



# MATRIZ DE DIAGNÓSTICO ISO 9001 2015

Código: CC-FO-003  
Versión: 000  
Página: 1 de 3  
Fecha: 02/05/24

VALORACIÓN %	DEFINICIÓN
N.A.	No aplica el requisito
0,0	No está operando, ni existe el documento
20,0	No está operando pero existe el documento.
40,0	Está operando parcialmente pero no existe documento.
60,0	Está operando pero no existe documento o requiere ajustes
80,0	Está operando parcialmente y existe el documento

%CUMPLIMIENTO
<b>33,2</b>

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
4.	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>42,4</b>
4.1.	<b>COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>			<b>40,0</b>
	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad	40,0	La empresa conoce sus grupos de interés y sus cuestiones internas y externas; comunica todo lo relacionado con esto mediante reuniones. Sin embargo, no las tienen registradas en un documento formal en donde se valide esta información.	ANÁLISIS MATRIX DOFA
4.2.	<b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>			<b>40,0</b>
a.	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad	40,0	La organización conoce a las partes interesadas y sus requisitos necesarios para prestar el servicio, no obstante la empresa no registra esta información en un documento.	STAKEHOLDER MAP Y ANÁLISIS
b.	Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad	40,0		
4.4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			<b>47,3</b>
	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	60,0	CONVIGLIANCIA LTDA cuenta con algunos procesos documentados, entre estos están: prestación del servicio, política y objetivos de calidad, selección y contratación, pero no están definidas las entradas y salidas que los conectan entre sí, por lo tanto, no tienen secuencia ni interacción claras o establecidas.	CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES POR REQUISITO
a.	Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas en los procesos	60,0		
b.	Determinar la secuencia e interacción entre los procesos	40,0		
c.	Determinar y aplicar los criterios y los métodos (seguimiento, medición y indicadores de desempeño) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos	40,0		
d.	Determinar los recursos necesarios y asegurarse de su disponibilidad	60,0		
e.	Asignar las responsabilidades y autoridades de los procesos	40,0		
f.	Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos en el apartado 6.1	40,0		
g.	Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos	40,0		
h.	Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad	60,0		
4.4.2.				
a.	Mantener la información documentada para apoyar la operación de los procesos	40,0		
b.	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	40,0		
5.	<b>LIDERAZGO</b>			<b>42,9</b>
5.1.	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>			<b>25,8</b>
5.1.1.	<b>GENERALIDADES</b>			<b>25,0</b>
a.	Se demuestra el liderazgo y compromiso de la Dirección asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	40,0	Se identifica un tipo de liderazgo autocrático que demuestra un compromiso con las responsabilidades y la prestación del servicio, pero que a su vez no permite una comunicación vertical, efectiva y participativa con los demás cargos. Por otro lado, la organización cuenta con una política y objetivos de calidad que no son aplicados ni socializados efectivamente. De igual manera, la organización no promueve el pensamiento basado en el riesgo y actúa únicamente cuando estos ya se materializan. Además, la organización brinda los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), pero no los gestiona adecuadamente.	ESTABLECER UN PROGRAMA DE DESARROLLO DE LIDERAZGO
b.	Se ha establecido la política y objetivos de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización.	20,0		
c.	Se asegura la integración de los requisitos del Sistema de gestión de la calidad en los procesos.	20,0		
d.	Se promueve el uso de enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos	40,0		
e.	se asegura de disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad	40,0		
f.	Se comunica la importancia de un sistema de gestión de la calidad eficaz y conforme a los requisitos.	0,0		
h.	Se compromete, dirige y apoya al personal en la contribución de la eficacia del Sistema de gestión de la calidad	0,0		
i.	Se promueve la mejora dentro de la organización.	40,0		
5.1.2.	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>			
a.	Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y regulatorios	20,0	La empresa ha experimentado incumplimientos de los requisitos de algunos clientes, lo que ha resultado en una gestión inadecuada de las solicitudes que estos presentan. Esta situación se debe a la falta de identificación por parte de la organización de los riesgos y oportunidades que surgen en el mercado y que pueden afectar la conformidad del servicio.	CANAL OFICIAL DE GESTIÓN DE PORS CON SU RESPECTIVO PROCEDIMIENTO
b.	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente	40,0		
c.	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	20,0		
5.3.	<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>60,0</b>
	Están definidas, comunicadas y entendidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	60,0	En la organización se han establecido claramente las responsabilidades y autoridades de cada cargo. Sin embargo, considerando las demandas cambiantes del mercado, es crucial ajustarse para asegurar que estén alineadas con los requisitos de los clientes. Además, siendo una empresa de servicios, es fundamental adoptar un enfoque centrado en el cliente. A pesar de esto, aún no se ha formalizado un modelo para promover este enfoque de manera efectiva.	ACTUALIZACIÓN DE LOS PERFILES DE CARGO Y COMPETENCIAS CON SU RESPECTIVO PROCEDIMIENTO
d.	Se asegura de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización	60,0		
7.	<b>SOPORTE</b>			<b>14,2</b>
7.1.	<b>RECURSOS</b>			<b>26,7</b>
7.1.6	<b>CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>26,7</b>
a.	Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios	40,0	La empresa enfrenta actualmente un alto índice de rotación; esto lleva a que los conocimientos se pierdan y no se gestione su captación cuando un colaborador se retira. Esto resulta en una ineficiente gestión para mantener estos activos intangibles.	PLAN DE BIENESTAR PARA MANTENER EL CONOCIMIENTO Y RETENER EL TALENTO HUMANO
b.	Se mantienen y se ponen a disposición en la medida que sean necesarios	40,0		
c.	La organización considera conocimientos actuales y determina como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y actualizarlos al requerirlo	0,0		
7.2	<b>COMPETENCIA</b>			<b>20,0</b>
a.	Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y eficacia de sistema de gestión de calidad	0,0	La empresa cuenta con algunos documentos que sirven de guía cuando hacen procesos de selección y contratación; sin embargo, no lo tienen estructurado como un proceso formal y tampoco está actualizado con las tendencias del mercado.	DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS POR CARGO
b.	Se asegura que el personal sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada	40,0		
c.	Se toma la decisión en caso que sea aplicable de adquirir la competencia necesaria y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.	0,0		
d.	Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia	40,0		
7.4.	<b>COMUNICACIÓN</b>			<b>0,0</b>
	Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad	0,0	No cuenta con una matriz de comunicación de ningún tipo.	ESTABLECIMIENTO DE UNA MATRIX DE COMUNICACIÓN
a.	Se determina qué comunicar	0,0		
b.	Se determina cuándo comunicar	0,0		
c.	Se determina a quién comunicar	0,0		
d.	Se determina cómo comunicar	0,0		
e.	Se determina quién comunica	0,0		
7.5	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>			<b>10,0</b>
7.5.1.	<b>GENERALIDADES</b>			<b>0,0</b>
a.	El Sistema de gestión de la calidad incluye información documentada requerida por la norma.	0,0	La empresa no cuenta con una eficiente gestión documental, por	

