

**DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA
ISO 9001:2015**

		STATUS	
Objetivo	Determinar el nivel de cumplimiento de la organización frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	No existe, no se documenta	0%
Fecha diligenciamiento	MAY 2023	Se realizan acciones, pero no se encuentra documentado	25%
Responsable	John Jairo Ariza Gomez Maria Lorena Perez Calderon	Existe documentación, pero no se implementa	50%
		Se documenta e implementa	75%
		Se documenta, implementa y evalúa, controla	100%
		No aplica	N/A

Capítulo			Evaluación diagnóstica	
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		STATUS	OBSERVACIONES
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO			
	La organización determina 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.		25%	La organización ha definido su direccionamiento estratégico, conocen su contexto pero no se ha determinado a fondo ni se ha documentado, tampoco se realiza seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas
	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		0%	La organización no ha definido acciones de seguimiento y revisión de su contexto
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
	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 determina:			
	a.	Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;	50%	La organización cuenta con un listado de clientes y proveedores, de acuerdo a líneas de producto. No se han determinado otras partes interesadas.
	b.	Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	25%	No se han definido los requisitos de las partes interesadas. Los requisitos de los clientes se determinan al momento de recibir solicitud de productos, y en algunas ocasiones, se realiza de manera verbal.
	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		0%	No se realiza seguimiento y revisión sobre las partes interesadas
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	La organización determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.		0%	No se ha definido el alcance. Se tiene pensado delimitar el alcance para la línea de mangueras flexometálicas
	Cuando se determina este alcance, la organización considera:			
	a.	Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;		
	b.	Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;		
	c.	Los productos y servicios de la organización.		
La organización aplica todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.				
El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización está disponible y mantenerse como información documentada. El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.				
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS			
4.4.1	La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		25%	Se encuentran identificados y definidos los procesos, pero no se cuenta con documentación ni la interacción entre estos
	La organización determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y:			
	a.	Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;		
	b.	Determina la secuencia e interacción de estos procesos;		
	c.	Determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;	75%	Se determinan y aseguran los recursos necesarios para que los procesos identificados funcionen, pero no se cuenta con procesos bien definidos.
	d.	Determina los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;		
	e.	Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos;	75%	Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas para los procesos que se han identificado, pero requiere mayor control
	f.	Aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;	0%	No se han determinado riesgos y oportunidades
	g.	Evalúa estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;	25%	Los procesos son evaluados pero no se deja registro de esa actividad
h.	Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad;	25%	se realizan acciones de mejora de acuerdo a las experiencias y prácticas vividas pero no se documenta	
4.4.2	En la medida en que sea necesario, la organización:			
	a.	mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos;	25%	Se encuentran identificados los procesos, pero se requiere la documentación y establecer la interacción entre procesos.
	b.	conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado		

NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					18%	
5.	LIDERAZGO					
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO					
5.1.1	Generalidades					
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:		0%	no cuentan con un sistema de gestión de calidad		
	a.	Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	0%	No se asume responsabilidad u obligación de rendir cuentas		
	b.	Asegura de que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	0%	No se han definido política ni objetivos de calidad		
	c.	Asegura de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;	0%	No se realiza integración de un sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio		
	d.	Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	25%	Se encuentran identificados los procesos, pero se requiere la documentación y establecer la interacción entre procesos.		
	e.	Asegura de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	75%	(ver cap. 7) Aunque no se cuenta con un sistema de gestión de calidad, la empresa determina y asegura los recursos necesarios para que los procesos funcionen.		
	f.	Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;	0%	no cuentan con un sistema de gestión de calidad		
	g.	Asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;				
	h.	Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				
	i.	Promueve la mejora;				
	j.	Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.				
5.1.2	Enfoque al cliente					
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:					
	a.	Se determina, se comprende y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	50%	Se presentan fallas en el control de los procesos que dificultan cumplir en ocasiones con los requisitos del cliente. Se da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables		
	b.	Se determina y se considera 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;	25%	Reconocen riesgos y oportunidades dentro de la operación y se realizan algunas acciones pero no se documentan		
	c.	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	25%	Los procesos identificados mantienen enfoque de satisfacción del cliente, pero no se documenta		
5.2	POLÍTICA					
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad					
	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad que:		0%	No se ha definido una política de calidad		
	a.	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;				
	b.	Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;				
	c.	Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;				
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad					
	La política de la calidad:		0%	No se ha definido una política de calidad		
	a.	Esta disponible y mantener como información documentada;				
	b.	Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;				
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
	La alta dirección asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		25%	Se encuentran definidos roles, responsabilidades y autoridades en la organización pero no se asegura su comunicación y entendimiento		
	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:					
	a.	Asegura de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;	0%	Los roles, responsabilidades y autoridades definidos no están enfocados al cumplimiento de requisitos de calidad		
	b.	Asegura de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;	25%	Se encuentran identificados los procesos, pero se requiere la documentación y establecer la interacción entre procesos.		
	c.	Informa, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);	0%	No se realiza evaluación de desempeño		
	d.	Asegura de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;	25%	Los procesos identificados mantienen enfoque de satisfacción del cliente, pero no se documenta		
	e.	Asegura de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifica e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	0%	No se realiza planificación de cambios		
	NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 5: LIDERAZGO					11%
	6.	PLANIFICACIÓN				
	6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
	6.1.1	al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesarios abordar con el fin de:		0%	No se han determinado riesgos y oportunidades	
a.		asegura que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;				
b.		aumenta los efectos deseables;				
c.		previene o reduce efectos no deseados;				
d.		logra la mejora.				
6.1.2	La organización planifica:					
	a.	las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;	0%	No se han planificado acciones para abordar riesgos y oportunidades		
	b.	la manera de:	0%	No se han planificado acciones para abordar riesgos y oportunidades		
	1	integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4);				
	2	evaluar la eficacia de estas acciones.				
	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.					
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
	la organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		0%	No se han establecido objetivos de calidad		
	Los objetivos de la calidad:					

