

CIUDAD Y FECHA

NOMBRE DE LA EMPRESA

NOMBRES DE LAS PERSONAS QUE
PARTICIPAN EN EL DIAGNÓSTICO

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75.1	
	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	64.0	
	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. Las determina?	63.0	
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión sobre estas cuestiones internas y externas. Hace el seguimiento y la revisión?	65.0	
	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	87.5	
	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe:	85.0	
	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad. Las determina?	85.0	
	Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad. Los determina?	90.0	
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. Hace el seguimiento y la revisión?	90.0	
	DETERMINACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	81.6	
	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. El alcance determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad?	80.0	
	Cuando determina este alcance, la organización debe considerar:	NA	
	Las cuestiones externas e internas indicadas en la comprensión de la organización y de su contexto. Las tiene en cuenta?	80.0	
	Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado "Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas". Los tiene en cuenta?	80.0	
	Los productos y servicios de la organización. Los tiene en cuenta?	83.0	
	La organización debe determinar en el alcance todos los requisitos que no son aplicables para su sistema de gestión de la calidad. Los determina?	80.0	
	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. Está disponible y se mantiene como información documentada?	85.0	
	El alcance del sistema de gestión de la calidad debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos. Los tiene definidos?	83.0	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	67.2	
	La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional. Lo hace?	65.0	
	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Lo hace?:	70.0	
	Y además debe	NA	
	Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas en los procesos. Las tiene determinadas?	70.0	
	Determinar la secuencia e interacción entre los procesos. La tiene determinada?	75.0	
	Determinar y aplicar los criterios y los métodos (seguimiento, medición e indicadores de desempeño) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos. Tiene definidos los criterios y los métodos?	80.0	
	Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad. Los determina y los tiene disponibles?	80.0	
	Asignar las responsabilidades y autoridades de los procesos. Las tiene asignadas?	75.0	
	Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos en el apartado "acciones para abordar riesgos y oportunidades". Lo aborda?	76.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		

