ISO 9001:2015 Grupo machile	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Lista de Verificación para Auditoria	Fecha: Paginas 1 de 2

Auditores : Hernán Arenas y María Vargas

Fecha Programada	Área Auditada	Persona Auditada	Responsable del Área
22/11/2017.	ventas		Gerente de ventas

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Desarrollo de Preguntas

1) Requisito 8.2.1: ¿Cómo se establece los canales de comunicación con el cliente? De ejemplos para productos en fabricación. ¿Cómo se gestionó la venta? ¿Qué criterios se aplican para establecer el precio y fechas de entrega? – LOS CANALES DE COMUNICACIÓN SON EN VIVO Y TELEFÓNICAMENTE
- PARA UNA VENTA HAY CONVERSACIÓN CON CLIENTE, COTIZACIÓN, ORDEN DE COMPRA, NOTA DE VENTA Y FINALMENTE SE INICIA FABRICACIÓN.
- PRECIO EQUIPOS ESTÁNDAR LOS MANEJA VENTAS, EQUIPOS ESPECIALES LOS DA INGENIERÍA
- FECHA ENTREGA LAS DA EL JEFE DE PRODUCCIÓN.

2) Requisito 8.2.2: ¿Cómo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes? ¿Están considerados los requisitos legales y los necesarios por la organización?
- CLIENTE DEFINE REQUISITOS POR TELEFONO Y CORREO.
- TODO REQUISITO QUE NO CONSIDERA EL CLIENTE SE LE CONSULTA Y AGREGA A LA COTIZACIÓN (LEGALES Y DE PRODUCCIÓN)
- CUALQUIER DETALLE FUERA DE NORMA SE AVISA Y ESTARA EN COTIZACIÓN

3) Requisito 8.2.3: Evidencia de revisión de los requisitos del producto. Considerar casos y hacer seguimiento en referencia a la norma y a la declaración de cumplimiento del SGC.
- SE DETALLA TODO TIPO DE REQUISITOS EN LA COTIZACIÓN.

4) Requisito 8.2.4: ¿Existe evidencia de cambios en los requisitos para los productos y servicios? Están todas las personas involucradas debidamente informadas?
- SE COMUNICA MEDIANTE CORREO A TODOS LOS INVOLUCRADOS DE CAMBIOS EN LOS REQUISITOS.
- EXISTE EVIDENCIA.

5) Requisito 8.7: ¿Se gestionan reclamos? ¿Cómo se relaciona con el producto no conforme y las no conformidades?
- LOS RECLAMOS SE GESTIONAN TELEFÓNICAMENTE
- NO SE ESTÁN INGRESANDO COMO NO CONFORMIDADES

↳ N.C.

ISO 9001:2015 Grupo machile	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Lista de Verificación para Auditoria	Fecha: Paginas 2 de 2

6) Requisito 6.1: ¿Se identifican riesgos en el área? Revisar el cumplimiento de las acciones para el control del riegos

- SE IDENTIFICA RIESGO EN Q-ALDES (PLAZO DE ENTREGA)
- NO SE EVIDENCIA MEDIDA DE CONTROL - ↳ N.C

7) Requisito 6.1: ¿Se identifican oportunidades en el área? Revisar el cumplimiento de las acciones para el control de las oportunidades

- NO SE IDENTIFICA OPORTUNIDADES. ↳ N.C.

8) Requisito 9.1.2: ¿Cómo se mide la satisfacción de los clientes? Revisar el cumplimiento del análisis de los resultados y los planes de acción para las malas evaluaciones si las hay

- SE EVIDENCIA ENCUESTA ONLINE PARA SATISFACCIÓN DE CLIENTE
- NO HAY REGISTRO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS O PLAN DE ACCIÓN PARA MALAS EVALUACIONES.

- ENCUESTA WEB EN PLATAFORMA ↳ QM SURVIO. SE PUEDE VER LA RESPUESTA DE 14 CLIENTES A LA ~~FECHA~~.
- RESPUESTAS SE ANALIZAN EN GRÁFICOS_

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

Auditores : Hernán Arenas y María Vargas

Fecha Programada	Área Auditada	Persona Auditada	Responsable del Área
22-11-2017	ventas		Gerente de ventas

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Desarrollo de Preguntas.

1) Requisito 8.2.1: ¿Cómo se establece los canales de comunicación con el cliente?
De ejemplos para productos en fabricación. ¿Cómo se gestionó la venta? ¿Qué criterios se aplican para establecer el precio y fechas de entrega?
- TELEFÓNICA → Producción
- VIVO y EN DIRECTO.
+ SUS-

2) Requisito 8.2.2: ¿Cómo se determinan los requisitos para los productos y servicios? ¿Están considerados los requisitos legales y los necesarios por la organización?
SÍ

3) Requisito 8.2.3: Evidencia de revisión de los requisitos del producto. Considerar casos y hacer seguimiento en referencia a la norma y a la declaración de cumplimiento del SGC.

4) Requisito 8.2.4: ¿Existe evidencia de cambios en los requisitos para los productos y servicios? Están todas las personas involucradas debidamente informadas?
SÓLO SE deja @ CORREO ELECTRONICO.

5) Requisito 8.7: ¿Se gestionan reclamos? ¿Cómo se relaciona con el producto no conforme y las no conformidades?
- MEJORAR NO conformidades.

6) Requisito 6.1: ¿Se identifican riesgos en el área? Revisar el cumplimiento de las acciones para el control del riegos
SÍ

7) Requisito 6.1: ¿Se identifican oportunidades en el área? Revisar el cumplimiento de las acciones para el control de las oportunidades
NO SE identifican LAS OPORTUNIDADES.

8) Requisito 9.1.2: ¿Cómo se mide la satisfacción de los clientes? Revisar el cumplimiento del análisis de los resultados y los planes de acción para las malas evaluaciones si las hay

6.1 ¿Cómo evalua sus riesgos?

MATRIZ.

Cuales son las acciones para abordar los riesgos?

Si, pero NO se evidencia.

La evaluación de los riesgos le ayuda a evitar acciones no deseadas?

Para el ÁREA No.

Como evalua la eficacia de las acciones tomadas?

Como gestiona la comunicación con el cliente?

Como determina los requisitos del cliente?

Incluye requisitos legales y reglamentarios dentro de la determinación de los requisitos del cliente?

No hay control de la temperatura de la información.

- Se utiliza página de Internet de medida.