6.2.1	a.	son coherentes con la política de la calidad;	0%	No se han establecido objetivos de calidad
	b.	son medibles;		
	c.	tienen en cuenta los requisitos aplicables;		
	d.	son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		
	e.	son objeto de seguimiento;		
	f.	comunicados		
	g.	actualizados, según corresponda.		
	La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad.			
6.2.2	al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización determina:		0%	No se ha determinado la planificación para lograr los objetivos de calidad
	a.	que se va a hacer;		
	b.	qué recursos se requerirán;		
	c.	quién será responsable;		
	d.	cuando se finalizará;		
	e.	cómo se evaluarán los resultados.		
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		0%	No se han determinado necesidad de cambios
	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada (véase 4.4).			
	La organización considera:		0%	No se llevan a cabo cambios de manera planificada
	a.	El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;		
	b.	La integridad del sistema de gestión de la calidad;		
	c.	La disponibilidad de recursos;		
	d.	La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 6: PLANIFICACIÓN				0%
7	APOYO			
7.1	RECURSOS			
7.1.1	Generalidades		75%	Aunque no se cuenta con SGC, se consideran los recursos necesarios de acuerdo a la capacidad y limitaciones de los recursos internos existentes
	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			
	La organización considera:			
	a.	Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;		
	b.	Qué se necesita obtener de los proveedores externos.		
7.1.2	Personas		75%	Aunque no se cuenta con SGC, la organización proporciona las personas necesarias para la operación de procesos
	La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			
7.1.3	Infraestructura		75%	Se proporciona la infraestructura para la operación de los procesos identificados. Se realiza pero no existe control documental del mantenimiento
	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		75%	Se proporciona el ambiente necesario para operación de procesos. Se realiza pero no existe control documental del mantenimiento
	La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1	Generalidades		50%	Se realiza seguimiento y medición para verificar la conformidad de los productos con los requisitos, proporcionando los recursos necesarios, pero no se controla.
	La organización determina y proporciona 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.			
	La organización asegura de que los recursos proporcionados:			
	a.	son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;		
	b.	se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.		
7.1.5.2	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.		25%	Se realiza trazabilidad de mediciones pero no se lleva control documental apropiado
	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:			
	a.	Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;		
	b.	Identificarse para determinar su estado;		
7.1.6	c.	Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	75%	Los conocimientos para la operación de los procesos se determinan, mantienen y se ponen a disposición de todo el personal, pero en ocasiones no se determina cómo adquieren los conocimientos adicionales necesarios frente a las actualizaciones requeridas.
	La organización determina 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 su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.			
	Conocimientos de la organización			
7.2	La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		75%	La organización realiza procesos de selección de personal competente para dar conformidad a los productos, pero en ocasiones no se controla.
	Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario.			
	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.			
7.2	COMPETENCIA		75%	La organización realiza procesos de selección de personal competente para dar conformidad a los productos, pero en ocasiones no se controla.
	La organización:			
	a.	determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;		
	b.	asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;		
	c.	cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		
7.2	d.	conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		
	TOMA DE CONCIENCIA			

