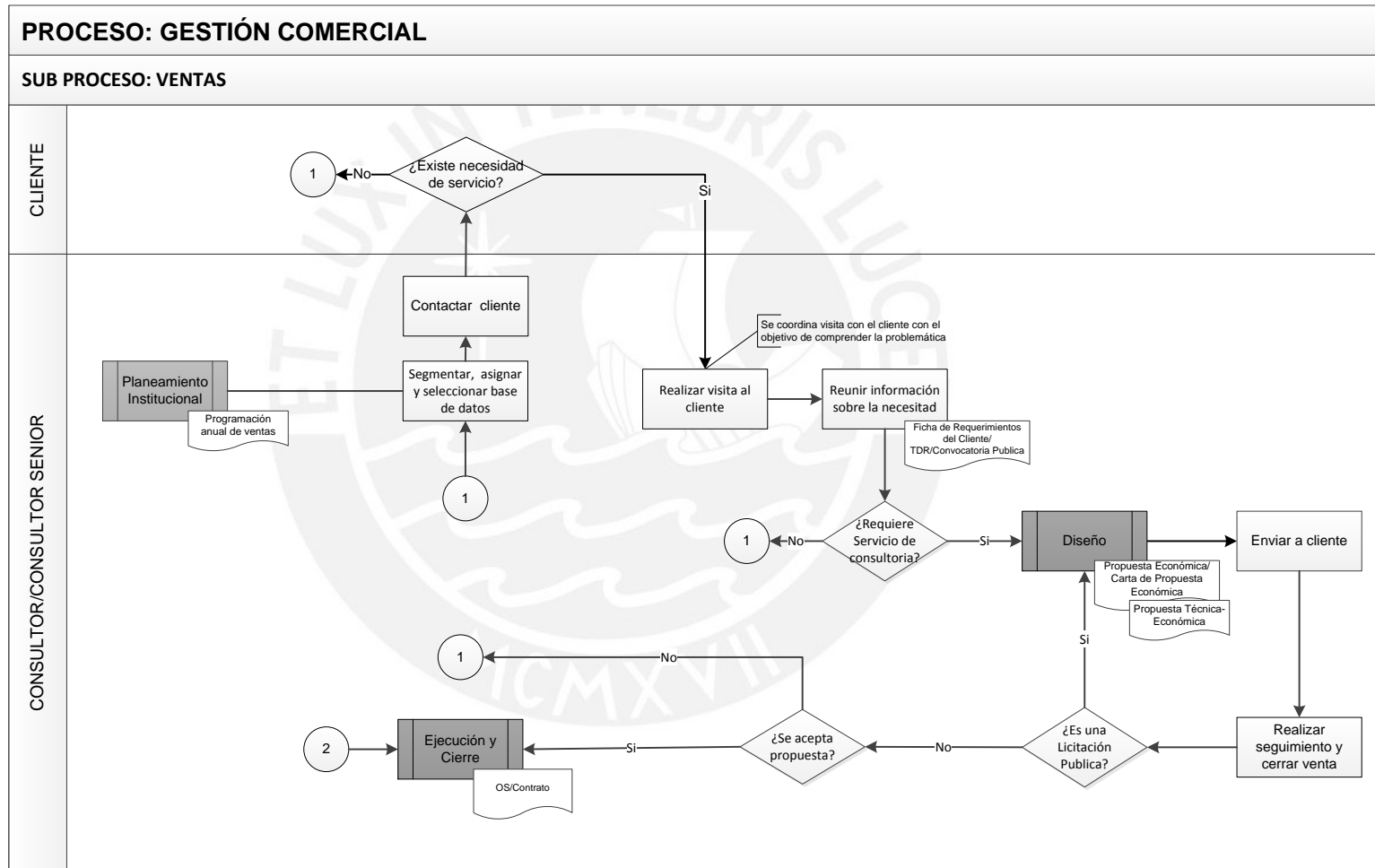


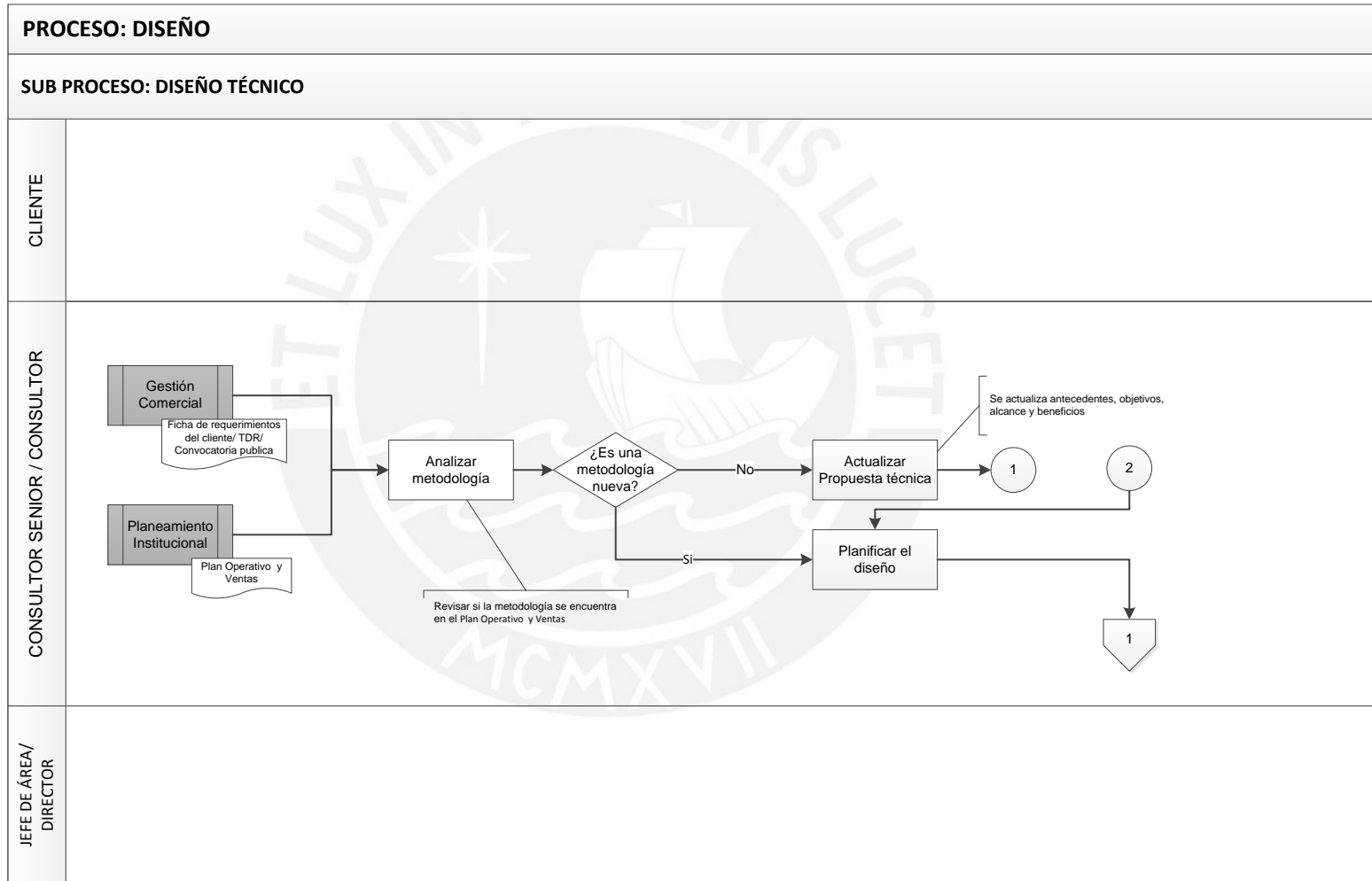
ANEXOS:**INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Diagrama de Flujo – Proceso: Gestión Comercial-Sub proceso: Ventas.....	1
Anexo 2: Diagrama de Flujo - Proceso: Diseño- Sub proceso: Diseño Técnico -parte 1.....	2
Anexo 3: Diagrama de Flujo – Proceso: Diseño-Sub proceso: Diseño Técnico -parte 2.....	3
Anexo 4: Diagrama de Flujo - Proceso: Diseño- Sub proceso: Planificación Económica.....	4
Anexo 5: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Inicio-parte 1.....	5
Anexo 6: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Inicio-parte 2.....	6
Anexo 7: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento-Inicio.....	7
Anexo 8: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución-parte 18	
Anexo 9: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución-parte 29	
Anexo 10: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento-Ejecución	10
Anexo 11: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Cierre	11
Anexo 12: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento- Cierre	12
Anexo 13: Análisis de la gestión actual por especificaciones de la ISO 9001:2008	13
Anexo 14: Diagrama de Flujo - Proceso: Gestión Comercial-Sub proceso: Ventas (propuesto)	34
Anexo 15: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución (Propuesto)-parte 1	35
Anexo 16: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución (Propuesto)-parte 2	36
Anexo 17: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento- Ejecución (Propuesto)	37
Anexo 18: Procedimiento de Inducción al Personal	38
Anexo 19: Ficha de Evaluación De Satisfacción del Cliente	40
Anexo 20: Plan del Sistema de Gestión de Calidad	43
Anexo 21: Tabla de Correspondencia con la norma ISO 9001:2008	46
Anexo 22: Manual de Organización y Funciones	49
Anexo 23: Mapa de Procesos.....	51
Anexo 24: Mapa de Interacción de Procesos	52
Anexo 25: Formato De Procedimiento.....	53

