

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

ORGANIZACIÓN			DISCORREAS MANGUERAS Y EMPAQUES S.A.					1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales				
FECHA			24/09/2019					2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos				
ENTREVISTADO			MARCELA RINCON TRIANA					3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación				
CARGO			DIRECCION GESTION DE CALIDAD Y SST					4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación				
ANTIGÜEDAD			10 AÑOS					5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos				
ACTIVIDAD			IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES									
No.	Componente	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Observaciones			
1	ESTRATÉGICO	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						
2	ESTRATÉGICO	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?			X						
3	ESTRATÉGICO	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?				X					
4	ESTRATÉGICO	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			X						
5	ESTRATÉGICO	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?	X								
6	ESTRATÉGICO	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			X						
7	ESTRATÉGICO	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		X							
8	ESTRATÉGICO	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?	X								
9	ESTRATÉGICO	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?	X								
10	ESTRATÉGICO	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	X								
11	ESTRATÉGICO	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X								
12	ESTRATÉGICO	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?	X								
13	ESTRATÉGICO	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?			X			Inducción			
14	HUMANO	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?				X					
15	ESTRATÉGICO	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos?	X								
16	ESTRATÉGICO	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?	X								
17	OPERATIVO	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?	X								
18	ESTRATÉGICO	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?		X							
19	ESTRATÉGICO	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					
20	ESTRATÉGICO	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								
21	HUMANO	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						
22	HUMANO	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?			X						
23	HUMANO	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								
24	HUMANO	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?	X								
25	HUMANO	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?	X								
26	OPERATIVO	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?	X								
27	OPERATIVO	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?	X								
28	OPERATIVO	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					
29	OPERATIVO	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					
30	OPERATIVO	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					
31	OPERATIVO	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?						NO APLICA			
32	OPERATIVO	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?			X						

33	OPERATIVO	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	X						
34	OPERATIVO	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?							NO APLICA
35	OPERATIVO	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?				X			
36	OPERATIVO	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?				X			
37	OPERATIVO	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?				X			
38	OPERATIVO	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?				X			
39	OPERATIVO	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			
40	OPERATIVO	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			
41	OPERATIVO	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?		X					
42	OPERATIVO	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						
43	OPERATIVO	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?	X						
44	OPERATIVO	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	X						
45	ESTRATÉGICO	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						
46	OPERATIVO	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?	X						
47	OPERATIVO	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?	X						
48	ESTRATÉGICO	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?	X						

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA HUMANO - CULTURA ORGANIZACIONAL.	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	EMPRESA FAMILIAR - GERENCIAS DEFINIDAS SEGÚN EL ROL - DIRECCIONES - ADMINISTRADORES
Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente	
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones"	Murmuración
Quiénes tienen realmente el poder y el liderazgo para tenerlos como aliados.	DIRECCIONES - ADMINISTRADORES
Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	jerga - términos técnicos
Están muy marcadas las áreas funcionales, los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Multifuncionales
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	SI

COMPONENTE ESTRATÉGICO		Incluye las actividades y procesos relacionados con el direccionamiento general y la gobernanza de la organización, la definición de estrategias, políticas, asignación de recursos, los objetivos y sus respectivos indicadores de gestión.
COMPONENTE OPERATIVO O TÉCNICO		Incluye las actividades y procesos que se relacionan con el diseño, el desarrollo, la oferta y la realización de productos y servicios, al igual que los mecanismos de seguimiento y control a los procesos, productos y servicios, que permiten evidenciar el cumplimiento de los resultados esperados por todas las partes interesadas de la organización.
COMPONENTE HUMANO		Incluye aquellas actividades y procesos que se relacionan con la cultura organizacional, las competencias y la motivación, con el fin de mejorar el compromiso, el conocimiento, la toma de conciencia y la creatividad de las personas de la organización.