

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



PROYECTO	PROPUESTA DE BUENAS PRACTICAS PARA EL ASEGURAMIENTO INTERNO DEL SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL COLEGIO MARIA REINA DE LA CIUDAD DE CUCUTA.
-----------------	--

ANEXO A. Cuestionario diagnóstico ISO 9001:2015

DIAGNOSTICO ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
4. Contexto de la organización					
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Existe una metodología para determinar las cuestiones internas y externas de la organización?				
	¿Está definido el Direccionamiento estratégico?				
	¿Hay seguimiento a las cuestiones internas y externas de la organización?				
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	¿Están identificadas las partes interesadas del SG?				
	¿Los requerimientos de las partes interesadas se tienen en cuenta para el PHVA del SG?				
	¿Existe un plan de seguimiento al cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas?				
4.3 Determinación del alcance del SGC.	¿Está definido y validado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?				
	¿El alcance presenta la actualidad de la organización según la actividad económica?				
4.4 Sistema de Gestión de la calidad de los procesos	¿Existe una herramienta de gestión para determinar los procesos del SGC?				
	¿Están definidos los procesos necesarios para el SGC?				
	¿Los procesos operan bajo la directriz del ciclo PHVA y el objeto social de la empresa?				
	¿Existe información documentada sobre la operación de los procesos?				
5. Liderazgo					
5.1 Liderazgo y Compromiso	¿Está definido de quien es la responsabilidad de la alta dirección?				
	¿Hay compromiso de la alta dirección con el SGC?				
	¿Hay criterios claros sobre las responsabilidades de la alta dirección?				
5.1.2 Enfoque al cliente	¿Existe matriz de requisitos del cliente, legales, organizacionales y de la norma ISO?				
	¿Existe una metodología para considerar los riesgos y oportunidades del SGC?				
	¿Están definidas las metas institucionales con respecto a la satisfacción del cliente?				
5.2 Política de la Calidad	¿Está definida la política de la calidad?				
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	¿La política de la calidad es visible a todas las partes interesadas del SGC?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	¿La política de la calidad está disponible a todas las partes interesadas del SGC?				
	¿Existen mecanismos para comunicar la política de la calidad en la organización?				
	¿Existen estrategias para dar a entender la finalidad de la política de la calidad?				
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.	¿Están definidos los roles pertinentes para la operatividad del SGC en la organización?				
	¿Están definidas las responsabilidades y autoridades en la organización?				
	¿Hay mecanismos de comunicación para dar a conocer los roles, responsabilidades y autoridades?				
6 Planificación					
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Determinan los riesgos y oportunidades del SGC a través de una metodología?				
	¿Al determinar los riesgos y oportunidades se apoyan de referentes normativos?				
	¿Existe un plan de trabajo sobre riesgos y oportunidades del SGC de la organización?				
	¿Socializan y actualizan la matriz de riesgos y oportunidades?				
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	¿Existe una herramienta de gestión para definir los objetivos de la calidad?				
	¿Se han definido los objetivos de la calidad?				
	¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?				
	¿Son los objetivos de la calidad pertinente en cuanto a los requisitos de la PI?				
	¿Existe plan de comunicación, seguimiento y actualización de los objetivos de la calidad?				
6.3 Planificación de los cambios	¿Existe un procedimiento o instructivo para planear, comunicar e implementar cambios?				
7 Apoyo					
7.1 Recursos	¿El presupuesto de la organización tiene en cuenta la necesidad de recursos para el SGC?				
7.1.1 Generalidades	¿Existe una herramienta financiera para presentar los recursos del SGC de la organización?				
7.1.2 Personas	¿Hay una estructura organizacional que presente la distribución de la personas en el SGC?				
	¿La selección de las personas cumple con la normatividad vigente?				
	¿La selección de las personas se hace cumpliendo un paso a paso en la organización?				
7.1.3 Infraestructura	¿La institución cuenta con espacios locativos validados con título de propiedad?				
	¿Los espacios locativos cuentan con mapas gráficos o estudios técnicos?				
	¿Los espacios locativos cumplen con los requisitos de capacidad instalada?				
	¿Los espacios locativos se mantienen en estado óptimo para el cumplimiento del servicio?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
7.1.3 Infraestructura	Se cuenta con un listado de los equipos determinando la asignación, uso, mantenimiento y eliminación.				
	¿Los equipos cuentan con la ficha técnica y su hoja de vida?				
	¿Hay un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos?				
	¿Se cumple con los planes de mantenimiento definidos con la respectiva evidencia?				
	¿Existe un sistema de información que apoye la prestación del servicio educativo?				
	¿El sistema de información tiene códigos de acceso y de seguridad?				