VALORACIÓN %	DEFINICIÓN
N.A.	No aplica el requisito
0,0	No está operando, ni existe el documento
20,0	No está operando pero existe el documento.
40,0	Está operando parcialmente pero no existe documento.
60,0	Está operando pero no existe documento o requiere ajustes
80,0	Está operando parcialmente y existe el documento

%CUMPLIMIENTO
<b>33,2</b>

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR
b.	El Sistema de gestión de la calidad incluye información documentada necesaria para la eficacia del sistema.	0,0	lo tanto, no se acomoda a lo especificado por la norma	PLATAFORMA PARA ALMACENAR, ORGANIZAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN (SHAREPOINT)
7.5.3.	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		<b>20,0</b>	
7.5.3.1			<b>20,0</b>	
a.	Se asegura que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesita	40,0	CONVILIGANCIA realiza el almacenamiento de documentos por medio de un archivo físico, el cual se utiliza en casos de alta urgencia; sin embargo, no se ha gestionado una clasificación documental idónea que facilite el acceso de la información de manera eficiente, adicional a esto no existe un tránsito hacia lo digital, por lo tanto, se dificulta su control y protección de archivos.	
b.	La información documentada está protegida adecuadamente.	0,0		
9	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		<b>33,3</b>	
9.1	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>		<b>33,3</b>	
9.1.2	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		<b>40,0</b>	INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MEDIANTE ENCUESTAS
a.	Se realiza un seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	40,0	El seguimiento que se realiza está basado en testimonios, pero carecen de una forma para captar masivamente las percepciones del cliente frente a la prestación del servicio. Al realizarse así, no se lleva un control, incumpliendo con las expectativas.	
b.	Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información	40,0		
9.1.3	<b>ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>		<b>26,7</b>	
	Se analiza y evalúan los datos y la información apropiada por el seguimiento y medición	0,0	No cuentan con herramientas de análisis y evaluación de satisfacción del cliente.	
a.	Se analizan y evalúan las conformidades de los productos y servicios	40,0		
b.	Se analizan y evalúan el grado de satisfacción del cliente	40,0		
d.	Se analizan y evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	40,0		
e.	Se analizan y evalúa la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	40,0		
f.	Se analizan y evalúa el desempeño de los proveedores externos	0,0		