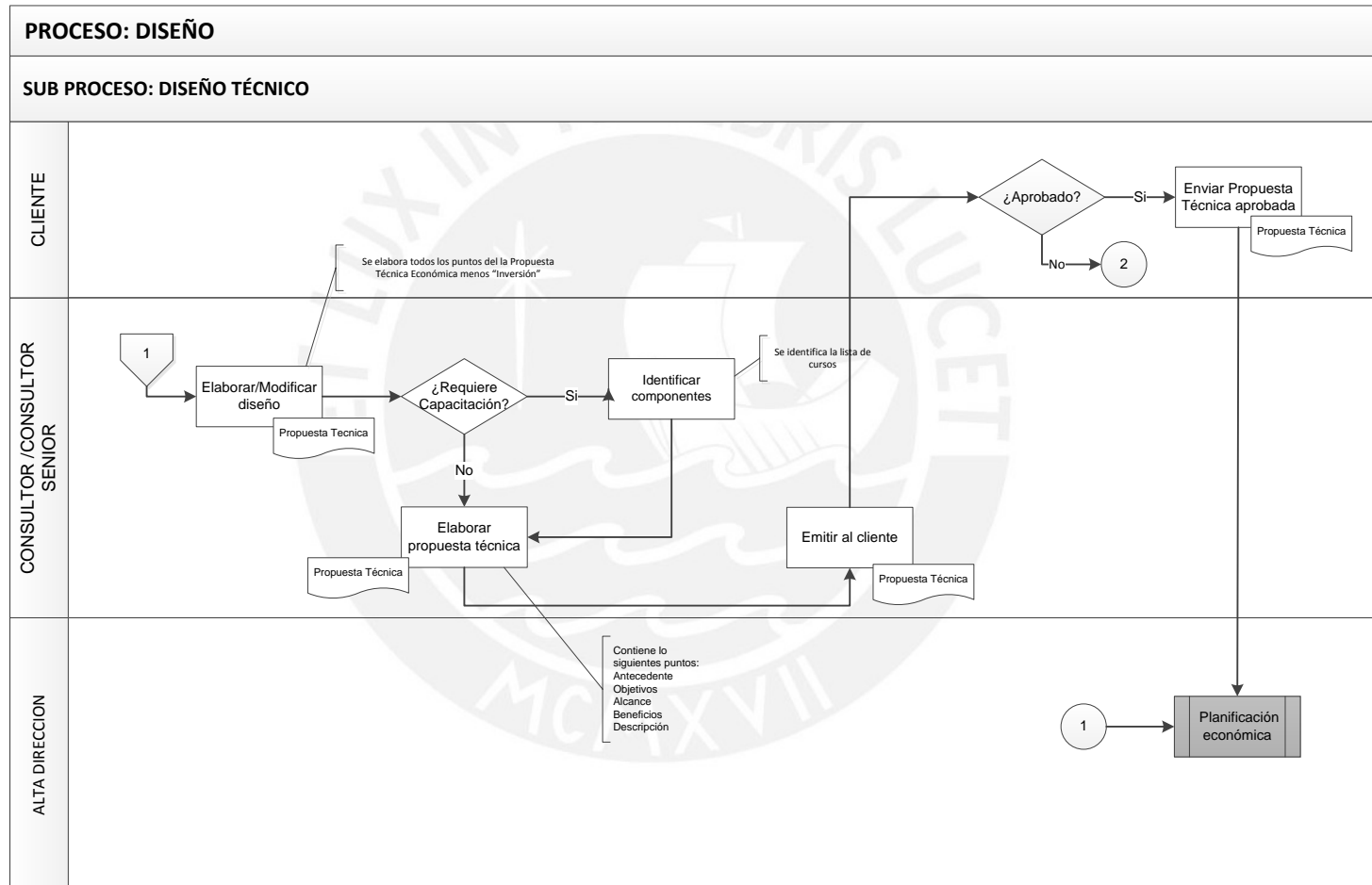
Anexo 1: Diagrama de Flujo – Proceso: Gestión Comercial-Sub proceso: Ventas



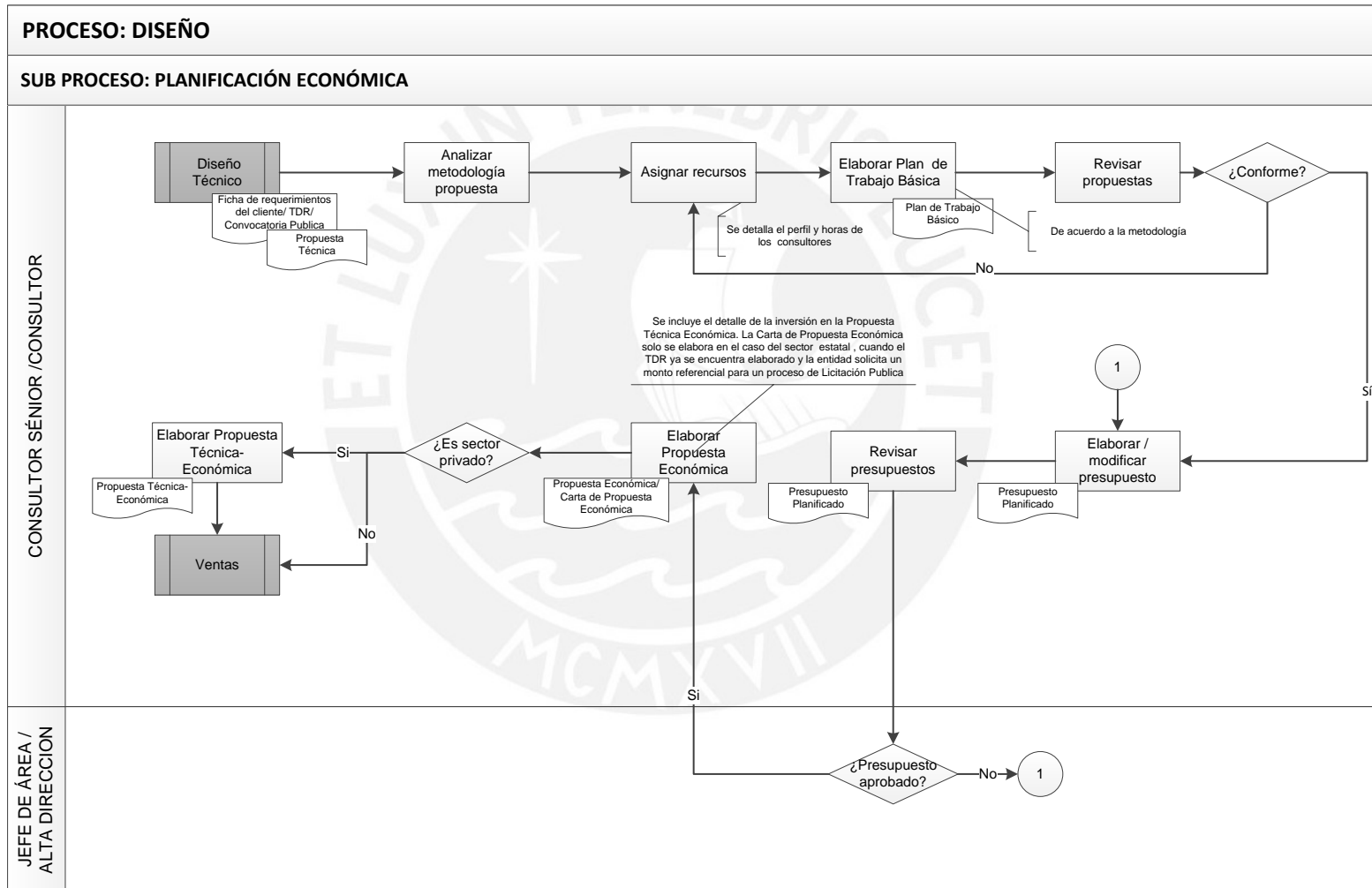
Anexo 2: Diagrama de Flujo - Proceso: Diseño- Sub proceso: Diseño Técnico -parte 1