	¿El sistema de información tiene un plan de recuperación de datos?				
	¿El sistema de información es dado a conocer a toda la comunidad efectivamente?				
	¿El sistema de información se actualiza constantemente para servicio de la comunidad?				
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	¿Se determina y proporciona los ambientes necesarios para la prestación del servicio educativo?				
	¿Se valora la capacidad recurso humano vs espacio locativo para definir los ambientes?				
	Se han identificado las condiciones de ambiente de trabajo combinando factores humanos (sociales-psicológicos) y físicos (temperatura, calor, iluminación, aire, higiene y seguridad).				
	Se han definido los controles preventivos y correctivos para el ambiente de trabajo.				
7.1.5 Recursos de seguimiento y Medición.	¿Existen recursos en equipos, materiales, instrumentos e insumos que ameriten medición con un respectivo seguimiento de calibración?				
7.1.6 Conocimiento de la organización.	¿Existe una matriz conceptual sobre los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y la conformidad del servicio educativo?				
	¿Existe un plan o estrategias para adquirir los conocimientos que fortalezcan el SGC?				
7.2 Competencia	¿Se ha determinado la competencia del personal que cumple responsabilidades para la prestación del servicio educativo?				
	¿Se cumple con los requisitos legales y organizacionales para la selección de personal?				
	¿Existe un programa de inducción y reinducción para el talento humano de la organización?				
	¿Existe un plan de formación y capacitación institucional con prioridades establecidas?				
	¿Hay información documentación histórica como evidencia de la competencia?				
7.3 Toma de conciencia	¿Existen estrategias institucionales para fortalecer la toma de conciencia vs SGC?				
	¿Existen mecanismos para valorar la toma de conciencia institucional frente al SGC?				
7.4 Comunicación	¿Hay mecanismos de comunicación para las cuestiones internas del SGC?				
	¿Hay mecanismos de comunicación para las cuestiones externas del SGC?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
7.5 Información documentada	¿La institución determina que información documentada es requerida y necesaria para la eficacia del SGC?				
7.5.1 Generalidades					
7.5.2 Creación y actualización	¿La organización tiene claridad sobre que puede ser información documentada en el SGC?				
	¿Existe un procedimiento o instructivo que disponga los requerimientos para la creación, modificación y actualización de la información documentada?				
	¿Existen actividades de revisión y aprobación de la información documentada?				
	¿Existen controles que aseguren la efectividad de la información documentada?				
	¿Existen controles que aseguren la protección adecuada de la información documentada?				
	¿Existen mecanismos para la distribución, acceso, recuperación y uso de la información D?				
8. Operación					
8.1 Planificación y control operacional	¿Identifican que requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos son fundamentales para desarrollar la prestación del servicio educativo?				
	¿Identifican que procesos son necesarios para planificar la prestación del servicio educativo según los requerimientos legales y organizacionales?				
	¿Identifican los recursos necesarios para desarrollar la prestación del servicio educativo?				
	¿La organización identifica que mecanismos de control puede utilizar en la planificación de la prestación del servicio educativo?				
	¿La institución identifica que acciones se pueden control el apoyo externo al desarrollar la prestación del servicio educativo?				
8.2 Requisitos para los productos y servicios	¿El cliente recibe la información necesaria sobre la prestación del servicio educativo?				
8. 2.1 Comunicación con el cliente	¿La institución cuenta con mecanismos de comunicación y participación para el cliente?				
	¿Existen mecanismos para manipular y controlar la propiedad del cliente?				
	¿Existen mecanismo para contingencias con respecto a la comunicación con el cliente?				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los po. y servicios	¿La institución determina que requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos aseguran la prestación del servicio educativo?				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	¿Los requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos se revisan antes del comprometerse a desarrollar actividades para la prestación del servicio educativo?				
	¿La organización atiende las diferencias entre los requisitos planificados y la realidad?				
	¿La institución tiene evidencia de la información documentada sobre los requisitos para la prestación del servicio educativo?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	¿La organización establece los cambios necesarios en los requisitos de la prestación del servicio educativo y los comunica a los clientes demostrando toma de conciencia?				
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.3.1 Generalidades	¿La institución cuenta con un proceso de diseño para la prestación del servicio educativo?				
	¿El diseño se utiliza para la gestión de la prestación del servicio educativo?				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	¿El diseño identifica los requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos?				