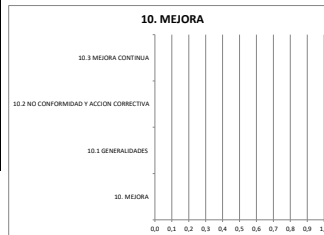
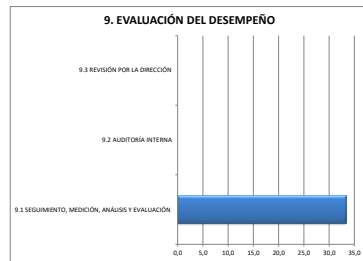
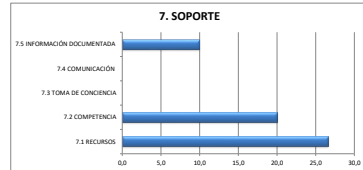
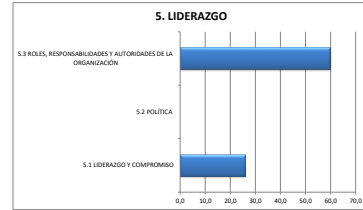
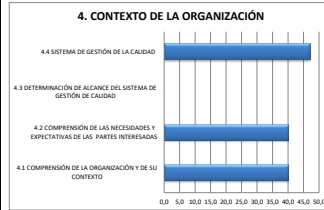
Fecha del cambio	Versión	Descripción	Revisado	Aprobado
	V000	Creación de la matriz de diagnóstico iso 9001 2015	Coordinador de calidad	Gerente General



DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Código: CC-FO-003  
Versión: 000  
Página: 2 de 3  
Fecha: 02/05/24

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>42,4</b>
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	40,0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	40,0
4.3 DETERMINACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	N.A
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	47,3
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>42,9</b>
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	25,8
5.2 POLÍTICA	N.A
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	60,0
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>N.A</b>
6.1 ACCIONES PARA ABRDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	N.A
6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	N.A
<b>7. SOPORTE</b>	<b>14,2</b>
7.1 RECURSOS	26,7
7.2 COMPETENCIA	20,0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	N.A
7.4 COMUNICACIÓN	0,0
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	10,0
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>N.A</b>
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	N.A
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	N.A
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	N.A
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	N.A
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	N.A
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	N.A
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	N.A
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>33,3</b>
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	33,3
9.2 AUDITORÍA INTERNA	N.A
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	N.A
<b>10. MEJORA</b>	<b>N.A</b>
10.1 GENERALIDADES	N.A
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	N.A
10.3 MEJORA CONTINUA	N.A
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>33,2</b>



0,0	10,0	20,0	30,0	40,0	50,0	60,0	70,0	80,0	90,0	100,0
No se tienen avances			Se tiene documentado pero no está implementado				Parcialmente implementado		Totalmente implementado	

Fecha del cambio	Versión	Descripción	Revisado	Aprobado
	V000	Creación de la matriz de diagnóstico iso 9001 2015	Coordinador de calidad	Gerente General



### DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Código: CC-FO-003  
Versión: 000  
Página: 3 de 3  
Fecha: 02/05/24

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	42,4
5. LIDERAZGO	42,9
6. PLANIFICACIÓN	N.A
7. SOPORTE	14,2
8. OPERACIÓN	N.A
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	33,3
10. MEJORA	N.A
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>33,2</b>

