

# Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad\*

Diagnosis of the current situation of a food services company regarding the requirements compliance of ISO 9001: 2015 standard for a quality management system

Diagnóstico da situação atual de uma empresa de serviços alimentícios com relação ao cumprimento dos requisitos da norma ISO 9001:2015 para um sistema de gestão da qualidade

Recibido: 23 de mayo del 2018

Revisado: 24 de agosto del 2018

Aceptado: 11 de septiembre del 2018

Griselda María Parra \*\*

Universidad del Atlántico, Colombia

José Julián De la Ossa \*\*\*

Universidad del Atlántico, Colombia

Stephanie del Carmen Ruiz \*\*\*\*

Universidad del Atlántico, Colombia

Citar como: Parra, G. M., De la Ossa, J. J., y Ruiz, S. C. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. *SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 99-116. DOI: <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.006>

\* Artículo de resultado de investigación.

\*\* Magíster en Gestión Estratégica de Calidad Total y en Sistemas Integrados de Gestión, química farmacéutica. Gestión de la Calidad, Universidad del Atlántico, Colombia. Correo electrónico: parragriselda@yahoo.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5280-0876>

\*\*\* Candidato a especialista en Gestión de la Calidad, ingeniero industrial. Gestión de la Calidad, Universidad del Atlántico, Colombia. Correo electrónico: jose.leo2527@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5775-0860>

\*\*\*\* Candidata a especialista en Gestión de la Calidad, ingeniera industrial. Gestión de la Calidad, Universidad del Atlántico, Colombia. Correo electrónico: stephanierulo@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8046-6609>

## RESUMEN

Hoy en día las empresas alrededor del mundo se encuentran en un entorno altamente competitivo donde los clientes son cada vez más exigentes y buscan productos o servicios cuya calidad les permita satisfacer plenamente sus expectativas. Por lo tanto, quienes quieran permanecer a largo plazo deben implementar estrategias que les permitan demostrar su capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas. El objetivo de este artículo es realizar el diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. Para cumplir con el objetivo planteado, inicialmente se identificaron los requisitos de la norma, luego se diseñó una herramienta para evaluar el cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos identificados en la norma, se realizó una auditoría de la situación actual del sistema de gestión de calidad de la empresa objeto de estudio en relación con la norma y finalmente se presentó un informe de cumplimiento y planes de acción. Los resultados permitieron evidenciar que la empresa objeto de estudio tiene un cumplimiento bajo con respecto a la norma.

**Palabras clave:** necesidades, expectativas, diagnóstico, situación actual, sistema de gestión de la calidad.

## ABSTRACT

Nowadays, companies around the world are in a highly competitive environment where customers are increasingly demanding and look for products or services whose quality allows them to fully satisfy their requirements; therefore, those who want to remain in the long term must implement strategies that allow them to demonstrate their ability to meet the needs

and expectations of their clients and other interested parties. This paper's purpose is to diagnose the current situation of a food services company regarding the compliance requirements of ISO 9001: 2015 for a quality management system. In order to achieve the objective, the standard requirements were identified initially, then a tool was designed to evaluate the company's compliance of the standard identified requirements, later an audit of the company's quality management system current situation was carried out in relation with the standard and finally a report of compliance and action plans was presented. The results proved that the company under study has a low compliance concerning the norm.

**Keywords:** Needs, expectations, diagnosis, current situation, quality management system.

## RESUMO

Hoje as empresas ao redor do mundo estão em um entorno altamente competitivo onde os clientes são cada vez mais exigentes e procuram produtos ou serviços cuja qualidade lhes permita satisfazer plenamente suas expectativas. Por tanto, aqueles que quiseram permanecer ao longo prazo devem implementar estratégias que lhes permitam demonstrar suas capacidade de cumprir com as necessidades e expectativas de seus clientes e outras partes interessadas. O objetivo deste artigo é realizar o diagnóstico da situação atual de uma empresa de serviços de alimentação com respeito ao cumprimento dos requisitos da norma ISO 9001:2015 para um sistema de gestão da qualidade. Para cumprir com o objetivo proposto, inicialmente se identificaram os requisitos da norma, depois se desenhou uma ferramenta para avaliar o cumprimento da empresa com respeito aos requisitos identificados na norma, realizou-se uma auditoria da situação atual do sistema de gestão de qualidade da empresa objeto de estudo em relação com a norma e

finalmente apresentou-se um informe de cumprimento e planos de ação. Os resultados permitiram evidenciar que a empresa objeto de estudo tem um cumprimento baixo com respeito à norma.

**Palavras chave:** necessidades, expectativas, diagnóstico, situação atual, sistema de gestão da qualidade.

## INTRODUCCIÓN

Frecuentemente las organizaciones se enfrentan a grandes retos para garantizar su permanencia en el mercado, esto se debe a los constantes cambios en él, tales como la globalización, la tecnología, las tendencias políticas y la introducción de nuevos competidores. Según Ramírez (2012), las organizaciones buscan tener una ventaja competitiva frente a las demás y establecer una buena estrategia de gestión de sus procesos que les permita responder a este entorno cambiante. Hoy en día las empresas deben pensar en grande, porque es prácticamente inaudito querer ser el mejor de un barrio o de un pueblo. Se debe pensar en ser el mejor del mundo ya que la globalización ha reorientado los esfuerzos de las organizaciones a la calidad.

La meta de las empresas de satisfacer plenamente a sus clientes a través de productos con alta calidad representa un pilar importante en el contexto de competitividad; una herramienta que permite dar cumplimiento a sus objetivos es mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC), en donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional. De acuerdo con De la Cruz (2003), la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del

servicio cumplan con los requisitos del cliente; en pocas palabras, que sea de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que el cliente adquiera el producto logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

Existen diversas normativas estandarizadas que establecen requisitos y directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, estas son emitidas por organismos normalizadores tales como la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), siendo la norma ISO 9001 quizás la más reconocida a nivel mundial, esta es aplicable a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño y naturaleza (servicios o productoras), buscando la satisfacción de los clientes. La Escuela Europea de Excelencia (2015) afirma que, según las últimas estadísticas de ISO del año 2013, la norma ISO 9001 está extendida en 162 países de todo el mundo y es la que continúa estando en el puesto más alto en certificados y países en los que tiene presencia.

La aplicación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, proporciona en las empresas una estructuración y mejora en sus procesos, evidenciándose en el aporte de productos de calidad y en la satisfacción de los clientes. De acuerdo con Lloyd's Register Quality Assurance (2017), la norma ISO 9001 proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

La norma ISO 9001 ha sufrido una serie de actualizaciones a través del tiempo, las cuales se expresarán a continuación de acuerdo con IsoTools (2016a):

- **Año 1987.** Aparición de la normativa ISO 9001: la norma se ocupó de fijar las directrices para el diseño, el desarrollo, la producción y la instalación de lo

que más adelante se llamaría un sistema de gestión de calidad. La norma estaba compuesta de cuatro capítulos y 20 apartados.

- **Año 1994.** Posicionamiento: ISO realiza la primera revisión al paquete normativo, dentro del cual ISO 9001 ya se destaca como el estándar más representativo.
- **Año 2000.** Unificación de la norma: se eliminan los modelos ISO 9002 e ISO 9003. A partir de entonces solo se hablará de ISO 9001 como norma de gestión de calidad. A la vez, se apuesta por un enfoque basado en los procesos internos y no en los requisitos. También se introducen los ocho principios básicos de gestión de calidad, el término de mejora continua y se incrementa la compatibilidad con otras normas similares, como por ejemplo la ISO 14001.
- **Año 2008.** Énfasis: esta versión no trae cambios significativos, la idea que se perseguía era hacer más sencilla su implementación.
- **Año 2015.** Nuevos retos: conforme a los diferentes cambios que ha tenido la norma en su más reciente versión, es importante realizar un análisis más profundo de la misma, lo que hará que las empresas tengan claridad en su aplicación y en la transición para aquellas que ya se encontraban certificadas con la anterior versión; los cambios más significativos son:

1. **Estructura de alto nivel.** Esta versión aporta una estructura de alto nivel (cuyas siglas en inglés son HLS) y un Anexo SL, lo cual permite que todas las normas con esta estructura sean fácilmente integrables. Anteriormente, los sistemas de gestión tenían estructuras muy diferentes, por lo que no podían fusionarse fácilmente. Según BSI Group (2018), cuando las organizaciones disponen de múltiples sistemas

disparas, duplican el tiempo, el esfuerzo y los recursos necesarios. Gracias al Anexo SL, las organizaciones podrán beneficiarse de la alineación de los sistemas mediante la estructura de alto nivel (HLS).

2. **Gestión de riesgo.** En la nueva actualización se eliminan las acciones preventivas y se hace hincapié en el enfoque basado en el riesgo. La Escuela Europea de Excelencia (2015) afirma que la gestión del riesgo pasa a ser uno de los elementos más importantes en la ISO 9001 versión 2015, haciendo posible la consecución de la mejora continua. Esto implica que se sustituyan las acciones preventivas por acciones para abordar riesgos.
3. **Liderazgo.** La nueva versión cambia la figura de representante por la dirección, comprometiendo a la alta dirección en general en el sistema de gestión de calidad. De acuerdo con la Escuela Europea de Excelencia (2016), la principal diferencia de la versión 2015 con respecto a la 2008, es que ya no es obligatorio asignar estas responsabilidades a un representante de dirección, sino que hay mayor libertad por parte de la alta gerencia para decidir cómo repartir estas funciones.
4. **Inclusión del sector servicios.** Esta versión hace énfasis en la aplicabilidad tanto en empresas del sector productivo como en el de servicios. De acuerdo con la nueva ISO (2015), en la versión anterior el término servicio se encontraba incorporado, pero se hallaba oculto detrás del término producto; ahora, los auditores de la nueva versión quieren enfatizar los servicios y dejar claro que la norma se aplica en su totalidad dentro del sector servicios, que cada vez es más importante.
5. **Supresión del manual de calidad.** La nueva actualización no hace obligatoria la creación de un manual de calidad. Según la Escuela

Europea de Excelencia (2015), Durante el proceso de revisión de la ISO 9001 no se ha mencionado como requisito obligatorio la elaboración del manual de calidad, el cual era incluyible en la versión 2008.

6. **Contexto de la organización.** La nueva versión exige a las organizaciones la ejecución de un análisis interno y externo. De acuerdo con IsoTools (2016b), la importancia de dicho análisis del contexto y partes interesadas radica en el hecho de que, como bien conocemos, todas las organizaciones se plantean determinados niveles de crecimiento, para los cuales establecen objetivos estratégicos.
7. **El conocimiento como recurso.** La actualización dispone que las empresas deben realizar métodos y herramientas para gestionar el conocimiento. De acuerdo con Carbonell (2015), a partir de ahora la gestión del conocimiento forma parte del conjunto de requerimientos de una de las normas internacionales más difundidas, pasa de ser percibida como “algo recomendable para la organización”, a ser “un requerimiento para poder obtener el certificado de calidad”.

Para ampliar el presente proyecto, se realizó una indagación sobre algunos estudios desarrollados en empresas donde se aplicaron los requisitos de la norma ISO 9001:2015, destacándose los siguientes:

#### **Actualización del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la ISO 9001:2015 para la empresa Caralz S. A. S.**

Este artículo (Restrepo, Ángel y Bustamante, 2016) muestra cómo la empresa Caralz S. A. S. apuesta al mantenimiento y actualización de los sistemas de gestión, según los lineamientos de la ISO 9001, buscando mantener procesos competitivos y conservando la capacidad de responder rápidamente a las diferentes

necesidades del mercado. Los autores proponen un plan de transición, el cual parte de la capacitación y sensibilización y finaliza con los procesos de auditoría.

#### **Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2015 en la compañía alimenticia Tu Pan Gourmet S. A. S.**

Este trabajo de grado (Mora y Arenas, 2017) propone realizar el mapa de procesos y la documentación exigida para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015 en la compañía alimenticia Tu Pan Gourmet S. A. S. Por otra parte, plantea un plan de implementación para proporcionar una guía que les ayude a facilitar el proceso de certificación y así lograr en poco tiempo la mejora en los productos y servicios ofrecidos, evaluando los procesos de calidad en la empresa.

#### **Elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Fibravid S. A. S.**

En este trabajo de investigación (Patiño y Vergara, 2017) se muestra la elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Fibravid S. A. S., partiendo de un diagnóstico general y evaluando los factores internos y externos de la empresa.

#### **Diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en Remarq S. A. S.**

Este proyecto de grado (Ruiz, 2017) muestra los diferentes momentos que se presentan para la elaboración

del diagnóstico entre la gerencia general de Remarq S. A. S. y donde se analizó el grado de implementación actual del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros establecidos por la norma ISO 9001:2015 frente a la actualidad de la organización. El diagnóstico se realizó bajo el modelo de una lista de chequeo donde se van a verificar los ítems o cláusulas que debe tener cualquier organización, implementadas desde el capítulo 4 al 10 que son objeto de seguimiento o estudio para considerar que se tiene un sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma anteriormente mencionada.

