

ORGANIZACIÓN	OPERATION & SERVICES
FECHA	12/11/2021
ENTREVISTADO	JESICA BEHNAL
CARGO	LIDER DE CALIDAD
ANTIGÜEDAD	3 MESES
ACTIVIDAD	EMPRESA CARNICOS

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; hay 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
NS/NA: No sabe o no aplica.

No.	Numeral	QUESTIONARIO	1	2	3	4	5	NS/NA	COMENTARIO
1	4.1	La organización ha identificado su contexto externo en los aspectos: político, económico, social, tecnológico, ambiental, legal, así como en los ámbitos local, nacional o internacional.				X			SE REALIZÓ MATRIZ DOFA ACTUAL Y MATRIZ DOFA FUTURO
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: cultura organizacional, infraestructura, capacidades y desempeño organizacional.			X				SE IDENTIFICARON LOS ASPECTOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y se ha establecido su orden de importancia.				X			SE IDENTIFICARON LAS PARTES INTERESADAS CON SUS EXPECTATIVAS Y/O NECESIDADES
4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas.				X			SE IDENTIFICARON LAS PARTES INTERESADAS CON SUS EXPECTATIVAS Y/O NECESIDADES
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC.				X			SE DOCUMENTÓ EN MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad.				X			MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD PROCEDIMIENTO D-016 (MAPA DE PROCESOS), SE REALIZÓ UN DIAGRAMA DE CALLES PARA EXPLICAR LA INTERACCIÓN Y FLUJO DE LOS PROCESOS MISIONALES
7	4.4	La organización tiene una descripción de las interacciones entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.				X			SE REALIZÓ UN DIAGRAMA DE CALLES PARA EXPLICAR LA INTERACCIÓN Y FLUJO DE LOS PROCESOS MISIONALES
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos, en cuanto a: seguimiento, medición y análisis a los datos.					X		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD PROGRAMA DE TRAZABILIDAD D-008
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos.					X		HAY INSTRUCTIVOS EN EL LUGAR DE TRABAJO
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				X			SE COMPLEMENTÓ EL DOCUMENTO D-001 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, CON EL MANEJO Y TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X			ES RESPONSABILIDAD DEL GERENTE GENERAL (MANUAL DE FUNCIONES D-013) MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD PROCEDIMIENTO D-016 SE ESTABLECIÓ COMO SE DEBE HACER
12	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida.				X			SE REALIZÓ MATRIZ DE COMUNICACIÓN
13	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad.				X			CON BASE EN LA POLÍTICA DE CALIDAD E INOCUIDAD SE ESTABLECIERON LOS RESPECTIVOS OBJETIVOS DE CALIDAD E INOCUIDAD
14	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos.					X		PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL D-014

