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

Guillermo Peña Guarín

ORGANIZACIÓN	Cultivo de fresa
FECHA	1/04/2021
ENTREVISTADO	Lisbeth Marroquín
CARGO	Operario
ANTIGUEDAD	
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 realimentación
5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

PUNTAJE PROMEDIO	**2,29**

No.	Numeral		CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Calif.	Observaciones
1	4.1	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			3	Los administradores del cultivo son sus dos propietarios, uno encargado de la producción y el otro de las ventas en Corabastos, además, cuentan con un agrónomo que controla el desarrollo de la fresa en el cultivo y de un abogado quien los asesora en el marco normativo.
2	4.1	4.1	La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?		X				2	Los administradores del cultivo tienen experiencia, sin embargo, no cuentan con herramientas que describan su contexto interno como misión, visión, matriz DOFA U objetivos, aun así buscan mejorar la calidad de su producto y servicio pero con poca planificación.
3	4.2	4.2	Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?			X			3	
4	4.2	4.2	Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			X			3	El propietario encargado de las ventas maneja la relación con los clientes.
5	4.4.1(a)	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?		X				2	Los administradores del cultivo conocen sus procesos gracias a la experiencia pero no cuentan con herramientas que permitan visualizarlos como mapas de procesos y procedimientos
6	4.4.1(b)	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?		X				2	Los procesos son controlados con personal del cultivo como el agrónomo o el abogado sin embargo no existe documentación del control
7	4.4.2(a)	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?	X					1	Los procesos no se controlan normalmente, sin embargo, se realiza documentación en algunos procedimientos como la fumigación cuando se realiza y se lleva el peso y el numero de canastas que salen del cultivo.
8	4.4.2(b)	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?	X					1	No se planifican los procesos, ya que se realiza con base en la experiencia, por ende no se conserva información documentada.
9	5.3	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?		X				2	La autoridad la tiene el propietario dentro del cultivo, en caso de que el dueño no este la autoridad la tienen los trabajadores con más experiencia, además los cargos se distribuyen en los trabajos de fuerza por parte de los hombres y lo demás las mujeres
10	6.1.1-2	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades del SGC y de los procesos?		X				2	Los administradores del cultivo están pendientes e intentan prevenir los riesgos de accidentalidad dentro del cultivo, incluso en algunos casos remuneran los días con enfermedad de los empleados que se accidentan dentro del cultivo.
11		6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?	X					1	
12	7.1.2	7.1	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?			X			3	Los administradores del cultivo intentan no rotar mucho el personal y dejan a los trabajadores con más experiencia, también, planifican la cantidad de personas necesarias según la temporada y la oferta en el mercado