	¿El diseño utiliza un procedimiento o instructivo para su implementación?				
	¿Existen responsabilidades y autoridades que verifiquen y validen el diseño?				
	¿Existen mecanismos de control para el cumplimiento de los requisitos del diseño?				
	¿Existe la información documentada que evidencia el diseño de la prestación del servicio?				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	¿La institución determina los requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos para hacer el diseño de la prestación del servicio educativo?				
	¿Existe la información documentada de las entradas para el diseño de la prestación del servicio educativo?				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	¿La institución determina los controles para asegurar la efectividad del diseño de la prestación del servicio educativo?				
	¿Existe la información documentada de los controles al diseño de la prestación del servicio educativo?				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	¿La Institución asegura que el servicio educativo cumple las entradas del diseño y desarrollo?				
	¿Existe la información documentada de las salidas del diseño de la prestación del servicio educativo?				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	¿La institución identifica, revisa y controla los cambios hechos al diseño de la prestación del servicio educativo asegurándose que no haya un impacto adverso en la conformidad?				
	¿Existe la información documentada de los cambios del diseño de la prestación del servicio educativo?				
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente para el desarrollo de la prestación del servicio educativo?				
	¿La institución determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?				
	¿Existe la información documentada sobre el seguimiento a los proveedores externos que apoyan la prestación del servicio educativo?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
8.4.2 Tipo y alcance del control	¿El SGC de la institución incluye el control a los proveedores externos?				
	¿La organización verifica que los proveedores externos cumplan con los requisitos?				
8.4.3 Información para los proveedores externos	¿La organización comunica a los proveedores sobre los requisitos del SGC para el desarrollo de la prestación del servicio educativo?				
	¿La organización comunica sobre el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo con afectación a la prestación del servicio educativo?				
8.5 Producción y provisión del servicio	¿La organización verifica que la prestación del servicio educativo se cumpla con el uso efectivo de los recursos, la información documentada, la evaluación y seguimiento, la capacidad de operatividad, la prevención de riesgos y la satisfacción de estudiantes-padres de familia?				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
8.5.2 Identificación y trazabilidad	¿La institución identifica el estado de las salidas de la prestación del servicio educativo con respecto a los requisitos evidenciando trazabilidad?				
	¿Existe la información documentada sobre la trazabilidad de la prestación del servicio educativo?				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	¿La propiedad de los clientes y proveedores externos es cuidada con sigilo profesional por parte de la institución demostrando estrategias de salvaguarda?				
	¿La institución informa sobre imprevistos en cuanto al manejo de la propiedad oportunamente y con la evidencia documentada respectiva?				
8.5.4 Preservación	¿La institución tiene mecanismos para la preservación de las salidas referentes a la prestación del servicio educativo de acuerdo con los requisitos del cliente?				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	¿La institución cuenta con acciones ante situaciones adversas después de terminado el vínculo en la prestación del servicio educativo ante la retroalimentación del cliente?				
8.5.6 Control del cambios	¿La organización revisa y controla los cambios durante el desarrollo de la prestación del servicio educativo asegurando la continuidad en la conformidad con los requisitos?				
	¿Existe la información documentada sobre el control de cambios durante la prestación del servicio educativo?				
8.6 Liberación de los productos y servicios	¿La organización actúa con las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas para cumplir con los requisitos de la prestación del servicio educativo?				
	¿La organización verifica que se han completado todos los requerimientos para la liberación del producto final en la prestación del servicio educativo?				
	¿La organización tiene mecanismos para casos especiales en los cuales no se han completado todos los requerimientos para liberar el producto del servicio educativo?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
8.7 Control de las salidas no conformes	¿La institución cuenta con un procedimiento o instructivo para el tratamiento a las salidas no conformes?				
	¿La institución identifica las salidas no conformes de la prestación del servicio educativo?				
	¿La institución implementa planes de acción para las salidas no conformes?				