El propósito del presente proyecto es realizar el diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación ubicada en la ciudad de Cartagena, Colombia, con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. Para dar cumplimiento al propósito y alcance de este proyecto se plantearon los siguientes objetivos: a) identificar los requisitos de la nueva versión 2015 de la norma ISO 9001, b) diseñar la herramienta con la que se determinará el cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos de la norma, c) realizar una auditoría de la situación actual de la empresa con relación a los requisitos de la norma y, d) presentar el informe de cumplimiento y los planes de acción a los directivos de la empresa. No se contempla la implementación de los planes de acción sugeridos ni la realización de una auditoría posterior.

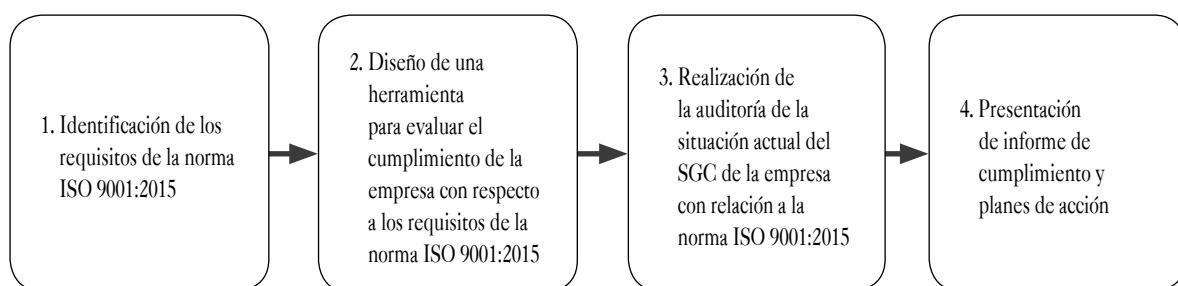
## METODOLOGÍA

La investigación parte de los requisitos de la norma de referencia ISO 9001:2015 utilizados como base teórica para implementar el diagnóstico de la situación actual de la empresa con base a los requisitos, cuyo cumplimiento es abordado desde un enfoque cuantitativo con un apoyo cualitativo incluido en la herramienta diseñada para el diagnóstico.

En la Figura 1 se ilustran las etapas desarrolladas durante la investigación, la cual tiene un enfoque mixto, ya que su estructura se compone de la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos obtenidos del diagnóstico realizado.

En la primera etapa, inicialmente se identificaron los requisitos o debes de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad distribuidos en 7 capítulos de los 10 que la conforman. En la segunda etapa se diseñó una herramienta conformada por varias hojas de cálculo, programadas para que en la primera hoja se pudiera seleccionar el estado de cumplimiento de la empresa con respecto a cada requisito de la norma ISO 9001:2015 y en el resto de hojas se arrojaran gráficamente los resultados. Posteriormente se desarrolló la tercera etapa que consistió en la ejecución de una auditoría de la situación actual del SGC de la empresa objeto de estudio con respecto a los requisitos de

Figura 1. Etapas del estudio



Fuente: elaboración propia.

la norma ISO 9001:2015. Esta auditoría fue realizada mediante la revisión de la información aportada por los directivos de la empresa, la realización de visitas a las oficinas de esta y entrevistas con el personal líder de los diferentes procesos.

Finalmente, en la cuarta etapa se presentó a los directivos de la empresa un informe de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad y se entregaron los planes de acción propuestos para cumplir con estos requisitos, cuya implementación le permitirá a la empresa tener las herramientas para someterse a una auditoría de certificación bajo este estándar internacional de calidad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados luego de ejecutar las etapas de la metodología establecida para cumplir con el objetivo del presente estudio.

### Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Tabla 1. Capítulos de la norma ISO 9001:2015

Capítulo	Descripción
Capítulo 0	Introducción
Capítulo 1	Objeto y campo de aplicación
Capítulo 2	Referencias normativas
Capítulo 3	Términos y definiciones
Capítulo 4	Contexto de la organización
Capítulo 5	Liderazgo
Capítulo 6	Planificación
Capítulo 7	Apoyo
Capítulo 8	Operación
Capítulo 9	Evaluación del desempeño
Capítulo 10	Mejora

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 1 se pueden observar los 10 capítulos que conforman la norma ISO 9001:2015; se identificó que los capítulos del 0 al 3 no contienen requisitos, mientras que los capítulos del 4 al 10 establecen los requisitos o debes de obligatorio cumplimiento para un sistema de gestión de la calidad. Se identificaron en total 312 requisitos o debes en la norma, los cuales se encuentran distribuidos en numerales dentro de los capítulos mencionados anteriormente, tal como se presentan en las Tablas 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

Tabla 2. Numerales del capítulo 4:  
Contexto de la organización

Numeral	Cantidad requisitos
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	2
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	3
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	7
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	12
<b>Total</b>	<b>24</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Numerales del capítulo 5: Liderazgo

Numeral	Cantidad requisitos
5.1 Liderazgo y compromiso	13
5.2 Política	7
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	6
<b>Total</b>	<b>26</b>

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Numerales del capítulo 6: Planificación

Numeral	Cantidad requisitos
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	8
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	14
6.3 Planificación de los cambios	5
<b>Total</b>	<b>27</b>

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 5.** Numerales del capítulo 7: Apoyo

Numeral	Cantidad requisitos
7.1 Recursos	19
7.2 Competencia	4
7.3 Toma de conciencia	4
7.4 Comunicación	5
7.5 Información documentada	13
<b>Total</b>	<b>45</b>

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 6.** Numerales del capítulo 8: Operación

Numeral	Cantidad requisitos
8.1 Planificación y control operacional	10
8.2 Requisitos para los productos y servicios	19
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	36
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	21
8.5 Producción y provisión del servicio	26
8.6 Liberación de los productos y servicios	5
8.7 Control de las salidas no conformes	12
<b>Total</b>	<b>129</b>

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 7.** Numerales del capítulo 9: Evaluación del desempeño

Numeral	Cantidad requisitos
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	16
9.2 Auditoría interna	10
9.3 Revisión por la dirección	17
<b>Total</b>	<b>43</b>

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 8.** Numerales del capítulo 10: Mejora

Numeral	Cantidad requisitos
10.1 Generalidades	4
10.2 No conformidad y acción correctiva	12
10.3 Mejora continua	2
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: elaboración propia.

Los capítulos de la norma que más requisitos tienen en sus numerales son los capítulos 8, 7 y 9 con 129, 45 y 43 debes de obligatorio cumplimiento respectivamente; por su parte el capítulo que menos numerales tiene es el capítulo 10 con 18 debes.

### **Herramienta para evaluar el cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015**

Los requisitos identificados en la etapa inicial del proyecto se ingresaron en la primera hoja de cálculo de la herramienta diseñada, los cuales fueron distribuidos en sus respectivos capítulos y numerales, de tal forma que a cada requisito se le pudiera calificar su estado de cumplimiento como sigue: “Cumple”, “No cumple” o “Cumple parcialmente”. La herramienta permite observar gráficamente los resultados del diagnóstico y además definir para cada numeral qué “No cumple” o “Cumple parcialmente”, una acción a implementar y el responsable de ejecutarla.

En la Figura 2 se presenta una vista previa de la hoja de cálculo principal que conforma la herramienta diseñada. En esta se observa que cada requisito (debe) de un numeral está ubicado en una fila de manera que se pudiera calificar su estado individual de cumplimiento. La calificación seleccionada arroja un porcentaje de cumplimiento de cada debe sobre todo el numeral; si cumple, el porcentaje equivale a dividir el 100 % entre el número de debes del numeral, si cumple parcialmente, el porcentaje equivale a dividir el 50 % entre el número de debes del numeral, y si no cumple, equivale a un 0 %. Sumando todos los porcentajes de cumplimiento de los debes del numeral, se obtiene el porcentaje de cumplimiento de todo el numeral; si el resultado de este es de 100 %, el estado de cumplimiento del numeral es “Cumple”, si el resultado es mayor o igual que el 50 % y menor que el 100 %, el estado de cumplimiento del numeral es “Cumple parcialmente” y si es menor que el 50 %, el estado es “No cumple”.

Figura 2. Herramienta para evaluar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

DIAGNÓSTICO INICIAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015					
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS			PLAN DE ACCIÓN		
Numerario	Debe de la norma	Estado de cumplimiento	% de cumplimiento	% de cumplimiento numeral	Estado de cumplimiento numeral
4. Contexto de la organización					
4.1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad	No cumple	0,00%	0,00%	No cumple
4.1	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas	No cumple	0,00%		
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto					
4.2 a	La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad	Cumple parcialmente	16.67%		Identificar todas las partes interesadas pertinentes para la empresa
4.2 b	La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad	Cumple parcialmente	16.67%	50.00%	Elaborar matriz de partes interesadas e ingresar las partes identificadas, sus necesidades y expectativas
4.2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requerimientos pertinentes	Cumple parcialmente	16.67%		Documentar el procedimiento para la identificación y seguimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Fuente: elaboración propia.

parcialmente”, y para cualquier resultado por debajo del 50 %, el estado de cumplimiento del numeral es “No cumple”.

### Auditoría de la situación actual del SGC según la norma ISO 9001:2015

La realización de la auditoría del sistema de gestión de la calidad de la empresa objeto de estudio permitió conocer la situación actual de esta con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y con la información obtenida poder calificar con propiedad, en la herramienta diagnóstico diseñada, el estado de cumplimiento de cada numeral que conforma la norma.

### Informe de cumplimiento y planes de acción

A continuación, se presenta el informe de cumplimiento y los planes de acción propuestos luego de calificar cada numeral en la herramienta diagnóstico.

#### *Porcentajes de cumplimiento por capítulo*

En la Figura 3 se presenta el porcentaje de cumplimiento del SGC de la empresa por capítulo de la norma; en esta se evidencia que el capítulo con porcentaje más alto es el 5 (Liderazgo), con un 69.17 %, que corresponde a un cumplimiento parcial, y el capítulo con porcentaje más bajo es el 6 (Planificación), con un 19.05 %, que corresponde prácticamente a un incumplimiento.

Efectuando un promedio de los porcentajes de cumplimiento de todos los capítulos de la norma, se obtuvo un 44.84 %, que corresponde a una calificación que no alcanza a llegar a un cumplimiento parcial y por lo tanto indica un nivel bajo de la empresa objeto de estudio con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Figura 3. Porcentaje de cumplimiento capítulos de la norma



Fuente: elaboración propia.

### *Porcentajes de cumplimiento por numeral de cada capítulo*

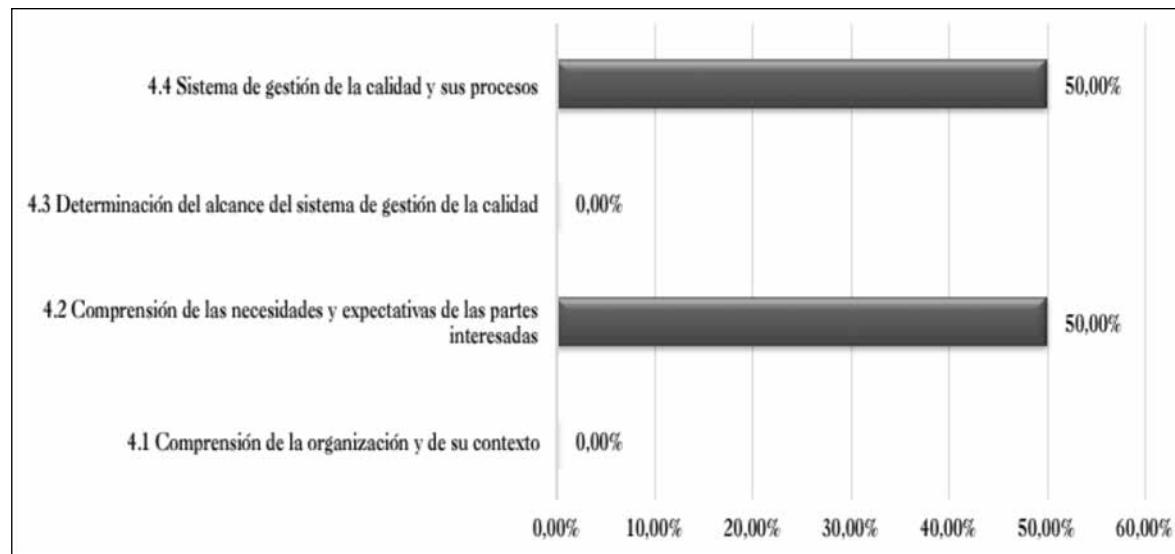
A continuación, se presentan los porcentajes de cumplimiento por cada numeral de los diferentes capítulos de la norma ISO 9001:2015, con el objeto de determinar cuáles numerales tienen mayor incidencia en el resultado global del capítulo y por lo tanto enfocar las acciones a realizar.

En la Figura 4 se evidencia que los numerales 4.2 y 4.4 tienen un cumplimiento parcial, mientras que en los numerales 4.1 y 4.3 se presenta un incumplimiento total; por lo tanto el plan de acción propuesto para el capítulo 4 de la norma contempla las siguientes actividades: a) elaborar un análisis DOFA (debilidades,

oportunidades, fortalezas y amenazas), b) documentar el procedimiento para el análisis de las cuestiones externas de la organización, c) identificar todas las partes interesadas pertinentes para la empresa, d) elaborar una matriz de partes interesadas e ingresar las partes identificadas y sus necesidades y expectativas, e) documentar el procedimiento para la identificación y seguimiento de necesidades y expectativas de partes interesadas, f) documentar el alcance del SGC de la empresa de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, g) identificar todos los procesos involucrados en las operaciones de la empresa, h) actualizar el mapa de procesos vigente en la empresa de acuerdo con las necesidades evidenciadas e, i) actualizar las caracterizaciones de los procesos establecidos en el mapa de procesos de acuerdo con los requisitos de este numeral.

