

Tabla 1. Diagnóstico Inicial

REQUISITO	No establecido	Documentado	Implementado	Auditado	Comentario
<b>4. Sistema De Gestión De La Calidad</b>					
4.1 (a) La organización ha identificado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.	x				Es necesario establecer el mapa de procesos.
4.1 (b) La organización ha determinado la secuencia e interacción de sus procesos.	x				Es necesario establecer las caracterizaciones.
4.2.1 (a) La empresa dispone de declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.	x				Es necesario establecer la política de calidad y los objetivos.
4.2.1 (b) y 4.2.2 ¿la empresa cuenta con un manual de calidad?	x				No se ha realizado manual de calidad.
4.2.1 (c) ¿la empresa posee los procedimientos documentados requeridos por la norma?	x				Faltan todos los procedimientos mandatorios.
4.2.1 (d) ¿La empresa dispone de los documentos necesarios para el desarrollo de sus procesos?		x			Falta realizar algunos documentos y se necesita actualizar y corregir los que ya están hechos.
4.2.1 (e) ¿la empresa tiene los registros requeridos por la norma?	x				Se esta empezando a recopilar la información.
4.2.3 La empresa tiene elaborado un procedimiento para el control de	x				Se debe establecer el procedimiento

documentos.					de control de documentos en la empresa.
4.2.4 La empresa ha elaborado un procedimiento para el control de registros.	x				Se debe establecer el procedimiento de control de registros.
<b>5. Responsabilidad De La Dirección</b>					
5.1 Compromiso de dirección		x	x		el director de calidad esta asistiendo al curso de auditor interno, dado por SGS
5.2 Enfoque al cliente		x	x		Existe el formato del brief para acordar los requisitos del cliente.
5.3 Política de calidad	x				Falta realizar la política de calidad de la empresa.
5.4.1 Objetivos de calidad	x				Falta establecer los objetivos de calidad de la empresa.
5.4.2 Planificación del SGC	x				Es necesario establecer la manera de cumplir este requisito.
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad		x			Se tiene establecido un organigrama para asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y actualmente se esta elaborando el manual de funciones.
5.5.2 Representante de la dirección		x	x		El director de calidad ha sido designado como el representante de la dirección.

5.5.3 Comunicación interna		x	x		Se han determinado los canales de comunicación interna en la empresa.
5.6 Revisión por la dirección	x				No se han empezado a realizar las revisiones del sistema por parte de la dirección.
<b>Gestión de Recursos</b>					
6.1 Provisión de los recursos		x	x		se tiene elaborado un presupuesto para la implementación del SGC
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.		x			Existe un formato para la evaluación del desempeño del personal.
6.3 infraestructura		x			Se tiene planeado una reestructuración de las instalaciones de la empresa.
6.4 Ambiente de Trabajo	x				Merc no cuenta con un programa de salud ocupacional.
<b>7. Prestación del Servicio</b>					
7.1 Planificación de la realización del producto.	x				Es necesario establecer planes de calidad para la planificación de la prestación del servicio
7.2 Procesos relacionados con el cliente		x			Existe un formato donde se estipulan los requisitos del cliente, pero es necesario hacer modificaciones.
7.3 Diseño y Desarrollo	x				Es necesario establecer el control en el diseño y desarrollo del servicio prestado a cada cliente.

7.4 Compras. ¿La empresa realiza un control para el proceso de compras?	x				Es necesario controlar el proceso de campo como nuestro principal proveedor.
7.5 Producción y Prestación del servicio.	x				Existen algunos controles en puntos críticos de la prestación del servicio, es necesario establecer y modificar los parámetros del control.
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.	x				Es importante establecer la manera de dar cumplimiento a este requisito.
7.5.4 Propiedad del cliente		x			Se tiene establecido la manera de salvaguardar la propiedad del cliente sin embargo falta implementarlo.
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>					
8.2.1 Satisfacción del cliente		x			La empresa cuenta con encuesta de satisfacción al cliente. Sin embargo es necesario modificarla e implementarla en todos los estudios.
8.2.2 Auditoria Interna	x				No se han programado la realización de auditorias internas.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.		x			Se tienen algunos indicadores pero no se ha realizado medición ni seguimiento, es necesario hacer correcciones a los mal formulados.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.	x				Actualmente no se cumple este requisito.
8.3 Control de servicio No Conforme	x				No se cuenta con el procedimiento de control del servicio no conforme.