%CUMPLIMIENTO	
74.2	

FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos. Se evalúan los procesos con respecto a los resultados?	70.0	
	Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad. Se establecen y ejecutan las mejoras?	20.0	Se ejecuta pero no se documenta
	En la medida en que sea necesario, la organización debe:	NA	
	Mantener la información documentada para apoyar la operación de los procesos. Cuenta con la información documentada necesaria?	60.0	
	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. Se conserva?	65.0	
	LIDERAZGO	69.0	
	LIDERAZGO Y COMPROMISO	64.0	
	GENERALIDADES	50.3	
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:	NA	
	Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección hace rendición de cuentas sobre la eficacia del SGC?	75.0	
	Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización. Hay coherencia entre la política de calidad, los objetivos de calidad, el contexto de la organización y su dirección estratégica?	72.0	
	Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización. Hay integración de requisitos en los procesos?	60.0	
	Promoviendo el uso de enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos. Se promueven estos enfoques en la organización?	25.0	
	Asegurándose la disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad. Se asegura?	75.0	
	Comunicando la importancia de un sistema de gestión de la calidad eficaz y conforme a los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Se realiza esta comunicación?	78.0	
	Asegurándose de que el Sistema de gestión de la calidad logra los resultados previstos. Se aseguran los resultados?	20.0	empoderar a los líderes
	Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Se evidencia la contribución de las personas?	15.0	
	Promoviendo la mejora. Se hace promoción?	20.0	no documenta
	Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. Se evidencian líderes y responsables en el SGC?	63.0	
	ENFOQUE AL CLIENTE	77.7	
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:	NA	
	Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables?	78.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	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?	75.0	
	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	80.0	
	POLÍTICA	77.4	
	ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD		
	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:	NA	
	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye si dirección estratégica. Esto se evidencia el la política de calidad?	80.0	
	Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Permite establecer los objetivos de calidad?	78.0	
	Incluya compromiso para cumplir los requisitos aplicables. Establece dicho compromiso?	78.0	
	Incluya compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Establece dicho compromiso?	75.0	
	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD		
	La política de la calidad debe:	NA	
	Estar disponible y se mantenerse como información documentada. Se cumple?	75.0	
	Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización. Se establecen actividades para su cumplimiento?	80.0	
	Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. Se cumple?	76.0	
	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	65.7	
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. Se cumple?	70.0	
	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:	NA	
	Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma internacional. Se hace verificación?	80.0	
	Asegurarse de que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas. Se realiza la verificación?	73.0	
	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora. Se desarrollan mecanismos para esta información?	75.0	
	Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. Se hace verificación?	76.0	
	Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene, cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad. Se hace verificación?	20.0	Falta documentar en materias primas
	PLANIFICACIÓN	75.2	
	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	79.1	
	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado "comprensión de la organización y su contexto" y los requisitos referidos en el apartado "comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas" y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar. con el fin de:	85.0	
	Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos. Se determinan los riesgos y oportunidades para lograr los resultados?	80.0	
	Aumentar de los efectos deseable. Se plantean oportunidades?	76.0	
	Prevenir o reducir los efectos no deseados. Se plantean acciones?	80.0	
	Lograr la mejora. Se plantean acciones?	70.0	Se hace verificaci+on
	La organización debe planificar:	NA	
	las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Lo hace?	80.0	
	La manera de:	NA	
	integrar e implementar las acciones en los procesos de sistema de gestión de la calidad (4.4. Sistema de gestión de la calidad). Lo hace?	85.0	
	Evaluar la eficacia de estas acciones. Lo hace?	85.0	
	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios. Lo son?	70.0	
	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	76.7	
	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		
	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los ha establecido?	80.0	
	Los objetivos de la calidad deben:	95.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
ORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	ser coherentes con la política de la calidad. Lo son?	NA	
	Ser medibles. Se pueden medir?	90.0	
	tener en cuenta los requisitos aplicables. Los tienen en cuenta?	85.0	
	Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. Son pertinentes?	90.0	
	Ser objeto de seguimiento. Se les hace seguimiento?	90.0	
	Comunicarse. Se comunican?	80.0	
	Actualizarse, según corresponda. Se actualizan?	85.0	
	La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad. Están documentados?	80.0	
	PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA LOGRAR OBJETIVOS	67.2	
	al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	NA	
	Qué se va a hacer. Lo determina?	65.0	
	Qué recursos se requieran. Los determina?	63.0	
	Quién será el responsable de cada objetivo. Lo determina?	63.0	
	Cuándo se finalizará. Lo determina?	70.0	
	Cómo se evaluarán los resultados. Lo determina?	75.0	
	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	69.8	
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad , estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (4.4)	NA	
	Para la planificación de los cambios, la organización debe considerar:	NA	
	El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales. Los considera?	63.0	
	La integridad del sistema de gestión de la calidad. La considera?	56.0	
	La disponibilidad de recursos. Lo tiene en cuenta?	80.0	
	La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Lo considera?	80.0	
	APOYO	71.3	
	RECURSOS		
	GENERALIDADES	81.0	
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad. Lo hace?	90.0	
	La organización debe considerar:	NA	
	Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. Las considera?	88.0	
	Que se necesita de los proveedores externos. Lo considera?	65.0	
	PERSONAS	35.0	
	Se debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de un sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de los procesos. Las proporciona?	35.0	
	INFRAESTRUCTURA	90.0	
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. (la infraestructura puede incluir edificios y servicios asociados; equipos, incluyendo hardware y software; recursos de transporte; tecnologías de la información y la comunicación. Lo hace?	90.0	
	AMBIENTE DE OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	90.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. (un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos- no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido, apropiados-. Lo hace?	90.0	
	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	82.5	
	GENERALIDADES		
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos:	NA	
	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:	NA	
	Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas. Lo son?	85.0	
	Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. Se mantienen?	70.0	
	TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES		
	Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:	85.0	
	Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de mediciones trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no se excitan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación. Se hace la calibración y/o validación. Se requiere información documentada para la base empleada?	87.0	
	Identificarse las mediciones para determinar el estado. Se identifican?	85.0	
	Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. Se protegen?	90.0	
	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para el propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario. Lo hace?	90.0	
	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	91.7	
	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Lo hace?	90.0	
	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sean necesarios. Se hace?	95.0	
	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. Lo hace?	90.0	
	COMPETENCIA	71.3	
	La organización debe:	NA	
	Determinar 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. Lo hace?	80.0	
	Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. Lo hace?	75.0	
	Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y se evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Lo hace?	70.0	
	Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. Lo hace?	60.0	
	TOMA DE CONCIENCIA	58.8	
	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	NA	
	La política de la calidad. Se hace?	45.0	oportunidad
	Los objetivos de la calidad pertinentes. Se hace?	65.0	
	Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. Se hace?	65.0	
	Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Se hace?	60.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
ORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	COMUNICACIÓN	83.8	
	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad que incluyan:	NA	
	Qué comunicar. Se hace?	85.0	
	Cuándo comunicar. Se hace?	83.0	
	A quién comunicar. Se hace?	80.0	
	Cómo comunicar. Se hace?	86.0	
	Quién comunica. Se hace?	85.0	
	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	64.3	
	GENERALIDADES	72.5	
	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:	NA	
	Información documentada requerida por la norma. Se incluye?	75.0	
	Información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Se incluye?	70.0	
	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	64.0	
	Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	NA	
	La identificación y descripción (título, fecha, autor o número de referencia). Se hace?	65.0	
	El formato (idioma, versión del software, gráficos) y medios de soporte (papel, electrónico). Se hace?	60.0	
	La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. Se hace?	67.0	
	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	56.3	
	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:	NA	
	Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesita. Esto se controla?	50.0	
	Esté protegida adecuadamente (contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad). Esto se controla?	60.0	
	Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	NA	
	Distribución, acceso, recuperación y uso. Se realizan estas actividades? Se realizan estas actividades?	60.0	
	Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	60.0	
	Control de cambios (control de versión). Se realizan estas actividades?	55.0	
	Conservación y disposición. Se realizan estas actividades?	60.0	
	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar. Se identifica y controla?	50.0	
	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionales. Se protege?	60.0	
	OPERACIÓN	81.8	
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	88.4	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		

