

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGUN NTC ISO 9001:2015							
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fases de Verificar y Actuar para la Mejora del Sistema); B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases del Planificar del Sistema); C. Cumple con el minimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fases de Identificación y Planificación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene NS).							
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION					
		A-V	H	P	NS		
		A	B	C	D		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO							
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0		
4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS							
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN							
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							
Primer Párrafo							
Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.							
Debe estar documentado y disponible.							
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0		
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0		
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0		
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS							
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				3		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				3		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				3		
		SUBTOTAL		0	0	3	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)				0%	
5. LIDERAZGO							
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL							
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				0		
5.1.2 Enfoque al cliente							
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			5			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0		
5.2 POLITICA							
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA							
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			5			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad							
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			5	0		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION							
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0		
		SUBTOTAL		0	15	0	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)				25%	
6. PLANIFICACION							
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES							
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS							
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0		
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.				0		
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS							
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0		
		SUBTOTAL		0	0	0	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)				0%	
7. APOYO							
7.1 RECURSOS							
7.1.1 Generalidades							
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medambientales y de infraestructura)				3		
7.1.2 Recursos de seguimiento y medición							
7.1.2.1 Generalidades							
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				3		
7.1.2.2 Trazabilidad de las mediciones							
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				3		
7.1.6 Conocimientos de la organización							
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				0		
7.2 COMPETENCIA							
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			5			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA							
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				3		
7.4 COMUNICACION							
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0		
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA							
7.5.1 Generalidades							
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				3		
7.5.2 Creación y actualización							
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0		
7.5.3 Control de la información documentada							
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0		
		SUBTOTAL		5	0	15	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)				20%	
8. OPERACION							
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL							
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.				3		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				3		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				3		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
8.2.1 Comunicación con el cliente							
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.				3		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				3		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios							
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				3		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios							
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				3		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.				3		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				3		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del control o pedido y los expresados previamente.				3		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				3		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios							
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada perteniente a estos cambios.				3		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
8.3.1 Generalidades							
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo							
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo							
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0		

18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.					0			
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.					0			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo									
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.					0			
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.					0			
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.					0			
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación					0			
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.					0			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo									
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas					0			
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios					0			
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación					0			
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.					0			
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.					0			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo									
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios					0			
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.					0			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE									
8.4.1 Generalidades									
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.					3			
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.					3			
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.					3			
35	Se conserva información documentada de estas actividades					3			
8.4.2 Tipo y alcance del control									
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.					3			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.					3			
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.					3			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.					3			
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.					3			
8.4.3 Información para los proveedores externos									
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.					3			
42	Se comunica la aprobación de productos, servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.					3			
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.					3			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.					3			
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.					0			
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO									
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio									
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				5				
47	Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.					0			
48	Dispone de información documentada que define los resultados a alcanzar.					0			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados					0			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.					0			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				5				
52	Se controla la designación de personas competentes.					3			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				5				
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.					0			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					0			
8.5.2 Identificación y trazabilidad									
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				5				
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				5				
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.					5			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos									
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			10					
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				5				
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				5				
8.5.4 Preservación									
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				6				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega									
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.					0			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios.					0			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.					0			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.					0			
67	Considera los requisitos del cliente.					0			
68	Considera la retroalimentación del cliente.					0			
8.5.6 Control de cambios									
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.					0			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.					0			
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS									
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.					0			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.					0			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.					0			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.					0			
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES									
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.					3			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.					3			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.					3			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras					3			
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.					3			
SUBTOTAL						10	60	78	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)						19%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO									
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN									
9.1.1 Generalidades									
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.					0			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.					0			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.					0			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.					0			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.					0			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.					0			
9.1.2 Satisfacción del cliente									
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.					0			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.					0			
9.1.3 Análisis y evaluación									
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.					0			
9.2 AUDITORIA INTERNA									
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados					0			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.					0			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.					0			

13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.				0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL					0 0 0 0 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)					0%
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				3
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			5	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			5	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			5	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10			
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL					10 15 3 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)					28%
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		8%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		20%		IMPLEMENTAR	
6. PLANTIFICACION		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		20%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACION		10%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		0%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		28%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		14%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			