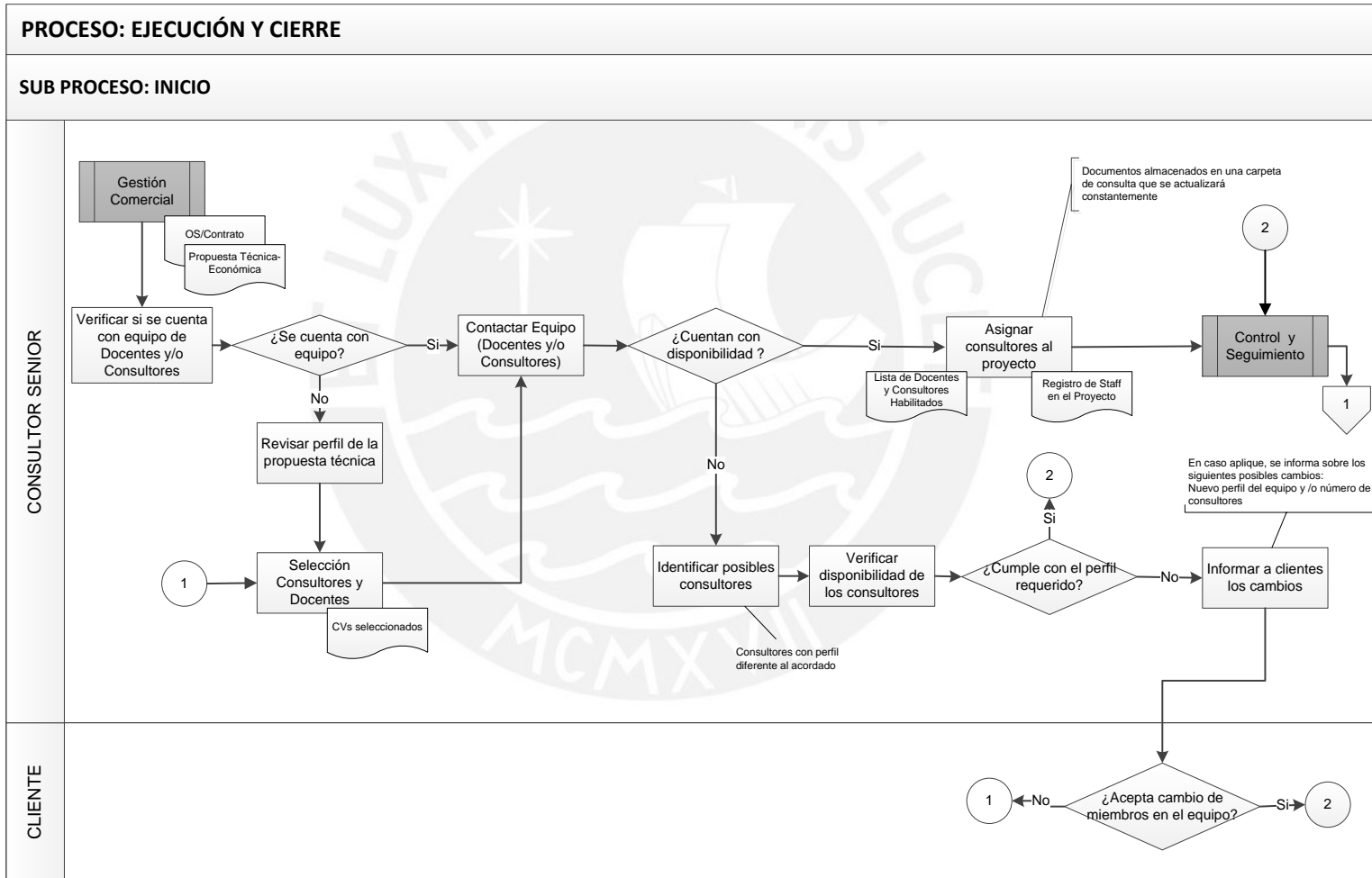
Anexo 3: Diagrama de Flujo – Proceso: Diseño-Sub proceso: Diseño Técnico -parte 2



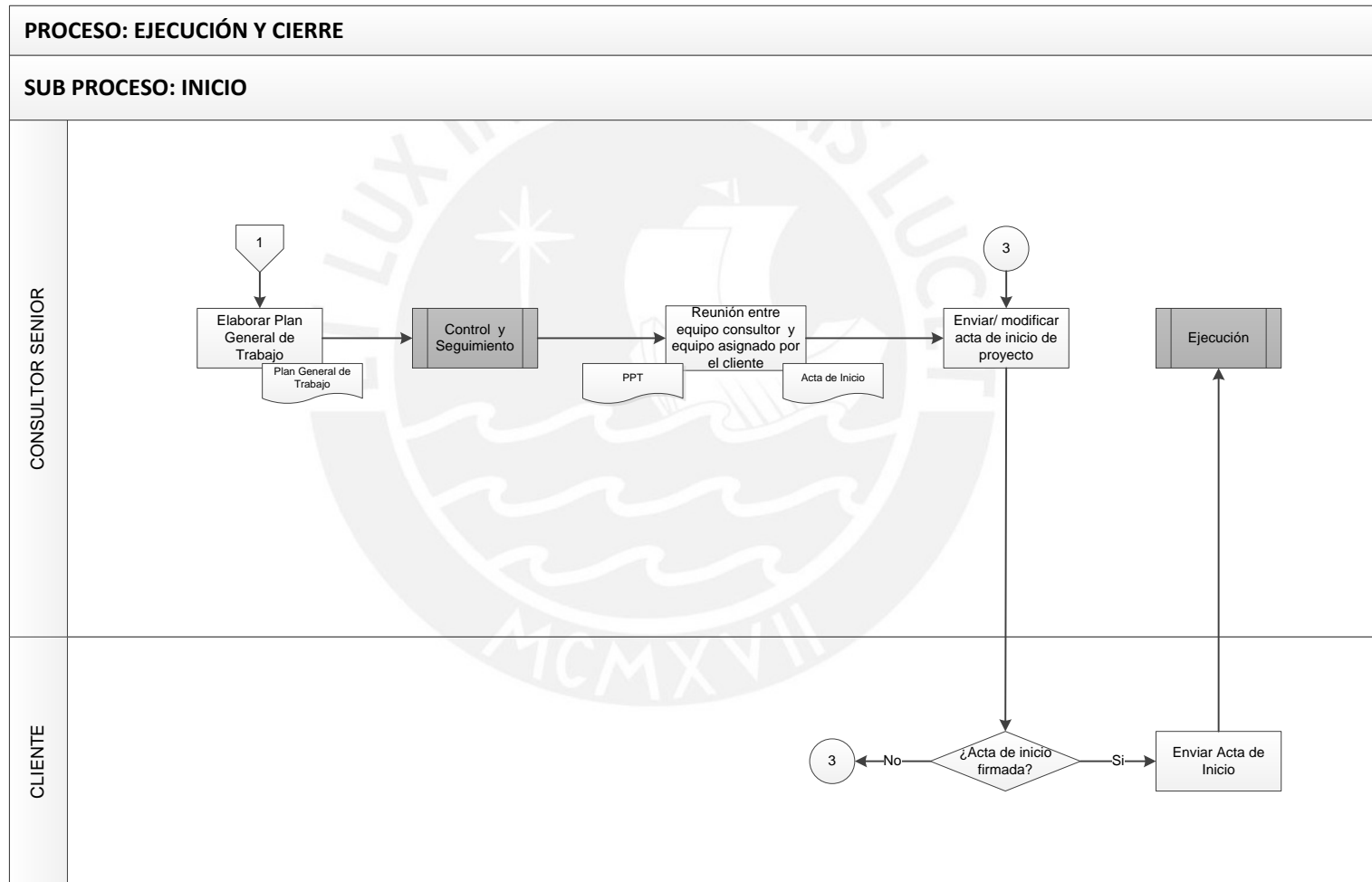
Anexo 4: Diagrama de Flujo - Proceso: Diseño- Sub proceso: Planificación Económica



