acuerdo a la					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
magnitud de los problemas potenciales?					
Se cuenta con un procedimiento para:					
a) ¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?					
b) ¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					
c) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
d) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.					
e) ¿Revisar registros de las acciones preventivas tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Controlador de Documentos sobre las exclusiones y su justificación.					

**CONTROL PATRIMONIAL
(ALMACÉN)**

4 Sistema de Gestión de la Calidad					
4.1 Requisitos generales					
	El Jefe de Control Patrimonial debe establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia del control de los bienes en el almacén y mejorar su eficacia.				
a)	¿Están determinado el proceso para el control de los bienes?				
b)	¿Está determinada la secuencia e interacción del control de los bienes desde su entrada hasta su salida en el almacén?				
c)	¿Están determinados los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de los bienes es eficaz?				
e)	¿Como se realiza el seguimiento, medición y análisis del control de los bienes en el almacén?				
f)	¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora del control de				

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
los bienes?					
4.2 Requisitos de la documentación					
4.2.1 Generalidades. La documentación del SGC debe incluir:					
a) ¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Jefe de Control Patrimonial y su personal? (MAC02)					
b) ¿Se cuenta con un manual de la calidad?					
d) ¿Los documentos (manual, procedimientos, hojas de instrucción, registros) son adecuados para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los bienes en el almacén?					
4.2.2 Manual de calidad (MAC01)					
¿En el manual de la calidad se considera?					
c) La descripción de la interacción de los procesos del SGC.					
4.2.3 Control de documentos. El Controlador de Documentos debe conocer el procedimiento CA01 y aplicar controles para:					
a) Aprobar los documentos bajo su responsabilidad antes de su emisión					
b) Revisar y actualizar los documentos bajo su responsabilidad cuando sea Necesario y aprobarlos nuevamente					
c) Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documento bajo su responsabilidad					
d) Asegurar que las versiones vigentes de los documentos bajo su responsabilidad, aplicables se encuentren disponibles en los lugares de trabajo					
e) Asegurar que los documentos bajo su responsabilidad son legibles y están identificados					
4.2.4 Control de los registros (CA02) El Jefe de Control Patrimonial debe conocer el procedimiento CA02 y aplicar controles para:					
¿Los registros son controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del control de los bienes en el almacén?					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
5 Responsabilidad de la Dirección					
5.3 Política de la calidad (MAC02)					
d) ¿Fue Comunicada y entendida por el Jefe de Control Patrimonial y su personal? indicar la forma.					
7 Realización del Servicio					
7.4.3 Verificación de los suministros comprados (CP01)					
El Jefe de Control Patrimonial y el personal de los laboratorios deben establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.					
Entrevistar a los responsables de llevar a cabo las actividades para asegurarse de que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados.					
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades El Jefe de Control Patrimonial planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora (determinando métodos aplicables acorde al alcance de sus actividades) necesarios para:					
c) ¿Mejora continuamente la eficacia del SGC (CA21)?					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoria interna (CA03) Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el control de los bienes está conforme					
a) ¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)? ¿Con los requisitos de la Norma y/ con los requisitos del SGC?					
b) ¿El control de los bienes se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?					
8.5 Mejora (CA21)					
8.5.1 Mejora continua (CA21) ¿Se han implementado acciones de mejora en el proceso de control de los bienes?					
Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?					
8.5.2 Acción correctiva (CA06) Si se han tenido que implementar acciones correctivas en el proceso de control de bienes					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de las no conformidades encontradas?					
El Jefe de Control Patrimonial debe conocer la política de acciones correctivas, el procedimiento CA06:					
a) ¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)?					
b) ¿Determinar las causas de las no conformidades?					
c) ¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?					
d) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
e) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?					
f) ¿Revisar registros de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia?					
8.5.3 Acción preventiva (CA05). Si se han tenido que implementar acciones preventivas en el proceso el proceso de control de bienes, estas:					
¿Han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales?					
El Jefe de Control Patrimonial debe conocer la política de acciones preventivas, el procedimiento CA05:					
a) ¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?					
b) ¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					
c) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
d) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.					
e) ¿Revisar registros de las acciones preventivas tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Jefe de Control Patrimonial sobre las exclusiones y su justificación.					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
------------	---	----	----------------------	--------------------------	-----------------------------

MANTENIMIENTO Y PROTOTIPOS (MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y EDIFICIO)