**Figura 4.** Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 4

#### **4. Contexto de la organización**



Fuente: elaboración propia.

En la Figura 5 se evidencia el numeral 5.2, que tuvo un cumplimiento total, mientras que los numerales 5.1 y 5.3 presentaron un cumplimiento parcial; por lo tanto, el plan de acción propuesto para el capítulo 5 de la norma contempla las siguientes actividades: a) documentar procedimiento para la rendición de cuentas del SGC, b) elaborar una matriz de rendición de cuentas, c) capacitar a la alta dirección acerca de la gestión del riesgo de procesos, d) realizar sensibilización al personal de la empresa acerca del proyecto de transición del SGC a la norma ISO 9001:2015, e) diseñar una matriz de requisitos legales, f) diseñar una matriz de riesgos, g) establecer un indicador de gestión que mida el aumento de la satisfacción del cliente, h) actualizar los perfiles de cargos e, i) diseñar una matriz de roles, responsabilidades y autoridades del SGC.

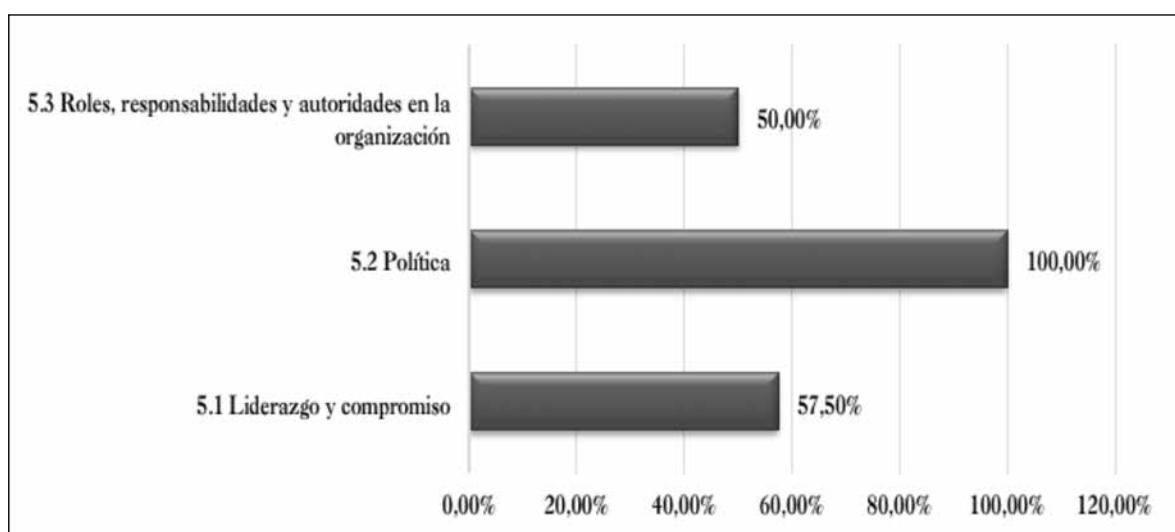
En la Figura 6 se evidencia que los numerales 6.1 y 6.3 presentan un incumplimiento total, mientras que el numeral 6.2 presenta un cumplimiento parcial; por lo tanto el plan de acción propuesto para el capítulo 6 de la norma contempla las siguientes actividades: a)

diseñar una matriz de riesgos, b) documentar procedimiento para la gestión del riesgo, c) documentar un procedimiento para la gestión de las oportunidades, d) elaborar un formato para reporte de acciones para abordar riesgos y oportunidades, e) actualizar los objetivos de la calidad, f) documentar despliegue de los objetivos de la calidad, g) documentar procedimiento para la gestión de los cambios, h) elaborar un formato para gestión del cambio e, i) elaborar una matriz para gestión de cambios.

En la Figura 7 se evidencia que el numeral 7.1 presentó un cumplimiento total y los numerales del 7.2 al 7.5 presentaron un cumplimiento parcial; por lo tanto el plan de acción propuesto para el capítulo 7 de la norma contempla las siguientes actividades: a) elaborar listado de equipos de medición de la empresa, b) elaborar programa de calibración de equipos de medición, c) documentar procedimiento para la calibración de equipos de medición, d) elaborar una matriz de identificación de los conocimientos, e) documentar

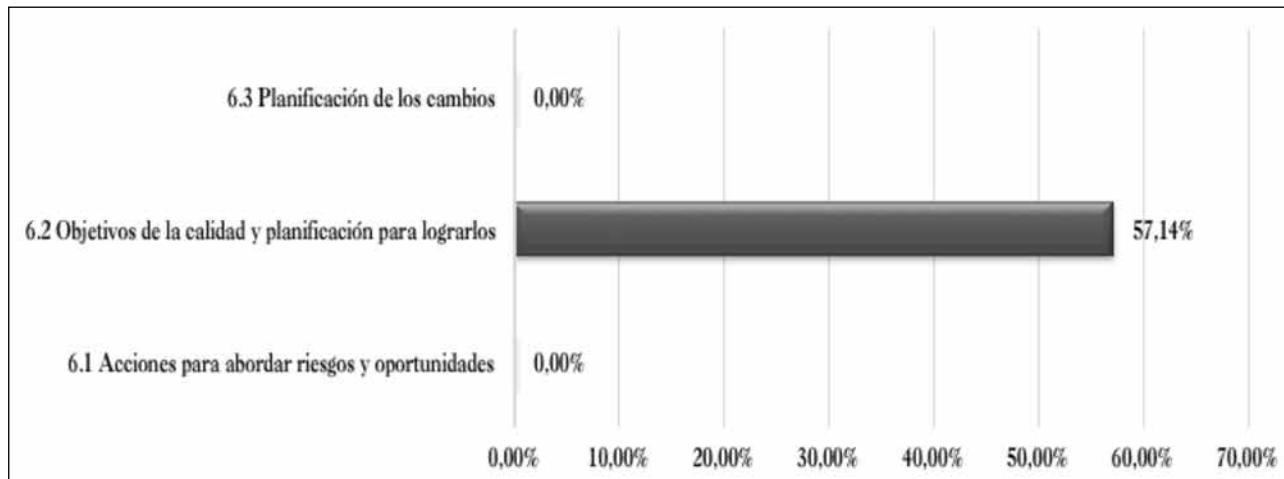
**Figura 5. Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 5**