7.3	La organización asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:			
	a.	La política de la calidad;	0%	No se ha establecido una política de calidad
	b.	Los objetivos de la calidad pertinentes;	0%	No se han establecido objetivos de calidad
	c.	Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;	0%	No se aseguran de la toma de conciencia de las personas respecto a un sistema de gestión de calidad
	d.	Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		
7.4	COMUNICACIÓN			
	La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:			
	a.	Qué comunicar;	25%	Se realizan acciones de comunicaciones internas y externas pero no se lleva un control documental sobre esto
	b.	Cuando comunicar;		
	c.	A quien comunicar;		
	d.	Cómo comunicar;		
e.	Quien comunica.			
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
7.5.1	Generalidades			
	El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye:			
	a.	La información documentada requerida por esta Norma Internacional;	25%	Se presentan falencias en la información documentada, no se lleva un control de la misma
b.	La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			
7.5.2	Creación y actualización			
	Al crear y actualizar la información documentada, la organización asegura de que lo siguiente sea apropiado:			
	a.	La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);	25%	Se crea y actualiza información documentada pero no se realiza de forma controlada
	b.	El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);		
	c.	La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y educación.		
	7.5.3	Control de la información documentada		
7.5.3.1	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que:		25%	La información documentada existente no se controla de manera apropiada
	a.	esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;		
	b.	esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).		
7.5.3.2	Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda:			
	a.	distribución, acceso, recuperación y uso;	25%	La información documentada existente no se controla de manera apropiada
	b.	almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;		
	c.	control de cambios (por ejemplo, control de versión);		
	d.	conservación y disposición.		
	La información documentada de origen externo, que la organización determine como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y controlar.		25%	La información documentada existente no se controla de manera apropiada
	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 7: APOYO				
8	OPERACIÓN			
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL			
	La organización planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:		25%	Se encuentran identificados los procesos, pero se requiere la documentación y establecer la interacción entre procesos.
	a.	La determinación de los requisitos para los productos y servicios;	50%	Se lleva a cabo la determinación de los requisitos de los productos a través de la comunicación con el cliente. Se presentan falencias en la documentación
	b.	El establecimiento de criterios para:		
	1	Los procesos;	25%	se encuentran identificados los procesos pero requiere documentación y la interacción entre ellos
	2	La aceptación de los productos y servicios;	25%	Se encuentran identificados los criterios de aceptación pero no se lleva un adecuado control documental
	c.	La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;	75%	Se determinan y aseguran los recursos necesarios para lograr conformidad de requisitos de los productos, pero en algunos casos no se controla.
	d.	La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	25%	Se implementa pero no se lleva un adecuado control documental
	e.	La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:	25%	No se lleva un adecuado control documental
	1	Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;		
	2	Mostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	25%	Se presentan falencias en la planificación
	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			
	La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		0%	No se llevan a cabo cambios de manera planificada
	La organización asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).		50%	Ver 8.4
	8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
8.2.1	Comunicación con el cliente			
	La comunicación con los clientes incluye:			
	a.	Proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	50%	Se lleva a cabo la determinación de los requisitos de los productos a través de la comunicación con el cliente. Se presentan falencias en la documentación
	b.	Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		
	c.	Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		
	d.	Manipular o controlar la propiedad del cliente;		

	e.	Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		
	Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización asegura que:			
8.2.2	a.	Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:		
	1	Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;	75%	Se da cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables
	2	Aquellos considerados necesarios por la organización.	25%	Los requisitos considerados necesarios por la organización se definen por experiencia y conocimientos adquiridos. No se encuentra documentado formalmente
	b.	La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	25%	No se ha definido documentalmente
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
	La organización asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:			
8.2.3.1	a.	los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;	25%	La revisión de los requisitos presenta fallas en cuanto en ocasiones se producen devoluciones por parte de los clientes.
	b.	los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;		
	c.	los requisitos especificados por la organización;		
	d.	los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;		
	e.	las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		
	La organización asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			
La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				
8.2.3.2	la organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable:			
	a.	sobre los resultados de la revisión;	25%	Existen falencias en el control de la información documentada
	b.	sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.		
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
	La organización asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		0%	No se llevan a cabo cambios de manera planificada
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
	Generalidades			
8.3.1	la organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.		25%	Se realizan acciones de diseño y desarrollo pero no se mantiene un adecuado control documental del proceso
	Planificación del diseño y desarrollo			
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera:			
8.3.2	a.	La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	25%	Se realizan acciones de diseño y desarrollo pero no se mantiene un adecuado control documental del proceso
	b.	Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicable;		
	c.	Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;		
	d.	Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;		
	e.	Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;		
	f.	La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;		
	g.	La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;		
	h.	Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;		
	i.	El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;		
	j.	La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.		
	Entradas para el diseño y desarrollo			
	La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización considera:			
8.3.3	a.	Los requisitos funcionales y de desempeño;	25%	Se realizan acciones de diseño y desarrollo pero no se mantiene un adecuado control documental del proceso
	b.	La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;		
	c.	Los requisitos legales y reglamentarios		
	d.	Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;		
	e.	Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.		
	Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.			
	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias se resuelven.			
	La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			
	Controles de diseño y desarrollo			
	La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:			
8.3.4	a.	Se definen los resultados a lograr;	25%	Se realizan acciones de diseño y desarrollo pero no se mantiene un adecuado control documental del proceso
	b.	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;		
	c.	Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;		
	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;		
	e.	Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;		
	f.	Se conserva la información documentada de estas actividades.		
	Salidas del diseño y desarrollo			

