



DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

PROCESO: GESTION DE LA CALIDAD

CODIGO: FR-GCL-01

VERSIÓN: 01 (23/03/2019)

PAGINA: 1 de 5

ACTIVIDAD ECONÓMICA: ESTETICA Y BELLEZA

ANTIGÜEDAD: 2 AÑOS y 6 MESES

FECHA REALIZACIÓN ENTREVISTA: 23/03/2019

ENTREVISTADO: SHEILA OVIEDO

CARGO: ADMINISTRADORA

No.	Numeral	CUESTIONARIO	REQUISITOS POR NUMERAL	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
1	4.1	¿La organización comprende su contexto externo e interno pertinente para su propósito y dirección estratégica y que puede afectar de manera positiva o negativa su capacidad para lograr los resultados previstos, y hace seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?	4	0	1		Samaná Spa tiene claro su análisis DOFA; conoce su competencia local; normatividad legal aplicable, pero no ha definido su plataforma estratégica ni indicadores de gestión como factor clave de seguimiento a su desempeño y crecimiento organizacional, tan sólo tiene definida su Misión, Visión, Valores Corporativos y líneas de negocio.
2	4.2	¿La organización ha determinado las partes interesadas y sus requisitos para el sistema de gestión de la calidad y hace seguimiento y revisión de la información pertinente?	4	0		1	No se tiene documentación sobre identificación de partes interesadas ni sus requisitos; la empresa enfoca la prestación de sus servicios a la satisfacción del cliente pero no hay evidencia de seguimiento documentado.
3	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?	4	0		1	Actualmente no cuenta con un SGC, por ende no se ha definido su alcance, pero se tienen establecidas las líneas de servicios ofrecidas.
4	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad y se encuentran documentados?	4	0	1		Tiene claros los procesos Misionales y procesos de soporte, pero no tienen documentado su mapa de procesos ni la caracterización de los mismos.
5. LIDERAZGO							
5	5.1	¿La alta dirección demuestra Liderazgo y Compromiso con respecto al SGC, con enfoque al cliente?	3	0		1	Actualmente no tiene SGC, pero la alta Dirección muestra interés en la implementación del mismo, asegurando que los recursos requeridos estén disponibles.
6	5.2.	¿Se tiene definida una política de calidad y objetivos de calidad y se comunican?	3	0		1	Las actividades de Samaná se enfocan al cumplimiento y satisfacción de necesidades de los clientes, pero no se ha definido, documentado ni comunicado una política de calidad, ni objetivos de calidad.
7	5.3	¿La Alta dirección ha asignado los roles, responsabilidades y autoridad pertinentes a fin de asegurar la eficacia y el logro de resultados previstos del sistema de gestión de la calidad?	3	0	1		Cada uno de los integrantes de Samaná Spa tiene claras sus responsabilidades y nivel de autoridad pero no se tiene documentado
6. PLANIFICACIÓN							
8	6.1	¿La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?	3	0	1		Se gestionan riesgos y oportunidades como resultado de su análisis de contexto, pero no se tienen evidencias ni documentación.