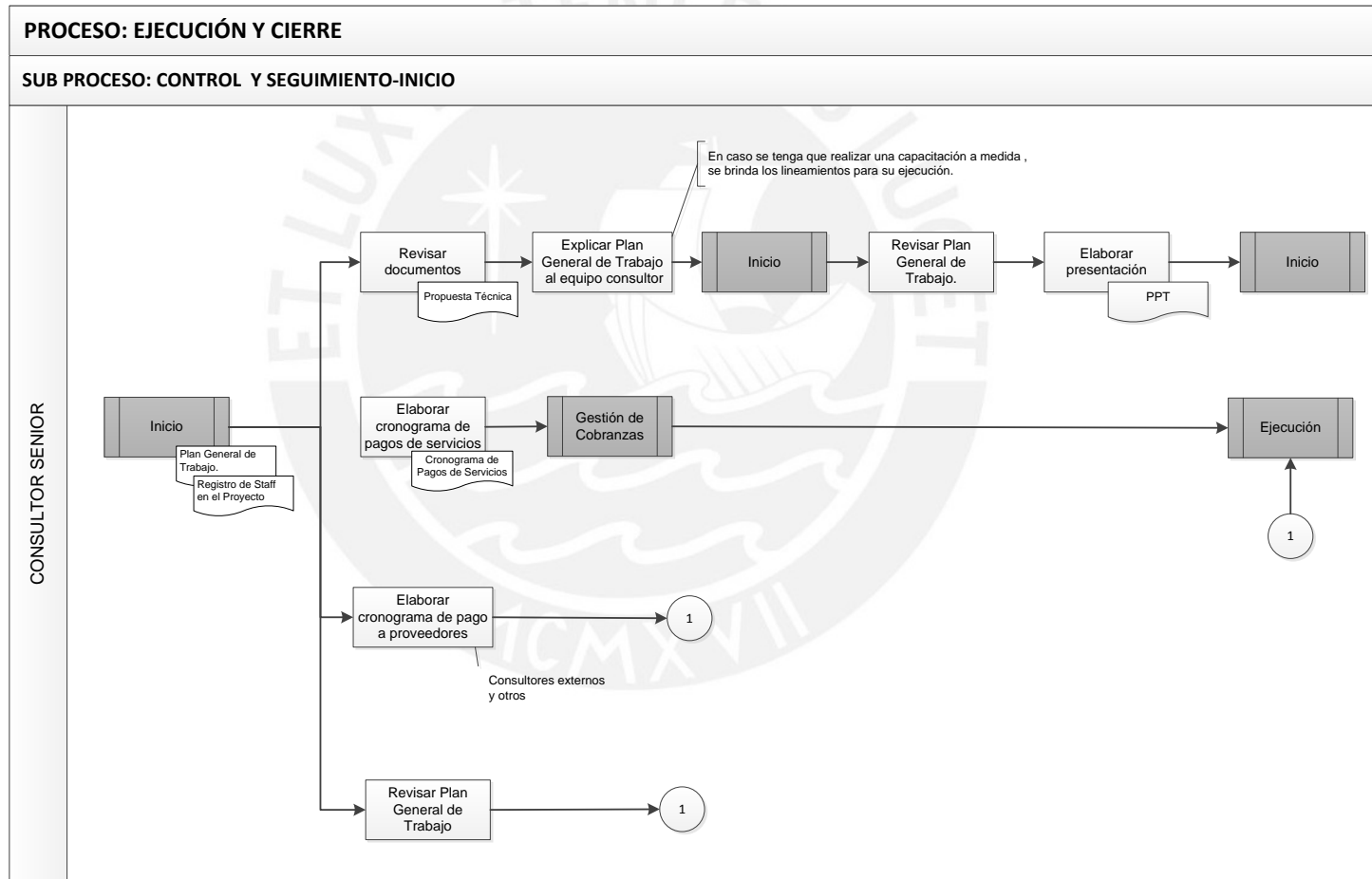
Anexo 5: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Inicio-parte 1



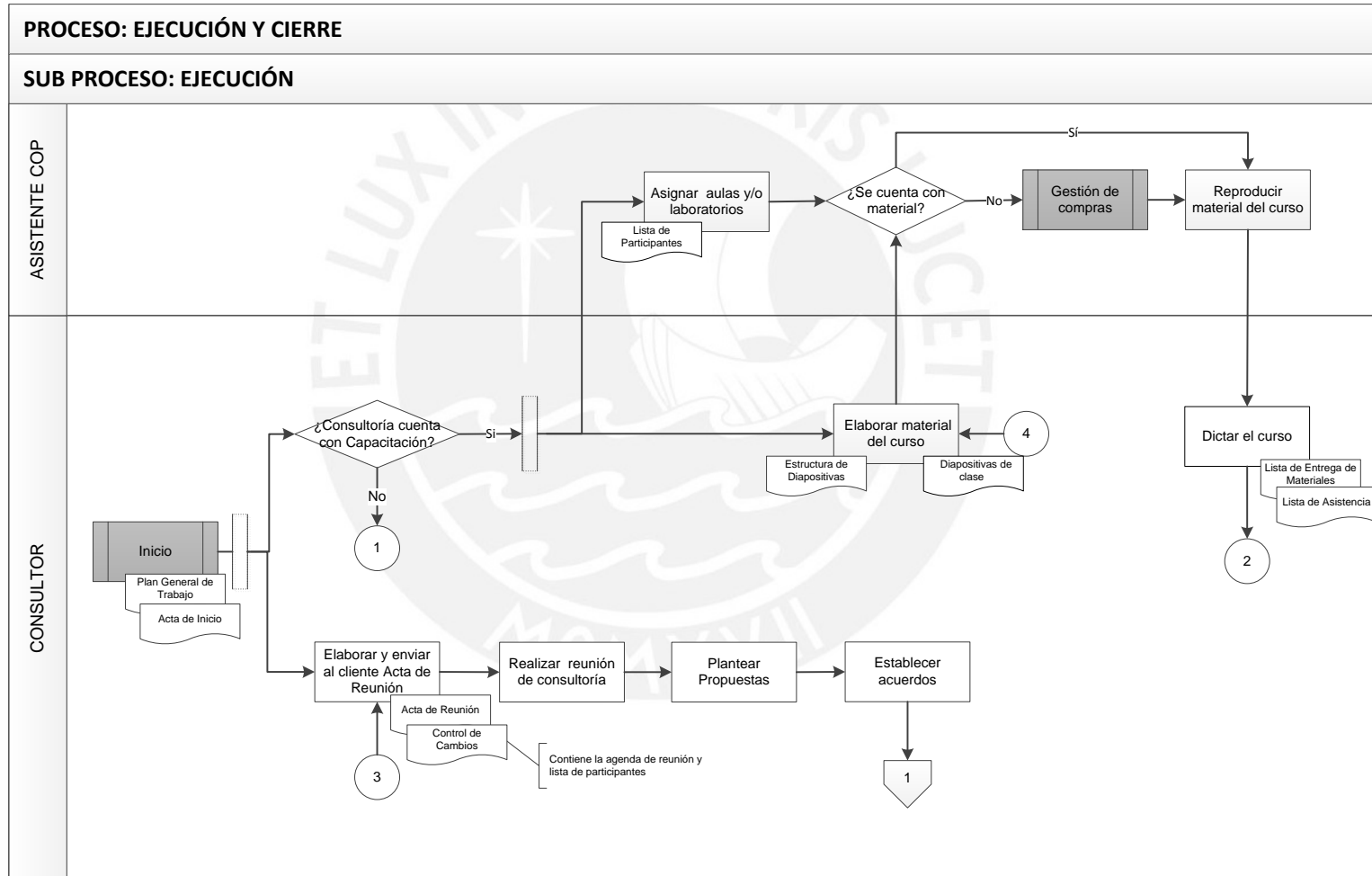
Anexo 6: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Inicio-parte 2