8.4 Análisis de datos	<b>x</b>				No se han analizado datos recopilados por indicadores.
8.5.1 Mejora Continua	<b>x</b>				Es necesario recopilando la información para empezar a aplicar mejoras.
8.5.2 Acción Correctiva	<b>x</b>				Aún no se cuenta con el procedimiento de control de acciones correctivas.
8.5.3 Acción Preventiva	<b>x</b>				Aún no se cuenta con el procedimiento de control de acciones preventivas.

## Resultados del Diagnóstico

La siguiente tabla muestra el diagnóstico por capítulo de la norma, donde se evalúa cada uno por los cuatro criterios establecidos:

DIAGNÓSTICO INICIAL					
CAPÍTULOS DE LA NORMA	Numerales Aplicados Por Capítulo	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
		No Establecido	Documentado	Implementado	Auditado
4. Sistema de Gestión de la Calidad	9	8	1	0	0
5. Responsabilidad de la Dirección	9	5	4	3	0
6. Gestión de los Recursos	4	1	3	1	0
7. Prestación del Servicio	7	5	2	0	0
8. Medición, Análisis y Mejora	9	7	2	0	0
TOTAL	38	26	12	3	0
Porcentaje inicial por criterio		68,42%	31,58%	10,53%	0,00%

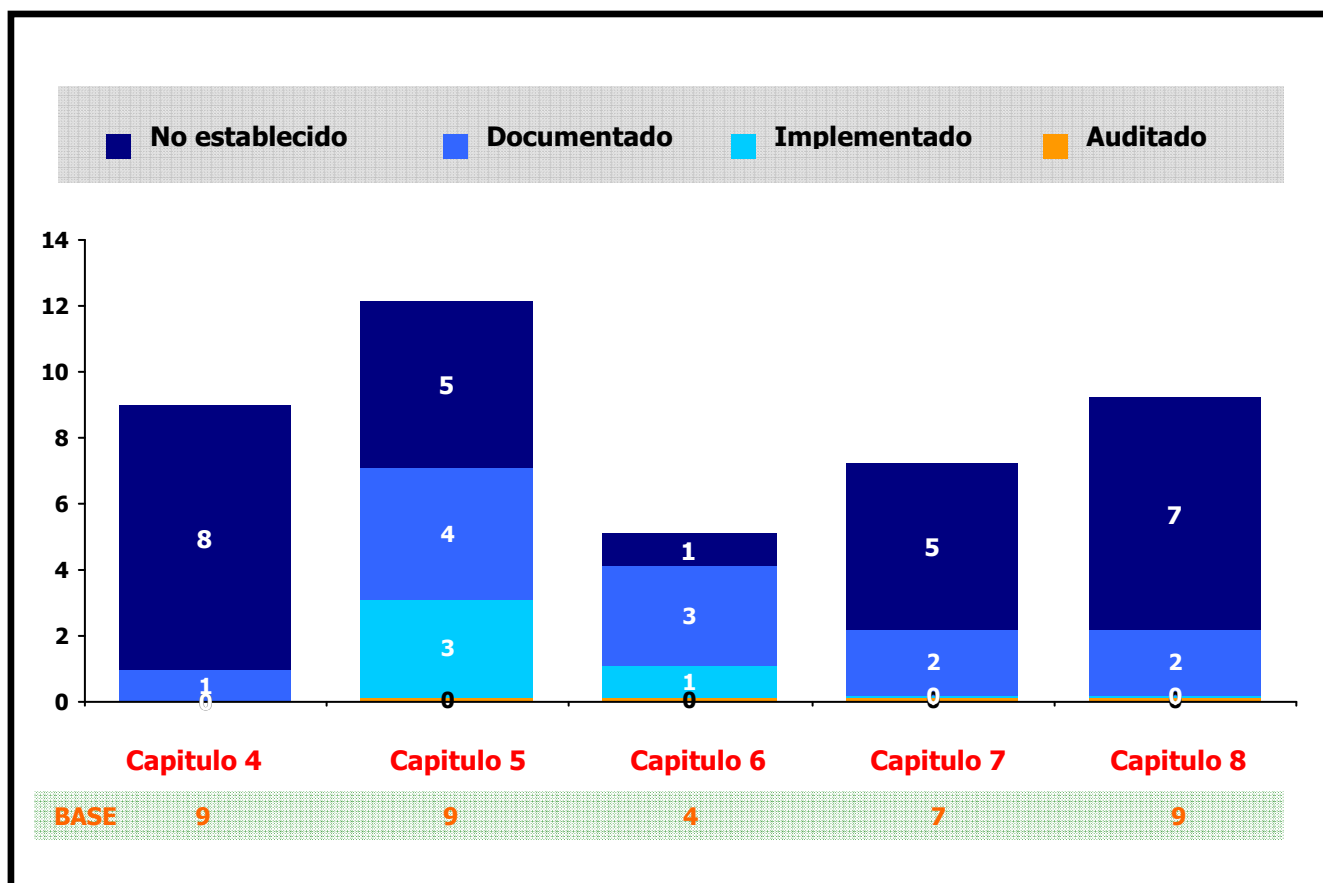
Fuente: Autora

Se puede observar en la tabla anterior que la etapa con mayor avance en la implantación del sistema de gestión de calidad de Merc GfK es la de documentación, gracias a que ya se tienen establecidos los documentos que cumplen con 12 requisitos de la norma equivalente al 31,58%, sin embargo es necesario modificarlos y actualizarlos para la implementación.

La etapa de auditoria no ha comenzado debido a que la etapa de implementación tan solo lleva el 10,53% de los requisitos, no se ha logrado recolectar la información necesaria para analizar los indicadores de gestión.

Aun falta establecer el 68,42% de los requisitos exigidos por la norma para lograr el total cumplimiento.

En la siguiente gráfica podemos observar el avance de cada capítulo de la norma.



Fuente: Autora

