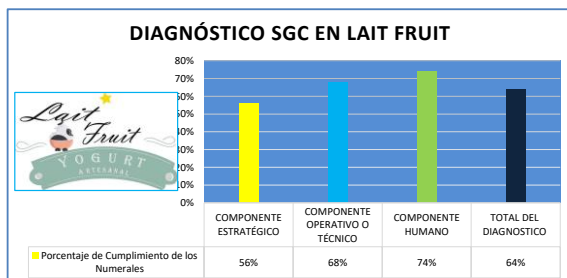


ORGANIZACIÓN	LAIT FRUIT					1. No hay aproximación formal: Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales		
FECHA	25/03/2021					2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos		
ENTREVISTADO	Sergio Carvajal					3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; hay documentación		
CARGO	Gerente- Dueño					4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación		
ANTIGÜEDAD	5 años					5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos		
ACTIVIDAD	Productos Lácteos							
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 organización comprende el entorno externo de la organización, pero no está diligenciado, ni documentado.
2	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?					x	La organización comprende su contexto interno, ya que es una organización familiar, tiene conocimiento desde la creación.
3	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?				x		La alta gerencia comprende sus partes interesadas, con respecto a los beneficios que tendrían al implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.
4	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?	x					Se debe mejorar la custodia de documentación o registro donde se evidencie el conocimiento de las necesidades y expectativas de dichas partes interesadas.
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?	x					No se conoce el alcance que la implementación del sistema de gestión de calidad puede llegar a tener.
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?	x					Al no estar implementado el sistema de gestión, no se cuenta con unos procesos definidos.
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		x				Se deben implementar interacciones entre los entre los procesos de calidad
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?			x			Se maneja el control a algunos procesos, pero evidencian carencia de información y de control
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?		x				La organización sabe de los procesos, pero cuenta con pocos documento de seguimiento de la información documentada, además de la falta de disposición de consulta de dicha información
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?		x				Se conserva poca información, se tiene documentación en los procesos misionales, es de baja consulta.
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	x					Al no estar implementado sistema de gestión de la calidad, no se cuenta con una rendición de cuentas anualmente.
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?	x					Al no estar implementado, la organización se desconoce los requisitos, por lo tanto no han sido entregados a los procesos.
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?	x					La organización no cuenta con una política de calidad clara y comunicada.
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?	x					Al no estar implementado un sistema de gestión de calidad, no se cuenta con responsabilidades en el sistema de gestión de calidad.
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?			x			La organización sabe que hacer cuando se presentan los riesgos, tienen un procedimiento estipulado, pero no cuenta con la información documentada de dicho procedimiento.
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					No se han establecido dichos objetivos de calidad.
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?	x					Al no estar implementado un sistema de gestión de la calidad, los cambios no se han evidenciado, ni planificado.
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?				x		El proceso cuenta con las personas necesarias para los 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 la infraestructura necesaria y funcional, pero evidencian un plan de mejora, para la aceptación en el Invima.
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 cuenta con los equipos necesarios, pertinentes a los procesos misionales, garantizando mediciones confiables.
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 organización cuenta con la información y los procesos establecidos, de forma que los productos cuentan con una buena calidad, priorizando la satisfacción del cliente
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?				x		Los trabajadores cuentan con capacitaciones, acerca de manipulación de alimentos, y temas afines.
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 organización y sus trabajadores comprenden a importancia de las actividades que realizan, comprenden la finalidad y la meta que se tiene en común.
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?					x	Al ser la organización familiar, se presenta una buena comunicación interna
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?					x	La organización tiene un proceso de comunicación con sus clientes eficiente
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?	x					No cuentan con un control de información documentada.
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)					x	La organización cuenta con los procesos adecuados y necesarios para cumplir con los requerimientos y satisfacción del cliente
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	La organización cuenta con un proceso de comunicación eficaz con los clientes, atentos a las solicitudes de clientes.
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	La organización conoce los requerimiento y necesidades de los clientes, y asegura que puede cumplir con dichos requerimientos.
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	La organización tiene en cuenta no solo los requisitos de los clientes si no los legales, inherentes y de la organización
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		Aunque los cambios no están diligenciados, ya que no existe el seguimiento y actualización a la información de los procesos, los cambios en el diseño o proceso se ven bien vistos y entendidos en cada proceso
32	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?					x	La organización tiene un seguimiento a los proveedores, y cuenta con unos parámetros establecidos.
33	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?					x	Se aplican dado a los parámetros establecidos para los proveedores y su materia prima
34	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?					x	El proceso se realiza de una forma adecuada, regida a la normativa que le aplica.
35	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?					x	El producto final cuenta con todos los requerimientos implícitos y solicitados por las partes interesadas

