

ANEXO A

Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad

Datos de la organización		Criterio de calificación	
Organización:	Lácteos Hato Chips P SAS	0	No existe evidencia de la aplicación del numeral en la organización
NIT:	901194001-8	1	No hay aproximación formal
Fecha:		2	Aproximación reactiva
Entrevistado:	Leidy Pachón Reyes	3	Sistema formal definido
Cargo:	Gerente general	4	Sistema formal estable
Sector:	Industrial	5	Mejora continua

4. Contexto de la organización			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
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	3	La empresa comprende en una pequeña medida en el contexto en el que se desenvuelve la organización, especialmente en el ámbito normativo, esto con la finalidad de no afectar su normal desarrollo. No existe conocimiento del mercado internacional.
4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional	3	La empresa cuenta con un direccionamiento estratégico definido, pero este no es socializado con los colaboradores.
4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad	3	
4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas	2	
4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad	0	
4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad	2	La empresa ha definido y delimitado los procesos de producción, esto como requisito definido por las entidades de vigilancia y control INVIMA.
4.4	La organización tiene una descripción de la interacción	2	

	entre los procesos del sistema de gestión de la calidad		
4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos	2	En algunos de los procedimientos de producción se realiza seguimiento y medición.
4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos	2	Se encuentran avances de documentación de procesos de producción
4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	3	Solo en el proceso de producción
Cumplimiento del numeral		22	44%

5. Liderazgo			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad	0	
5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos	2	No se cuenta con un sistema de gestión de la calidad, pero existen avances en el proceso de producción.
5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida	2	La política de la calidad de la empresa se encuentra publicada en dos partes de la organización, pero esta no es compartida con los colaboradores.
5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad	0	La empresa no cuenta con un manual de funciones y la autoridad está centrada en los propietarios de la organización.
Cumplimiento del numeral		4	20%

6. Planificación			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos	2	
6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones,	3	

	niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad		
6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada	0	
Cumplimiento del numeral		5	33,33%

7. Apoyo			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos	1	No cuenta con una cantidad optima de operarios de producción.
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	4	Aunque la planta de producción con la que cuenta la empresa no permite la ampliación, cada producto tiene la infraestructura necesaria para su desarrollo y así evitar los cruces de procesos.
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	2	
7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios	2	
7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos	0	La empresa no cuenta con manual de funciones
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	1	
7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna	1	

7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa	1	
7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001	1	
Cumplimiento del numeral		13	28,89%

8. Operación			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)	2	Se cuenta con una planificación muy sencilla, teniendo en cuenta la disponibilidad de materias primas
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	1	La empresa no cuenta con un mecanismo de comunicación formal con los clientes
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	2	
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	3	
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	2	
8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente	2	
8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el	0	

	desempeño y la reevaluación de los proveedores externos		
8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas	2	
8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos	2	
8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización	2	
8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos	3	
8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio	1	
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	2	
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	2	
8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente	1	
Cumplimiento del numeral		27	36%

9. Evaluación del desempeño			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
9.1.1	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del	0	La empresa no seguimiento a los productos

	seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios		
9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes	0	No se realizan evaluaciones de satisfacción
9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad	0	No se realizan auditorías internas
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	0	No se realiza una alineación con el sistema de gestión de la calidad.
Cumplimiento del numeral		0	0%

10. Mejora			
Numeral	Cuestionario	Calificación	Observaciones
10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes	0	
10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman	0	
10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC	0	
Cumplimiento del numeral		0	0%

Numeral	% de cumplimiento
4. Contexto de la organización	44%
5. Liderazgo	20%
6. Planeación	33,33%
7. Apoyo	28,89%
8. Operación	36%
9. Evaluación de desempeño	0%
10. Mejora continua	0%

Cultura Organizacional	
Aspecto	Observaciones
Liderazgo	Este tipo de empresa se caracteriza por tener un estilo de liderazgo autocrático, en donde el poder de toma de decisiones se centra en la alta dirección, los colaboradores de la Organización deben solicitar autorización para poder

	realizar cambios en su proceso. Esto se da especialmente por qué es una pequeña empresa con pocos trabajadores.
Percepción de partes interesadas	Hato Chips se ha caracterizado por ser una generadora de empleo a los habitantes de la provincia durante más de treinta años, en los cuales han apoyado al desarrollo cultural y turístico de la región. Los clientes de la empresa han encontrado productos frescos de óptima calidad, los cuales satisfacen sus necesidades, pero no encuentran un grado de diferenciación (sabores, innovaciones) frente a los productos ofrecidos por la competencia.
Gestión del cambio	Frente a la posibilidad de cambios en su estructura, en sus procesos y productos, la empresa puede presentar incertidumbre, dado que la situación de la industria es variable. Pero realmente observan una oportunidad de mejora los cambios que se pueden adoptar e implementar en su empresa.
Comunicación interna	La empresa permite realizar procesos de comunicación directo con el colaborador o la parte interesada, pero adicionalmente cuentan mecanismos que permiten una comunicación oportuna.
Compromiso	Los colaboradores de la organización se caracterizan por su grado de compromiso, en donde enfocan el desarrollo de sus actividades a la inocuidad, cuidado de los productos y de la planta física de la organización, y a la generación de relaciones permanentes con los clientes y proveedores.
Mejoramiento continuo	El mejoramiento continuo se evidencia en la cultura organizacional de esta empresa, debido que la constante supervisión de las entidades de vigilancia y control como lo es el INVIMA, obliga a la organización a mejorar sus procesos, en pro de garantizar la calidad e inocuidad de sus productos, en ocasiones ha sido una tarea compleja de impartir a sus colaboradores, pero con algunas capacitaciones y acompañamiento continuo en los procesos ha sido posible la creación de una cultura de mejora.