ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Lista de Verificación para Auditoria	Fecha: Paginas 1 de 4

Fecha Programada	Área Auditada	Persona Auditada	Responsable del Área
07/08/2018	Comercial		Roberto Mora

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Procedimiento de Reclamos P-SIG-09
Manual SIG
Norma ISO 9001:2015

Desarrollo de Preguntas

Requisito: 9.1.2 Satisfacción del cliente / 5.1.2 Enfoque al cliente

¿Podría presentar los indicadores de desempeño de su área? Ejemplo: Grado de satisfacción del cliente, Retención de clientela, Margen Comercial, Numero de visitas a clientes, Facturación, Número de Ventas.

¿Se le informan las no conformidades diagnosticadas por el cliente en sus auditorías, reclamos, devoluciones, encuesta?

¿Cómo identifica los riesgos y oportunidades para aumentar la satisfacción de su cliente?

¿Realiza seguimiento para asegurarse que la voz del cliente ha sido escuchada y se han ejecutado las mejoras que se le propuso?

Requisito: 8.2 Requisitos para productos y servicios (8.2.1 / 8.2.2 / 8.2.3.1 / 8.2.3.2)

En el último trimestre respecto a la comercialización de jarabes, se ha incorporado algún nuevo cliente? Siendo afirmativa su respuesta ¿Cuál es la documentación que se mantiene y consulta en cada venta? ¿Dónde se mantiene? ¿Quién lo hace?

Ejemplo: Solicitud y especificaciones del cliente, cotizaciones, términos y condiciones del producto o servicio ofrecido por Promaiz, orden de compra del cliente, cierre de orden de compra, estatus crediticio del cliente, satisfacción del cliente, reclamos del cliente, devoluciones, etc.

Requisito: 8.2.4 Cambio en los requisitos para productos y servicios

En el caso del maíz Free GMO que pudiese ser usado o no por Promaiz durante la fabricación: ¿Esto se encuentra establecido dentro de los acuerdos comerciales pactados con el cliente? ¿El resto de la organización (operaciones, producción, calidad) conoce cuáles son los clientes con los cuales se ha acordado la utilización de maíz Free GMO a fin de que sea considerado este factor? ¿Cómo confirma este requisito en caso de que el cliente no lo contemple dentro de sus requisitos? ¿Quién autoriza estos cambios por parte del cliente? ¿Quién los informa por parte de Promaiz? Presente evidencia objetiva

¿Se notificó formalmente al cliente de los cambios que últimamente se están llevando a cabo debido a la implementación del sistema HACCP? ¿Cómo se hizo? ¿Quién lo hace?

Ejemplo: condiciones de ingreso a planta Promaiz en caso de visitas, transportes suministrados por el cliente, implementos de seguridad necesarios, entre otros

Desarrollo de Preguntas

Requisito:

Planificación de Ventas → cargado en: SAP, notificado a: Gerencia Op. / Producción / Calidad / Coord. Mtto. PP.

- Tipo de Prod.
- Envase / Formato
- Cantidades

Se ajusta de ser necesario aunque SAP no permite modific. se notifica por correo.

Meta Planificado Vs Venta Real → SAP.

→ Stock sugerido x Area Comercial como respaldo: 45 días

Observación: (A mejorar) Mostrar gráfico de acercamiento / alejam. de metas → Se tiene Info

% Mercado (Graficar) { Alimenticio, Industrial, Animal } Conquistado x Promviz Vs Importación → Se tiene Info

Satisfacción al cliente → No presenta evidencia objetiva. Sólo indica que valoración.

→ En caso de reclamo se le informa al área comercial de la respuesta dada al cliente.

→ No se presenta objetiva de seguimiento para aprov. riesgos / oportu y exigencias del cliente.

Debería tener Indic % Ventas Vs Visitas para justificar mayor Nº Visitas

Requisito:

OC del Cliente → OK → Correo con Archivo PDF

Especific. Técnicas (Contrato) → OK → Correo con Archivo PDF con cantidades / Forms de Pago Condición de Ingreso Promviz

Oferta Promviz → → OC Abierta x SAP puede verse el detalle de Vendido Vs Despachado pero no se adjuntan archivos originales.

Ficha Técn. Cliente → (X) → No se encontró información sino que se asume aceptación de la ficha T. enviada x Promviz.

Con requerim. del

Ficha Técnica Promviz → OK → Archivo PDF enviado al Cliente x correo

de Produc. Tbo

Observaciones: Organizar información según cada contrato cerrado.

ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Lista de Verificación para Auditoria	Fecha: Paginas 3 de 4

Requisito:

Calidad de Maíz. ← FREE GMO / MAÍZ NACIONAL.

↳ NO ES UNA CONDICIÓN / ARGUMENTO DE VENTAS.

*LISTADO DE CLIENTES QUE SOLICITAN GMO FREE
No ha recibido. de Calidad ésta información

Se manifiesta al cliente (verbalmente) que pro maíz puede utiliza este u otro maíz ya que Chile por condición sólo cubre 50%. siendo deficitario en su abastacim. interno por ello debe complementarse con importación.

En caso que sea requisito del Cliente y éste asegura un % Manifiesta que no ha recibido OC ni FichaTe (ni entrante) del Cliente indicando ésta condición en Ningun cliente.
No se presenta evidencia objetiva → No se firman cartas de Autenticación.

Preg: a Producc.

OBSERVACIÓN: *ENVIAN CARTA A CLIENTES JUNTO A OFERTA → No se acepta propuesta sólo cuando la capacidad de Planta y Venta así asegure Maíz Free GMO

Requisito: