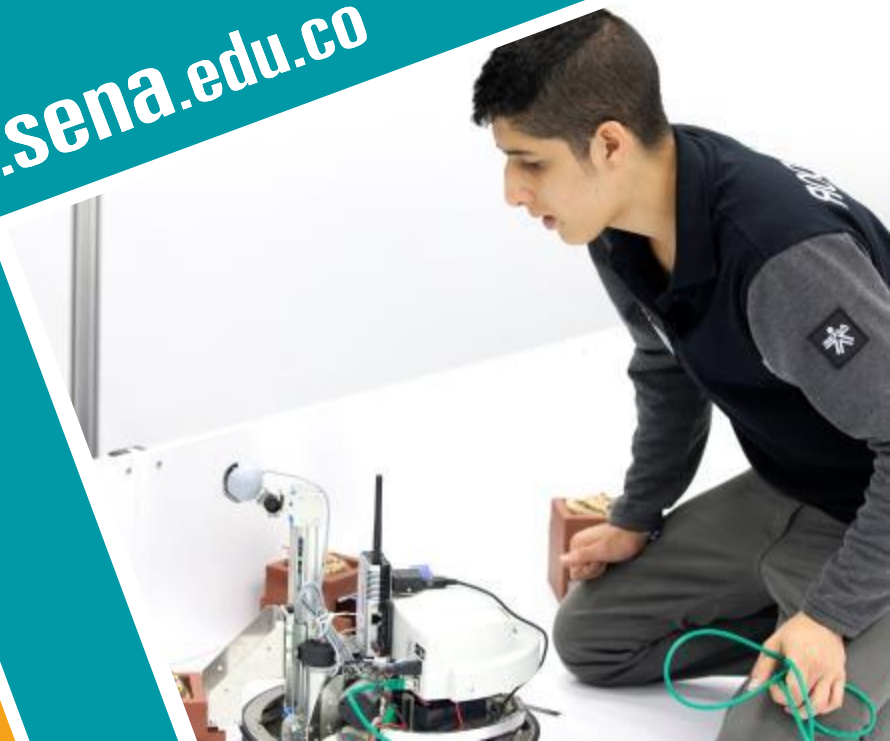
DIAGNOSTICOS DE GESTION DE CALIDAD NTC ISO 9001:2015

www.sena.edu.co

SENA comunica

SENA



DIAGNOSTICOS EN NTC ISO 9001:2015

PASOS DE UN DIAGNOSTICO

VIDEO : Cómo implementar ISO 9001 versión 2015
- Cómo hacer un diagnostico de gestión de calidad

https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

LISTADO DE CHEQUEO : Cuadro de apoyo el cual se explicara por capítulos de la norma, en donde se incluirá una columna de EVIDENCIAS ESPERADAS y una calificación que al final nos dara como resultado el porcentaje de cumplimiento

TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

- **Que se requiere:**
  - Apoyo de la Alta Dirección
  - Participación de los lideres de los procesos y personal clave de los procesos (proveedores, clientes, personal de cada proceso)
  - Tener el objetivo claro
    - Comparar el estado y desempeño real de la organización vs los requisitos de la norma ISO 9001, en su versión actual

TOMADO DE:
https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

- **1. Programación de la fecha de inicio del diagnostico**
  - La fecha debe ser oportuna, comunicada y agendada a los colaboradores de los procesos
  - Informar la metodología, la logística (quién, cuándo y cómo se realizará el análisis), incluyendo los objetivos
  - Establecer el cronograma de trabajo, asignando tiempos a cada proceso o a cada grupo de trabajo
  - Desarrollar las las listas de verificación

TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

- **2. Realizar el análisis**
  - Cumplir lo tiempos determinados en el cronograma
  - El objetivo de esta etapa no se trata de demostrar o no el cumplimiento, sino de definir el estado actual de la organización y lo que falta para alcanzar la mejora continua vs los requisitos de la norma ISO.
  - Se requiere tomar (lo que se tiene ok y lo que falta desarrollar)
    - Notas completas, registros, casos de éxito e interrelaciones entre los procesos ya que estas notas serán relevantes cuando se evalúen los resultados del análisis.

TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

- **3. Elaborar y presentar los resultados del análisis de brechas**
  - El resultado del diagnósticos es de utilidad para establecer las estrategias considerando lo siguiente:
    - Los procesos que gestionan la mejora continua, cumplen con la norma y son implementados correctamente
    - Procesos que cumplen con los requisitos de la norma pero no están bien gestionados (carecen de aplicación total y de registros)
    - Procesos que no apoyan la mejora continua, deben ser re-diseñados e implementados y, por supuesto, documentados.
    - Procesos que se requiere para gestionar la mejora continua (ISO 9001) que no existen en la organización.

