



LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

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

Área auditada:	Coordinación de Servicios			Fecha auditoria:	
Auditor Líder		Auditores:		Observadores:	

	Requisitos	Que buscar	Notas
5.5.2	Representante de la dirección		
	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:	Copia del nombramiento oficial del Representante de la Dirección, así como de su descripción de puesto en donde se incluyan los incisos siguientes:	
a)	Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,	Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,	
b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y	
c)	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente a través de la organización.	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente a través de la organización.	
	Nota: la responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.		
7.2	Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		
	La organización debe determinar:	Procedimiento de Administración de las solicitudes de servicios VN01.	
a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,	Descripción detallada de los requisitos del cliente en la Solicitud de Servicio incluyendo tiempo de entrega.	
b)	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto, cuando sea conocido,		

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 4

Formato: CA03F28-01



LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

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

Área auditada:	Coordinación de Servicios			Fecha auditoria:	
Auditor Líder		Auditores:		Observadores:	

	Requisitos	Que buscar	Notas
c)	Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y		
d)	Cualquier requisito adicional determinado por la organización.		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envíos de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:	Procedimiento de Administración de las solicitudes de servicios VN01.	
a)	Están definidos los requisitos del producto,	Cotización con los requisitos del cliente de acuerdo a la Solicitud de Servicio y la aceptación del cliente del servicio que la organización le ofrece a través de una Orden de Compra o Autorización para la realización del servicio.	
b)	Están resultados las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y	Adjunto o anexo de la cotización y su aceptación por parte del cliente cuando los requisitos son modificados.	
c)	La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos.		
	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas de la misma (ver 4.2.4).	Mantener la Solicitud de Servicio, Cotización, Orden de Compra o Autorización.	

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 4

Formato: CA03F28-01



LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

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

Área auditada:	Coordinación de Servicios			Fecha auditoria:	
Auditor Líder		Auditores:		Observadores:	

	Requisitos	Que buscar	Notas
	Cuando el cliente no proporcione declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados.	Ordenes de compra o autorización por parte del cliente donde este de acuerdo con lo expresado en la cotización. ¿Cómo se asegura la organización de comunicar al personal involucrado cuando los requisitos son modificados?	
	Nota: en algunas situaciones, como las ventas por Internet, no resulta práctico una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.		
7.2.3	Comunicación con el cliente		
	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?	
c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo quejas del cliente.	Procedimientos de Atención a quejas del cliente VN02 y Satisfacción del cliente VN03. Documentación de quejas como No Conformidad, las acciones tomadas y su seguimiento.	
7.5.4	Propiedad del cliente		
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe	Procedimiento de Custodia de bienes propiedad del cliente CA09. Políticas, criterios o procedimientos, cuando aplique, sobre la	

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 4

Formato: CA03F28-01



LISTA DE VERIFICACION ISO 9001: 2000

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

Área auditada:	Coordinación de Servicios			Fecha auditoria:	
Auditor Líder		Auditores:		Observadores:	

	Requisitos	Que buscar	Notas
	identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente (ver 4.2.4).	recepción, manejo, custodia y entrega de la propiedad del cliente. Bitácoras o registros de la recepción, custodia y entrega de la propiedad del cliente. Registros de la pérdida, daño o la no adecuación para su uso, así como de la notificación al cliente. Solicitar carta de confidencialidad y código de ética. Verificar en la solicitud de servicio (VN01F01) cuando la muestra pase por diferentes laboratorios que parte de la custodia esta debidamente llenada.	
8.2.1	Satisfacción del cliente		
	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 obtener y utilizar dicha información.	Procedimiento de Satisfacción del cliente VN03. Encuesta de satisfacción del cliente. Reporte de los resultados de la encuesta. Acciones tomadas cuando los indicadores no son favorables.	
8.5	Mejora		
8.5.1	Mejora continua		
	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 auditorias, 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. 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 4 de 4

Formato: CA03F28-01