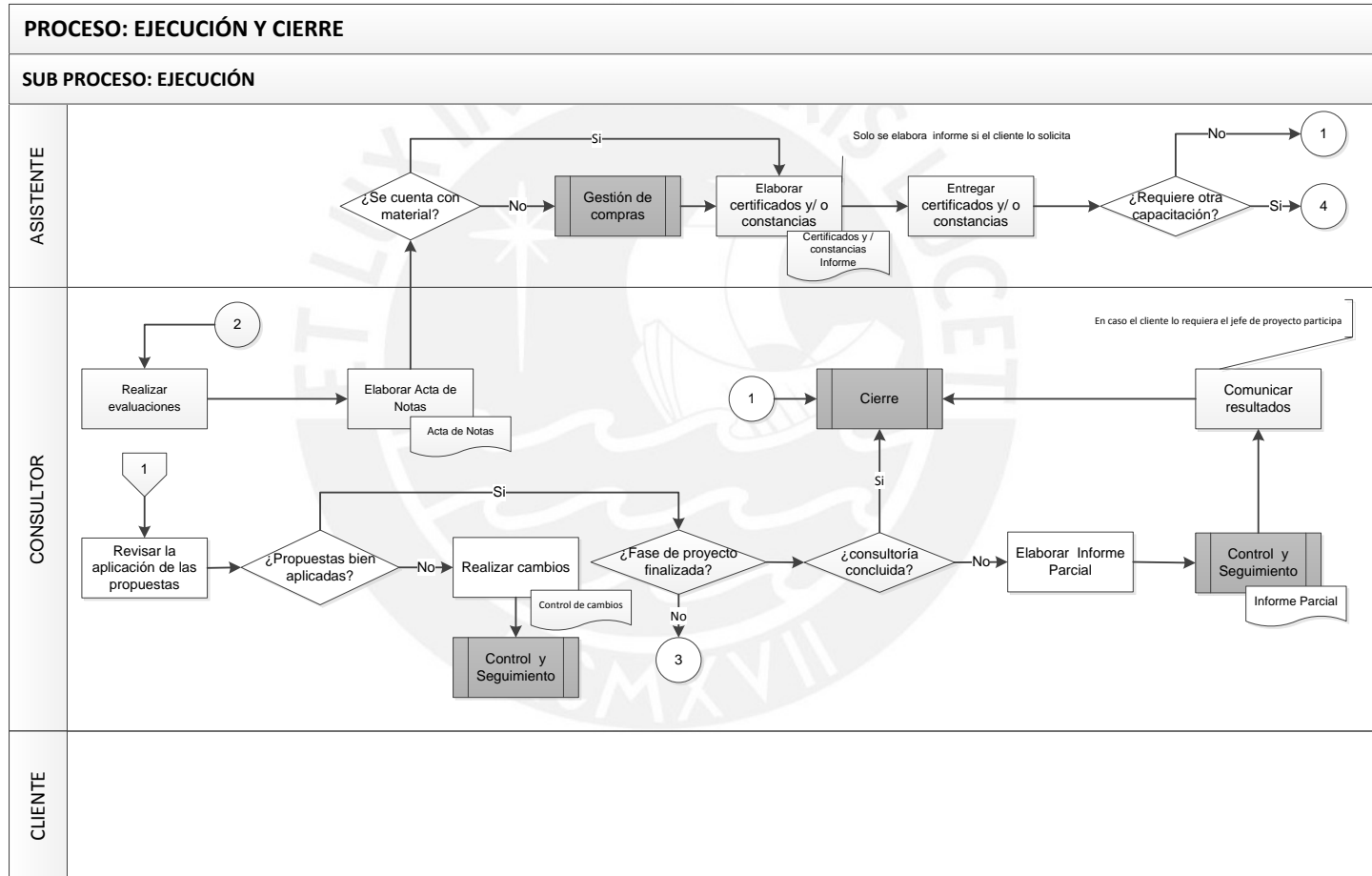
Anexo 7: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento-Inicio



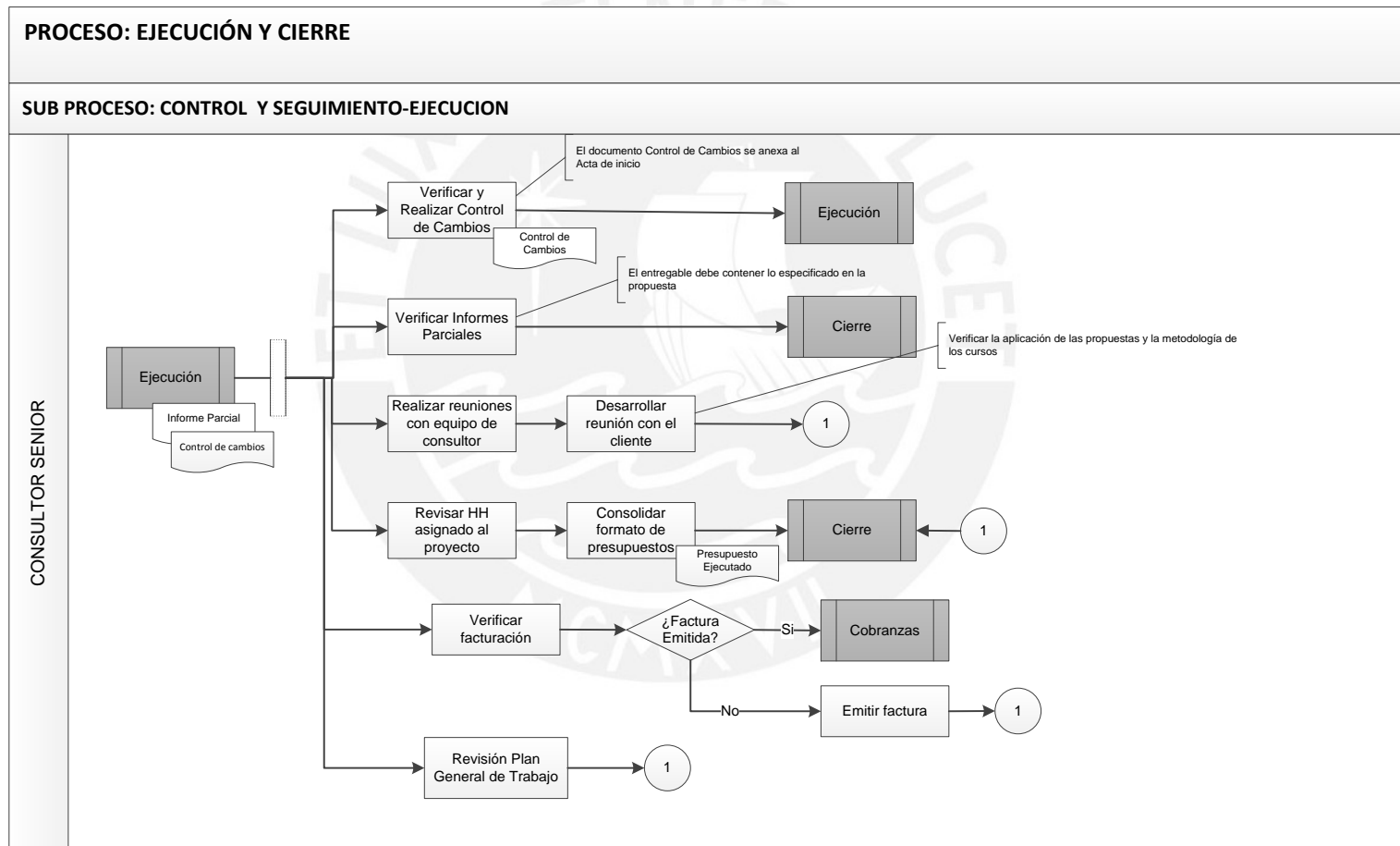
Anexo 8: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución-parte 1



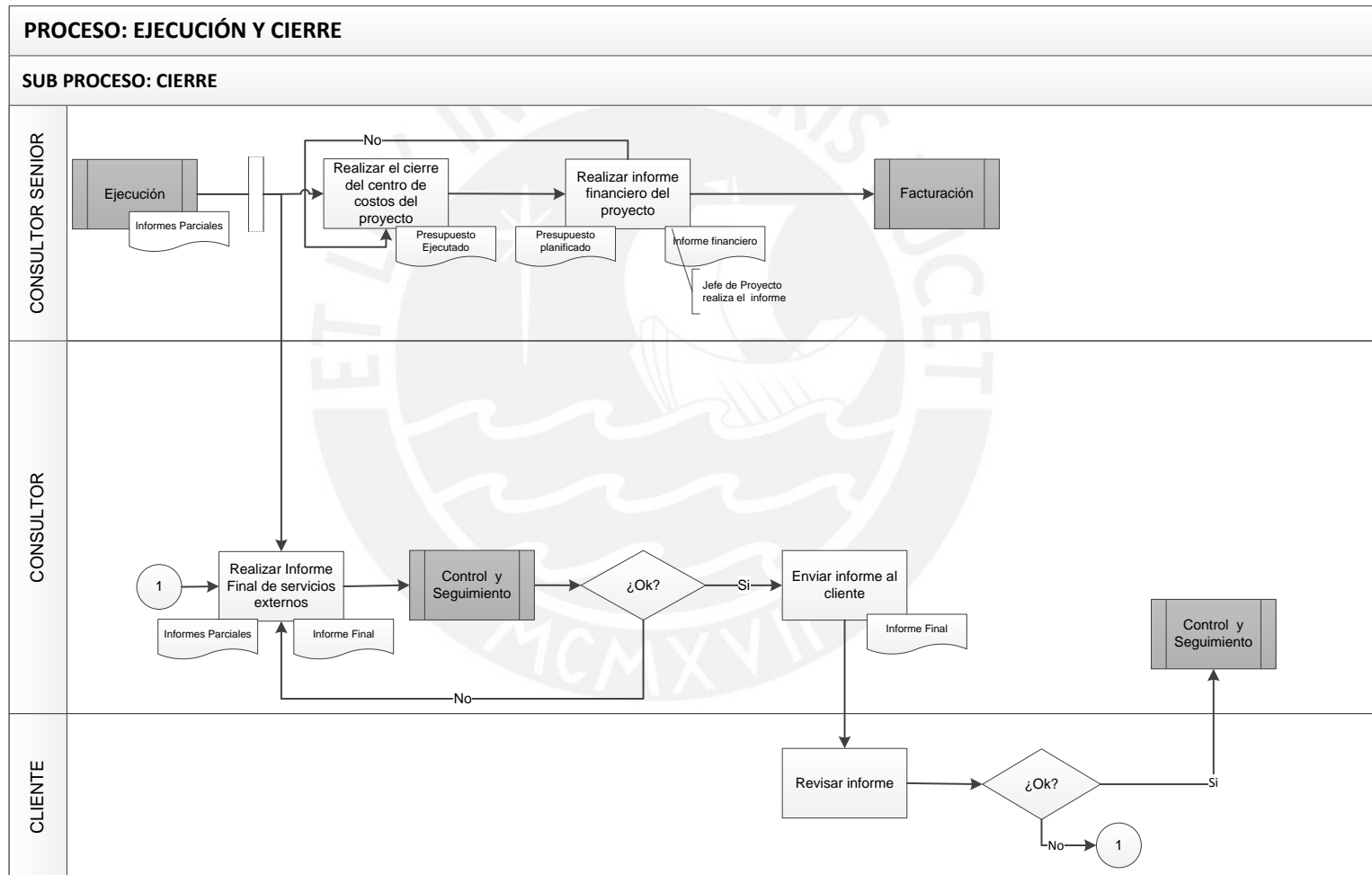
Anexo 9: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución-parte 2



