

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

ORGANIZACIÓN	INSTITUTO NACIONAL DE DEMENCIAS EMANUEL SAS
FECHA	29-sep-17
ENTREVISTADO	DEGO SANABRIA
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD
ANTIGÜEDAD	2 AÑOS
ACTIVIDAD	

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 readaptación.
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			Se evidencia que la empresa comprende su contexto externo por medio de matriz DOFA
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?				x		Se define contexto interno como plataforma estratégica
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?			x			Se definen las partes interesadas internas y externas sin embargo deben ser actualizadas
4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			x			Se definieron las expectativas y necesidades, sin embargo deben ser actualizadas.
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?	x					No se tiene definido formalmente el alcance del SGC en INDE
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			x			Se tienen definidos los procesos que integran el sistema de gestión de calidad sin embargo no están bien definidos para las actividades que realiza INDE
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		x				Se definen interacciones entre lo procesos pero no se tienen claros cómo interactúan unos a otros
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?			x			Se miden los procesos por medio de indicadores de gestión, sin embargo no han sido actualizados a las necesidades de la empresa.
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?				x		Los procesos llevados a cabo en la institución se encuentran documentados, sin embargo la mayoría no están actualizados.
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según la planificación?				x		Se realiza la conservación de la información documentada sin embargo no está claro el alcance de la conservación.
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		x				La alta dirección únicamente rinde cuentas de la eficacia del SGC, cuando es necesario o cuando es solicitado por un Cliente
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?			x			Se han realizado acercamientos respecto a la integración de los requisitos del SGC a los procesos, sin embargo requiere que se complete dicha tarea
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?			x			Se realiza socialización de la política de calidad por parte del encargado del SGC mas no por la Alta dirección y de esta socialización no se realiza adherencia a la misma de manera formal
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?				x		Lo encargados de los procesos del Instituto conocen las responsabilidades frente al sistema de gestión de calidad, sin embargo hay actividades que aunque se conocen no se realizan
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos?	x					No se ha realizado una aproximación formal de los riesgos que posee la empresa.
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			Se tienen establecidos unos objetivos estratégicos, uno por proceso sin embargo no poseen la cobertura necesaria a las actividades que realiza INDE
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?			x			Los cambios establecidos para el SGC se realizan de manera reactiva.
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?			x			Los procesos poseen el personal necesario para la operación pero no el control de algunos procesos
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		Se cuenta con dos sedes de amplia infraestructura, sin embargo no se cumple con algunas necesidades de los entes reguladores
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		Se brindan los instrumentos necesarios para la medición y cumplimiento de los requerimientos de los diferentes entes de control
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			Se realiza contratación y capacitación reactiva, a necesidad y con cumplimiento mínimo para el perfil del cargo
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?			x			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
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			La conciencia de los objetivos establecidos por la alta dirección son entendidos por los líderes de los procesos sin embargo no se garantiza que el personal completo tenga dicha conciencia.
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?			x			Se han determinado los procesos de comunicación interna sin embargo no se establecen parámetros para el seguimiento de la misma.
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?			x			Se han establecido los procesos para la comunicación externa sin embargo no posee la cobertura necesaria para el sistema de gestión de calidad
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?			x			Se tiene definida información documentada de manera formal sin embargo debe actualizarse con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la prestación de los servicios?				x		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
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			Se realiza readaptación con los clientes y usuarios con el fin de determinar los fallos en los sistemas, la satisfacción de los mismos y las necesidades presentadas por cada uno
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 realiza el cumplimiento de los requisitos de los servicios que se ofrecen tanto a clientes como a usuarios, sin embargo se comenten fallos en la prestación del servicio dado que se ha evidenciado la disminución de la satisfacción de los usuarios y familias.
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			El Instituto define procesos de validación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos

