



MATRIZ DIAGNÓSTICO

CÓDIGO:
DE MT 04

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/11/2019

Página 1 de 1

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN EL MODELO ISO 9001:2015

Elaborado por Guillermo Peña Guarín Docente Convenio USTA-ICONTEC

ORGANIZACIÓN	SONOX S.A.S
FECHA	20 de Agosto de 2019
ENTREVISTADO	Edilberto Matallana- Diana Sanchez
CARGO	Gerente- Auxiliar Administrativa
ANTIGÜEDAD	4 años
ACTIVIDAD	Gerencia de la Compañía- Labores Administrativas

1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales

2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos

3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación

4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación

5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

No.	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Observaciones
1	4.1	La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional?			X			La organización comprende su contexto externo y existe una aproximación, pero falta puntualizar
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?			X			La organización comprende su contexto interno, pero falta documentar y ajustar algunos aspectos
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?			X			Existe una aproximación en cuanto a partes interesadas, falta verificar y ajustar
4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			X			Falta completar las necesidades y expectativas de las partes ya identificadas y por identificar

5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?		X				La organización tiene una idea al respecto, pero no existe un documento que delimite totalmente el alcance
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			X			Existe una aproximación de los procesos necesario, es preciso reajustar según alcance y necesidad de la organización
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X					No existe descripción de las interacciones entre los procesos planteados
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?		X				Solo se han identificado unos posibles procesos, pero es necesario implementarlos según requerimientos de la norma
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?		X				Existe información documentada, pero según el sistema de gestión de la compañía mas no el sistema de gestión de calidad sugerido por la norma
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?		X				La información se documenta según el criterio de importancia que le otorga la compañía
			1	4	5			10%

11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?						N/A
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?		X				Algunos requisitos pueden coincidir, pero aleatoriamente y no porque por decisión que coincidan con los requisitos del S.G.C.
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?		X				Se ha planteado una política que hay que revisar y ajustar, pero no se ha compartido ni concienciado al personal al respecto
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?						N/A
				2				5%
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?		X				Gestiona los riesgos y oportunidades según las consecuencias que podrían tener ciertos acontecimientos, pero no desde acciones sugeridas por el S.G.C.
16	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?	X					No existen
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?						N/A
			1	1				7%

18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?			X			Si, pero no existen procedimientos para los procesos existentes ni controles sugeridos por el S.G.C
19	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?			X			Si, aunque la sede administrativa es pequeña
20	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?			X			Si, se cuenta con los instrumentos necesarios aunque no existen procesos documentados
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?				X		El personal operativo de la compañía se capacita continuamente para prestar un excelente servicio
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?		X				Si se han determinado las competencias, pero de manera informal, falta procedimientos e
23	7.3	La organización se asegura de 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?		X				El personal comprende la importancia del S.G.C., pero aún no tiene claridad de los objetivos de calidad.
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?		X				Existen unos procesos de comunicación interna, pero son informales, falta documentar
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?				X		Existen unos procesos de comunicación externa según la gestión de la compañía, falta documentar mediante
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?						N/A
				3	3	2		1%
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?		X				Se planifican según la gestión de la compañía, pero no según el S.G.C
28	8.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?				X		Actualmente cuentan con mecanismos que les permiten verificar la satisfacción de los clientes, falta evaluar que vayan en dirección al S.G.C.
29	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?				X		Si lo hace, falta analizarlo y documentarlo según los requisitos de la norma
30	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?				X		Si lo hace, falta analizarlo y documentarlo según los requisitos de la norma
31	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?						N/A
32	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?	X					No existen controles formales
33	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		X				Se realiza un chequeo subjetivo
34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?				X		Si se realiza, falta documentar y de ser necesario plantear mas controles
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?				X		Si se realiza, falta documentar según los requisitos de la norma
36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?					X	Totalmente

37	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?					X	Totalmente
38	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?					X	Se cumplen con las garantías a los servicios prestados
39	8.5.6	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?				X		Así es, falta confrontar con los requisitos de la norma para se empalamar
40	8.6	Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúe hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?			X			En ocasiones se realiza el servicio, pero no se deja el equipo funcionando en el momento
41	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?					X	Se cumple
			1	2	1	6	4	9%

42	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?						N/A
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?				X		Se mide la percepción del cliente
44	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?						N/A
45	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?						N/A
						1		3%
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?			X			Se realiza de manera informal, falta documentar
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?			X			Se realiza de manera informal, falta documentar
					2			10%

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA CULTURAL	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	Colaborativo
Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente	Responsabilidad en la prestación de los ser
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	Existe trabajo en equipo
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones".	Buena comunicación
Quiénes tienen realmente el poder y el liderazgo para tenerlos como aliados	Gerente y Directores de área
Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	Mediciones, Rutas, Calibraciones
Están muy marcadas las áreas funcionales, los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Relaciones Colaborativas
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	Existe compromiso de los colaboradores co