

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

Guillermo Peña Guarín

ORGANIZACIÓN	PREFLEX LOGISTICS S A S
FECHA	29/06/19
ENTREVISTADO	JESSICA CASTILLA
CARGO	JEFE DE LOGISTICA
ANTIGUEDAD	14 MESES
ACTIVIDAD	USUARIO OPERTADOR ZONA FRANCA

- 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

No.	Componente	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	ESTRATÉGICO	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		
2	ESTRATÉGICO	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?			X		
3	ESTRATÉGICO	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?			X		
4	ESTRATÉGICO	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			X		
5	ESTRATÉGICO	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?		X			
6	ESTRATÉGICO	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			X		
7	ESTRATÉGICO	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		X			
8	ESTRATÉGICO	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?			X		
9	ESTRATÉGICO	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?			X		
10	ESTRATÉGICO	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?			X		

11	ESTRATÉGICO	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X			
12	ESTRATÉGICO	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?		X			
13	ESTRATÉGICO	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?		X			
14	HUMANO	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?		X			
15	ESTRATÉGICO	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?		X			
16	ESTRATÉGICO	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?		X			
17	OPERATIVO	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?	X				
18	ESTRATÉGICO	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?		X			
19	ESTRATÉGICO	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		
20	ESTRATÉGICO	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		
21	HUMANO	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		
22	HUMANO	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?			X		
23	HUMANO	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		
24	HUMANO	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?			X		
25	HUMANO	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?			X		
26	OPERATIVO	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?	X				

27	OPERATIVO	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)		X			
28	OPERATIVO	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		
29	OPERATIVO	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	
30	OPERATIVO	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	
31	OPERATIVO	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				
32	OPERATIVO	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?			X		
33	OPERATIVO	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		X			
34	OPERATIVO	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?				X	
35	OPERATIVO	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?				X	
36	OPERATIVO	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?				X	
37	OPERATIVO	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?				X	
38	OPERATIVO	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?				X	
39	OPERATIVO	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	

40	OPERATIVO	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		
41	OPERATIVO	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?				X	
42	OPERATIVO	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			
43	OPERATIVO	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?			X		
44	OPERATIVO	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	X				
45	ESTRATÉGICO	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			
46	OPERATIVO	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?			X		
47	OPERATIVO	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?		X			
48	ESTRATÉGICO	10.3	Hay evidencias de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC?		X			