%CUMPLIMIENTO	
74.2	

FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (que hacen parte del sistema de gestión de calidad) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 (planificación), mediante:	NA	
	La determinación de los requisitos para los productos y servicios. Se realiza este control?	80.0	
	El establecimiento de criterios para los procesos. Se realiza esta planificación y control?	89.0	
	El establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios. Se realiza este control?	90.0	
	La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. Se realiza esta planificación y control?	92.0	
	La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios. Se realiza este control?	90.0	
	La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:	NA	
	Tener confianza en los procesos que se llevan a cabo según lo planificado. Se realiza este control?	85.0	
	Demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Se realiza este control?	NA	
	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. Es adecuada?	90.0	
	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. Se controlan y revisan?	90.0	
	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente). Se realiza este control?	90.0	
	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	77.7	
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE			
	La comunicación con los clientes debe incluir:	NA	
	Proporcionar información relativa a los productos y servicios. Esto se incluye?	85.0	
	Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios. Esto se incluye?	93.0	
	Obtener retroalimentación de los clientes relativamente a los productos o servicios, incluyendo las quejas de los clientes. Esto se incluye?	86.0	
	Manipular o controlar la propiedad del cliente. Esto se incluye?	85.0	
	Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente. Esto se incluye?	90.0	
	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	71.7	
	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:	NA	
	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	60.0	
	Se incluyen los requisitos considerados necesarios para la organización?	75.0	
	La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	80.0	
REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios a un cliente. Lo hace?	80.0	
	La organización asegura que:	0.0	
	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, son revisados y los puede cumplir?	90.0	
	Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido, son revisados y los puede cumplir?	86.0	
	Los requisitos especificados por la organización, son revisados y los puede cumplir?	90.0	
	Los requisitos legales y reglamentarios sean aplicables a los productos y servicios, son revisados y los puede cumplir?	95.0	
	Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, son revisadas?	90.0	
	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Lo hace?	80.0	comercial con el cliente
	La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos. Lo hace?	95.0	
	La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	NA	
	Sobre los resultados de la revisión. Cuenta con ella?	89.0	
	Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios. Cuenta con ella?	87.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	CAMBIO EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	68.0	
	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y que las personas pertinentes sean conscientes de las modificaciones. Se asegura de esto?	68.0	
	DISEÑO Y DESARROLLO PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	78.3	
	GENERALIDADES		
	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. Lo hace?	80.0	
	PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO		
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:	NA	
	La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo. Las considera?	80.0	
	Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables. Las considera?	85.0	
	Las actividades requeridas de verificación y validación de diseño y desarrollo. Las considera?	95.0	
	Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo. Las considera?	90.0	
	Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios. Las considera?	89.0	
	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo. La considera?	85.0	
	La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo. La considera?	90.0	
	Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios. Los considera?	95.0	
	El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Lo considera?	80.0	
	La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo. La considera?	73.0	
	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO		
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:	83.0	
	Entrada de los requisitos funcionales y de desempeño. Los considera?	82.0	
	Entrada de la información proveniente de actividades previas al diseño y desarrollo similares. Las considera?	85.0	
	Entrada de los requisitos legales y reglamentarios. Las considera?	89.0	
	Entrada de normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar. Las considera?	83.0	
	Entrada de las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. Las considera?	82.0	
	Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Se revisan bajo estas condiciones?	80.0	
	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse. Se hace?	90.0	
	La organización debe conservar información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo. La conserva?	85.0	
	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO		
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:	NA	
a.	Se definen los resultados a lograr. Se revisa?	75.0	
b.	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos. Se revisa?	73.0	
c.	Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas. Se revisa?	83.0	
d.	Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto. Se revisa?	85.0	
e.	Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación. Se revisa?	82.0	
f.	Se conserva información documentada de estas actividades. Se revisa?	60.0	
	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	68.0	
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:	70.0	
a.	Cumplen los requisitos de las entradas. Se revisa?	72.0	
b.	So adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios. Se revisa?	68.0	
c.	Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando apropiado, y a los criterios de aceptación. Se revisa?	63.0	
d.	Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta. Se revisa?	75.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		

%CUMPLIMIENTO	
74.2	

FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo. Lo hace?	60.0	
CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO			
	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. Lo hace?	80.0	
	La organización debe conservar la información documentada sobre:	NA	
a.	Los cambios del diseño y desarrollo. La conserva?	72.0	
b.	Los resultados de las revisiones. La conserva?	73.0	
c.	La autorización de los cambios. La conserva?	70.0	
d.	Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos. La conserva?	80.0	sistema writhe
	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	79.3	
GENERALIDADES			
	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Lo hace?	80.0	
	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	NA	
	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios. Se hacen controles?	80.0	
	Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización. Se hacen controles?	78.0	
	Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización. Se hacen controles?	75.0	
	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a lo requisitos. Se realiza esta evaluación?	79.0	evaluación anual
	La organización debe conservar la información documentada de las actividades de control a los proveedores externos y de cualquier acción necesaria que surja en las evaluaciones. Se conserva esta información?	68.0	
TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL			
	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Lo hace?	80.0	
	La organización debe:	NA	
	Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad. Lo hace?	85.0	
	Definir los controles que pretende aplicar un proveedor externo y los que se pretende aplicar a las salidas resultantes. Lo hace?	80.0	
	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	79.0	
	Considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	80.0	
	Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos. Lo hace?	75.0	
INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS			
	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Lo hace?	79.0	
	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:	80.0	
	Los procesos, productos y servicios a proporcionar. Lo hace?	80.0	
	La aprobación de productos y servicios. Lo hace?	83.0	
	La aprobación de métodos, procesos y equipos. Lo hace?	80.0	
	La liberación de productos y servicios. Lo hace?	85.0	
	La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas. Lo hace?	80.0	
	Las interacciones del proveedor externo con la organización. Lo hace?	82.0	
	El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización. Lo hace?	83.0	
	Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. Lo hace?	81.0	
	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	75.2	
CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO			
	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Lo hace?	70.0	
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:	NA	
	La disponibilidad de información sobre las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar. Se hace este control?	76.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	Los resultados a alcanzar. Se hace este control?	80.0	
	La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados. Se hace este control?	85.0	
	La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios. Se hace este control?	78.0	
	El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos. Se hace este control?	90.0	
	La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida. Se hace este control?	86.0	
	La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Se hace este control?	87.0	
	La implementación de acciones para prevenir los errores humanos. Se hace este control?	85.0	
	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. Se hace este control?	88.0	
	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	67.3	
	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Se hace?	65.0	
	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. Se hace?	68.0	
	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad. Lo hace?	69.0	
PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS			
	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a los proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma. Lo hace?	80.0	
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Lo hace?	80.0	
	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada de lo ocurrido. Lo hace?	80.0	
	PRESERVACIÓN	60.0	
	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos (identificación, manipulación, control de la contaminación, transporte y protección). Se hace?	60.0	
ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA			
	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Se hace?	85.0	
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:	NA	
	los requisitos legales y reglamentarios posteriores a la entrega. Los considera?	83.0	
	Las consecuencias potenciales no deseadas a sus productos y servicios. Los considera?	73.0	
	La naturaleza, el uso y la vida útil prevista para los productos y servicios. Los considera?	83.0	
	Los requisitos del cliente. Los considera?	86.0	
	La retroalimentación del cliente. La considera?	75.0	
CONTROL DE LOS CAMBIOS			
	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Lo hace?	78.0	
	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción que surjan de la revisión. Lo hace?	83.0	
	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	89.3	
	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. Lo hace?	86.0	
	La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos de que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Se hace?	88.0	
	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:	NA	
	Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Se incluye en la información documentada?	93.0	
	Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. Se incluye en la información documentada?	90.0	

DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEFINICIÓN			
	No aplica el requisito		
20.0	No se tienen avances		%CUMPLIMIENTO 74.2
39.0	Se tiene documentado pero no está implementado		
60.0	Parcialmente implementado		
80.0	Totalmente implementado y se audita		
100.0	Totalmente implementado, se audita y se mejora		
FORMA	REQUISITOS	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y EVIDENCIA
	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	84.6	
	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se hace?	76.0	
	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. Se toman acciones?	73.0	
	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:	83.0	
	Corrección. Se hace?	86.0	
	Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. Se hace?	89.0	
	Información al cliente. Se hace?	85.0	
	Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. Se hace?	86.0	
	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. Se hace?	83.0	
	La organización debe conservar información documentada que:	NA	
	Describe la no conformidad. Se documenta?	86.0	
	Describe las acciones tomadas. Se documentan?	85.0	
	Describe todas las concesiones obtenidas. Se documentan?	83.0	
	Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. Se documenta?	92.0	
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	78.1	
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	85.5	
	GENERALIDADES	80.8	
	La organización debe determinar:	NA	
	Qué necesita para el seguimiento y medición. Se determina?	83.0	
	Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Se determinan?	85.0	
	Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición. Se determina?	80.0	
	Se determina cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición	76.0	
	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Se evalúa?	86.0	
	La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados. Se cuenta con esta información documentada?	75.0	
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	91.5	
	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Se hace este seguimiento?	93.0	
	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Se realiza?	90.0	
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	84.1	
	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición. Se lleva a cabo?	84.0	
	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:	NA	
	La conformidad de los productos y servicios. Se evalúan?	82.0	

ISO 9001:2015

Calificación: 75%. La organización reconoce su entorno y partes interesadas a nivel práctico, pero carece de un ejercicio formal y documentado de análisis de contexto (DOFA/PESTEL). La brecha principal está en el numeral 4.4: el SGC existe de forma operativa pero no está sistematizado ni documentado según los requisitos de la norma. Prioridad: formalizar el mapa de procesos, el alcance del SGC y los mecanismos de mejora continua.

Calificación: 64%. PRINTUPACK identifica factores del entorno por experiencia comercial, pero no documenta de forma sistemática las cuestiones internas y externas relevantes para la calidad. No existe un procedimiento formal de revisión periódica del contexto. Acción requerida: implementar un registro de análisis de contexto (ej. matriz DOFA) con revisión anual mínimo.

Calificación: 63%. Se identifican cuestiones externas (mercado, competencia, normativa) e internas (capacidades, cultura) de manera informal. La falta de documentación impide demostrar conformidad ante auditorías. Brecha: ausencia de registro formal que evidencie el seguimiento de cambios en el contexto organizacional.

Calificación: 65%. El seguimiento del contexto ocurre de forma reactiva, no planificada. La organización responde a cambios del entorno, pero no hay frecuencia establecida ni responsable designado para esta revisión. Brecha: definir periodicidad, responsable y formato de actualización del análisis de contexto.

Calificación: 87.5%. Las partes interesadas clave (clientes, proveedores, entes reguladores) son conocidas por la dirección. La gestión comercial mantiene contacto activo con clientes. Brecha menor: formalizar el inventario de partes interesadas y documentar sus requisitos pertinentes para el SGC.

Calificación: 85%. La organización determina las partes interesadas relevantes por práctica comercial acumulada. Sin embargo, no existe un registro documentado que vincule cada parte interesada con los requisitos que impone al SGC. Brecha: crear y mantener la matriz de partes interesadas con actualización periódica.

Calificación: 81.6%. El alcance del SGC es conocido internamente pero no está redactado y publicado de forma oficial conforme al requisito de la norma. Los procesos productivos están claramente identificados; la brecha es documental: el alcance debe establecerse por escrito, indicar los límites y la justificación de cualquier exclusión aplicable.

Calificación: 67.2%. El SGC existe en la práctica operativa, pero su documentación y sistematización es insuficiente. Los procesos se ejecutan, pero falta la definición formal de entradas/salidas, criterios de desempeño y mecanismos de mejora documentados (literal h: 20%). Brecha crítica: establecer el mapa de procesos oficial, asignar dueños de proceso y mantener información documentada que demuestre la operación controlada del SGC.

Calificación: 65%. Los procesos necesarios están identificados empíricamente, pero sin una arquitectura formal del SGC. No existen fichas de proceso, caracterizaciones ni procedimientos documentados para todos los procesos clave. Brecha: documentar los procesos incluyendo entradas, salidas, recursos, criterios e interacciones.

