

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

Guillermo Peña Guarín v5 2020.

ORGANIZACIÓN	BUSCAS INMOBILIARIA
FECHA	9/11/2022
ENTREVISTADO	FERNANDO BUSTOS - ROBIN CASTAÑEDA
CARGO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
ANTIGÜEDAD	3 AÑOS
ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN, VENTAS Y AVALUOS DE BIENES INMUEBLES

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; hay documentación
4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay reactualización
5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos
NS/NA: No sabe o no aplica.

No.	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	NS/NA	COMENTARIO
1	4.1	La organización ha identificado su contexto externo en los aspectos: político, económico, social, tecnológico, ambiental, legal, así como en los ámbitos local, nacional o internacional.				4			Se cuenta con la matriz DOFA y PESTAL para determinar el contexto de la organización
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: cultura organizacional, infraestructura, capacidades y desempeño organizacional.				4			La empresa cuenta con una matriz de partes interesadas
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y se ha establecido su orden de importancia.				4			Se cuenta con matriz de RRA
4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas.				4			En la matriz de partes interesadas se describen las necesidades y expectativas generales de estas partes.
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC.			3				Se tiene definido el alcance pero se encuentra en fase de estructuración
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad.				4			Esta establecido el mapa de procesos en la organización
7	4.4	La organización tiene una descripción de las interacciones entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.				4			Se cuenta con caracterización de procesos
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos, en cuanto a: seguimiento, medición y análisis a los datos.			3				Se ha planificado las salidas no conformes, pero como el Sistema de Gestión de Calidad no se ha implementado no se tiene la medición de los resultados
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos.					5		Se cuenta con documentación que especifica los pasos necesarios para cumplir con los procesos y se encuentra con una mejora continua
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.					5		Se cuenta con documentación que especifica los pasos necesarios para cumplir con los procesos y se encuentra con una mejora continua
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		2					No se tiene implementado un SGC ya que se encuentra en fase de estructuración
12	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida.		2					Se cuenta con la política de calidad, sin embargo no se ha comunicado a los colaboradores
13	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad.			3				Están planteados los objetivos de calidad pero no se ha contado con retroalimentación
14	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos.		2					Se cuenta con el personal necesario y además en la matriz de RRA están establecidos sus roles
15	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.					5		Se observa que la empresa cuenta con los recursos físicos, de infraestructura, software, entre otros que permiten el desarrollo adecuado de las actividades de la empresa
16	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.			3				La organización ha identificado que no se requiere equipos de metrología por la actividad económica, sin embargo se lleva control de lo que consideran importante medir
17	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.				4			Se cuenta con una buena comunicación con los clientes y se han establecido varios canales de comunicación
18	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.					5		Se tienen establecidos los requisitos legales y de procedimiento para los procesos de la empresa y estos requisitos están documentados, además se actualizan los requisitos legales y los mecanismos de verificación de documentos.
19	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.					5		Se tiene implementado un documento a través del cual se verifica que se cumplan los requisitos de salida del producto.
20	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.		2					No se tiene implementado un SGC ya que se encuentra en fase de estructuración
21	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos.		2					No se tiene implementado un SGC ya que se encuentra en fase de estructuración
22	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad.			3				Se cuenta con la matriz de RRA sin embargo esta no ha sido comunicada
23	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				4			Se estableció un plan de capacitaciones y se han ido implementando
24	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos.				4			El personal cuenta con la formación necesaria para desempeñar sus actividades
25	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.			3				Se capacita al personal sobre la importancia de las labores que desempeña sobre el éxito de la empresa
26	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna.				4			La empresa tiene establecida una matriz de comunicación con los medios de comunicación, los responsables de comunicar y además existen plantillas de comunicación interna y externa
27	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa.				4			La empresa tiene establecida una matriz de comunicación con los medios de comunicación, los responsables de comunicar y además existen plantillas de comunicación interna y externa
28	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos.				4			La empresa tiene identificados riesgos potenciales y oportunidades que se han mitigado o aprovechado con procesos definidos. Sin embargo es necesario verificar los riesgos y oportunidades sobre cada proceso específico
29	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada.			3				Se tiene documentado el procedimiento a aplicar en caso de que se requiera la gestión del cambio
30	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001.				4			Se cuenta con documentación específica para diferentes procesos, comunicaciones, guías, instructivos, entre otros. Se cuenta con un procedimiento de gestión documental
31	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios).				4			Se cuenta con la caracterización de procesos
32	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.					0		A la organización no le aplica este numeral de la norma
33	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente.				4			Se tienen establecidos los criterios para la selección y evaluación de proveedores
34	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				4			Se tienen establecidos los criterios para la selección y evaluación de proveedores
35	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas.				4			Se maneja un control de salidas no conformes y se encuentran en una constante búsqueda de la mejora continua
36	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos.				4			Se identifican el estado de los productos y servicios junto con la conformidad de los clientes