4	Sistema de Gestión de la Calidad				
4.1	Requisitos generales				
	El Jefe de Mantto debe establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia del procedimiento CA14 y mejorar su eficacia.				
a)	¿Están determinadas las actividades necesarias para realizar el mantto de equipos y edificios?				
b)	¿Está determinada la secuencia e interacción de las actividades de mantto y son conocidas por el personal de mantto?				
c)	¿Están determinados los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control del mantto de equipos y edificios es eficaz?				
e)	¿Como se realiza el seguimiento, medición del mantto de equipos y edificios?				
f)	¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora del mantto de equipos y edificios?				
4.2	Requisitos de la documentación				
4.2.1	Generalidades.				
a)	¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Jefe de Mantto y su personal? (MAC02)				
b)	¿Se cuenta con un manual de la calidad?				
4.2.2	Manual de calidad (MAC01)				
	¿En el manual de la calidad se considera?				
c)	La descripción de la interacción de los procesos del SGC.				
4.2.4	Control de los registros (CA02)				
	¿Los registros generados por la implementación del procedimiento CA 14 son controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los				

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
requisitos y eficacia del mantenimiento?					
5 Responsabilidad de la Dirección					
5.3 Política de la calidad (MAC02)					
La política de la calidad:					
d) ¿Fue Comunicada y entendida? indicar la forma.					
6 Gestión de los Recursos					
6.3 Infraestructura (CA14 y CA17)					
El Jefe de Mantto y su personal determinan, proporcionan y mantienen la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:					
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados					
b) Equipo para los procesos (tanto como hardware como software)					
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades ¿Se han implementado mejoras en las actividades de mantenimiento?					
c) ¿Mejora continuamente la eficacia del procedimiento CA14?					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoria interna (CA03) Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el mantenimiento de equipos y edificios está conforme:					
a) ¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)? ¿Con los requisitos de la Norma y/ con los requisitos del SGC?					
b) ¿Se ha implementado el procedimiento CA14 y se mantiene de manera eficaz?					
8.5 Mejora (CA21)					
8.5.1 Mejora continua (CA21) ¿Se han implementado acciones de mejora en las actividades de mantto?					
Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y					

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
8.5.2			preventivas y la revisión por la dirección? Acción correctiva (CA06) ¿Se han implementado acciones de correctivas?		
			¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de las no conformidades encontradas?		
			El Jefe de Mantto debe conocer la política de acciones correctivas, el procedimiento CA06:		
a)			¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)?		
b)			¿Determinar las causas de las no conformidades?		
c)			¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?		
d)			¿Determinar e implementar las acciones necesarias?		
e)			¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?		
f)			¿Revisar registros de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia?		
8.5.3			Acción preventiva (CA05) El Jefe de Mantto debe conoce el procedimiento de acciones preventivas CA05:		
			¿Las acciones preventivas han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Las acciones preventivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales?		
a)			¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?		
b)			¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?		
c)			¿Determinar e implementar las acciones necesarias?		
d)			¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.		
e)			¿Revisar registros de las acciones preventivas		

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Jefe de Mantenimiento sobre las exclusiones y su justificación.					

RECURSOS HUMANOS (CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL)

4	Sistema de Gestión de la Calidad
4.1	Requisitos generales
	El Jefe de RH debe establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia de los procedimientos RH01 y RH02, y mejorar su eficacia.
a)	¿Están determinados los procedimientos de contratación RH01 y capacitación RH02 de personal y son aplicados?
b)	¿Está determinada la secuencia e interacción de los procedimientos y es conocida por el jefe de RH y su personal?
c)	¿Están determinados los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de la contratación y capacitación de personal son eficaces?
e)	¿Como se realiza el seguimiento, medición y análisis de la contratación y capacitación de personal?
f)	¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora de la contratación y capacitación de personal?
4.2	Requisitos de la documentación
4.2.1	Generalidades. La documentación del SGC debe incluir:
a)	¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Jefe de RH y su personal? (MAC02)
b)	¿Se cuenta con un manual de la calidad?
d)	¿Los documentos (manual, procedimientos, hojas de instrucción, registros) son adecuados para asegurar la eficaz planeación, operación y control