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO
Calificación: 20%. CRÍTICO. La organización ejecuta actividades de mejora puntuales, pero no las documenta ni las gestiona como un ciclo formal de mejora continua. No existe un procedimiento de mejora de procesos vinculado al SGC. Acción inmediata: establecer el procedimiento de mejora continua, con seguimiento de indicadores de proceso y registro de mejoras implementadas.
Calificación: 60%. Se mantiene alguna información documentada para la operación, pero no cubre todos los procesos del SGC según los requisitos normativos. Brecha: levantar el inventario completo de la información documentada requerida y crear los documentos faltantes con el formato y control establecidos.
Calificación: 65%. Los registros existen de forma parcial. Algunos procesos cuentan con registros físicos o digitales, pero sin un sistema de control centralizado. Brecha: implementar el control de registros: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición.
Calificación: 69%. El capítulo de liderazgo presenta la brecha más crítica en 5.1.1 Generalidades (50.3%), donde los compromisos de la alta dirección con el SGC no están formalizados ni demostrados. La política de calidad existe pero su comunicación y las responsabilidades de los roles son parciales. Prioridad: comprometer formalmente a la dirección con el SGC mediante acciones verificables y documentadas.
Calificación: 64%. El compromiso de la dirección con la calidad se manifiesta en decisiones operativas, pero no a través de los mecanismos que exige la norma: revisiones formales, rendición de cuentas sobre el SGC, y liderazgo activo del enfoque a procesos. Brecha: formalizar el rol de la alta dirección en el SGC.
Calificación: 50.3%. CRÍTICO. La alta dirección conoce los procesos pero no ejerce liderazgo formal sobre el SGC. Los literales más críticos: g (20%) - el SGC no logra los resultados previstos de forma planificada; h (15%) - no se dirige ni apoya activamente a las personas para contribuir al SGC; i (20%) - la mejora no se promueve de manera estructurada. Acción: definir el plan de gestión de la dirección con evidencias concretas de involucramiento activo.
Calificación: 75%. La dirección asume responsabilidades sobre resultados de calidad de forma implícita. La rendición de cuentas sobre el SGC no está formalizada como un mecanismo explícito y documentado. Brecha: establecer mecanismos de rendición de cuentas de la dirección respecto al desempeño del SGC.
Calificación: 25%. CRÍTICO. El enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos son prácticamente inexistentes como práctica formal de gestión. La dirección no ha institucionalizado estos enfoques. Brecha: capacitar a la dirección en los conceptos ISO 9001:2015, implementar el mapa de procesos y la matriz de riesgos como herramientas de gestión activa.
Calificación: 20%. CRÍTICO. El SGC no logra los resultados previstos de forma consistente y medible. No existe un tablero de indicadores del SGC que demuestre el cumplimiento de los resultados esperados. Acción: definir los resultados previstos del SGC, medirlos y gestionar las desviaciones.
Calificación: 15%. CRÍTICO - nivel más bajo del diagnóstico. La alta dirección no dirige activamente ni apoya a las personas para contribuir a la eficacia del SGC. El personal operativo no recibe orientación sistemática sobre su rol en la calidad. Acción inmediata: establecer el programa de compromiso del personal con el SGC, comenzando por la sensibilización en política, objetivos e impacto individual.
Calificación: 20%. La mejora no se promueve como una responsabilidad de la dirección. No existe un proceso formal de identificación y gestión de oportunidades de mejora. Las mejoras se dan de forma reactiva y no documentada. Brecha: implementar el ciclo PHVA como práctica directiva, con revisión periódica de oportunidades de mejora.
Calificación: 77.7%. El enfoque al cliente es una fortaleza operativa de PRINTUPACK. La gestión comercial comprende bien los requisitos del cliente. Brecha menor: formalizar el seguimiento de la satisfacción del cliente como proceso del SGC y vincular los resultados a las decisiones de mejora.

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO
Calificación: 77.4%. Existe una política de calidad, pero su redacción y comunicación no cumplen plenamente con los requisitos ISO 9001:2015. Brecha: revisar la política para asegurar que proporcione el marco para los objetivos de calidad, incluya compromisos de mejora continua y sea comunicada, comprendida y aplicada en todos los niveles.
77.8
77.0
Calificación: 65.7%. Los roles y responsabilidades existen en la práctica pero no están documentados formalmente mediante perfiles de cargo, manual de funciones o equivalente vinculado al SGC. El literal e (50%) es crítico: la integridad del SGC ante cambios no está gestionada. Brecha: documentar roles, responsabilidades y autoridades del SGC y comunicarlos formalmente.
Calificación: 20%. CRÍTICO. Cuando se realizan cambios en la organización, no existe un mecanismo que asegure que el SGC mantenga su integridad. Los cambios se gestionan operativamente pero sin evaluar su impacto en el sistema. Acción: implementar el procedimiento de gestión del cambio vinculado al SGC.
Calificación: 75.2%. La planificación del SGC es moderada. Los objetivos de calidad están bien definidos (86%), pero la planificación de acciones para lograrlos (67%) y la gestión del cambio planificado (70%) presentan brechas importantes. Prioridad: completar los planes de acción para cada objetivo con responsables, recursos y fechas definidas.
Calificación: 79.1%. Se identifican riesgos y oportunidades de forma práctica, pero sin una metodología formal documentada. El pensamiento basado en riesgos existe implícitamente en las decisiones operativas. Brecha: formalizar la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos y oportunidades mediante una matriz documentada.
78.2
80.0
Calificación: 76.7%. Los objetivos de calidad están definidos (6.2.1: 86.1%), pero la planificación de acciones para alcanzarlos (6.2.2: 67.2%) es deficiente. Existe una brecha entre tener los objetivos y contar con planes concretos de ejecución. Acción: completar los planes de acción con qué, quién, cuándo, cómo y con qué recursos para cada objetivo.
86.1

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO

Calificación: 67.2%. Los planes de acción para lograr los objetivos de calidad son incompletos. Se definen algunos elementos (qué hacer: 65%) pero faltan claridad sobre recursos (63%), responsables (63%) y evaluación de resultados (75%). Brechas: completar el formato de plan de acción para cada objetivo de calidad con todos los elementos del requisito.

Calificación: 69.8%. La planificación de cambios es parcial. Se considera la disponibilidad de recursos (80%) y la asignación de responsabilidades (80%), pero el análisis del propósito y consecuencias de los cambios (63%) y la integridad del SGC (56%) son débiles. Brechas: implementar el procedimiento de gestión del cambio planificado.

Calificación: 56%. Cuando se planifican cambios, no se evalúa de manera consistente cómo afectan la integridad del SGC. No existe una lista de verificación o protocolo formal para gestionar cambios sin comprometer el sistema. Acción: crear el procedimiento de control de cambios planificados.

Calificación: 71.3%. El capítulo de apoyo muestra una dispersión importante: infraestructura (90%) y conocimiento organizacional (91.7%) son fortalezas, mientras que personas (33%) y toma de conciencia (58.8%) son brechas críticas. La información documentada (64.3%) requiere desarrollo sistemático. El recurso humano y su gestión son la prioridad de mejora.

7B.4

Calificación: 81%. La organización determina y provee recursos de forma general. Se consideran las capacidades internas (88%) aunque el análisis de proveedores externos de recursos (65%) es débil. Brechas: documentar el análisis de recursos necesarios para el SGC y su provisión planificada.

Calificación: 55%. CRÍTICO - puntuación más baja del diagnóstico. PRINTUPACK no cuenta con perfiles de cargo formales vinculados a los requisitos de competencia del SGC. No existe un plan de capacitación estructurado, ni mecanismos documentados de evaluación de competencias del personal. El personal realiza sus funciones por experiencia empírica sin que la organización haya determinado formalmente las competencias requeridas. Acción inmediata: levantar perfiles de competencia por cargo, realizar evaluación de brechas de competencia y diseñar el plan anual de formación y desarrollo.

--

Calificación: 90%. FORTALEZA. La infraestructura física (maquinaria, equipos, instalaciones) está bien gestionada y mantenida. PRINTUPACK invierte en equipos de producción adecuados. Brecha mínima: documentar el plan de mantenimiento preventivo como registro del SGC.

--

Calificación: 90%. FORTALEZA. El ambiente de trabajo (condiciones físicas, ergonomía, temperatura, iluminación) es adecuado para la producción gráfica. Brecha mínima: documentar las condiciones del ambiente de trabajo y su seguimiento periódico.

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO
Calificación: 82.5%. Los recursos de seguimiento y medición están disponibles. Los equipos de medición son apropiados (85%) pero el mantenimiento de su idoneidad (70%) y la trazabilidad metrológica (87.4%) requieren mayor atención. Brecha: completar el programa de calibración y verificación con registros actualizados.
77.5
87.4
Calificación: 91.7%. FORTALEZA. El conocimiento técnico acumulado en procesos gráficos (offset, flexografía, serigrafía, acabados) es un activo estratégico. El personal operativo tiene alto dominio técnico. Brecha mínima: formalizar la captura y preservación del conocimiento organizacional ante rotación de personal.
Calificación: 71.3%. Las competencias del personal se gestionan informalmente. Se determina la competencia requerida (80%) pero la evaluación (75%), las acciones correctivas de competencia (70%) y la información documentada (60%) son insuficientes. Brecha: implementar el sistema de gestión de competencias con evaluación periódica y registros de formación.
Calificación: 60%. No se conservan registros suficientes de formación, educación, capacitación y experiencia del personal. Los archivos de hojas de vida y certificados no están integrados al SGC. Brecha: crear y mantener las hojas de vida de competencias del personal como registro del SGC.
Calificación: 58.8%. La toma de conciencia es una brecha significativa. El personal conoce sus tareas técnicas pero no comprende la política de calidad (45%), los objetivos de calidad (65%), su contribución al SGC (65%) ni las consecuencias del incumplimiento (60%). Brecha: implementar el programa de sensibilización en calidad para todo el personal, con metodologías adaptadas a perfiles operativos.
Calificación: 45%. La política de calidad no es conocida ni comprendida por el personal operativo. Su comunicación se ha limitado a niveles directivos. El personal de producción no puede describir la política de calidad. Acción: divulgar la política de calidad en todos los puestos de trabajo mediante cartelera, inducciones y verificación de comprensión.