37	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización.					5		Se mantiene mantenimiento a las propiedades y se procura mantener la propiedad tal cual a como fue entregada por el cliente a la organización
38	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos					5		Se verifican y preservan los inmuebles para su entrega a los clientes
39	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio.			3				Se manejan servicios posventa y se han establecido controles frente a estos servicios
40	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.			3				Se realiza una capacitación donde se emplea la metodología de Kotter para la gestión del cambio
41	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.				4			Existen formatos tipo lista de chequeo para verificar los requisitos de entrega de inmuebles. Se estableció la matriz de salidas no conformes
42	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente.				4			Existen formatos tipo lista de chequeo para verificar los requisitos de entrega de inmuebles. Se estableció la matriz de salidas no conformes
43	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.	1						No se tiene implementado un SGC ya que se encuentra en fase de estructuración
44	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes.				4			Se cuenta con un instrumento para evaluar el servicios
45	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.	1						No se tiene implementado un SGC ya que se encuentra en fase de estructuración
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes.				4			Se han identificado oportunidades de mejora que se han implementado en la organización. Así mismo, tiene establecida la matriz CAME con las estrategias para la mejora, así mismo se cuenta con la matriz DOFA y matriz de riesgos y oportunidades
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman.		2					No se tiene implementado un SGC ya que se encuentra en fase de estructuración
48	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?			3				Se ha presentado mejoría en la gestión documental, en incentivos de los colaboradores, toma de conciencia, lograr compromiso de la alta dirección y otras mejoras en diferentes procesos

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA HUMANO - CULTURA ORGANIZACIONAL.	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	El liderazgo tiende a ser democrático en cuanto a la toma de decisiones fundamentales de la organización.
Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente	Internamente se considera que hay un buen sistema de calidad hay mayor conocimiento sobre normas de calidad y su implementación en la organización.
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	El personal muestra curiosidad y compromiso por el SGC puesto que se sienten reconocidos en sus labores
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones".	Teniendo en cuenta que la organización no está conformada por un gran número de personas, no hay espacio o no se alcanzan a evidenciar falencias en la comunicación interna de la organización. Se entienden las directrices de comunicación interna y externa.
Quiénes tienen realmente el poder y el liderazgo para tenerlos como aliados.	La organización tiene definidos sus proveedores estratégicos.
Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	Se nota uso de lenguaje propio del sector inmobiliario por parte de la alta dirección y sus colaboradores.
Están muy marcadas las áreas funcionales, los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Hay separación de funciones del nivel directivo, operativo y de apoyo.
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	Se nota compromiso de la alta dirección y el nivel operativo, falta incluir más los procesos de apoyo.

167 70%

CÓDIGO DE COLORES	
COMPONENTE ESTRATÉGICO	73%
COMPONENTE OPERATIVO	69%
COMPONENTE HUMANO	67%

NIVEL DE MADUREZ DEL SGC	
1- 20 %	A- Enfoque informal
21 - 40%	B- Enfoque estructurado - documentado
41 - 60%	C- Resultados consistentes y evidenciables
61 - 80%	D- Mejora continua demostrable
81 - 100%	E- Capacidad sostenida para aprender