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
de la contratación y capacitación de personal?					
4.2.2 Manual de calidad (MAC01)					
c) ¿Conoce el Jefe de RH y su personal la interacción de los procesos del SGC?					
4.2.4 Control de los registros (CA02)					
¿Los registros generados por la implantación de los procedimientos RH01 y RH02, son controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del SGC?					
5 Responsabilidad de la Dirección					
5.3 Política de la calidad (MAC02)					
d) ¿Fue Comunicada y entendida la política de la calidad por el Jefe de RH y su personal? indicar la forma.					
6 Gestión de los Recursos					
6.2 Recursos humanos					
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación (RH01 y RH02) El Jefe de RH debe conocer como:					
a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos de los servicios.					
b) Se proporciona formación o toman otras acciones para lograr la competencia necesaria del personal.					
c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.					
e) Mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia					
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades ¿Se han implementado mejoras en las actividades de contratación y capacitación?					
c) ¿Mejora continuamente la eficacia de los procedimientos bajo su responsabilidad RH01 y RH02?					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoria interna (CA03) Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si la contratación y la capacitación está conforme:					

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



LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008 (PROCESO DE APOYO)

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
a) ¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)? ¿Con los requisitos de la Norma y/ con los requisitos del SGC?					
b) ¿El SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?					
8.4 Análisis de datos					
d) ¿Se hace seguimiento a los proveedores (véase 7.4)?					
8.5 Mejora (CA21)					
8.5.1 Mejora continua (CA21) ¿Se han implementado acciones de mejora en las actividades de contratación y capacitación?					
			Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?		
8.5.2 Acción correctiva (CA06) ¿Se han implementado acciones de correctivas?					
			¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de las no conformidades encontradas?		
El Jefe de RH y su personal deben conocer la política y un procedimiento de acciones correctivas CA06:					
a) ¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)?					
b) ¿Determinar las causas de las no conformidades?					
c) ¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?					
d) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
e) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?					
f) ¿Revisar registros de las acciones correctivas					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
tomadas y verificar su eficacia?					
8.5.3 Acción preventiva (CA05) El Jefe de RH debe conocer el procedimiento de acciones preventivas CA05:					
¿Las acciones preventivas han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Las acciones preventivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales?					
Se cuenta con un procedimiento para:					
a) ¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?					
b) ¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					
c) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
d) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.					
e) ¿Revisar registros de las acciones preventivas tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Jefe de RH y a su personal sobre las exclusiones y su justificación.					

**TELECOMUNICACIONES Y SISTEMAS
(MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO)**

4	Sistema de Gestión de la Calidad				
4.1	Requisitos generales				
	El Jefe de Telecomunicaciones y Sistemas debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar la eficacia del procedimiento CA17.				
a)	¿Están definidas las actividades necesarias para el mantenimiento de equipo de cómputo y son realizadas? CA17.				
b)	¿Está determinada la secuencia e interacción de del procedimiento de mantto de equipo de computo CA17 y es conocida por el personal de telecomunicaciones sistemas?				
c)	¿Están determinados los criterios y métodos para				

