

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

*Guillermo Peña Guarín*

|              |                                     |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                   |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
|--------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZACIÓN | INDUSTRIAS 3B                       |                                                                                                                                                                                           | 1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales    |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| FECHA        | 21 DE AGOSTO 2019                   |                                                                                                                                                                                           | 2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos       |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| ENTREVISTADO | NELSON BARBOSA                      |                                                                                                                                                                                           | 3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| CARGO        | GERENTE GENERAL                     |                                                                                                                                                                                           | 4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación    |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| ANTIGÜEDAD   | 20 AÑOS                             |                                                                                                                                                                                           | 5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos    |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| ACTIVIDAD    | DIRECCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                   |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |   |   | Identifican como los aspectos legales, ambientales y economicos tienen impacto sobre su organización pero no cuentan información documentada |
| 2            | 4.1                                 | La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?                                               |                                                                                                   |   | X |   |   | Tiene claro los aspectos que pueden llegar a afectar la organización pero no se encuentran documentados                                      |
| 3            | 4.2                                 | Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?                                                                                                           | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 4            | 4.2                                 | Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?                                                                                                                     | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 5            | 4.3                                 | Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?                                                                                                                                     | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 6            | 4.4                                 | La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?                                                                                             | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 7            | 4.4                                 | La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?                                                                          | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 8            | 4.4                                 | Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?                                                                                                 | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 9            | 4.4                                 | Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?                                                                                                             | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 10           | 4.4                                 | Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?                                                                            | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 11           | 5.1                                 | La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?                                                                                               | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 12           | 5.1                                 | Están comprometidas las personas con el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad ?                                                                                     | x                                                                                                 |   |   |   |   | no tienen definidos los objetivos                                                                                                            |
| 13           | 5.2                                 | La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?                                                                                | x                                                                                                 |   |   |   |   | no tienen definida la política                                                                                                               |
| 14           | 5.3                                 | Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?                                                                | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 15           | 6.1                                 | La organización gestiona los riesgos y oportunidades del SGC y de los procesos?                                                                                                           | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 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                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 17           | 6.3                                 | Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?                                                                                                     | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 18           | 7.1.2                               | Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?                                                                                                      |                                                                                                   |   |   | x |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |                                                                                                                                              |
| 22           | 7.2                                 | Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?                                                                     |                                                                                                   |   | x |   |   |                                                                                                                                              |
| 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                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 24           | 7.4                                 | Se han determinado los procesos de comunicación interna?                                                                                                                                  |                                                                                                   | x |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 25           | 7.4                                 | Se han determinado los procesos de comunicación externa?                                                                                                                                  |                                                                                                   |   | x |   |   |                                                                                                                                              |
| 26           | 7.5                                 | Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?                                                                         | x                                                                                                 |   |   |   |   |                                                                                                                                              |
| 27           | 8.1                                 | Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?                                                                          |                                                                                                   |   | x |   |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |                                                                                                                                              |
| 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 |   |                                                                                                                                              |
| 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? |                                                                                                   |   | x |   |   | La organización no realiza cambios a su producto                                                                                             |
| 32           | 8.4                                 | Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?                                                                          |                                                                                                   |   | x |   |   | Se evalúan la documentación del proveedor para así garantizar la disponibilidad de los productos adquiridos.                                 |

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