

EPISA		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015						
		MATRIZ DIAGNOSTICO DEL SGC			CÓDIGO	GA-FM-03		
					FECHA	9/10/2020		
					VERSIÓN	1		
FECHA	21/09/2020	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						
ENTREVISTADO	John Jaime Bernal							
CARGO	Gerente General							
ANTIGÜEDAD	11 Años							
ACTIVIDAD	Fabricación de Carrocerías							
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		La empresa tiene clara su posición en el mercado
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?					X	Se cumple plenamente
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?					X	Se han identificado las partes interesadas con ayuda de los entregables
4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?				X		Se han identificado las necesidades y expectativas con ayuda de los entregables
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?				X		Se ha definido gracias a los entregables
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			X			Hacen falta definir varios
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		X				Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?			X			Hacen falta procesos que lleven dicho seguimiento
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?		X				Es escasa la información manejada para el control de los procesos
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?		X				Es escasa la información manejada para el control de los procesos
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X					Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
12	5.1	Están comprometidas las personas con el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad?			X			Hacen falta charlas que logren direccionar dichos objetivos
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?					X	Se cumple plenamente
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?				X		Se cumple, sin embargo, Existen cargos administrativos que aún no son del todo claros
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades del SGC y de los procesos?		X				Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
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			Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?		X				Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?				X		La mayoría de los procesos cuentan con suficiente personal capacitado, sin embargo existen pocos procesos que
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		La infraestructura es adecuada para las operaciones
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	Los instrumentos para evaluar el correcto funcionamiento de los procesos es suficiente
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		La empresa se cerciora que los integrantes de la organización cuentan con los conocimientos necesarios para su cargo
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?		X				Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
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				Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?		X				Se están implementando
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?		X				Se están implementando
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?		X				Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?					X	Se cumple plenamente
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			Hacen falta herramientas como encuestas que permitan conocer la percepción de los clientes antes durante y después de la venta

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	Se realizan estudios que garanticen que los productos cumplen con los requerimientos del mismo
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	Se cumple plenamente
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	Se analizan los cambios realizados en los productos
32	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?			X	Se cumple plenamente
33	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?			X	Se cumple plenamente
34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?			X	Se cumple plenamente
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?			X	Se cumple plenamente
36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?			X	Se cumple plenamente
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	La infraestructura es adecuada para las operaciones
38	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?			X	Se tiene pleno seguimiento del servicio posventa
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	Cuando se presentan cambios estos son analizados para que puedan ser acopados perfectamente
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	Existe un proceso riguroso para concluir el perfecto estado del producto
41	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?			X	Se hace el debido seguimiento a las salidas no conformes, sin embargo puede mejorar
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			Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?		X		Hacen falta herramientas como encuestas que permitan conocer la percepción de los clientes
44	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	X			Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
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			Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?		X		Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?		X		Se analizan de forma muy superficial
48	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?	X			Al ser una empresa a la que se le está planificando como implementar la gestión de la calidad, hasta ahora se están comenzando a implementar estos procesos