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos		C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
	asegurarse de que tanto la operación como el control de los equipos de cómputo son eficaces?					
e)	¿Como se realiza el seguimiento, medición y análisis del mantto de equipo de cómputo?					
f)	¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora del mantto de equipo de cómputo?					
4.2 Requisitos de la documentación						
4.2.1 Generalidades. La documentación del SGC debe incluir:						
a)	¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Jefe de Telecomunicaciones y Sistemas y su personal? (MAC02)					
d)	¿El procedimiento de mantto del equipo de cómputo es adecuado para asegurar la eficaz operación de los equipos?					
4.2.2 Manual de calidad (MAC01)						
¿En el manual de la calidad se considera?						
c)	La descripción de la interacción de los procesos del SGC.					
4.2.4 Control de los registros (CA02)						
	¿Los registros generados por la implantación del procedimiento CA17, son controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos?					
5 Responsabilidad de la Dirección						
5.3 Política de la calidad (MAC02)						
d)	¿Fue Comunicada y entendida la política de la calidad por el Jefe de Telecomunicaciones y Sistemas y su personal? indicar la forma.					
6 Gestión de los Recursos						
6.3 Infraestructura (CA17)						
	Está determinada y se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
infraestructura incluye, cuando sea aplicable:					
b) Equipo para los procesos (tanto como hardware como software).					
c) Servicios de apoyo como comunicación o sistemas de información.					
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades ¿Se han implementado mejoras en las actividades de mantto de los equipos de cómputo?					
c) ¿Mejora continuamente la eficacia del procedimiento CA17?					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoria interna (CA03) Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el mantto de los equipos de computo y otros equipos está conforme:					
a) ¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)? ¿Con los requisitos de la Norma y/ con los requisitos del SGC?					
b) ¿El SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?					
8.4 Análisis de datos					
d) ¿Se da seguimiento a la información generada por la implementación del procedimiento CA17 (véase 7.4)?					
8.5 Mejora (CA21)					
8.5.1 Mejora continua (CA21) ¿Se han implementado acciones de mejora en las actividades de mantenimiento?					
Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?					
8.5.2 Acción correctiva (CA06) ¿Se han implementado acciones de correctivas?					
¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
las no conformidades encontradas?					
El Jefe de Telecomunicaciones y Sistemas y su personal deben conocer la política y un procedimiento de acciones correctivas CA06:					
a) ¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)?					
b) ¿Determinar las causas de las no conformidades?					
c) ¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?					
d) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
e) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?					
f) ¿Revisar registros de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia?					
8.5.3 Acción preventiva (CA05) El Jefe de Telecomunicaciones y Sistemas y su personal conocen el procedimiento de acciones preventivas CA05:					
¿Las acciones preventivas han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Las acciones preventivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales?					
a) ¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?					
b) ¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					
c) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
d) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.					
e) ¿Revisar registros de las acciones preventivas tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Jefe de Telecomunicaciones y Sistemas y a su personal sobre las exclusiones y su justificación.					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
COORDINACION DE SERVICIOS (ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS)					
4 Sistema de Gestión de la Calidad					
4.1 Requisitos generales					
	El Coordinador de Servicios debe establecer, documentar, implementar y mantener la eficacia del procedimiento VN01 y mejorar su eficacia.				
a)			¿Está determinado el procedimiento de solicitud de servicios VN01 y es aplicado?		
b)			¿Está determinada la secuencia e interacción del procedimiento VN01 y es conocido por el personal involucrado?		
c)			¿Están determinados los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de la administración de los servicios son eficaces?		
e)			¿Como se realiza el seguimiento, medición y análisis del procedimiento VN01?		
f)			¿Qué acciones se siguen para alcanzar los resultados planificados y la mejora en la atención de los servicios?		
4.2 Requisitos de la documentación					
4.2.1	Generalidades. La documentación del SGC debe incluir:				
a)			¿Está documentada la política y los objetivos de la calidad? Son conocidos y comprendidos por el Coordinador de Servicios? (MAC02)		
b)			¿Se cuenta con un manual de la calidad?		
d)			¿Los documentos (manual, procedimientos, hojas de instrucción, registros) son adecuados para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los servicios?		
4.2.2	Manual de calidad (MAC01)				
	¿En el manual de la calidad se considera?				
c)			La descripción de la interacción de los procesos del SGC. Solicitar al Coordinador de Servicios que describa el proceso donde aplica el procedimiento		