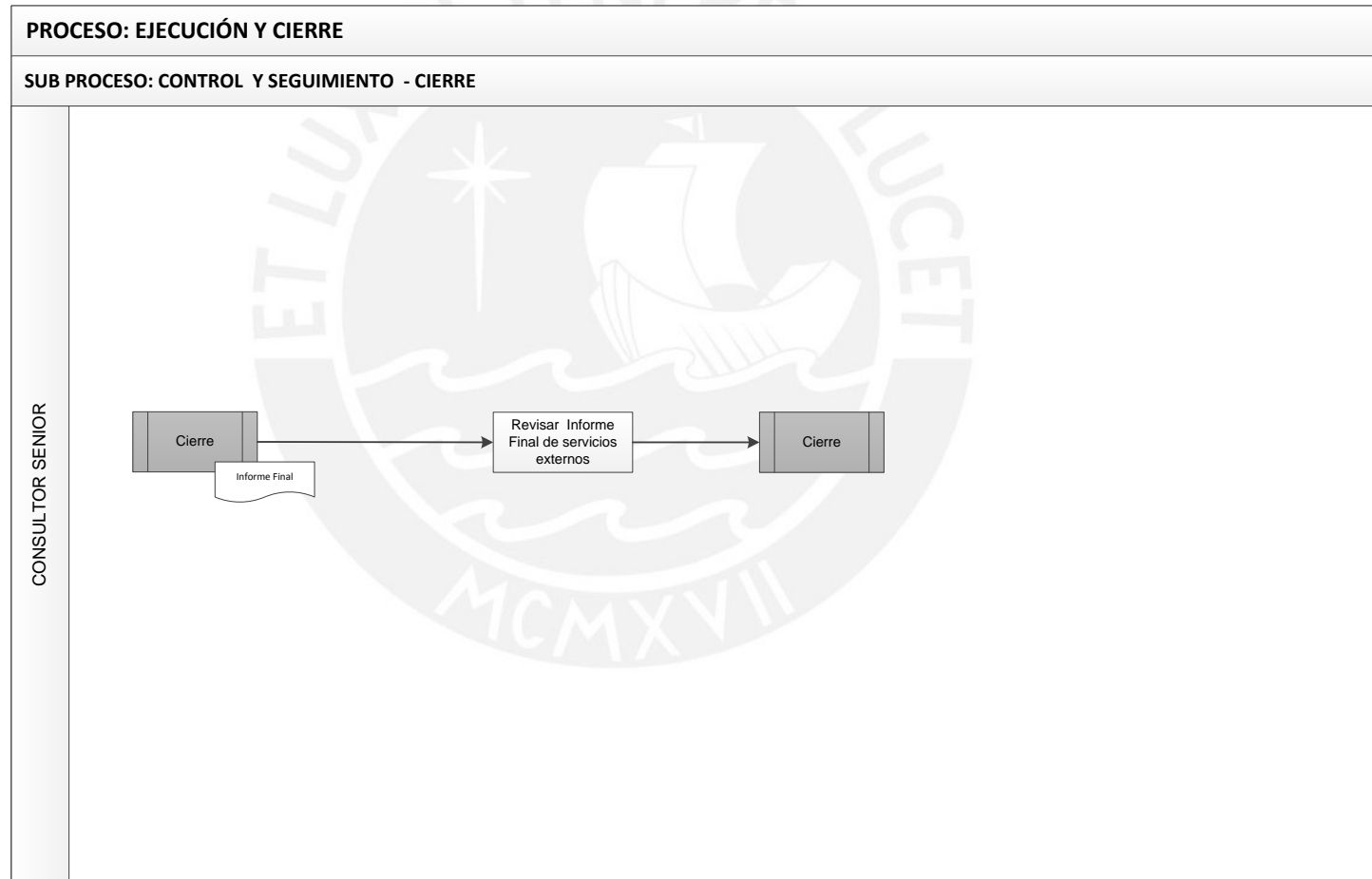
Anexo 10: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento-Ejecución



Anexo 11: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Cierre



Anexo 12: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento- Cierre



Anexo 13: Análisis de la gestión actual por especificaciones de la ISO 9001:2008

Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
 - b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
 - c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
 - d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
 - e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos
 - f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora
- Continúa de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

BRECHAS CON LA NORMA

La organización tiene claro cuáles son los procesos de estratégicos, operativos y de soporte; sin embargo, no están definidos y comunicados a todo el personal. Se cuentan con algunos controles para los procesos, pero, de acuerdo a los requisitos de la norma, no son suficientes.

REQUISITOS A IMPLEMENTAR

Establecer el mapa de procesos de acuerdo a lo establecido en la normativa ISO. Mapear todos los procesos de la organización, mejorarlos, establecer controles y comunicarlo al personal de la organización. Establecer los procesos contratados externamente que afecten la concordancia de los productos de los servicios y establecer el tipo y grado de control que se les aplicará Definir las exclusiones del sistema de gestión de calidad en caso de existir alguna y justificarla.

PD

<p>4.2 Requisitos de la documentación</p> <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <p>a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,</p> <p>b) un manual de la calidad,</p> <p>c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y</p> <p>d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>No se cuenta con los documentos establecidos por la Norma: política de la calidad, objetivos, manual de la calidad, procedimientos documentados y los registros necesarios establecidos por la Norma.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Se deberá desarrollar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política y objetivos de la calidad ✓ Manual de la calidad ✓ Procedimientos documentados: ✓ Procedimiento para el control de documentos. ✓ Procedimiento para el control de registros. ✓ Procedimiento para el Política de calidad. ✓ Procedimiento para auditorías internas. ✓ Procedimiento para el control de producto no conforme. ✓ Procedimiento para las acciones correctivas. ✓ Procedimiento para las acciones preventivas ✓ Registros necesarios
<p>ND</p>
<p>4.2.3 Control de los documentos</p> <p>Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <p>a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,</p> <p>b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,</p> <p>c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,</p> <p>d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,</p> <p>e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,</p> <p>f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la</p>

calidad, se identifican y que se controla su distribución.
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

BRECHAS CON LA NORMA

No se cuenta con un mecanismo para identificar, proteger, revisar, actualizar y aprobar la documentación existente, tanto interna como externa.

Si existe cambios en la documentación, estos son comunicados vía correo; sin embargo, no hay un mecanismo documentado que controle su distribución, identificación de cambios y versiones vigentes.

Los documentos que se manejan no presentan codificación alguno que permita identificar si este se encuentra ya obsoleto.

Los documentos externos de la organización no se han identificado y tampoco se cuenta con algún mecanismo de control e identificación.

REQUISITOS A IMPLEMENTAR

Se establecerá un procedimiento documentado para el control de los documentos internos y externos del sistema de gestión de calidad, verificando el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

PD

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

BRECHAS CON LA NORMA

Todos los proyectos de consultoría generan una serie de registros como fichas de requerimientos del cliente, actas de reunión, acuerdos, presentaciones de consultoría, contratos, fichas de análisis etc.