36	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?	x					No aplica N/A
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 tiene en cuenta todo lo requerido para que el producto final llegue en excelente estado a su cliente, así la satisfacción se garantiza
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 cuenta con canales abiertos a clientes, luego de la venta, además de procedimientos de productos no conformes
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 realizan los cambios a los productos, este es por el beneficio del proceso, y evidencian cambios a mejora, cumpliendo los requisitos
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	Si, hay procedimientos después del proceso para verificar con los requisitos de los productos y así cumplir con la liberación
41	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?					x	Se identifica un plan para las salidas no conformes, un procedimiento estipulado que satisfaga las partes interesadas
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 no implementar el sistema de gestión de la calidad, este no ha sido evaluado y no es posible compararlos con los resultados en los procesos
43	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?			x			No se cuenta con un sistema de información para la percepción del cliente, pero se conoce dicha percepción de voz a voz
44	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	x					No se llevan a cabo auditorías internas ni externas
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 no puede revisar el sistema de gestión de la calidad ya que no ha sido implementado
46	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?	x					No existen mecanismos que den a conocer las opciones de mejora ni seguimiento de dichas oportunidades
47	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?				x		Las acciones correctivas se implementan cuando un proceso es ejecutado de mal forma
48	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?	x					No existen las evidencias de mejora continua al sistema de gestión de la calidad

OBSERVACIONES DESDE EL PUNTO DE VISTA HUMANO - CULTURA ORGANIZACIONAL.	
Estilo de liderazgo en la empresa - ejemplos	La organización cuenta con un liderazgo transformacional en donde el líder muestra a su equipo la misión, visión y los objetivos proyectados, este equipo de misión comparte y sigue estos objetivos, trabajan para la obtención de dichos objetivos, además de comprender el rol o papel que desempeñan para la obtención y resultado positivo de dichos objetivos planteados.
¿Qué percepción tienen las personas sobre la calidad real de la empresa y el servicio al cliente?	Los clientes dan buenas recomendaciones del producto y la empresa, en general la satisfacción del cliente se ha visto como objetivo importante en la organización, y esto a generado una buena imagen comercial y social.
Personal reticente o amigable con el SGC - ¿hay o no trabajo en equipo?	El trabajo en equipo se evidencia, al ser una empresa familiar, la cooperación mutua son parte fundamental en el crecimiento organizacional de la empresa. Los procesos son elaborados en conjunto.
¿Hay buena comunicación interna - o hay "murmuraciones"?	La comunicación y planeación interna es efectiva.
¿Qué partes son fundamentales en la empresa?	En la empresa todas las partes son fundamentales, el gerente -dueño es el impulsador de la organización y junto con su familia hacen un buen trabajo en equipo.
¿Cuál es el lenguaje de la organización?(jerga - términos técnicos)	No se maneja un lenguaje técnico, pero la comunicación asertiva entre los miembros de la empresa en los procesos generan un trabajo efectivo.
¿Están muy marcadas las áreas funcionales? los Jefes son colaboradores con otras áreas.	Los integrantes de la organización son polifuncionales, se dividen las tareas, tienen roles que fácilmente otra persona se puede encargar o apoyar si es necesario
¿Se percibe compromiso con la empresa en todos los niveles?	Se percibe un alto compromiso en la organización, todos enfocados a el crecimiento de la empresa y el beneficio en conjunto

	#	Meta	R	Porcentaje de Cumplimiento de los Numerales
COMPONENTE ESTRATÉGICO	20	100	56	56%
COMPONENTE OPERATIVO O TÉCNICO	21	105	71	68%
COMPONENTE HUMANO	7	35	26	74%
TOTAL DEL DIAGNOSTICO	48	240	153	64%



1- 20 %	Enfoque informal
21 - 40 %	Enfoque estructurado - documentación
41 - 60 %	Resultados consistentes y evidenciabiles
61 - 80 %	Mejora continua demostrable
81 - 100 %	Capacidad sostenida para aprender