1	2	3	4	5
1	1	5	3	0
10%	10%	50%	30%	0%

1	2	3	4	5
0	1	2	1	0
0%	25%	50%	25%	0%

1	2	3	4	5
1	2	0	0	0
33%	67%	0%	0%	0%

1	2	3	4	5
0	1	6	2	0
0%	11%	67%	22%	0%

1	2	3	4	5
0	5	7	3	0
0%	33%	47%	20%	0%

31	8.3	La organización identifica, revisa y controla los cambios de diseño y desarrollo de sus productos y servicios para asegurar que no haya un impacto adverso sobre la calidad.	x			Los cambios en los servicios prestados en la organización se determinan de acuerdo a las necesidades de los clientes, sin importar impacto alguno.
32	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?		x		Se tienen definidos los controles a los procesos y servicios que se prestan, sin embargo no se realiza seguimiento periódico adecuado.
33	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?			x	Se realiza selección y evaluación de proveedores externos, sin embargo dicha selección y evaluación es realizada reactivamente.
34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?		x		El control de la prestación del servicio se realiza de manera reactiva, no se hace seguimiento constante al servicio prestado.
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?		x		Se realizan auditorías internas para determinar el estado de conformidad, sin embargo no se toman acciones que impacten en el problema.
36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?			x	La información de los procesos llevados a cabo con los clientes y proveedores se conserva adecuadamente, sin embargo no se realiza revisión periódica de la misma.
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		Se prestan los servicios sin embargo no se cumple con la calidad de los mismos dado que en ocasiones se realiza la prestación reactivamente.
38	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?		x		Después de la prestación del servicio no se realizan actividades posventa a menos que sea requerido por la dirección general.
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		Al momento de realizar cambios en la prestación de los servicios la revisión de la conformidad con los requisitos se realiza de manera reactiva, después del cambio se hace revisión.
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		Se realiza la prestación del servicio una vez cumplidos los requisitos legales, sin embargo los de calidad se realizan de vez en cuando.
41	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?		x		Se identifica el servicio no conforme, sin embargo en ocasiones no se le presta la adecuada atención para un próximo evento.
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		Se realiza la evaluación del desempeño de la organización a partir del seguimiento y medición de los procesos y servicios prestados, sin embargo no se realiza seguimiento a los resultados no conformes.
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?			x	Se evalúa la satisfacción de los usuarios y los clientes, adeas se cuenta con sistema de quejas, reclamos y sugerencias. En la mayoría de casos se toman acciones que permiten mejorar, sin embargo no se cumple con algunas percepciones.
44	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?		x		Las auditorías internas al sistema de gestión de calidad se realizan de manera reactiva y solo cuando se solicitan o se presentan inconvenientes.
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	La alta dirección revisa que el sistema de gestión de calidad esta siendo efectivo. Esta revisión se realiza periódicamente.
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?		x		Cuando se presenta insatisfacción de los clientes, se busca resolver el problema, y solo algunas veces se tratan los temas de raíz, por lo tanto las herramientas que se están usando para determinar oportunidades de mejora no están siendo efectivas.
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se tomaron?		x		Las acciones correctivas solo son revisadas por cambios legales o por requerimientos de los clientes, mas no como una actividad de mejora continua.

1	2	3	4	5
0	1	1	2	0
0%	25%	25%	50%	0%

1	2	3	4	5
0	1	1	0	0
0%	50%	50%	0%	0%

Calificación	1	2	3	4	5
Totales de calificación	2	12	22	11	0
Porcentaje de calificación	4%	24%	44%	22%	0%
Total de ítems:	47				
	100%				

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA CULTURAL	
Liderazgo de responsabilidad, por ejemplo se delegan responsabilidades desde un enfoque de generación de soluciones frente a los posibles problemas. Se delega tanta función estratégica que se desliga la alta dirección de las tareas propias del cargo, por ejemplo generación de políticas, establecimiento de objetivos, misión, visión.	
¿Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente?	Para el personal la calidad real del instituto depende del tipo de atención que se le da a los paciente y en la solución de problemas. Adicionalmente se ha generado cultura en el tema documental mas sin embargo aun hace falta adherencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos. Se le da prioridad a las actividades cotidianas.
Personal reticente o amigable con el SGC - hay o no trabajo en equipo.	El personal ve el SGC como la gestión documental del instituto y el calculo de indicadores, sin embargo las personas se enfocan en las actividades cotidianas y o a su carga laboral que al cumplimiento de los requisitos de calidad. Existe trabajo en equipo.
Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones".	Uno de los principales problemas son las fallas en la comunicación entre cada nivel del instituto, se generan constantes murmuraciones, sin embargo el trabajo en equipo se logra debido a la carga laboral de cada persona.
Quiénes tienen realmente el poder y el liderazgo para tenerlos como aliados	Dirección administrativa, Dirección Científica, Director General, Contadora, Coordinadora stf, Coordinadora de Talento humano, Neurologo, coordinadores científicos
¿Cuál es el lenguaje de la organización - jerga - términos técnicos	La jerga de la institución se basa en el respeto y en aclarar los puntos de vista, en la mayoría de personal se maneja lenguaje con terminos técnicos y de entendimiento común.
Están muy marcadas las áreas funcionales, los jefes son colaboradores con otras áreas.	Se tienen determinadas las áreas funcionales de la institución sin embargo no todo el personal que labora las considera como funcional. Los jefes son colaboradores sin embargo de acuerdo a la carga de cada uno se limitan a desatender sus actividades, si tienen la oportunidad se genera colaboración.
Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles	El compromiso de la empresa se percibe principalmente en el área administrativa, el área asistencial se enfoca en el cumplimiento de sus actividades sin demostrar compromiso por los propósitos u objetivos estratégicos de la empresa.

		Calificaciones				
		1	2	3	4	5
Número de la MEC ISO 9001:2015	4	10%	10%	50%	30%	0%
	5	0%	25%	50%	25%	0%
	6	33%	67%	0%	0%	0%
	7	0%	11%	67%	22%	0%
	8	0%	33%	47%	20%	0%
	9	0%	25%	25%	50%	0%
	10	0%	50%	50%	0%	0%