

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

Guillermo Peña Guarín

ORGANIZACIÓN	INDUSTRIAS 3B
FECHA	21 DE AGOSTO 2019
ENTREVISTADO	NELSON BARBOSA
CARGO	GERENTE GENERAL
ANTIGÜEDAD	20 AÑOS
ACTIVIDAD	DIRECCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

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		
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?				x		
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?				x		
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			x			
12	5.1	Están comprometidas las personas con el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad?				x		
13	5.2	La alta dirección de esta organización se 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			
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades del SGC y de los procesos?					x	
16	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?					x	
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?			x			
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?					x	
19	7.1.3	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?					x	
20	7.1.5	Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?					x	
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?					x	
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?				x		
23	7.3	La organización se asegura de que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?				x		
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?					x	
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?					x	
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?					x	
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?					x	
28	8.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?				x		
29	8.2.2	La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?					x	
30	8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?					x	
31	8.3	La organización identifica, revisa y controla los cambios al diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la conformidad de estos?						No aplica a las actividades de la organización, numeral excluido del alcance
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			
45	9.3	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?			x			
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?			x			
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?			x			
48	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?			x			