### **5. Liderazgo**



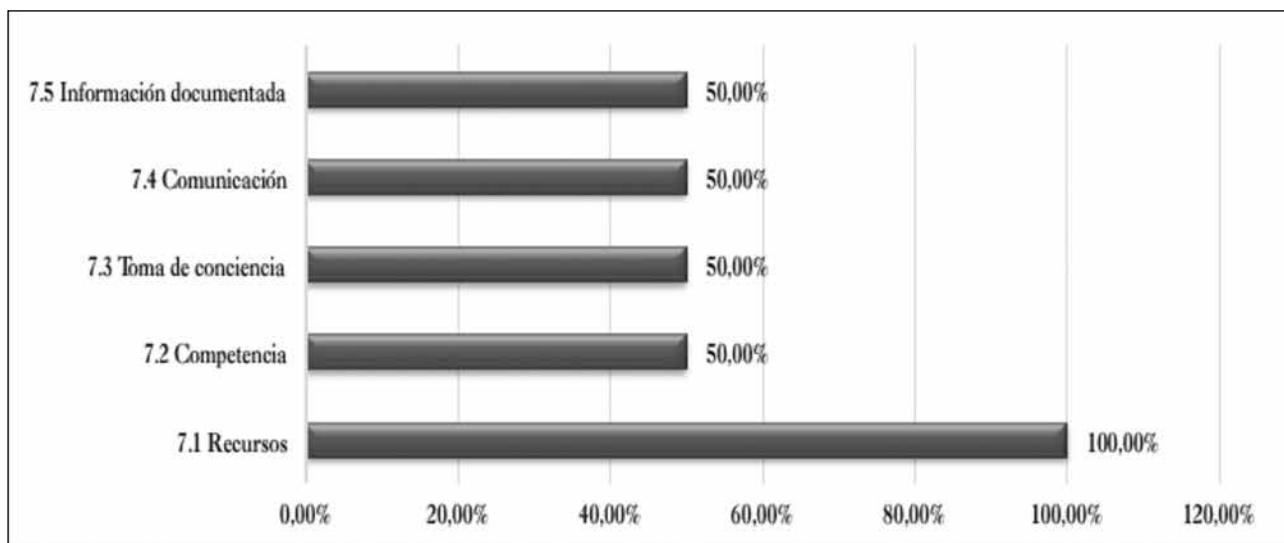
Fuente: elaboración propia.

**Figura 6. Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 6  
6. Planificación**



Fuente: elaboración propia.

**Figura 7. Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 7  
7. Apoyo**



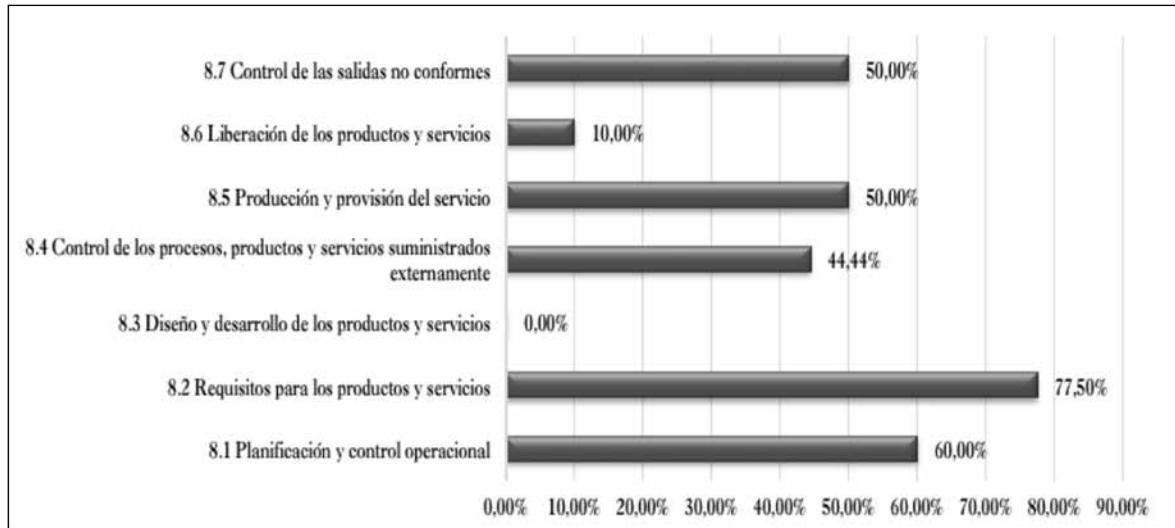
Fuente: elaboración propia.

un procedimiento para la gestión del conocimiento, f) documentar un procedimiento para la selección del personal, g) documentar un procedimiento para la evaluación del desempeño del personal, h) realizar charlas, sensibilizaciones y capacitaciones para la toma de

conciencia del personal que impacta en el SGC, i) documentar matriz de comunicaciones, j) elaborar listado de requisitos de documentación de la ISO 9001:2015 (mantener y conservar) y, k) elaborar un procedimiento para el control de la información documentada.

Figura 8. Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 8

8. Operación



Fuente: elaboración propia.

En la Figura 8 se evidencia que el numeral con mayor porcentaje de cumplimiento fue el 8.2 y los numerales con menor cumplimiento fueron el 8.3 y el 8.6; por lo tanto el plan de acción propuesto para el capítulo 8 de la norma contempla las siguientes actividades: a) documentar caracterización del proceso de producción, b) documentar plan de control de calidad de producción, c) documentar procedimiento para la gestión de los cambios, d) documentar procedimiento para la gestión de pedidos e incluir los requisitos de este numeral, e) elaborar un formato para lista de chequeo de pedido de cliente, f) implementar una lista de chequeo de revisión de pedido de cliente, g) establecer un proceso de diseño y desarrollo, h) documentar la caracterización del proceso de diseño y desarrollo, i) documentar procedimiento para gestionar el diseño y desarrollo de productos, j) documentar procedimiento de inspección