15	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	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO (LOCACIONES, MAQUINARIA, EQUIPO Y VEHICULOS) D-019 PROCEDIMIENTO DE LOGISTICA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN D-022 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD PROCEDIMIENTO D-016
16	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	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO (LOCACIONES, MAQUINARIA, EQUIPO Y VEHICULOS) D-019 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD PROGRAMA DE TRAZABILIDAD D-008
17	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	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS D-010. SE REALIZÓ PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA VENTA Y EL SEGUIMIENTO CON LOS RESPECTIVOS CLIENTES.
18	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	SE CUENTA CON LAS FICHAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS OFERTADOS
19	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	SE REALIZÓ MATRIZ CLIO PARA DETERMINAR REQUISITOS
20	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.					X	EN EL MANUAL DE CALIDAD E INOCUIDAD D016 SE ESPECIFICA LOS COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN INCLUYENDO LA REVISIÓN
21	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos.					X	LOS PROCESOS REFLEJAN EL CICLO PHVA
22	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad.					X	MANUAL DE FUNCIONES D-013, DONDE SE DESCRIBE CADA UNA DE LAS RESPONSABILIDADES
23	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	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL D-014
24	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos.					X	MANUAL DE FUNCIONES D-013, DONDE SE DESCRIBE CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS QUE DEBE TENER EL PERSONAL PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
25	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	SE ESTABLECIÓ COMO LOGRAR LA TOMA DE CONCIENCIA
26	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna.					X	SE REALIZÓ MATRIZ DE COMUNICACIÓN
27	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa.					X	SE REALIZÓ MATRIZ DE COMUNICACIÓN
28	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos.				X		SE ESTRUCTURÓ MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
29	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada.					X	SE ELABORÓ FORMATO DE GESTIÓN DEL CAMBIO
30	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001.					X	SE COMPLEMENTÓ EL DOCUMENTO D-001 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, CON EL MANEJO Y TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS
31	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios).					X	PARA TENER EL CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS SE CREÓ EL DOCUMENTO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
32	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.					X	NO SE REALIZA DISEÑO DE PRODUCTO
33	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente.					X	D-025 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y PROVEEDORES. EXPLICA QUE CADA AÑO SE EVALUAN LOS PROVEEDORES Y CONTROLES PARA TODAS LAS MATERIAS PRIMAS.
34	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.					X	D-025 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y PROVEEDORES. EXPLICA QUE CADA AÑO SE EVALUAN LOS PROVEEDORES F-080 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES. F-082 CRONOGRAMA DE VISITA A PROVEEDORES
35	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas.					X	D-008 TRAZABILIDAD
36	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos.					X	I-005 INSTRUCTIVO INSPECCIÓN PRODUCTO TERMINADO. SOLO NOMBRA CUANDO SE INSPECCIONA O NO EL PRODUCTO Y SE ROTULO POR COLORES VERDE ROJO O NINGUNO D-012 PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME
37	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización.					X	NO APLICA PARA ESTA EMPRESA
38	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos					X	D-020 PLAN HACCP D-009 PROCEDIMIENTO CONTROL MICROBIOLÓGICO D-016 MANUAL DE INOCUIDAD D-033 PROCEDIMIENTO DEFENSA ALIMENTARIA
39	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio.					X	SE DOCUMENTÓ EL MANEJO CON CLIENTES POSVENTAS CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CLIENTES
40	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	D-015 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CRISIS, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
41	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	I-005 INSTRUCTIVO INSPECCIÓN PRODUCTO TERMINADO. SE COMPLEMENTA CON LA INSPECCIÓN ALEATORIA DEL PRODUCTO DURANTE EL SU ALISTAMIENTO PARA DESPACHO
42	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente.					X	D-012 PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME PRODUCTO RECALL
43	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.					X	SE ESTABLECIERON 13 INDICADORES ASOCIADOS A LOS OBJETIVOS DE CALIDAD E INOCUIDAD PARA MEDIR LA EFICACIA DEL SISTEMA
44	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes.					X	SE DOCUMENTÓ EL PROCESO DE SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE CLIENTES POR MEDIO DE LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS POSVENTA
45	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.					X	D-017 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS. F-049 CRONOGRAMA AUDITORIAS F-050 PROGRAMA AUDITORIA INTERNA 2020
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes.					X	SE PLANTEAN MECANISMOS COMO ANÁLISIS DE LOS INDICADORES OBTENIDOS PERIÓDICAMENTE PARA TOMAR ACCIONES. SE HACE SEGUIMIENTO A LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES PARA TOMAR ACCIONES.
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman.					X	D-017 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS F-055 PLAN DE ACCIÓN AUDITORIAS F-033 FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS
48	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?					X	SE DOCUMENTARON LAS FORMAS DE TENER MEJORA CONTINUA EN LA ORGANIZACIÓN
		TOTAL	0	0	2	27	17	
			1	2	3	4	5	
		NIVEL DE MADUREZ	0	0	6	108	85	82,9%

RESULTADO DIAGNOSTICO (NIVEL DE MADUREZ DEL SGC)	82.9 %	E- Capacidad sostenida para aprender
--	--------	--------------------------------------

CÓDIGO DE COLORES	
COMPONENTE ESTRATÉGICO	■
COMPONENTE OPERATIVO	■
COMPONENTE HUMANO	■

NIVEL DE MADUREZ DEL SGC	
1- 20 %	A- Enfoque informal
21 - 40%	B- Enfoque estructurado - documentado
41 - 60%	C- Resultados consistentes y evidenciables
61 - 80%	D- Mejora continua demostrable
81 - 100%	E- Capacidad sostenida para aprender