TOMADO DE:
https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Básico para el diagnostico



- Seamos transparentes y claros
- A todos nos inquieta que alguien mas indague en lo que hacemos y como lo hacemos y más en la gestión laboral
- Es básico y por una cuestión transparencia y mejora continua informar a los lideres de los procesos en una reunión,
  - los objetivos de realizar el diagnostico
  - EL ejercicio es de mejora continua en pro de mejorar el desempeño del colaborador, proceso, organización y cliente
  - Si la estrategia de comunicación no es la correcta es muy probable que el cambio hacia la mejora continua nunca se implemente o se haga de forma parcial.

TOMADO DE:
https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Para realizar el diagnostico

Para el desarrollo de las preguntas en el diagnostico hay que considerar:

- Claras y sencillas.
- Comenzar las frases con palabras como: , se cuenta, se realiza, se considera, se analiza, emplean, utilizan…
- Total orientación a la búsqueda de evidencias (básico para realizar el análisis)
- Tomar de referencia los requisitos de la norma ISO 9001 que le aplican al proceso.
- Cuestionan el proceso y el nivel de madurez del proceso vs el requisito de la norma (ISO 9004 - Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido
- Tienen perspectiva de negocios (que le agregue valor



TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Como calificar el diagnostico



- **Manera sencilla**
  - 1. Sin estandarizar en un documento;
  - 2. Estandarizado, pero no implantado
    - Mejora en las actividades documentadas o registros

TOMADO DE:
https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

- **Criterios de calificación (ejemplo):**
  - A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase 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 fase del Hacer del sistema);
  - C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema);
  - D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).



TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Resultados del Diagnostico

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR RLALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	46%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	63%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	12%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	80%	MANTENER
8. OPERACIÓN	78%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	77%	MEJORAR
10. MEJORA	86%	MANTENER
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	63%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	MEDIO	

TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Estrategia

- Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.



- Se deben de incluir las acciones en el cronograma del proyecto

TOMADO DE:
https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

De los Resultados a la Estrategia



- Las estrategias de mejora se deben establecer considerando las siguientes preguntas
  - Las acciones deben estandarizarse en los procesos de la organización
    - (procedimiento, instructivo, lineamiento, control o registro)
  - Que la estratégica propuesta sea viable y factible (económicamente)
    - Viable: Tener altas probabilidades de poderse llevar a cabo.
    - Factible: que se pueda hacer
  - Que la estrategia resuelva un problema (buscar la mejora continua / económica o financiera /requisitos de la norma vigente).
  - Que la estrategia tenga un efecto positivo en la satisfacción del cliente (productos / Servicios)

TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Definido el alcance del Sistema de Gestión

- Hay que definir el borrador del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
  - Considerar:
    - Domicilios donde se desarrollan los procesos que están contemplados en el sistema de gestión de calidad
    - Los productos y / o servicios resultantes de las actividades del SGC
    - Los procesos involucrados en el sistema de gestión
    - Los requisitos de la norma ISO 9001, en los que se justifica la no aplicabilidad