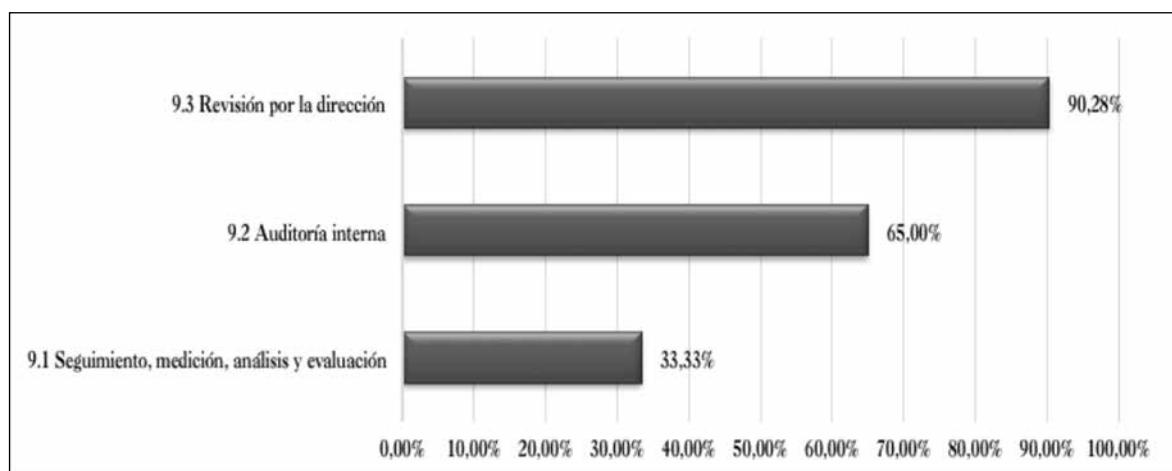
de recibo de materias primas, k) elaborar unos formatos de inspección de materias primas, l) documentar procedimiento de auditorías a proveedores externos, m) documentar procedimiento para el control de procesos suministrados externamente, n) actualizar el procedimiento para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores externos, ñ) actualizar formato para evaluación y reevaluación de proveedores externos, o) incluir los procesos suministrados externamente dentro del mapa de procesos, p) establecer indicadores de gestión que permitan hacer seguimiento al rendimiento de los proveedores externos, q) documentar procedimiento auditorías a proveedores externos, r) socializar a los proveedores externos los procedimientos de: inspección de recibo de materias primas y auditorías a proveedores externos, s) documentar caracterización del proceso de producción, t) documentar plan de

control de calidad de producción, u) actualizar fichas de especificaciones técnicas, v) documentar procedimiento para la identificación y trazabilidad de los productos, w) documentar procedimiento para el control de la propiedad del cliente o de proveedores externo, x) documentar el procedimiento de servicio posventa, y) incluir las actividades de servicio posventa dentro de la caracterización del proceso de servicio al cliente, z) documentar procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas y reclamos, aa) elaborar un formato para reporte de petición, queja o reclamo, bb) establecer proceso de control de calidad, cc) elaborar plan de control de calidad de producción, dd) documentar procedimiento para inspecciones de calidad, ee) elaborar unos formatos para registro de inspección de calidad, ff) documentar procedimiento para el control de las salidas no conformes y, gg) elaborar un formato para el reporte y tratamiento de salida no conforme.

En la Figura 9 se evidencia que el numeral 9.3 tiene un cumplimiento alto, el numeral 9.2 tiene un cumplimiento parcial y el numeral 9.1 presenta un incumplimiento; por lo tanto el plan de acción propuesto para el capítulo 9 de la norma contempla las siguientes actividades: a) elaborar una matriz de seguimiento a indicadores de gestión, b) elaborar un formato para el reporte de informes de gestión por proceso, c) documentar procedimiento para la realización de encuestas de satisfacción del cliente, d) elaborar un formato para encuestas de satisfacción del cliente, e) elaborar un formato para el reporte de informes de gestión por proceso, f) actualizar procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad, g) actualizar el procedimiento para la revisión por la dirección, incluyendo en las entradas las cuestiones externas e internas y la revisión de riesgos y, h) actualizar el formato de acta de revisión por la dirección.

Figura 9. Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 9

#### 9. Evaluación del desempeño



Fuente: elaboración propia

En la Figura 10 se evidencia que los numerales 10.1 y 10.2 tienen un cumplimiento parcial, mientras que el numeral 10.3 presenta un incumplimiento total; por lo tanto el plan de acción propuesto para el capítulo 4 de la norma contempla las siguientes actividades: a) elaborar un formato para reporte de acciones de mejora, b) elaborar un procedimiento para la toma de acciones de mejora, c) elaborar un formato para reporte de no conformidad y acciones correctivas, d) elaborar un procedimiento para la toma de acciones correctivas, e) documentar un procedimiento para la realización de comités de calidad y, f) elaborar un formato para reporte de acciones de mejora.

### Comparativo estados de cumplimiento general de la norma

En la Figura 11 se observa que de los 312 requisitos identificados en la norma ISO 9001:2015, la empresa cumple parcialmente con 158 de los 312, no cumple con 92 y cumple con 62; esto quiere decir que solamente se cumple totalmente con el 20 % de los requisitos y por

lo tanto el 80 % restante deben ser trabajados para poder contar con un sistema de gestión de la calidad apto para certificación. Adicionalmente, se puede evidenciar que los capítulos 4, 6, 8 y 9 son los que presentan mayor cantidad de requisitos en incumplimiento total.

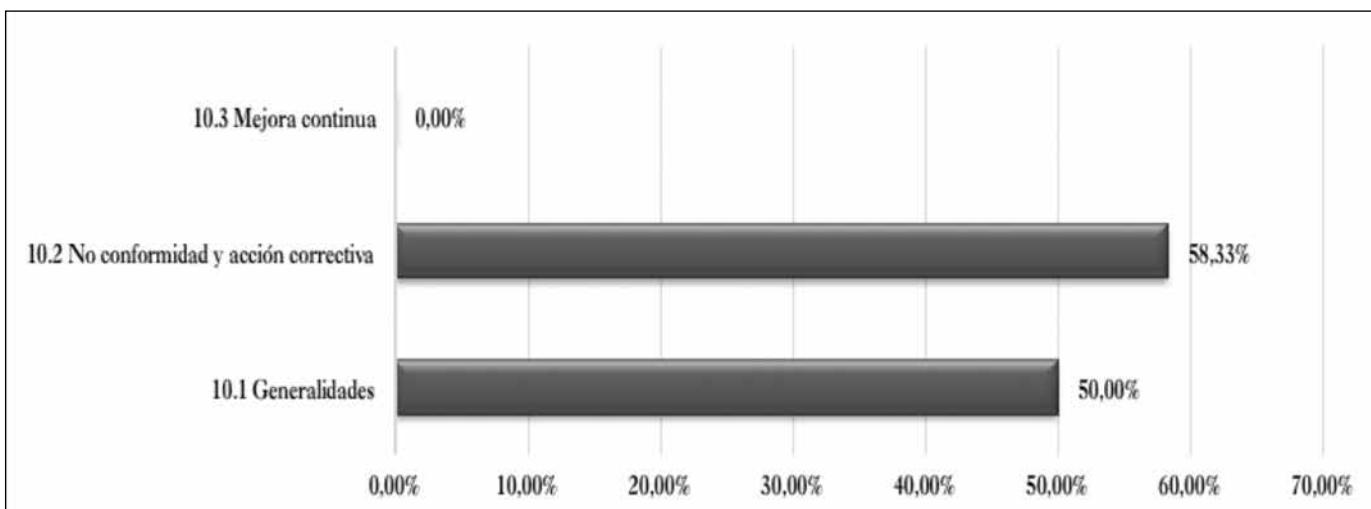
## CONCLUSIONES

Se logra concluir que la ejecución de un diagnóstico en la empresa objeto de estudio permitió conocer su estado actual con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y, a partir de los resultados, poder sugerir acciones que faciliten la planeación del sistema de gestión de la calidad ajustado a la nueva versión de la norma de referencia, que presenta importantes cambios.

