

Cuestionario para evaluar la situación de la empresa respecto al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000

Conteste a las preguntas de este cuestionario indicando, mediante un aspa (X), la valoración 0,1,2,3 ó 4, eligiendo de las cinco descripciones siguientes, la que más se adapte a la situación actual de la organización evaluada:

- 0 Prácticamente no se realiza
- 1 Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)
- 2 Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
- 3 Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas.
- 4 Se realiza siempre y de forma total, y somos un ejemplo para el sector.

Para obtener los puntos totales cuente las (x) de cada columna, multiplíquelas por los puntos que se indican, súmelos y obtenga el total de puntos. Calcule el porcentaje dividiendo el total de puntos por 1,6.

VALORACIÓN DEL RESULTADO

Menos de 40 por ciento: El sistema global de calidad con respecto al modelo ISO 9001:2000 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz.

Entre 40 y 60 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.

Entre 60 y 85 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la Gestión de la Calidad es muy positiva. Les sugerimos analicen sus puntos sobresalientes y apliquen medidas similares a los temas con más baja puntuación.

Más de 85 por ciento: Su empresa se gestiona de acuerdo con el modelo ISO 9001:2000, y son ejemplo para otras empresas del sector.

Cuestionario

- 1) ¿Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 2) ¿Está establecida la política de la calidad y los objetivos de la calidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 3) ¿Se llevan a cabo revisiones del sistema de calidad por la dirección?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 4) ¿Están definidas las responsabilidades y autoridad entre ellas la función de calidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 5) ¿Está establecido y se mantiene actualizado un Manual de la Calidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 6) ¿Están establecidos y controlados los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 7) ¿Están establecidos y controlados los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 8) ¿Asegura la dirección la disponibilidad de los recursos necesarios: Humanos, instalaciones y equipos?.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 9) ¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la organización, con clientes, proveedores y otras entidades externas?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 10) ¿Reconoce la dirección los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 11) ¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios.?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 12) ¿Se revisan los requisitos del producto o servicio antes de adquirir un compromiso con el cliente?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

- 13) ¿Se revisan de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

14) ¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

15) ¿Existe una comunicación eficaz ascendente, descendente y entre todo el personal, participando éste de una manera real en las actividades de mejora?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

16) ¿Se dispone de una financiación eficiente controlando los parámetros financieros clave y utilizando los recursos financieros para apoyar los planes de la organización?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

17) ¿Existe un sistema de información tal que todas las personas disponen de la información adecuada para realizar su trabajo y se garantiza la precisión de la misma así como su adecuación a la normativa correspondiente?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

18) ¿Se gestiona de forma sistemática la selección y evaluación de proveedores?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

19) ¿Se optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

20) ¿Se realiza una gestión eficaz de los equipos, edificios y otros recursos y se utilizan las tecnologías más adecuadas y actuales de su especialidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

21) ¿Están los procesos orientados a los clientes obteniendo información de éstos y se mide su grado de satisfacción?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

22) ¿Están controlados los equipos de medición y seguimiento?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

23) ¿Se identifica el producto por medios apropiados, así como su estado con respecto a los requisitos de medición y seguimiento?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

24) Si la trazabilidad es un requisito, ¿se controla y registra la identificación única del producto?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

25) ¿Se identifican, verifican y protegen adecuadamente los bienes del cliente?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

26) ¿Se asegura la conformidad del producto durante el proceso interno hasta la entrega final al cliente?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

27) ¿Se llevan a cabo auditorías internas del sistema de la calidad?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

28) ¿Están identificados los procesos clave y se controlan sus parámetros más importantes garantizándose la entrega regular de sus productos y servicios?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

29) ¿Se controlan las no conformidades y se asegura que el producto no conforme es identificado y controlado para prevenir una utilización o entrega no intencionada?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

30) ¿Se lleva a cabo de forma adecuada la gestión de las reclamaciones?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

31) ¿Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

32) ¿Disponen de un sistema para medir la satisfacción de los clientes mediante encuestas o similar donde se incluyan aspectos como calidad, entregas, flexibilidad, comunicación, etc.?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

33) ¿Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes tales como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

34) ¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, etc.?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

35) ¿También se utilizan para medir la satisfacción del personal índices de absentismo, rotación, etc.?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

36) ¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

37) ¿Se adoptan acciones correctoras y preventivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición.?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

38) ¿Muestran los indicadores financieros, tanto en sus valores actuales como en sus tendencias, resultados positivos (pérdidas y ganancias, costes, cash-flow, financiación, etc.)?

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

39) ¿Los resultados obtenidos en los controles de los procesos clave son satisfactorios?

0	1	2	3	4
----------	----------	----------	----------	----------

40) ¿Son en general positivos los resultados y tendencias del resto de indicadores que se emplean en la empresa?

0	1	2	3	4
----------	----------	----------	----------	----------

	0	1	2	3	4
Total de (X)					
	*0	*1	*2	*3	*4
Suma total de puntos obtenidos	(ST)				
RESULTADO (ST/1,6)	%				