9	6.2	¿Se han establecido los objetivos de la calidad y se planifican las acciones para lograrlos?	3	0		1	No se han definido ni documentado objetivos de calidad
10	6.3	¿Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?	3	0		1	No se tiene documentación
7. APOYO							
11	7.1.1.	¿La organización proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y para su operación eficaz?	5	0		1	Samaná Spa cuenta con capacidades en equipos, conocimiento organizacional, sin embargo tiene restricciones de personal para la realización de auditorías internas y algunas limitaciones de recursos financieros.
12	7.1.2	¿Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?	5	0		1	Samaná Spa cuenta con las personas requeridas para la operación y control de los procesos, de acuerdo a los perfiles exigidos evidenciándolo en las hojas de vida, pero tiene limitaciones para auditorías internas.
13	7.1.3	¿Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?	5	0		1	Samaná Spa cuenta con la Infraestructura y recursos necesarios para la prestación de sus servicios, sin embargo aún falta implementar acciones de mejora para cerrar hallazgos por parte de Secretaria de Salud Departamental por requerimientos de inversión para cumplir los estándares de calidad en la prestación del servicio
14	7.1.4	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	5	0		1	Cuenta con factores humanos y físicos que garantizan un buen ambiente para la operación de sus procesos, sin embargo por requerimientos legales requiere de adecuaciones de infraestructura para cumplimiento.
15	7.1.5	¿Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?	5	0		1	Se tienen los instrumentos y recursos de medición necesarios para efectuar el mantenimiento preventivo y calibración de equipos, pero no se tienen todos los soportes documentales.
16	7.1.6	¿Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	5	0		1	Permanente se adquieren nuevos conocimientos de acuerdo a las necesidades y tendencias del mercado, lo cual se puede evidenciar en las hojas de vida, pero no se tienen programas de capacitación documentados.
17	7.2	¿Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?	5	0		1	Los perfiles están definidos y se realizan las pruebas correspondientes para los ingresos del personal, pero falta documentar un manual de perfiles y cargos.
18	7.3	¿La organización se asegura que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?	5	0		1	En entrevista realizada se evidenció que los integrantes de la empresa tienen claras sus responsabilidades y autoridades y se enfocan en hacer las cosas bien para satisfacer las necesidades de sus clientes, aunque no tengan documentada una política de calidad

19	7.4	¿Se han determinado los procesos de comunicación interna y externa pertinentes para el SGC?	5	0	1		A nivel interno se mantienen canales de comunicación asertivos en pro del buen desarrollo de los procesos pero no están documentados y a nivel externo se tiene claro lo que se quiere comunicar, a través de que canales, cuando y como comunicarlo y para esto se tiene contratada una persona específica. Por medio de redes se evidenció la realización de comunicados a clientes, promociones, descuentos y servicios ofrecidos.
20	7.5	¿Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?	5	0		1	No se evidencia control documental, pero si se tienen algunos procesos y procedimientos documentados.
8. OPERACIÓN							
21	8.1	¿Se han planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para la prestación de los servicios?	7	0	1		Los procesos se encuentran planificados y controlados, sin embargo no se tienen evidencias de que las salidas fueron las esperadas (Información documentada)
22	8.2.1	¿Existe comunicación clara entre la organización y sus clientes al determinar los requisitos para los productos y servicios que se proporcionan y se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?	7	0	1		Se tienen claros los insumos requeridos y se hace análisis de proveedores para garantizar su calidad, pero no hay evidencia documental del proceso. No se tienen establecidos mecanismos de retroalimentación con clientes de manera formal, ni se hace seguimiento post prestación del servicio (PQRS)
23	8.2.2	¿La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?	7	0	1		Se manejan portafolios con información de cada servicio ofrecido, su propósito, duración y beneficios.
24	8.2.3	¿La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?	7	0	1		Se escuchan los requerimientos de los clientes y de acuerdo a sus necesidades se ofertan los servicios, evidenciándose en un consentimiento informado cuando así se establece legalmente.
25	8.2.4	¿La organización asegura que las personas pertinentes son conscientes de cualquier cambio en los requisitos de los productos o servicios y tiene métodos de comunicación adecuados, además de conservar la información documentada?	7	0	1		Actualmente no se tiene documentada esta información, a pesar de que cuando se requieren cambios se comunican a los clientes y se realizan una vez forman su consentimiento informado.
26	8.3	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios al diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la conformidad de estos?	7	0	1		Samaná Spa establece comunicación directa con el cliente, escucha su necesidad y si es viable de acuerdo a criterio de la esteticista, se procede a la prestación del servicio con los soportes necesarios para la realización del procedimiento.
27	8.4.1	¿Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?	7	0	1		Se determinan los controles como verificación de fechas de vencimiento, etiquetas, registro invima, estado de los productos, pero no hay evidencia documentada
28	8.4.1	¿Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	7	0		1	Se tienen identificados los criterios de selección de proveedores, pero no se han documentado ni realizado evaluaciones de desempeño.