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO
Calificación: 83.8%. La comunicación interna funciona adecuadamente de forma práctica. Los canales existen (qué: 85%, cómo: 84%) aunque no están todos formalizados. Brecha menor: documentar el plan de comunicaciones del SGC con los cinco elementos del requisito (qué, cuándo, a quién, cómo, quién).
Calificación: 64.3%. La información documentada es insuficiente para cumplir los requisitos de la norma. Existe documentación operativa dispersa, pero sin un sistema de control formalizado. Los tres sub-numerales presentan brechas: generalidades (72.5%), creación y actualización (64%) y control (56.3%). Prioridad: implementar el procedimiento de control de información documentada y crear el listado maestro de documentos y registros.
Calificación: 72.5%. Se mantiene información documentada requerida por la norma (75%) y determinada por la organización (70%), pero de forma incompleta y dispersa. No existe un inventario o listado maestro de documentos. Brecha: elaborar el inventario completo de documentos requeridos y existentes.
Calificación: 64%. El proceso de creación y actualización de documentos es informal. Falta consistencia en identificación (65%), formato (60%) y revisión/aprobación (67%). Los documentos no siguen una estructura estándar ni un proceso definido de aprobación. Brecha: establecer la plantilla estándar de documentos y el flujo de revisión y aprobación.
Calificación: 56.3%. CRÍTICO para el SGC. El control de la información documentada es la brecha más sistémica del capítulo 7. Los documentos no siempre están disponibles donde se necesitan (50%), el control de versiones es deficiente (55%) y la información externa no está identificada (50%). Brecha: implementar el procedimiento de control de documentos con listado maestro, control de versiones y puntos de uso definidos.
55.0
Calificación: 50%. Los documentos del SGC no siempre están disponibles en los puntos de uso ni en el momento requerido. El personal no siempre tiene acceso a las versiones vigentes de los procedimientos. Acción: implementar el sistema de distribución controlada de documentos (digital o físico) con puntos de acceso definidos para cada área.
57.5
Calificación: 55%. El control de versiones de documentos es débil. Se generan nuevas versiones de documentos sin invalidar las anteriores, con riesgo de uso de documentos obsoletos. Acción: implementar el control de cambios con número de versión, fecha de vigencia y registro de cambios en cada documento.
Calificación: 50%. La información documentada de origen externo (normas técnicas, especificaciones de clientes, reglamentos) no está formalmente identificada ni controlada dentro del SGC. Brecha: crear el listado de documentos externos con su versión vigente y responsable de actualización.
Calificación: 81.8%. FORTALEZA. El capítulo de operación es el más maduro del diagnóstico, reflejo de la experiencia productiva de PRINTUPACK. La planificación operacional (88.4%), comunicación con el cliente (87.8%) y liberación de productos (89.3%) son destacadas. Brechas específicas en: identificación y trazabilidad (67.3%), preservación (60%) y gestión documental del diseño (68%). Prioridad: fortalecer la trazabilidad del producto y documentar las salidas de diseño.
Calificación: 88.4%. La planificación y control operacional es una fortaleza. Los criterios de proceso y aceptación están bien definidos (89-90%) y los recursos se gestionan adecuadamente (92%). Brecha menor: documentar formalmente los criterios de planificación como parte del SGC.

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO
Calificación: 77.7%. La gestión de requisitos de productos y servicios es buena en comunicación con el cliente (87.8%) pero presenta brechas en determinación de requisitos (71.7%) particularmente en requisitos legales y reglamentarios (60%). Brecha: levantar la matriz de requisitos legales aplicables al sector gráfico y vincularla al SGC.
87.8
matriz del cliente
Calificación: 71.7%. Los requisitos para los productos no se determinan de forma completa. Los requisitos legales y reglamentarios (60%) no están sistemáticamente identificados. Brecha: mapear los requisitos legales y reglamentarios del sector gráfico (normas de impresión, seguridad de materiales, etiquetado) e incorporarlos al proceso de revisión de requisitos.
Calificación: 60%. Los requisitos legales y reglamentarios no se incorporan sistemáticamente en la revisión de pedidos. No existe un registro actualizado de la normativa legal aplicable a los productos gráficos. Brecha: crear la matriz de requisitos legales e integrarla al proceso de aceptación de pedidos.
83.2
78.4
88.0

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO

Calificación: 68%. Cuando los requisitos cambian después de aceptado el pedido, no existe un proceso formal de comunicación interna para actualizar la información pertinente al personal. Los cambios se comunican de forma verbal. Brecha: establecer el procedimiento de gestión de cambios en requisitos del cliente con trazabilidad documental.

Calificación: 78.3%. El proceso de diseño y desarrollo está moderadamente controlado. La planificación (86.2%) y las entradas del diseño (84.3%) son puntos fuertes. Las salidas del diseño (68%) y su documentación (60-65%) son las brechas principales. Acción: documentar sistemáticamente las salidas del diseño y los controles aplicados.

80.0

86.2

84.3

76.3

Calificación: 68%. Las salidas del proceso de diseño y desarrollo (artes, fichas técnicas, especificaciones) no se documentan de forma completa ni sistemática. No siempre se verifica que las salidas cumplen los requisitos de entrada. Brecha: implementar el registro formal de salidas de diseño con verificación documentada contra requisitos.

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO	
Calificación: 60%. La información documentada sobre las salidas del diseño es incompleta. Las artes finales y especificaciones de producción no siempre se conservan de forma organizada y trazable. Brecha: establecer el archivo controlado de salidas de diseño con identificación única y control de versiones.	
75.0	
Calificación: 79.3%. El control de proveedores externos es moderado. Se realiza evaluación anual (según observación), pero los criterios de selección (76.7%) y la información documentada de evaluaciones (68%) son insuficientes. Brecha: formalizar el procedimiento de evaluación y seguimiento de proveedores con criterios documentados y registros sistemáticos.	
76.7	
Calificación: 68%. Los registros de evaluación de proveedores externos son parciales e inconsistentes. No todos los proveedores críticos tienen expediente de evaluación documentado. Brecha: implementar el listado de proveedores aprobados con historial de evaluaciones.	
79.8	
81.3	
Calificación: 75.2%. La producción y provisión del servicio es operacionalmente sólida, pero presenta brechas en identificación y trazabilidad (67.3%), preservación (60%) y control de información de procesos. Prioridad: fortalecer los sistemas de identificación de producto en proceso y las condiciones de preservación de materiales.	
82.5	