Algunos documentos se mantienen en formato electrónico y otros en digital. Esto evidencia que no se mantiene un estándar para el control de estos registros, muchos de ellos quedan almacenados en los computadores portátiles de los consultores, sin saber quién debe ser el responsable de su almacenamiento y back up.

<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Se elaborará un procedimiento documentado para el control de los registros (electrónicos y físicos). Este documento establecerá los lineamientos para su identificación, recuperación, almacenamiento, disposición, protección y el tiempo de retención. Evaluar el almacenamiento del back up en CD.</p>
<p>PD</p>
<p>5 Responsabilidad de la dirección 5.1 Compromiso de la dirección La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, b) estableciendo la política de la calidad, c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y e) asegurando la disponibilidad de recursos.
<p>ESTADO ACTUAL</p> <p>La alta dirección de la organización reconoce y comunica la importancia de cumplir los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, etc. La alta dirección muestra compromiso en aumentar la satisfacción de los clientes. No se han establecido la política de la calidad y objetivos de la calidad. Cada año se coordinan diversas reuniones con la finalidad elaborar los presupuestos anuales, realizar una revisión de los ingresos y egresos de la organización.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>La alta dirección debe comprometerse con establecer la política y los objetivos de la calidad para la organización.</p>
<p>D</p>
<p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>La organización cuenta con dos tipos de clientes: entidades estatales y entidades privadas. En caso de las entidades privadas, la organización envía un formato llamado "requisitos del cliente" para identificar las necesidades y expectativas de la empresa. En base a este documento, se elabora la Propuesta Técnica Económica. Estos requisitos se cumplen a lo largo de la realización del servicio con el propósito de satisfacer al cliente para lo cual se hacen reuniones/reportes de seguimiento del servicio con el cliente.</p>

<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Determinar los métodos para medir la satisfacción de los clientes. Establecer los requisitos generales de los clientes en cada proceso de la organización, dentro del Plan de la calidad.</p>
<p>PI</p>
<p>5.3 Política de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) es adecuada al propósito de la organización, b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y e) es revisada para su continua adecuación
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>No se cuenta con una política que asegure los 5 puntos mencionados en la norma</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Definir con la alta dirección una política de la calidad que cumpla con las especificaciones de la norma. Luego de su aprobación, difundirla a todo el personal de la organización, mediante diversos mecanismos de comunicación.</p>
<p>ND</p>
<p>5.4 Planificación</p> <p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>No se evidenciaron objetivos de la calidad declarados.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Se definirá los objetivos de la calidad, las metas (en base a los resultados de las encuestas de satisfacción) y las actividades necesarias para cumplir con cada objetivo.</p>
<p>ND</p>

<p>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que:</p> <p>a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y</p> <p>b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>El sistema de gestión de calidad aún no se ha planificado</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Planificar el sistema de gestión de calidad, en el cual de manera que sea apropiado para la organización, determinando, en base a cada objetivo, los indicadores, el estado actual, las metas, el plan de acción, los recursos necesarios, el responsable, plazo y la verificación del cumplimiento del plan. Además, se establecerá un plan de trabajo detallado como base para la implementación.</p>
<p>ND</p>
<p>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</p> <p>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>La estructura de la organización se encuentra definida; sin embargo, no se cuenta con la definición de las funciones y responsabilidades de los nuevos puestos que se plantean incorporar a la organización.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Revisar y mejorar el actual organigrama de la organización. Luego de esto, difundirlo a todos los miembros de la organización</p>
<p>PD</p>
<p>5.5.2 Comunicación interna</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>

<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>La organización cuenta los siguientes medios de comunicación interna: celular, teléfono, correo electrónico, reuniones internas, entre otros.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>A partir de la implementación, una de las funciones, de los medios de comunicación actuales, será la difusión del sistema de gestión de calidad de la organización.</p>
<p>PI</p>
<p>5.6 Revisión por la dirección</p> <p>5.6.1 Generalidades La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).</p> <p>5.6.2 Información de entrada para la revisión La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora. <p>5.6.3 Resultados de la revisión Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>La organización no cuenta con la certificación ISO para los proyectos de consultoría, por lo tanto, dentro de la agenda de las reuniones con la dirección no se puede revisar el desempeño del sistema de gestión de calidad.</p> <p>En las reuniones se tocan diversos temas, como avance de la meta de ventas de proyectos, situación financiera, satisfacción del cliente, etc. Luego de estas reuniones se extraen conclusiones y planes de mejora; sin embargo, no queda un documento como registro de los resultados por la dirección.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Definir, en conjunto con los miembros de la reunión por la dirección, la forma de realizar</p>

<p>estas reuniones, su frecuencia, la información de entrada. Elaborar un formato para registrar los resultados y acuerdos que surjan de ella.</p>
PD
<p>6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de recursos</p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:</p> <ol style="list-style-type: none"> implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Cada año la organización planifica el presupuesto de trabajo del siguiente año, como un planeamiento estratégico para el uso de recurso monetario de acuerdo al servicio que deseen brindar y a las metas propuestas.</p> <p>Actualmente, la organización necesita ampliar sus recursos humanos, ya que existe mucha carga laboral.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>En base a los objetivos de la calidad, la empresa deberá evaluar su cuenta con los recursos suficientes para alcanzar los objetivos del Plan de Calidad y el Balanced Scorecard.</p>
PI
<p>6.2 Recursos humanos</p> <p>6.2.1 Generalidades El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia La organización debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>La organización ha identificado las competencias necesarias (habilidades, experiencia, educación y formación) para asegurar la conformidad de los productos; sin embargo, no recibe retroalimentación de las habilidades de los consultores, por parte de los clientes.</p>

<p>No se ha establecido un plan de capacitación e inducción para el personal, en base a las en base las competencias del personal y las que se requieren. Además, no se lleva a cabo evaluación para medir la eficacia del plan de capacitación.</p> <p>Existen registros que sustenten la competencia del personal; sin embargo, no están actualizados y estos se mantienen en físico, lo cual implica una disminución de espacio en las oficinas.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Actualizar la información en base a las competencias, habilidades, etc. del personal. Identificar las competencias necesarias para asegurar la conformidad del producto. En base a este resultado y a la retroalimentación del cliente, diseñar un plan de capacitación para el personal.</p> <p>Establecer una metodología de para medir la eficacia del plan de capacitación y diseñar un formato de registro para crear evidencia de cumplimiento de este punto de la Norma.</p>
<p>PD</p>
<p>6.3 Infraestructura</p> <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Se tiene un espacio físico para desarrollar los procesos de soporte, los procesos estratégicos y parte de los procesos operativos. Este local cuenta con oficinas, equipos de cómputo y otros que facilitas los procesos de organización de la empresa. Todo el personal de la empresa cuenta con equipos de cómputo; no obstante, no se ha establecido mecanismos para asegurar la información</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Establecer los mecanismos para asegurar la información.</p>
<p>PI</p>
<p>6.4 Ambiente de trabajo</p> <p>La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>En las oficinas las condiciones de trabajo son adecuadas; sin embargo, en el verano se presentan problemas de ventilación. En los proyectos de consultoría, los factores físicos</p>

<p>como calor, vibración, seguridad y otros varía de acuerdo a cada empresa cliente.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Definir un plan de acción para mejorar el problema de ventilación en las oficinas. Realizar un análisis de los factores ergonómicos que puedan afectar las sesiones de consultoría.</p>
<p>PI</p>
<p>7 Realización del producto 7.1 Planificación de la realización del producto</p> <p>La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1). Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4). <p>El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.</p> <p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>No se han establecido los objetivos de calidad. No se cuenta con procesos documentados y asignación de recursos para la prestación del servicio. No se han establecido los con registros necesarios. No se cuenta con indicadores que evidencien el buen funcionamiento del servicio. No se han considerado requisitos implícitos. Los recursos necesarios para cada proyecto son asignados por el Consultor Sénior.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Elaborar los procedimientos e indiciar, en cada uno de ellos, los documentos asociados, las entradas, salidas, recursos, responsables.</p> <p>Determinar en el Plan de la calidad los indicadores de control de cada proceso.</p> <p>Determinar las actividades de verificación, validación de los servicios de consultoría. Elaborar los formatos para obtener los registros que proporcionen evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.</p>
<p>ND</p>

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la Organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

BRECHAS CON LA NORMA

El cliente manifiesta sus requisitos del servicio al momento que se da el primero contacto entre la empresa y él. En base a esta información, el consultor elabora la metodología de intervención para el trabajo de consultoría, luego la presenta al cliente y si es aprobada por él se firma el contrato de servicio.