29	8.5.1	¿La organización establece los controles para proporcionar productos y servicios que aseguren que se logran los resultados previstos, reduciendo el potencial de salidas No Conformes?	7	0	1		La prestación del servicio se realiza bajo procedimientos establecidos, en los que se incluye cantidad de productos, tiempos de ejecución, condiciones de temperatura adecuadas, iluminación, ambientación, etc., que algunos se encuentran documentados como protocolos.
30	8.5.2	¿Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?	7	0	1		Se hace trazabilidad de los insumos utilizados pero no se encuentran documentados.
31	8.5.3	¿Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?	7	0	1		Los productos para el cuidado de la piel y otros ofertados se controlan dentro de la empresa, utilizando métodos de verificación para garantizar la vigencia de estos productos y condiciones de
32	8.5.4	¿Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?	7	0	1		Se siguen protocolos para garantizar las salidas esperadas, pero no se documentan
33	8.5.5	¿Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?	7	0		1	No se han documentado mecanismos de retroalimentación con los clientes
34	8.5.6	¿Cuando se presentan cambios en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?	7	0		1	No hay documentación ni evidencia de este proceso
35	8.6	¿Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúen hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?	7	0	1		Se siguen protocolos de servicios a prestar garantizando los insumos requeridos para su realización y cumplimiento de resultados esperados. No se tiene documentado.
36	8.7	¿Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?	7	0	1		La administradora manifiesta no haber tenido salidas No Conformes. No se evidencia documentación al respecto.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
37	9.1.1	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios?	3	0		1	No se tiene documentado este proceso; aunque cuentan con datos históricos sobre ventas y número de clientes, no se hace seguimiento a indicadores de gestión.
38	9.1.2	¿Se realiza retroalimentación del cliente para evaluar la percepción del servicio?	3	0		1	No se tienen establecidos mecanismos de seguimiento a la percepción de los clientes sobre cumplimiento de <u>necesidades y expectativas</u> .
39	9.1.3	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información de los resultados del seguimiento y la medición para adoptar oportunidades de mejora?	3	0		1	No se tienen establecidos mecanismos de seguimiento a la percepción de los clientes.
40	9.2	¿Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	3	0		1	No se han implementado
41	9.3	¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?	3	0		1	No se ha implementado un SGC, ni se tiene definida su plataforma estratégica.
10. MEJORA							
42	10.1	¿Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?	3	0	1		Como resultado del análisis de contexto se evidencian y aplican acciones de mejora para garantizar la satisfacción de los clientes, sin embargo no se tiene información documentada al respecto.

43	10.2	¿La organización gestiona las No Conformidades e implementa acciones de mejora?	3	0	1	Como resultado del análisis de contexto se evidencian y aplican acciones de mejora para garantizar la satisfacción de los clientes, sin embargo no se tiene información documentada al respecto.	
44	10.3	¿La organización mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	3	0	1	No se ha implementado un SGC.	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA				0	28	16	44
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA				0	64%	36%	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
C	CUMPLE	Cumple a cabalidad con los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015
CP	CUMPLE PARCIALMENTE	Cumple sólo parte de los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015
NC	NO CUMPLE	No se hace, no se tiene documentado o No Cumple en su totalidad los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015

NUMERAL	C	CP	NC
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	2	2
5. LIDERAZGO	0	1	2
6. PLANIFICACIÓN	0	1	2
7. APOYO	0	9	1
8. OPERACIÓN	0	13	3
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0	0	5
10. MEJORA	0	2	1
	0	28	16

NUMERAL	C	CP	NC
4. CONTEXTO	0	5%	5%
5. LIDERAZGO	0	2%	5%
6. PLANIFICACIÓN	0	2%	5%
7. APOYO	0	20%	2%
8. OPERACIÓN	0	30%	7%
9. EVALUACIÓN DESEMPEÑO	0	0%	11%
10. MEJORA	0	5%	2%
CUMPLIMIENTO REQUISITOS	0	64%	36%

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL



