

DIAGNÓSTICO FINAL

El objetivo de esta etapa es evaluar el estado que se logró después del periodo de práctica empresarial sobre el nivel de desarrollo e implementación logrado del sistema de Gestión de Calidad en Merc GfK Colombia, e identificar el grado de conformidad con respecto a los requisitos de la norma. Se utilizó la misma metodología utilizada en el diagnóstico inicial.

Cuadro 1. Comparación Final con los Requisitos de la NTC ISO 9001

REQUISITO	No establecido	Documentado	Implementado	Auditado	Comentario
4. Sistema De Gestión De La Calidad					
4.1 (a) La organización ha identificado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.		x	x		Se realizó el mapa de procesos para Merc GfK Colombia
4.1 (b) La organización ha determinado la secuencia e interacción de sus procesos.		x	x		Se realizaron las caracterizaciones para cada proceso del mapa de procesos de Merc GfK Colombia.
4.2.1 (a) La empresa dispone de declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.		x	x		Se estableció e implemento la política de calidad y los objetivos.
4.2.1 (b) y 4.2.2 ¿la empresa cuenta con un manual de calidad?		x	x		La empresa cuenta con el manual de calidad actualizado.
4.2.1 (c) ¿la empresa posee los procedimientos documentados requeridos por la norma?		x	x		Se realizaron los procedimientos mandatorios exigidos por la norma.

4.2.1 (d) ¿La empresa dispone de los documentos necesarios para el desarrollo de sus procesos?		x	x		Se actualizó la Carpeta Merc Project con sus respectivos formatos. Falta mejorar algunos procedimientos
4.2.1 (e) ¿la empresa tiene los registros requeridos por la norma?		x	x		Se esta recopilando la información.
4.2.3 La empresa tiene elaborado un procedimiento para el control de documentos.		x	x		Se tiene establecido el procedimiento de control de documentos en la empresa.
4.2.4 La empresa ha elaborado un procedimiento para el control de registros.		x	x		Se estableció el procedimiento de control de registros.
5. Responsabilidad De La Dirección					
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	x		Se estableció la política de calidad y se socializó en toda la empresa.
5.4.1 Objetivos de calidad		x	x		Se establecieron los objetivos de calidad de la empresa.
5.4.2 Planificación del SGC		x	x		Se establecieron los objetivos de calidad que se pretenden lograr con el sistema de gestión de calidad.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad		x	x		se actualizó el organigrama y se realizó el manual de funciones para la empresa Merc GfK Colombia
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	x		Se realizó la primera revisión del sistema por parte de la dirección.
6. Gestión de Recursos					
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	x		Se realizó la evaluación del desempeño del personal.
6.3 infraestructura		x	x		Se tiene planeado una reestructuración de las instalaciones de la empresa.
6.4 Ambiente de Trabajo		x	x		Merc cuenta con un programa de salud ocupacional.

7. Prestación del Servicio					
7.1 Planificación de la realización del producto.		x	x		la prestación del servicio se planifica mediante la utilización del Merc Project
7.2 Procesos relacionados con el cliente		x	x		Se mejoró el formato de Brief donde se estipulan los requisitos del cliente.
7.3 Diseño y Desarrollo		x	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	x		Se establecieron indicadores de gestión para la prestación del servicio.
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.		x	x		Se estandarizó la identificación de cada proyecto con la misma estructura del nombre.
7.5.4 Propiedad del cliente		x	x		Se tiene establecido la manera de salvaguardar la propiedad del cliente.
8. Medición, Análisis y Mejora					
8.2.1 Satisfacción del cliente		x	x		Se modificó y mejoró la encuesta de satisfacción al cliente y se esta implementando en todos los estudios.
8.2.2 Auditoria Interna		x			Aun no se ha implementado 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	x		Actualmente se esta realizando el seguimiento de cada proyecto.
8.3 Control de servicio No Conforme		x	x		Aún no se cuenta con el procedimiento de control del servicio no conforme.
8.5.1 Mejora Continua		x	x		Se han realizado actividades en pro a la mejora continua.
8.5.2 Acción Correctiva		x	x		Se realizó y explicó el procedimiento de control de acciones correctivas.
8.5.3 Acción Preventiva		x	x		Se realizó y se explicó el procedimiento de control de acciones preventivas.

Fuente: Autora

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

Cuadro 2. Resultados del Diagnóstico Final

DIAGNÓSTICO FINAL									
CAPÍTULOS DE LA NORMA	Numerales Por Capítulo	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		No Establecido		Documentado		Implementado		Auditado	
		Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después
4. Sistema de Gestión de la Calidad	9	8	0	1	9	0	9	0	0
5. Responsabilidad de la Dirección	9	5	0	4	9	3	9	0	0
6. Gestión de los Recursos	4	1	0	3	4	1	4	0	0
7. Prestación del Servicio	7	5	0	2	7	0	6	0	0
8. Medición, Análisis y Mejora	9	7	0	2	9	0	6	0	0
TOTAL	38	26	0	12	38	4	34	0	0
Porcentaje inicial por criterio		68,42%	0,00%	31,58%	100,00%	10,53%	89,47%	0,00%	0,00%

Fuente: Autora

En el cuadro 2 se puede observar el avance del sistema de gestión de calidad que se obtuvo en el proceso de implementación realizado en el tiempo de la práctica empresarial.

Durante el periodo de la practica empresarial se establecieron los 26 requisitos que hacían falta para el Sistema de Gestión de la Calidad en Merc GfK Colombia, equivalentes al el 68,42% del total.

Finalmente en la empresa quedaron todos los numerales de la norma documentados, la mayoría implementados, pero aún falta la etapa de la Auditoria.

El anterior cuadro muestra que la etapa de documentación pasó de estar en un 31,58% a estar en 100%, los 38 requisitos de la norma están actualmente documentados en la empresa.

En la etapa de implementación se logró aumentar un 78,94%, pasó de tener 4 requisitos implementados a tener 34. Este avance se debió a que la organización, la alta dirección y la practicante tomaron conciencia de la importancia de la implementación de la norma NTC-ISO 9001:2000, sin embargo aun falta el 10,53% del total de los requisitos.

La etapa de auditoria no ha comenzado debido a que aun no se han preparado auditores internos en la empresa Merc GfK Colombia 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.

Los capítulos 4, 5 y 6 están implementados en su totalidad, sin embargo el capitulo 7 *Prestación del Servicio* aun no tiene establecido el cumplimiento del requisito sobre el control para el proceso de compras, que en este caso se refiere a los proveedores de campo.

En el capitulo 8 *Análisis, Medición y Mejora*, de los 9 requisitos, 3 no están actualmente implementados. La empresa cuenta con indicadores de gestión actualizados por la practicante y con el cuestionario de satisfacción al cliente, sin embargo aun no se han utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad y no brindan información para realizar la mejora continua.