8.3.5	La organización asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:		25%	Se realizan acciones de diseño y desarrollo pero no se mantiene un adecuado control documental del proceso	
	a.	Cumplen los requisitos de las entradas;			
	b.	Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de dos productos y servicios;			
	c.	Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;			
	d.	Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			
La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.					
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		25%	Se realizan acciones de diseño y desarrollo pero no se mantiene un adecuado control documental del proceso	
	La organización identifica, revisa y controla 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 diverso en la conformidad con los requisitos.				
	La organización conserva la información documentada sobre:				
	a.	Los cambios del diseño y desarrollo;			
	b.	Los resultados de las revisiones;			
	c.				
	La autorización de los cambios;				
	d.				
Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.					
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1	Generalidades		50%	Se realiza un control de productos suministrados externamente cuando estos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos de la organización, pero se presentan falencias en la eficacia de este control. Los proveedores externos aunque son evaluados, no se realiza un seguimiento al desempeño o reevaluación de su capacidad. Se asegura la no afectación en la capacidad de entregar productos conformes, incluso cuando se presentan re procesos por falta de controles	
	La organización asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				
	La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:				
	a.	Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			
	b.	Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			
	c.	Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			
	La organización determina y aplica 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 con los requisitos. La organización conserva la información documentada de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.				
8.4.2	Tipo y alcance del control		50%		
	la organización asegura 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.				
	La organización:				
	a.	asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;			
	b.	definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			
	c.	tener en consideración:			
	1	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 reglamentos aplicables;			
	2	la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			
	d.	determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			
	8.4.3	Información para proveedores externos			50%
La organización asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.					
La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:					
a.		los procesos, productos y servicios a proporcionar;			
b.		la aprobación de:			
1		productos y servicios;			
2		métodos, procesos y equipos;			
3		la liberación de productos y servicios;			
c.		la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;			
d.		las interacciones del proveedor externo con la organización;			
	e.				
	el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;				
	f.				
	las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.				
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio				
	la organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluir, cuando sea aplicable:				
	a.	la disponibilidad de información documentada que defina:		25%	No se puede definir condiciones controladas eficazmente para la producción y provisión. Se presentan fallas en este control, no se maneja información documentada y no se realiza evaluación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.
	1	las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;			
	2	los resultados a alcanzar;			
	b.	la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;			
	c.	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;			
	d.	el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;			
	e.	la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;			
	f.	la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;			
	g.	la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;			

