

		DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LA NTC ISO 9001 - 2015						
		Código: PE-GC-F-07	Fecha: 30/05/2020			Versión: 01		
ENTREVISTADO:		N/A		CARGO:		N/A		
FECHA DE APLICACIÓN:		21/11/2020						
ESCALAS DE EVALUACIÓN:		1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales 2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos 3. Sistema formal definido: Existe planificación, pero poca aplicación o resultados; documentación 4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación 5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos						
No.	NUMERAL	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
1	4,1	La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional?					X	
2	4,1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?					X	
3	4,2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?					X	
4	4,2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?					X	
5	4,3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?					X	
6	4,4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?					X	
7	4,4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?					X	
8	4,4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
9	4,4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
10	4,4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
11	5,1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X		Fuera del alcance del proyecto
12	5,1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
13	5,2	La alta dirección de esta organización asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?					X	
14	5,3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?				X		Fuera del alcance del proyecto, por lo que se considera únicamente el proceso de Atención al Usuario
15	6,1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
16	6,2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
17	6,3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?	X					Fuera del alcance del proyecto.
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?					X	

19	7.1.3	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?		X					Se deja como recomendación.
20	7.1.5	Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?					X		
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?					X		
22	7,2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?					X		
23	7,3	La organización se asegura de que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?					X		
24	7,4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?					X		Fuera del alcance del proyecto, por lo que se considera únicamente el proceso de Atención al Usuario
25	7,4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?					X		Fuera del alcance del proyecto, por lo que se considera únicamente el proceso de Atención al Usuario
26	7,5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?					X		Aplica para el proceso de Atención al Usuario
27	8,1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?					X		Aplica para el proceso de Atención al Usuario
28	8.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?					X		Aplica para el proceso de Atención al Usuario
29	8.2.2	La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?					X		Aplica para el proceso de Atención al Usuario
30	8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?					X		
31	8,3	La organización identifica, revisa y controla los cambios al diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la conformidad de estos?					X		Aplica para el proceso de Atención al Usuario
32	8,4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?					X		
33	8,4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?					X		
34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?					X		
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?					X		
36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?					X		

37	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?					X	
38	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?					X	
39	8.5.6	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio, éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?					X	
40	8,6	Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúe hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?					X	
41	8,7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?					X	
42	9.1.1	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios?					X	
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?					X	
44	9,2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?					X	Fuera del alcance del proyecto. Se deja la guía como entregable del trabajo.
45	9,3	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?				X		Fuera del alcance del proyecto.
46	10,1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario
47	10,2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?					X	Aplica para el proceso de Atención al Usuario

PUNTAJE EVALUADO	1	2	3	4	5
Total de numerales por calificación de 1 a 5	1	1	0	3	42
Porcentaje de ítems por puntaje	2%	2%	0%	6%	89%
Puntaje ponderado por ítem evaluado	0,00	0,85	1,28	1,70	2,13
Puntaje ponderado por ítem según calificación	0	0,85	0	5,1	89,46
Total puntaje cumplimiento	95,41				

OBSERVACIONES GENERALES

Este diagnóstico se aplica para analizar los posibles resultados luego de la implementación del proyecto.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/05/2020	Elaboración del formato.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marcela Montañó Cesar Forero Michael Patiño		