El análisis del cumplimiento por capítulo de la norma permitió observar que el capítulo 5 de Liderazgo fue el que tuvo un porcentaje más alto, que aunque

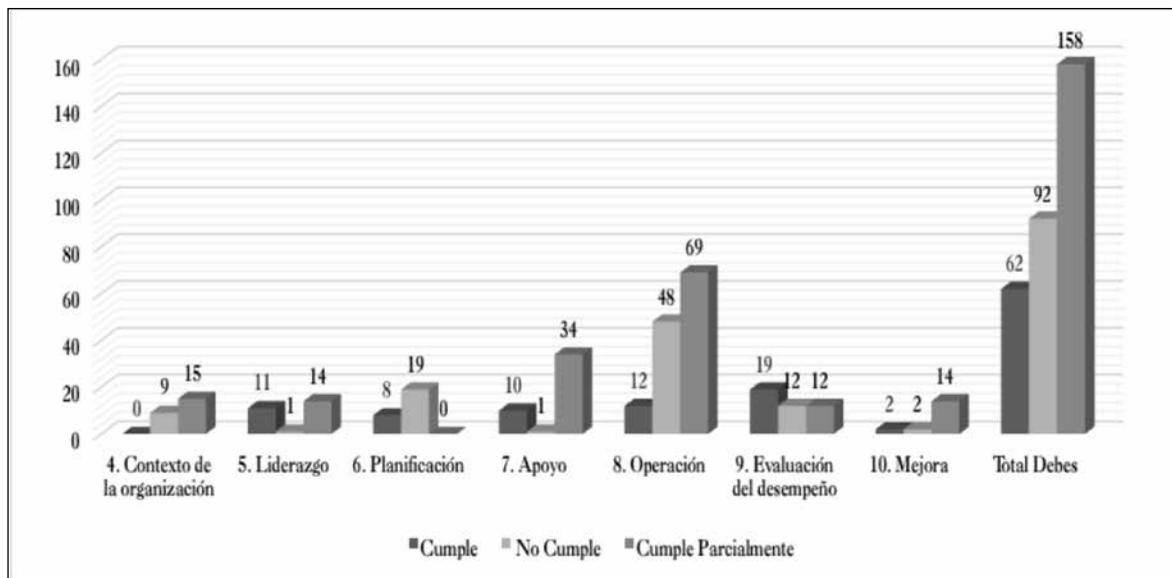
Figura 10. Porcentaje de cumplimientos numerales capítulo 10

### 10. Mejora



Fuente: elaboración propia.

Figura 11. Estados de cumplimiento general de la norma



Fuente: elaboración propia.

se encuentra dentro del rango de cumplimiento parcial, denota que existe un compromiso significativo por parte de la dirección de la empresa con respecto al sistema de gestión de la calidad; por otra parte el capítulo 6 de Planificación fue el que tuvo el porcentaje de cumplimiento más bajo, causado principalmente para la ausencia de una planificación de cambios y de una metodología para abordar riesgos y oportunidades. El cumplimiento promedio de todos los capítulos de la norma tuvo un resultado del 44.84 %, que se encuentra dentro del rango de incumplimiento de los requisitos e indica que la empresa aún tiene muchos aspectos por diseñar, implementar y reforzar.

También se evidenció que actualmente la empresa tiene un nivel muy bajo en cuanto al cumplimiento general de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ya que de todos los debes de obligatorio cumplimiento, únicamente se cumple de manera total con el 20 % de estos, lo que indica que hay un 80 % de requisitos en los cuales se deben llevar a cabo planes de acción para poder aspirar a una certificación.

## REFERENCIAS

BSI Group. (2018). Integración de ISO 9001:2015 e ISO 4001:2015. Recuperado de [https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/ISO%2014001/Integracion\\_ISO%209001\\_ISO%2014001\\_ES.pdf](https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/ISO%2014001/Integracion_ISO%209001_ISO%2014001_ES.pdf).

Carbonell, J. (2015). Gestión del conocimiento e ISO 9001:2015. Recuperado de <https://neos.cat/gestion-del-conocimiento-e-iso-90012015/>.

De la Cruz, R. (2003). Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-implementar-sistema-gestion-calidad/>.

Escuela Europea de Excelencia. (2015). El portal *online* sobre la nueva ISO 9001:2015 mejor valorado. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/economia/20150618/54432896568/el-portal-online-sobre-la-nueva-iso-9001-2015-mejor-valorado.html>.

- Escuela Europea de Excelencia. (2016). ¿Cuál va a ser el papel del responsable de la gestión de la calidad en la nueva ISO 9001:2015 Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/papel-del-responsable-de-la-gestion-de-la-calidad-iso-9001-2015/?c=335bc28f5f19>.
- IsoTools. (2016a). ¿Qué cambios ha experimentado la ISO 9001 desde su primera versión? Recuperado de <https://www.isotools.org/2016/01/31/que-cambios-ha-experimentado-iso-9001-desde-su-primer-versión/>.
- IsoTools. (2016b). Análisis del contexto y partes interesadas en la nueva ISO. Recuperado de <https://www.isotools.com.co/analisis-del-contexto-y-partes-interesadas-en-iso-90012015/>.
- Lloyd's Register Quality Assurance. (2017). ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Recuperado de <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>.
- Mora, S., y Arenas, Y. (2017). *Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2015 en la compañía alimenticia Tu Pan Gourmet S. A. S.* (tesis de grado). Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia.
- Nueva ISO. (2015). ¿Cómo preparar su empresa para la nueva ISO 9001:2015 Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/11/como-preparar-su-empresa-para-la-nueva-iso-9001-2015/>.
- Patiño, J., y Vergara, A. (2017). *Elaboración de la estructura documental del sistema de gestión de calidad y guía de implementación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Fibravid S. A. S.* (trabajo de investigación). Universidad Católica de Pereira, Colombia.
- Ramírez, A. (2012). La globalización y el impacto en el mundo empresarial. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/la-globalizacion-y-el-impacto-en-el-mundo-empresarial>.
- Restrepo, Z., Ángel, B., y Bustamante, I. (2016). Actualización del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la ISO 9001:2015 para la empresa Caralz S. A. S. *Revista Ingeniería Industrial UPB*, 4, 49-64.
- Ruiz, N. (2017). *Diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en Remarq S. A. S.* (tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D. C., Colombia.