	h.	la implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega.		
8.5.2	Identificación y trazabilidad			
	la organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		0%	No se realiza trazabilidad
	La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.			
	La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.			
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
	La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		50%	La propiedad de clientes o proveedores externos se incorpora dentro de los propios productos de la organización, pero en ocasiones no se controla.
	La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.			
	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 informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			
8.5.4	Preservación			
	La organización preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		25%	Se realizan acciones pero no se mantiene documentación de la preservación
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega			
	La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		25%	Se llevan a cabo acciones relacionadas pero se presentan fallas en el control. No se realiza retroalimentación del cliente. No se entrega información sobre naturaleza, uso y vida útil de productos
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera:			
	a.	Los requisitos legales y reglamentarios;		
	b.	Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;		
	c.	La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;		
	d.	Los requisitos del cliente;		
e.	La retroalimentación del cliente.			
8.5.6	Control de los cambios			
	la organización revisa y controla 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.		0%	No se llevan a cabo cambios de manera planificada
	La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
	La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		25%	Se realizan acciones relacionadas pero no se controla documentalmente
	La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.			
	La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:		0%	No se conserva información documentada para controlar la liberación de productos de acuerdo a trazabilidad y evidencia de conformidad de criterios de aceptación
	a.	evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;		
	b.	trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación.		
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			
8.7.1	la organización asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega o intencionada.		0%	Se ha presentado entrega de salidas no conformes que han sido devueltas por clientes
	La organización toma 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 aplica 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.		50%	La organización realiza acciones correctivas sobre productos no conformes detectados después de la entrega con el fin de cumplir con los requisitos del cliente
	La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:			
	a.	corrección;		
	b.	separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;		
	c.	información al cliente;		
	d.	obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				
8.7.2	La organización conserva la información documentada que:		0%	No se conserva información documentada para controlar las salidas no conformes
	a.	describa la no conformidad;		
	b.	describa las acciones tomadas;		
	c.	describa todas las concesiones obtenidas;		
	d.	identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 8: OPERACIÓN				
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
9.1.1	Generalidades			
	La organización determina:			
	a.	que necesita seguimiento y medición;	0%	No se determina
	b.	los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurarse resultados válidos;		
	c.	cundo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;		
	d.	cundo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		
	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			
	La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			
9.1.2	Satisfacción del cliente			
	la organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumple sus necesidades y expectativas. La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		0%	No se realiza seguimiento a la percepción de los clientes del grado en que se cumple sus necesidades y expectativas.
	Análisis y evaluación			

27%

	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	0%	No se analiza o evalúa	
9.1.3	Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:			
	a.	la conformidad de los productos y servicios;	0%	No se evalúa
	b.	el grado de satisfacción del cliente;		
	c.	el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		
	d.	si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		
	e.	la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		
	f.	el desempeño de los proveedores externos;		
	g.	la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.		
9.2	AUDITORÍA INTERNA			
9.2.1	la organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:		0%	No se llevan a cabo auditorías internas
	a.	es conforme con:		
	1	los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		
	2	los requisitos de esta Norma Internacional;		
	b.	se implementa y mantiene eficazmente.		
9.2.2	la organización:		0%	No se llevan a cabo auditorías internas
	a.	planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;		
	b.	definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		
	c.	seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		
	d.	asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;		
	e.	realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		
	f.	conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
9.3.1	Generalidades		0%	No se realiza revisión por la dirección
	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección		0%	No se realiza revisión por la dirección
	La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:			
	a.	el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;		
	b.	los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;		
	c.	la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:		
	1	la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;		
	2	el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;		
	3	el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;		
	4	las no conformidades y acciones correctivas;		
	5	los resultados de seguimiento y medición;		
	6	los resultados de las auditorías;		
	7	el desempeño de los proveedores externos;		
	d.	la adecuación de los recursos;		
	e.	la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);		
f.	las oportunidades de mejora.			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección		0%	No se realiza revisión por la dirección
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:			
	a.	Las oportunidades de mejora;		
	b.	Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		
	c.	Las necesidades de recursos.		
	La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
10	MEJORA			
10.1	GENERALIDADES		0%	No aplica hasta tener primer ciclo del Sistema de Gestión
	La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			
	Esto incluye:			
	a.	Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;		
10.2	b.	Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;	0%	No aplica hasta tener primer ciclo del Sistema de Gestión
	c.	Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		
	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
10.2.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquier originada por quejas, la organización:		0%	No aplica hasta tener primer ciclo del Sistema de Gestión
	a.	reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:		
	1	tomar acciones para controlarla y conseguirla;		
	2	hacer frente a las consecuencias;		
	b.	evaluar las necesidades de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:		
	1	la revisión y el análisis de la no conformidad;		
	2	la determinación de las causas de la no conformidad;		
	3	la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;		
	c.	implementar cualquier acción correctiva tomada;		
	d.	revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		

0%

	e.	si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y			
	f.	si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.			
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
10.2.2	La organización conserva información documentada como evidencia de:				
	a.	la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;	0%	No aplica hasta tener primer ciclo del Sistema de Gestión	
	b.	los resultados de cualquier acción correctivas.			
10.3	MEJORA CONTINUA				
	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		0%	No aplica hasta tener primer ciclo del Sistema de Gestión	
	La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.				
NIVEL DE CUMPLIMIENTO CAPITULO 10: MEJORA					0%
RESULTADO DIAGNÓSTICO					
13%					