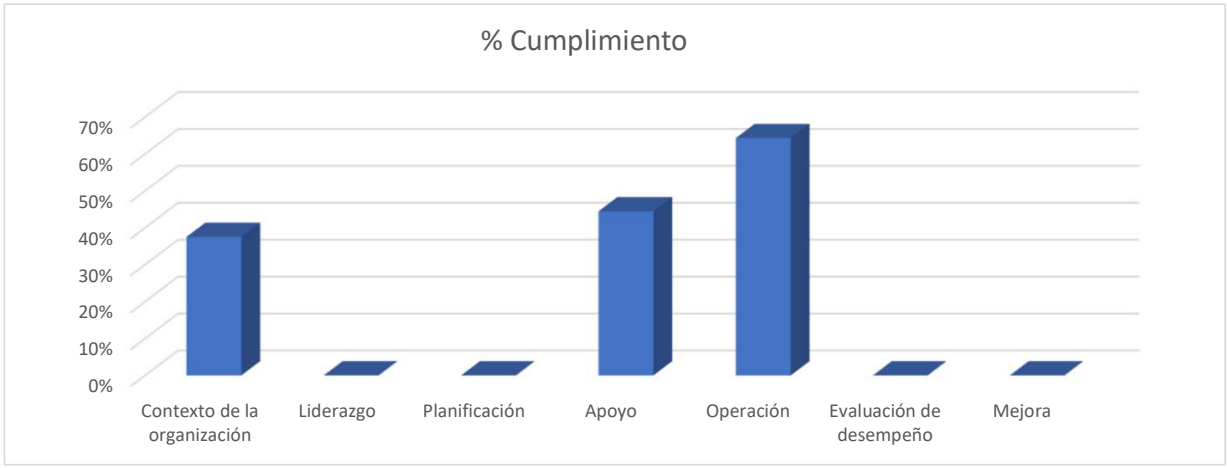
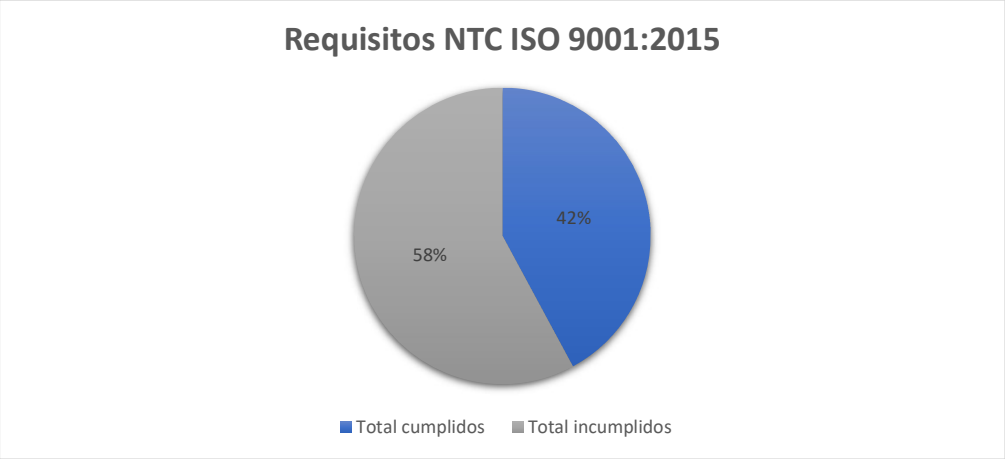
13	7.1.3	7.1	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?			X			3	En el desarrollo de la fresa se controla su crecimiento y en caso de necesitar correcciones el agrónomo toma decisiones y mejora la calidad del cultivo.
14	7.1.5	7.1	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				2	Se manejan basculas y se clasifica la fresa según el tamaño y color gracias a la experiencia.
15	7.1.6	7.1	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		X				2	Los trabajadores con experiencia enseñan a los nuevos y están pendientes del trabajo de los trabajadores nuevos.
16	7.2	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?			X			3	Cada cargo tiene su función y competencias, sin embargo no cuentan con un manual de funciones que permita visualizar los cargos
17	7.3	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			3	Inculcan la importancia de sus actividades sin embargo no realizan reuniones periódicas.
18	7.4	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?		X				2	Los protocolos de comunicación son directamente con uno de los propietarios en caso de cualquier necesidad.
19	7.4	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?		X				2	La comunicación con los proveedores es directa ya que normalmente no cambian los proveedores a menos de que aumente mucho el valor de los productos que compran a los proveedores.
20	7.5.1	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?	X					1	
21	8.1	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)	X					1	No se planifican los procesos
22	8.2.1	8.2	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?			X			3	El propietario encargado de las ventas es el encargado de la comunicación con los clientes, estando pendiente de las necesidades, sugerencias, peticiones, quejas, reclamos, etc.
23	8.2.2	8.2	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		4	Por lo general los clientes de abastos requieren toda la producción del cultivo y los requisitos que les exigen es la clasificación de la fresa, que no este dañada ni muy madura.
24	8.2.3	8.2	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		4	Por lo general los clientes de abastos requieren toda la producción del cultivo y los requisitos que les exigen es la clasificación de la fresa, que no este dañada ni muy madura.
25	8.3	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			3	Se mantiene el proceso tradicional y no se ha cambiado el producto.
26	8.4.2	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?			X			3	Por parte de los proveedores solo se compra materia prima y herramientas para la producción, no se alquila ninguna herramienta. Por otro lado, los clientes se llevan toda la producción.
27	8.4.3	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	X					1	Se evalúan los proveedores y trabajadores según el rendimiento y calidad del cultivo con base en la experiencia.
28	8.5.1	8.5	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?			X			3	El proceso se realiza bajo condiciones controladas, ya que el agrónomo inspecciona la tierra antes de trabajar en ellas.
29	8.5.2	8.5	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?			X			3	Aunque el cliente no exige muchos requisitos, al salir la fresa se revisa que no este dañada ni muy madura.
30	8.5.4	8.5	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?		X				2	La fresa se revisa y controla durante todo el proceso, sin embargo no cuentan con información documentada como un formato de conformidad.
31	8.5.5	8.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?			X			3	Normalmente la posventa la maneja el propietario encargado de las ventas.
32	8.5.6	8.5	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?			X			3	Siempre se ha mantenido la forma tradicional del cultivo en los procedimientos del procesos productivo.