TOMADO DE https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

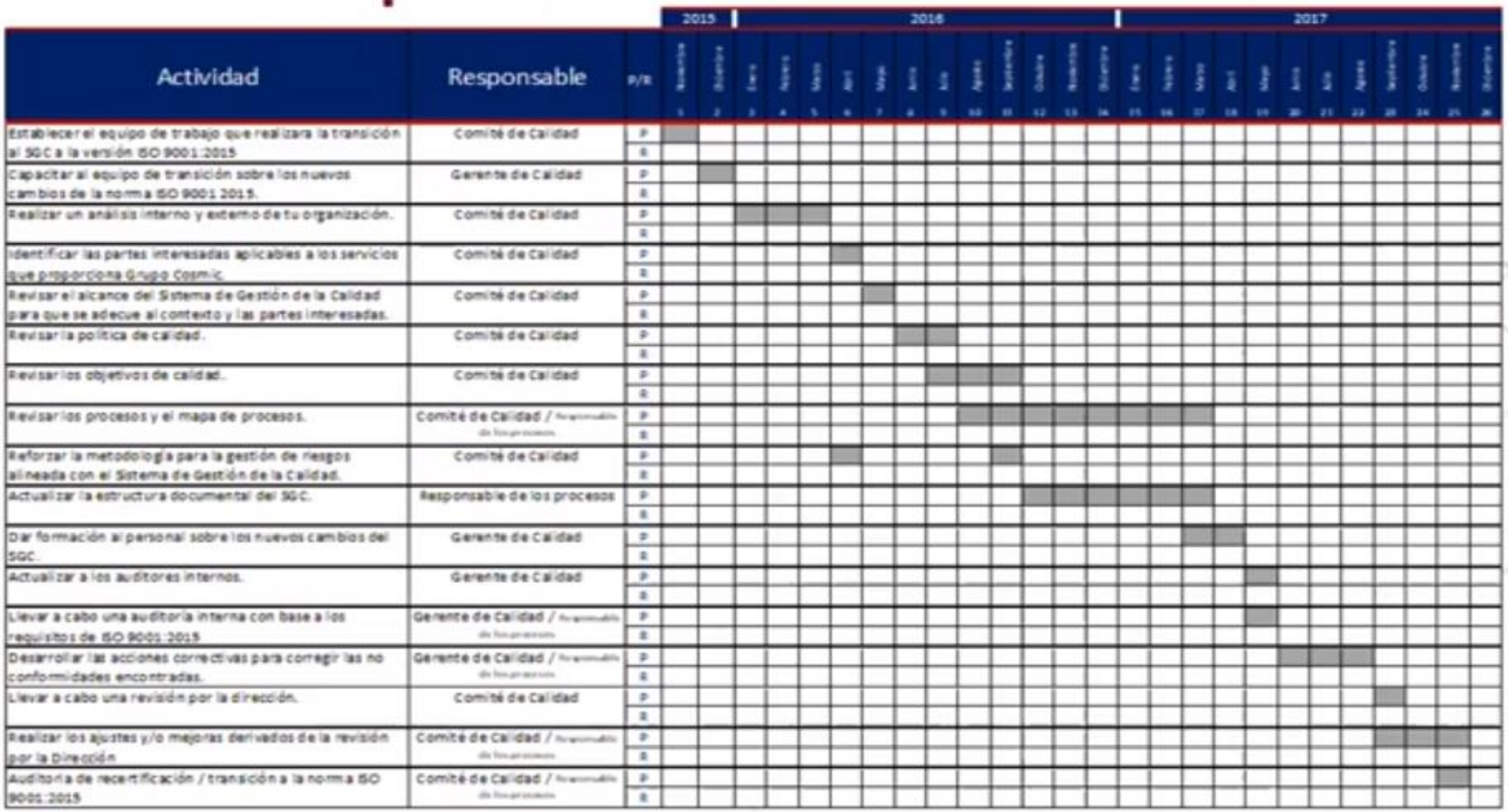
Elaborar el cronograma de implementación

- Un cronograma de actividades es simplemente un calendario en el que estableces los tiempos en los que realizaras el proyecto, una tarea, o un conjunto de actividades a trabajar o desarrollar.
- Algunas actividades, se pueden planificar en forma paralela, algunas combinarse
- Se debe de asigna un responsable del desarrollo de la actividad.



TOMADO DE:
https://www.youtube.com/watch?v=rI9s1DIXPmI

Elaborar el cronograma de implementación



Actividad	Responsable	P/R	2015		2016												2017											
			Octubre 1	Diciembre 2	Ene 3	Febrero 4	Marzo 5	Abril 6	Mayo 7	Junio 8	Julio 9	Agosto 10	Septiembre 11	Octubre 12	Noviembre 13	Diciembre 14	Ene 15	Febrero 16	Marzo 17	Abril 18	Mayo 19	Junio 20	Julio 21	Agosto 22	Septiembre 23	Octubre 24	Noviembre 25	Diciembre 26
Establecer el equipo de trabajo que realizara la transición al SGC a la versión ISO 9001:2015	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Capacitar al equipo de transición sobre los nuevos cambios de la norma ISO 9001 2015.	Gerente de Calidad	P																									
		R																									
Realizar un análisis interno y externo de tu organización.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Identificar las partes interesadas aplicables a los servicios que proporciona Grupo Cosmic.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Revisar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para que se adecue al contexto y las partes interesadas.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Revisar la política de calidad.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Revisar los objetivos de calidad.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Revisar los procesos y el mapa de procesos.	Comité de Calidad / Responsable de los procesos	P																									
		R																									
Reforzar la metodología para la gestión de riesgos alineada con el Sistema de Gestión de la Calidad.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Actualizar la estructura documental del SGC.	Responsable de los procesos	P																									
		R																									
Dar formación al personal sobre los nuevos cambios del SGC.	Gerente de Calidad	P																									
		R																									
Actualizar a los auditores internos.	Gerente de Calidad	P																									
		R																									
Llevar a cabo una auditoría interna con base a los requisitos de ISO 9001:2015	Gerente de Calidad / Responsable de los procesos	P																									
		R																									
Desarrollar las acciones correctivas para corregir las no conformidades encontradas.	Gerente de Calidad / Responsable de los procesos	P																									
		R																									
Llevar a cabo una revisión por la dirección.	Comité de Calidad	P																									
		R																									
Realizar los ajustes y/o mejoras derivados de la revisión por la Dirección	Comité de Calidad / Responsable de los procesos	P																									
		R																									
Auditoría de recertificación / transición a la norma ISO 9001:2015	Comité de Calidad / Responsable de los procesos	P																									
		R																									