	¿Existe la información documentada sobre el control de las salidas no conformes durante la prestación del servicio educativo?				
9 Evaluación del desempeño					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	¿La institución determina qué y cómo se hace el seguimiento, medición, análisis y evaluación a los resultados del SGC?				
	¿La institución determina cuando se hace el seguimiento, medición, análisis y evaluación a los resultados del SGC?				
	¿La institución utiliza una metodología para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC?				
	¿Existe la información documentada sobre el seguimiento, medición, análisis y evaluación a los resultados del SGC para la prestación del servicio educativo?				
9.1.2 Satisfacción del cliente	¿Se realiza el seguimiento a la satisfacción del cliente?				
	¿Se determinan instrumentos para obtener, hacer seguimiento y revisar las percepciones de los clientes?				
9.1.3 Análisis y evaluación	¿El análisis y evaluación de los datos se aplica a cada uno de los componentes que se le hace seguimiento y medición?				
	¿Utilizan instrumentos de recolección de datos para hacer el análisis y la evaluación?				
	¿El análisis y evaluación abarca el tema de la conformidad del servicio educativo?				
	¿El análisis y evaluación abarca el tema de la satisfacción del cliente?				
	¿El análisis y evaluación abarca el tema del desempeño y eficacia del SGC?				
	¿El análisis y evaluación abarca el tema de la planificación vs la realidad?				
	¿El análisis y evaluación abarca el tema de riesgos y oportunidades?				
	¿El análisis y evaluación abarca el tema del desempeño de proveedores externos?				
9.2 Auditoria interna 9.2.1 Generalidades	¿La institución lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados sobre el SGC?				
	¿La institución realiza la auditoria interna focalizado al SGC y los requisitos de la Norma?				
	¿La Auditoria Interna esta implementada como una actividad de cultura institucional?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
9.2.2 La organización debe	¿La institución tiene establecido un procedimiento para auditoria internas de la calidad?				
	¿La institución planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditoria?				
	¿La institución define el alcance y los criterios en planes de auditoria interna?				
	¿Se realiza proceso de selección y entrenamiento de auditores para realizar la auditoria interna asegurando la objetividad y la imparcialidad?				
	¿Se realizan informes de auditoría para presentar los diferentes hallazgos del proceso a la dirección pertinente?				
	¿Se utilizan estrategias para registrar y analizar los hallazgos de no conformidad?				
	¿Se realiza proceso de evaluación al proceso de auditoría y los auditores?				
	¿Existe la información documentada sobre Auditoria Internas del SGC para la prestación del servicio educativo?				
9.3 Revisión por la dirección	¿La institución revisa el SGC periódicamente durante el desarrollo de la prestación del servicio educativo?				
9.3.1 Generalidades	¿La institución revisa que el SGC sea conveniente, adecuado, eficaz y alineado con la dirección estratégica?				
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	¿La organización tiene en cuenta las consideraciones de la norma ISO 9001 para realizar el informe de revisión por la dirección?				
	¿La organización tiene en cuenta otras consideraciones para realizar el informe de revisión por la dirección?				
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	¿La organización incluye los requisitos de norma ISO 9001 para realizar el informe de revisión por la dirección?				
	¿La organización incluye otros aspectos para realizar el informe de revisión por la dirección?				
	¿Existe la información documentada sobre el informe de revisión por la dirección del SGC para la prestación del servicio educativo?				
10 Mejora					
10.1 Generalidades	¿Se cuenta con un plan de mejoramiento institucional para aumentar la satisfacción de las partes interesadas?				
	¿La institución tiene conocimiento sobre que es corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización?				

NI= CI (completamente Implementado), PI (Parcialmente Implementado), NI (No está Implementado)

**MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		NIVEL DE IMPLEMENTACION			
REQUISITO	PREGUNTAS DE CRITERIO GENERAL	CI	PI	NI	Observaciones
10.2 No conformidad y acción correctiva	¿La organización determina y hace seguimiento a no conformidades al SGC durante el desarrollo de la prestación del servicio educativo?				
	¿La organización establece acciones correctivas ante no conformidades con su respectivo plan de trabajo?				
	¿Existe la información documentada sobre el seguimiento a las no conformidades y las acciones correctivas del SGC para la prestación del servicio educativo?				
10.3 Mejora continua	¿La institución determina en que componentes del SGC o la Institución Educativa se puede hacer mejora continua?				
	¿La institución implementa otras normas o requerimientos que eleven la satisfacción a través de modelos de excelencia demostrando la mejora continua?				
PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS					

Representante legal de la Institución Educativa _____ CC _____

Estudiante de Maestría – Investigador _____ CC _____

Ciudad y Fecha _____