

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

Elaborado por Guillermo Peña Guarín Docente Convenio USTA-ICONTEC

ORGANIZACIÓN	Avocado Inn		1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales					
FECHA	1/04/2021		2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos					
ENTREVISTADO	Johana Marin		3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación					
CARGO	Lider Administrativa		4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación					
ANTIGÜEDAD	4 años		5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos					
ACTIVIDAD	Servicios, monitoreo e instalación de estaciones solares a nivel nacional							
No.	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Observaciones
1	4.1	¿La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional?						
2	4.1	¿La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?						
3	4.2	¿Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?						No documentado
4	4.2	¿Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?						No documentado
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?						No documentado
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?						No documentado
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?						
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?						No documentado
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?						No documentado
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?						No documentado
Resultados numeral 4			3	7	0	0	0	
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?						
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?						
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?						
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?						
Resultados numeral 5			4	0			0	
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?						
16	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?						
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?						
Resultados numeral 6			3	0	0	0	0	
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?						No documentado
19	7.1.3	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?						No documentado
20	7.1.5	Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?						No documentado
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?						Se cuenta con un procedimiento general
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?						No se han documentado los requisitos de (educación, formación y experiencia).
23	7.3	La organización se asegura de que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?						
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?						
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?						
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?						
Resultados numeral 7			4	2		2	0	
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?						No documentado
28	8.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?						No documentado
29	8.2.2	La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?						No documentado
30	8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?						No documentado
31	8.3	La organización identifica, revisa y controla los cambios al diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la conformidad de estos?						Exclusión
32	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?						No documentado

33	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?						No documentado
34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?						No documentado
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?						No documentado
36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?						No documentado
37	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?						No documentado
38	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?						No documentado
39	8.5.6	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?						No documentado
40	8.6	Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúe hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?						No documentado
41	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?						No documentado según requisitos
Resultados numeral 8			0	2	2	10	0	
42	9.1.1	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios?						
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?						No documentado
44	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?						
45	9.3	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?						
Resultados numeral 9			3	0	1	0	0	
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?						No documentado
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?						
Resultados numeral 10			1	1	0	0	0	

Puntaje evaluado y asignando a cada pregunta	1	2	3	4	5
Total de numerales por calificación de 1 a 5	18	12	4	12	0
Porcentaje de cada ítem	39%	26%	9%	26%	0%
Puntaje ponderado por ítem evaluado	0	0,85	1,28	1,70	2,13
Puntaje ponderado por ítem según calificación	0,00	10,20	5,12	20,40	0,00
% de cumplimiento	35,72				

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA CULTURAL	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	Liderazgo basado en cumplimiento de metas de producción. Modelo autocrático
Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente	Percepción positiva, compromiso de los colaboradores para ejecutar los trabajos cumpliendo requisitos
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	No hay ninguna percepción del SGC
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones".	Existe buena comunicación entre líder de proyectos y equipo operativo
Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	Lenguaje causal propio del sector.
Están muy marcadas las áreas funcionales, los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Existe claridad de quien es el líder tiene un ambiente colaborativo entre áreas
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	si, los trabajadores están comprometidos con la empresa