ACTIVIDAD PARA LA EVIDENCIA

PARAMETROS INFORME DE DIAGNOSTICO SGC ISO 9001_2015 BASADO DEL EXCELL LISTA DE CHEQUEO DIAGNOSTICO DE LA PYME

ISO 9001:2015

PORTADA

- Titulo “INFORME DIAGNOSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015.
- Área específica a la que se hace el diagnóstico.
- Integrantes del grupo que realiza el Diagnóstico.
- Acompañante en el proceso de diagnóstico.
- Institución y programa al que pertenecen los integrantes del grupo de diagnóstico.
- Ciudad y Fecha del diagnóstico



OBJETIVO:

- Establecer claramente el objetivo de la actividad.

- Tener presente que un objetivo está compuesto como mínimo por un verbo, un objeto y una condición.

INTRODUCCIÓN:

Se da respuesta a las preguntas:

¿Para qué?

¿Por qué?

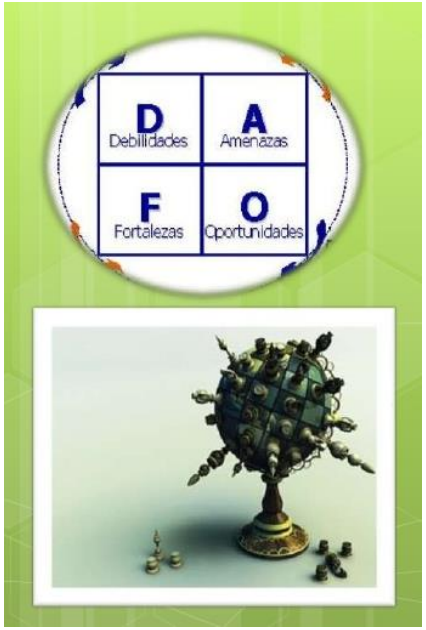
¿Cuál es el ámbito de aplicación?



DESARROLLO:

Presenta los procedimientos o metodología utilizada para recopilar la información (entrevistas, cuestionarios, visitas de información, etc.). En esta parte se responde a la pregunta ¿Cómo?.

Se define la escala para la valoración del resultado.



RESULTADOS:

Muestra los resultados obtenidos, utilizando cuadros, tablas, gráficos, ilustraciones, etc., se responde a la pregunta ¿Qué se encontró? En los diferentes ítems vs rangos.



CONCLUSIÓN:

- Se describe teniendo en cuenta los requisitos de la norma. Normalmente se puede realizar la descripción según los capítulos de la norma, en otras ocasiones se utiliza la agrupación de requisitos por temas tales como enfoque al cliente, liderazgo y mejoramiento continuo y enfoque de procesos entre otros.

- Indica en que estado se encuentra la organización respecto a la norma, es decir, en que punto del ciclo PHVA.



CONCLUSIÓN :

- Incluir la fortalezas y los aspectos por mejorar que se identificaron en la organización para el proceso de implementación del SGC.

- A partir de los hallazgos encontrados durante el diagnóstico, se realizan las recomendaciones para la planificación, diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.



Recomendaciones para su elaboración:

- Presente la información con objetividad
- Mencione el mayor número de datos posibles
- Preséntelo en forma organizada y jerarquizada
- Describa cada etapa realizada o cada paso seguido
- Cite las fuentes de información consultadas
- Utilice al escribir la primera persona de impersonal (se encontró,se realizó, etc.).



Recomendaciones para su elaboración:

Enfatice en el aspecto cuantitativo y no en el cualitativo.

Use párrafos cortos.

Escriba en forma clara, precisa, concisa y concreta.

Presente toda la información necesaria.



Exponga en forma concreta y precisa sus conclusiones y recomendaciones.

Tenga en cuenta las normas para la presentación formal de trabajo.



GRACIAS