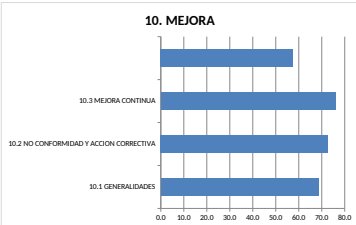
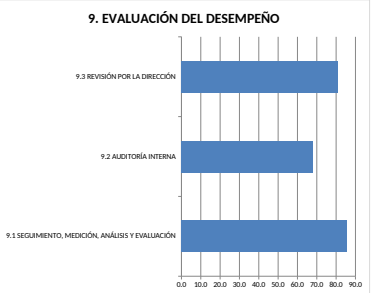
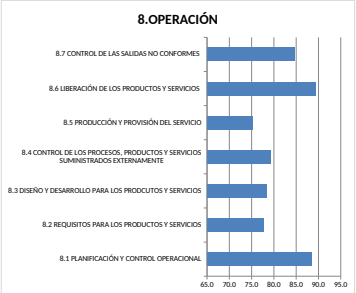
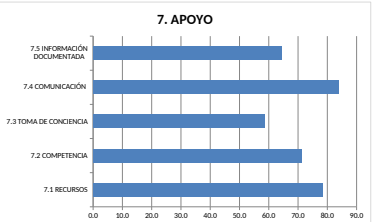
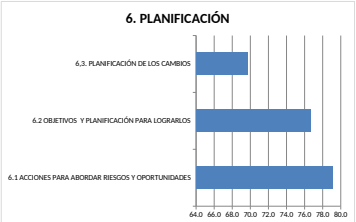
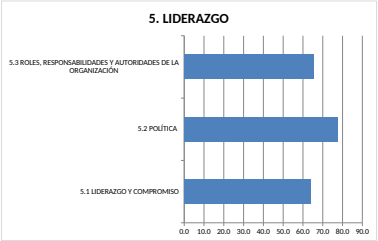
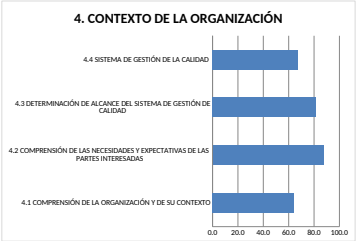
ISO 9001:2015

[illegible]

ISO 9001:2015

BRECHA PARA DAR CUMPLIMIENTO A REQUISITO
Calificación: 84.6%. El control de salidas no conformes es relativamente maduro. Los procesos de identificación, separación y corrección (83-89%) funcionan. Brecha: fortalecer el registro sistemático de todas las no conformidades para alimentar el análisis de causas y la mejora continua.
82.6
86.5
Calificación: 78.1%. La evaluación del desempeño tiene fortalezas en satisfacción del cliente (91.5%) y análisis de datos (84.1%), pero la auditoría interna (68.1%) presenta una brecha crítica en 7.2.1 (55.8%). La revisión por la dirección (80.8%) requiere mayor rigurosidad en entradas y seguimiento de acuerdos. Prioridad: establecer el programa de auditoría interna formal.
Calificación: 85.5%. El seguimiento y medición es una práctica establecida. La organización mide indicadores operativos, pero no siempre los vincula formalmente a los objetivos del SGC. Brecha: integrar los indicadores de proceso en un tablero de SGC con revisión periódica documentada.
Calificación: 80.8%. Se realiza seguimiento y medición de los procesos, pero los métodos no siempre están formalizados ni las frecuencias definidas. El análisis de resultados (76%) y la conservación de información (75%) presentan oportunidades. Brecha: estandarizar los métodos de seguimiento y definir la frecuencia de análisis de indicadores del SGC.
Calificación: 91.5%. FORTALEZA. La satisfacción del cliente es el punto más alto del diagnóstico. PRINTUPACK tiene mecanismos efectivos para conocer la percepción del cliente. Brecha mínima: formalizar los métodos de medición de satisfacción y documentar el análisis de resultados para la toma de decisiones del SGC.
Calificación: 84.1%. El análisis de datos cubre los aspectos principales del SGC: conformidad del producto (82%), satisfacción del cliente (84%), eficacia del sistema (85%). La evaluación del desempeño de proveedores (76%) es la brecha más notable. Acción: incluir el análisis de proveedores en el ciclo de revisión del SGC.

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75.1
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	64.0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	87.5
4.3 DETERMINACIÓN DE ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	81.6
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	67.2
5. LIDERAZGO	69.0
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	64.0
5.2 POLÍTICA	77.4
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	65.7
6. PLANIFICACIÓN	78.2
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	79.1
6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	76.7
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	69.8
7. APOYO	71.3
7.1 RECURSOS	78.4
7.2 COMPETENCIA	71.3
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	58.8
7.4 COMUNICACIÓN	83.8
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	64.3
8. OPERACIÓN	81.8
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	88.4
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	77.7
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	78.3
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	79.3
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	75.2
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	89.3
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	84.6
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	78.1
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	85.5
9.2 AUDITORÍA INTERNA	68.1
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	80.8
10. MEJORA	68.7
10.1 GENERALIDADES	72.7
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	76.0
10.3 MEJORA CONTINUA	57.5
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	74.2



ESCALA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015									
0.0	10.0	20.0	30.0	40.0	50.0	60.0	70.0	80.0	100.0
No se tienen avances		Se tiene documentado pero no está implementado		Parcialmente implementado		Totalmente implementado y se audita		Totalmente implementado, se audita y se mejora	

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75.1
5. LIDERAZGO	69.0
6. PLANIFICACIÓN	75.2
7. SOPORTE	71.3
8. OPERACIÓN	81.8
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	78.1
10. MEJORA	68.1
% CUMPLIMIENTO	74.1

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
PLANEAR	72.6
HACER	81.8
VERIFICAR	78.1
ACTUAR	68.7
% CUMPLIMIENTO	74.2