

DIAGNOSTICO DEL SITEMA DE GESTION DE CALIDAD CON BASE EN EL MODELO ISO 9001:2015

N	Cuestionario	Situación actual	No existe nada realizado	Está planificado parcialmente	se realiza, pero no esta documentada	Se encuentra documentado, pero no se realiza	Se encuentra planificado e implementado
CONTEXTO DE LA ORGANIZACÓN							
4.1	¿La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos locales, ¿nacionales?	se identifican algunos aspectos externos realizando de forma informal, puesto que se evidencia que la IPS no tiene matriz DOFA o otra herramienta el cual no le permite comprende su contexto externo		1			
4.1	¿La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?	se identifican algunos aspectos internos realizando de manera informal, no se evidencia que tiene una plataforma estratégica establecida que defina su contexto interno		1			
4.2	¿Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?	no se han definido las partes interesadas ya que falta estudiar el entorno externo y como afecta este en el SGC	1				
4.2	¿Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?	Al no estar completamente identificadas partes interesadas no se le realiza seguimiento	1				
4.3	¿Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?	no se ha determinado el alcance	1				

6.1	¿La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos?	No hay una gestión del riesgo que permita prevenir efectos negativos.	1				
6.2	¿Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?	No se tienen establecidos objetivos de calidad en la ips, no sean documentado, ni comunicado	1				
6.3	¿Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?	No se realizan cambios ya que no existen un SGC	1				
Subtotal			100%	0%	0%	0%	0%
APOYO							
7.1.2	¿Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?	No se ha realizado ninguna propuesta de un SGC	1				
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?	Se cuenta con una infraestructura amplia, sin embargo, no se cumple con algunas necesidades.		1			
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?	en el instituto se brindan los instrumentos necesarios para la medición y cumplimiento de los requerimientos de los diferentes entes de control, pero no se cumple a cabalidad.		1			
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 realiza contratación y capacitación reactiva, a necesidad y con cumplimiento mínimo para el perfil del cargo		1			
7.2	¿Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?	En la ips las capacitaciones se planifican, pero no se cumplen a cabalidad, por lo tanto, no se asegura el cumplimiento adecuado de la calidad en los procesos		1			

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?	No se garantiza que el personal tenga dicha conciencia de la importancia de los objetivos de la calidad ya que no hay un SGC	1				
7.4	¿Se han determinado los procesos de comunicación interna?	los procesos de comunicación interna se han determinado sin embargo no se establecen parámetros para el seguimiento de la misma.		1			
7.4	¿Se han determinado los procesos de comunicación externa?	Se han determinado los procesos de comunicación externa, sin embargo, no posee la cobertura necesaria para el SGC.		1			
7.5	¿Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?	En la ips se tiene información documentada de manera formal, pero no con los requerimientos de la norma iso 9001:2015		1			
Subtotal			22%	78%	0%	0%	0%
OPERACIÓN							
8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)	En la IPS se tienen establecidos los procesos necesarios para la prestación de los servicios sin embargo hay procesos que se realizan en la institución sin contar con un líder o proceso específico que se haga cargo		1			
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?	se procura dar voz al clientes y usuarios con el fin de determinar las fallas en los sistemas, la satisfacción de los mismos y las necesidades presentadas por cada uno; pero falta velar por darle cumplimiento.		1			

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?	En la ips se evidencia el cumplimiento de los requisitos de los servicios que se ofrecen tanto a clientes como a usuarios, sin embargo, se comenten fallas en la prestación del servicio dado que se ha observado la disminución de la satisfacción de los usuarios y familias.		1			
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?	La ips define procesos de validación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; pero falta velar por darle cumplimiento.		1			
8.3	La organización identifica, revisa y controla los cambios al diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no hay a un impacto adverso sobre la organización	al diseño y desarrollo de productos y servicios, no aplica para la organización debido a que esta es una entidad prestadora de servicio de salud la cual opera bajo normativa y protocolos establecido previamente de manera Reglamentaria.	1				
8.4	¿Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?	No se tienen definidos los controles ya que no se involucran proveedores externos a la hora de controlar procesos.	1				
8.4	¿Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	no se realiza selección y evaluación de proveedores externos.	1				
8.5.1	¿La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?	se realiza de manera reactiva el control de las prestaciones de servicios, sin embargo, no se hace seguimiento constante al servicio prestado.		1			
8.5.2	¿Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?	se realizan auditoria internas que se encarga de velar por el seguimiento de la ips para determinar el estado de conformidad, sin embargo, no se toman acciones que mejoren o impacte el problema.		1			

8.5.3	¿Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?	La información de los clientes y proveedores se conservan adecuadamente, sin embargo, no se realiza revisión periódica de la misma.		1			
8.5.4	¿Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?	se prestan los servicios sin embargo no se cumple con la calidad de los mismos ya que en ocasiones se realiza la prestación parcialmente		1			
8.5.5	¿Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?	las actividades posventa no se realizan, no se han documentado mecanismo de retroalimentación con los clientes	1				
8.5.6	¿Cuándo se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?	los cambios de la prestación del servicio se realizan de manera reactiva o parcial es decir basada en necesidades puntuales o problemas presentados y después del cambio es que se hace la revision		1			
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?	la prestación del servicio se realiza una vez cumplidos los requisitos legales, pero los de calidad no se realizan ya que no hay un sgc		1			
8.7	¿Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?	Se corrige mas no se previenen inconformidades ya que no se le presta la atención adecuada para un próximo evento o caso		1			
Subtotal			21%	86%	0%	0%	0%

	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
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?	no se realiza evaluación de desempeño en la organización de los servicios prestado, de igual manera no se realizan seguimiento a los resultados no conformes	1				
9.1.2	¿Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?	Se evalúa la satisfacción de los usuarios y los clientes, además se cuenta con sistema de quejas, reclamos y sugerencias, pero en la mayoría de los casos no se toman las acciones correctas que permitan mejorar, en cual no se logran cumplir con algunas percepciones.		1			
9.2	¿Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	Las auditorías internas al SGC se hacen de manera reactiva y solo cuando se solicitan o se presentan algún inconveniente		1			
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?	La alta dirección NO revisa que el sistema de gestión de calidad ya que no hay nada implementado.	1				
Subtotal			50%	50%	0%	0%	0%
	MEJORA						
10.1	¿Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?	Se han implementado acciones Cuando se presenta insatisfacción de los clientes, en el cual se busca resolver el problema, sin embargo las herramientas que se están usando para determinar oportunidades de mejora no están siendo efectivas.		1			

10.2	¿Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?	Las acciones correctivas No la realizan como una actividad de mejora continua, puesto que solo la revisan cuando hay cambios legales o por requerimiento de los clientes		1				
------	--	--	--	---	--	--	--	--