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos		C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
	VN01.					
4.2.4	Control de los registros (CA02)					
	¿Los registros generados por la aplicación del procedimiento VN01, son controlados y proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del SGC?					
5 Responsabilidad de la Dirección						
5.3 Política de la calidad (MAC02)						
	La política de la calidad:					
d)	¿Fue Comunicada y entendida? indicar la forma.					
7 Realización del Servicio						
7.1 Planificación de la realización del servicio (procedimientos CA07)						
	El Coordinador de Servicios debe planificar y desarrollar las actividades preliminares necesarias para realización de los servicios, dicha planificación debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC (véase 4.1).					
	¿Están considerados en la planificación de la realización del servicio?:					
a)	Los objetivos de la calidad y los requisitos de los servicios.					
b)	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio.					
c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, y ensayo/calibración, específicas para los servicios, así como, criterios de aceptación de los mismos.					
d)	Los registros proporcionan evidencia de que los procesos de realización del servicio, cumplen con los requisitos (véase 4.2.4)					
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente (procedimiento VN01)						
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio						
a)	¿Cómo se asegura el Coordinador de Servicios de conocer los requisitos especificados por el cliente,					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
incluyendo los requisitos de las actividades de entrega y posteriores a las misma?					
b) ¿Cómo se asegura el Coordinador de Servicios de conocer los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto?					
c) ¿Cómo se asegura el Coordinador de Servicios de conocer los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios?					
d) ¿Cómo se asegura el Coordinador de Servicios de conocer los requisitos adicionales que se consideran necesarios?					
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio (VN01)					
Antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente, el Coordinador de Servicios y los Responsables de los Laboratorios deben revisar los requisitos relacionados con los servicios, por ejemplo: envío de ofertas, aceptación de la cotización o pedido, aceptación de cambios en las cotizaciones o pedidos) y deben asegurarse de:					
a) ¿Definir los requisitos del servicio?					
b) ¿Resolver las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?					
c) ¿Determinar si se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos?					
Verificar el mantenimiento de los registros de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).					
Cuando el cliente no informa de manera documental sus requisitos, ¿Cómo se asegura el Coordinador de Servicios de confirmar los requisitos antes de la aceptación del servicio?					
7.2.3 Comunicación con el cliente (VN01)					
Cómo determina e implementa el Coordinador de					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
Servicios la comunicación con los clientes? relacionada con:					
b) Las consultas, solicitudes, cotizaciones o atención de servicios, incluyendo las modificaciones. Verificar su eficacia					
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades ¿Se han implementado mejoras en las actividades relacionadas con las solicitudes de servicios?					
c) ¿Mejora continuamente la eficacia del procedimiento VN01?					
8.2 Seguimiento y medición					
8.2.2 Auditoria interna (CA03) Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si la atención de las solicitudes de servicios está conforme:					
a) ¿Con las disposiciones planificadas (véase 7.1)? ¿Con los requisitos de la Norma, del SGC y del cliente?					
b) ¿El procedimiento VN01 se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?					
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos:					
¿El Coordinador de Servicios da seguimiento al procesos de apoyo, específicamente a la interacción de las actividades relacionadas con las solicitudes de los servicios con otros procedimientos? Se alcanzan los resultados planificados? ¿Cuando no se alcancen los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas?					
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio (VN01):					
¿El Coordinador de Servicios da seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo? ¿Se tienen registros como evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?					
¿En los registros está identificada la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio al cliente (véase 4.2.4)?					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
La liberación del servicio y la presentación del servicio al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por la autoridad pertinente y/o por el cliente.					
8.3 Control del servicio no conforme (CA04)					
¿El Coordinador de Servicios se asegura de que el servicio que no está conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada? ¿En el procedimiento CA04 están definidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme?					
Cuando se corrige un servicio no conforme, ¿Se verifica nuevamente para demostrar su conformidad con los requisitos?					
¿Se mantienen registros (véase 4.2.4) de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan dado?					
8.5 Mejora (CA21) ¿Se han implementado acciones de mejora en las actividades relacionadas con las solicitudes de servicios?					
8.5.1 Mejora continua (CA21)					
Revisar la implementación y eficacia de las acciones de mejora implementadas. ¿En tales acciones se considero: la observación de las políticas del SGC, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, los hallazgos de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?					
8.5.2 Acción correctiva (CA06) ¿Se han implementado acciones de correctivas?					
¿Las acciones correctivas han eliminado las causas de las no conformidades y han servido para prevenir su recurrencia? ¿Las acciones correctivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de					

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



**LISTA DE VERIFICACION NORMA ISO 9001: 2008
(PROCESO DE APOYO)**

Requisitos	C	NC	DESCRIPCIÓN DE LA NC	REQUERIMIENTO INCUMPLIDO	EVIDENCIA QUE SOPORTA LA NC
las no conformidades encontradas?					
El Coordinador de Servicios debe conocer la política y el procedimiento de acciones correctivas.					
a) ¿Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)?					
b) ¿Determinar las causas de las no conformidades?					
c) ¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades No vuelvan a ocurrir (evitar la recurrencia)?					
d) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
e) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?					
f) ¿Revisar registros de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia?					
8.5.3	Acción preventiva (CA05) El Coordinador de Servicios debe conocer el procedimiento de acciones preventivas.				
¿Las acciones preventivas han eliminado las causas de no conformidades potenciales y han prevenido su ocurrencia? ¿Las acciones preventivas han sido apropiadas de acuerdo a la magnitud de los problemas potenciales?					
a) ¿Determinar las no conformidades potenciales y sus causas?					
b) ¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?					
c) ¿Determinar e implementar las acciones necesarias?					
d) ¿Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)? revisar registros.					
e) ¿Revisar registros de las acciones preventivas tomadas y verificar su eficacia?					
Nota: Preguntar al Coordinador de Servicios sobre las exclusiones y su justificación.					

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