33	8.6	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				2	La fresa se revisa y controla durante todo el proceso, sin embargo no cuentan con información documentada como un formato de conformidad.
34	8.7.1	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?		X				2	Por lo general ya conocen las causas gracias a la experiencia sin embargo siempre existe incertidumbre debido a la falta de documentación y control por parte de la administración del cultivo, aun así el agrónomo del cultivo esta pendiente para corregir cualquier irregularidad y poder cumplir con los requisitos del cliente
35	9.1.1	9.1	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					1	No se evalúa el rendimiento del cultivo, normalmente se vende toda la producción, por ende, solo cumplen con los requisitos pero no llevan un control para saber si el cultivo mejora, se mantiene o empeora.
36	9.1.2	9.1	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?		X				2	Por lo general esto lo maneja el propietario encargado de las ventas de abastos por medio de la comunicación directa, sin embargo, no se lleva constancia documental de esto.
37	10.1	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?		X				2	Los mecanismos generalmente son prueba y error, intentando probar con diferentes productos dentro del cultivo para mejorar su calidad, en ocasiones estos mecanismos funcionan pero en otras no.
38	10.2	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?		X				2	Normalmente las acciones correctivas que se toman dentro del cultivo es por la enfermedad de la planta y se corrige con la intervención del agrónomo aplicando diferentes fumigantes y plaguicidas estas correcciones se toman con base en la experiencia y se examina la mejoría de la planta para saber si mejoro o no.

Numeral	Requisitos	Cumple	% Cumplimiento	No cumple
Contexto de la organización				
4.1	2	1	50%	1
4.2	2	2	100%	0
4.4	4	0	0%	4
Liderazgo				
5.3	1	0	0%	1
Planificación				
6.1	1	0	0%	1
6.2	1	0	0%	1
Apoyo				
7.1	4	2	50%	2
7.2	1	1	100%	0
7.3	1	1	100%	0
7.4	2	0	0%	2
7.5	1	0	0%	1
Operación				
8.1	1	0	0%	1
8.2	3	3	100%	0
8.3	1	1	100%	0
8.4	2	1	50%	1
8.5	5	4	80%	1
8.6	1	0	0%	1
8.7	1	0	0%	1
Evaluación de desempeño				
9.1	2	0	0%	2
Mejora				
10.1	1	0	0%	1
10.2	1	0	0%	1

PUNTAJE PROMEDIO	2,29

Numerales	NTC ISO 9001:2015	Requisitos por numeral	Cumplimiento	No cumple	% Cumplimiento	% Incumplimiento
4	Contexto de la organización	8	3	5	38%	63%
5	Liderazgo	1	0	1	0%	100%
6	Planificación	2	0	2	0%	100%
7	Apoyo	9	4	5	44%	56%
8	Operación	14	9	5	64%	36%
9	Evaluación de desempeño	2	0	2	0%	100%
10	Mejora	2	0	2	0%	100%



	Total requisitos aplicables	Total cumplidos	Total incumplidos
	38	16	22
Porcentajes	-	42%	58%