



# LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

Fecha de actualización de la lista: 2007-07-20

|                |                              |            |  |                  |  |
|----------------|------------------------------|------------|--|------------------|--|
| Área auditada: | Atención al Cliente y Quejas |            |  | Fecha auditoria: |  |
| Auditor Líder  |                              | Auditores: |  | Observadores:    |  |

|              | Requisitos                                                                                                             | Que buscar                                                                                                    | Notas |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>7.2.3</b> | <b>Comunicación con el cliente</b>                                                                                     |                                                                                                               |       |
|              | La organización debe determinar e implantar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: |                                                                                                               |       |
| a)           | La información sobre el producto,                                                                                      | ¿Existen los medios de comunicación adecuados para que el cliente se comunique con sus contactos en el CIMAV? |       |
| b)           | Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y                                       | ¿Existen los medios de comunicación para que el cliente consulte el estado de su servicio?                    |       |

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

Responsable del formato:  
Coordinador del Equipo de Auditores

Página 1 de 3

Formato: CA03F23-01



# LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

Fecha de actualización de la lista: 2007-07-20

|                |                              |            |  |                  |  |
|----------------|------------------------------|------------|--|------------------|--|
| Área auditada: | Atención al Cliente y Quejas |            |  | Fecha auditoria: |  |
| Auditor Líder  |                              | Auditores: |  | Observadores:    |  |

|              | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Que buscar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Notas |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| c)           | La retroalimentación del cliente, incluyendo quejas del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Procedimientos de Atención a quejas del cliente VN02 y Satisfacción del cliente VN03.<br>Documentación de quejas como No Conformidad, las acciones tomadas y su seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |
| <b>7.4</b>   | <b>Compras</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
| <b>7.4.1</b> | <b>Proceso de compras</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|              | La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (ver 4.2.4). | Procedimientos de Adquisiciones AD01.<br>Requisiciones de Compra con los requisitos específicos de los productos a adquirirse o adquiridos.<br>Criterios para la selección del proveedor y contratos u ordenes de compra de los productos solicitados.<br>Registros de la verificación y aceptación del producto adquirido. (La evaluación y re-evaluación de proveedores no aplica debido a que la selección del proveedor es por licitación o concurso). |       |
| <b>8.2</b>   | <b>Seguimiento y medición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
| <b>8.2.1</b> | <b>Satisfacción del cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|              | Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Procedimiento de Satisfacción del cliente VN03.<br>Encuesta de satisfacción del cliente.<br>Reporte de los resultados de la encuesta.<br>Acciones tomadas cuando los indicadores no son favorables.                                                                                                                                                                                                                                                        |       |

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

Responsable del formato:  
Coordinador del Equipo de Auditores

Página 2 de 3

Formato: CA03F23-01



# LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

Fecha de actualización de la lista: 2007-07-20

|                |                              |            |  |                  |  |
|----------------|------------------------------|------------|--|------------------|--|
| Área auditada: | Atención al Cliente y Quejas |            |  | Fecha auditoria: |  |
| Auditor Líder  |                              | Auditores: |  | Observadores:    |  |

|              | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Que buscar                                                                                                                                                                                                                                                             | Notas |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|              | obtener y utilizar dicha información.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
| <b>8.5</b>   | <b>Mejora</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
| <b>8.5.1</b> | <b>Mejora continua</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|              | La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. | Revisar que los indicadores de desempeño estén siendo evaluados, que se toman acciones para aquellos que no cumplen con la meta y se considerarán acciones de mejora para el sistema de gestión de la calidad en general.<br>Procedimiento de acciones de mejora CA21. |       |

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

Responsable del formato:  
Coordinador del Equipo de Auditores

Página 3 de 3

Formato: CA03F23-01