Observando la gráfica anterior, en el capítulo 4 *Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad*, se verificaron 9 requisitos que aplican en la implementación de Merc GfK, de los cuales 8 aun no han sido establecidos. Actualmente la empresa cuenta con documentos para realizar su labor, pero hace falta establecer manual de calidad, política de calidad, objetivos, mapa de procesos, caracterizaciones y procedimientos mandatorios de la norma.

Con respecto al capítulo 5 de la norma *Responsabilidad de La Dirección* se muestra el mayor avance en la etapa de documentación e implementación, gracias a que la empresa cumple con el compromiso de la dirección en el sistema de calidad brindando los recursos necesarios, estableciendo el representante de la calidad, el cual esta asistiendo a una capacitación sobre la NTC ISO 9001:2000. De igual forma existe en la empresa los adecuados canales de comunicación interna y se han determinado los requisitos de cada cliente, sin embargo es importante realizar la etapa de auditoria para mejorar los requisitos ya implementados, y lograr el cumplimiento total de este capítulo de la norma.

Observando el cumplimiento del capítulo 6 *Gestión de Recursos*, podemos observar que de 4 requisitos que se verificaron, solo falta establecer la manera de como determinar y gestionar el ambiente de trabajo. De este capítulo tres de los requisitos ya están documentados en la empresa, pero aun no han sido implementados, sin embargo con la elaboración e implementación del

presupuesto para la creación del sistema de calidad, se busca establecer y mantener el cumplimiento completo de la norma.

Los resultados muestran que el capítulo 7, tiene 5 requisitos no establecidos de los 7 revisados, y solo se tiene documentado los documentos relacionados con el cliente, sin embargo es importante modificar el formato utilizado.

Y por ultimo, sobre el capítulo 8 *Análisis, Medición y Mejora*, se verificaron nueve requisitos de los cuales solo 2 están actualmente documentados. La empresa cuenta con indicadores de gestión y cuestionario de satisfacción al cliente, sin embargo no han sido implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad y no brindan información para realizar la mejora continua.