Actualmente no se realiza una planificación de las ventas para incursionar a nuevos mercados o Sectores.

La retroalimentación y quejas del servicio de consultoría es expresada de manera verbal al equipo consultor y al consultor sénior, pero no se generan registros que puedan ser consultados para la mejorar continua.

No se cuenta con un mecanismo para la recepción y tratamiento de quejas.

Al parecer existe sobrecarga laboral en el consultor sénior, lo cual evidencia que no se planifica la capacidad de los recursos para todos los proyectos de consultoría de la empresa.

REQUISITOS A IMPLEMENTAR

Diseñar algún método para medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, no solo al final del proyecto sino durante su ejecución. Asimismo, elaborar el procedimiento de recepción y tratamiento de quejas del cliente
También se requiere diseñar algún mecanismo para revisar la capacidad de la empresa para culminar los servicios en el plazo establecido.

PD

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben

mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

BRECHAS CON LA NORMA

El diseño del servicio de consultoría varía para cada empresa. EL diseño de los servicios de consultoría son elaborados por los consultores y /o consultores sénior y, antes de su envío al cliente, pasan por la aprobación de la alta dirección de la organización.

REQUISITOS A IMPLEMENTAR

Elaborar un procedimiento documentado para el proceso de diseño propuestas de consultoría y determinar los responsables de la revisión, verificación y validación. Actualizar el formato de datos de entrada para diseño y desarrollo.

PD

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

<p>7.4.2 Información de las compras La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal, y c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad. La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p> <p>7.4.3 Verificación de los productos comprados La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA Debido a la naturaleza del negocio no se cuenta con proveedores que puedan afectar directamente el negocio.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR Elaborar un procedimiento para la evaluación de los consultores free lance, los cuales pueden ser considerados como proveedores críticos.</p>
<p>PI</p>
<p>7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, y f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA EL control del servicio de consultoría se realiza por medio de las reuniones entre cliente y jefe del proyecto, la entrega de informes de avance parciales y un informe final.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR Elaborar el procedimiento de ejecución de los proyectos de consultoría y para evidenciar las actividades de control del servicio.</p>

PD
<p>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.</p> <p>La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <p>La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y e) la revalidación.
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Los servicios pueden y son medidos mediante el seguimiento del consultor sénior, reuniones de consultorías, revisan de los informes parciales y finales.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Revisar y actualizar los procesos que involucran control del cumplimiento con los requisitos del cliente. Elaborar formatos que evidencien la validación de los procesos de consultoría, como actas de reuniones de consultorías.</p>
D
<p>7.5.3 Identificación y trazabilidad</p> <p>Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.</p> <p>Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).</p>
<p>IMPLEMENTACIÓN ACTUAL</p> <p>La organización no cuenta con codificación de los documentos, ni mecanismos para archivar de manera correcta todo los procesos de la organización.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Definir los métodos para la identificación y trazabilidad de los servicios de la organización, y el número de registros con los que se cumplirá este requisito.</p> <p>Estandarizar la codificación.</p>
PI
<p>7.5.4 Propiedad del cliente</p> <p>La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe</p>

<p>identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA Para la organización, se considera como propiedad del cliente a toda la información proporcionada por el cliente para la realización del diagnóstico y servicio. Toda esta información es almacenada en los computadores portátiles de los consultores; sin embargo, no cuenta con controles, como back up, que permite guardar la información de manera segura.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR Establecer y comunicar a toda la organización que en caso se pierda la propiedad del cliente, esto debe ser comunicado y almacenar la evidencia de la comunicación (correo).</p>
<p>PI</p>
<p>7.5.5 Preservación del producto La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA Todos los documentos generados de los proyectos de consultoría son considerados como productos tangibles de la prestación del servicio. No se cuenta con una codificación que permita el reconocimiento del producto y también no se ha establecido la disposición final de estos registros.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR Definir los controles para mantener y preservar los documentos importantes generados de la prestación del servicio.</p>
<p>ND</p>
<p>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición. Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o</p>

<p>nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);</p> <p>b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;</p> <p>c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;</p> <p>d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;</p> <p>e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Los equipos de seguimiento y control, para la empresa a estudio, son los computadores portátiles de los miembros de la organización.</p> <p>La organización cuenta con un plan de mantenimiento de equipos informáticos.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Se requiere definir los mecanismos para el control de la información de los equipos informáticos, como back up.</p>
<p>PI</p>
<p>8 Medición, análisis y mejora</p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:</p> <p>a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,</p> <p>b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y</p> <p>c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Se cuenta con algunas actividades para de seguimiento</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Desarrollar e procedimiento de medición, análisis y mejora de los servicios.</p>
<p>ND</p>
<p>8.2 Seguimiento y medición</p> <p>8.2.1 Satisfacción del cliente</p> <p>Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</p>

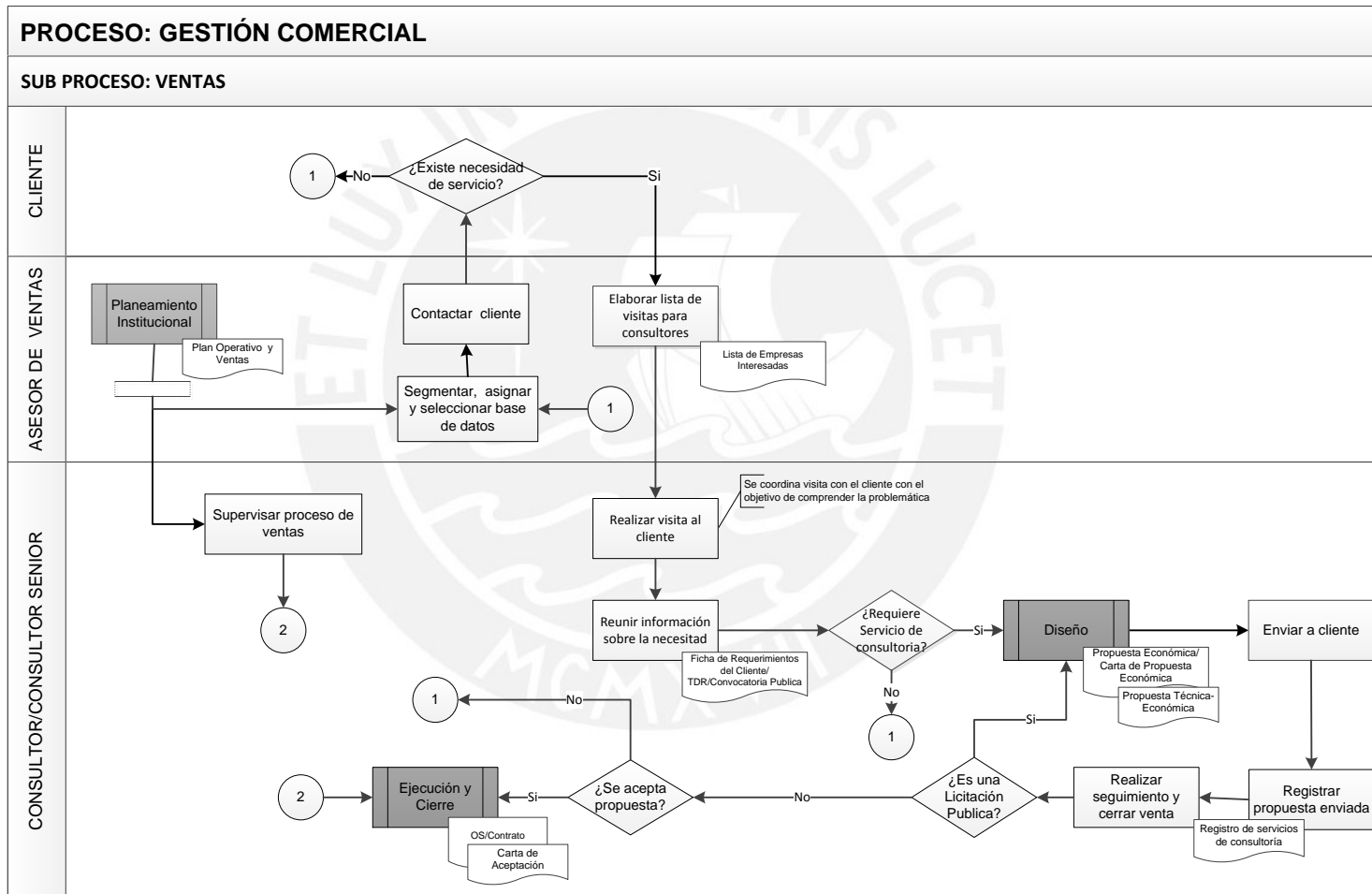
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Los métodos que se emplean para obtener información de la percepción del cliente son entrevistas entre consultor sénior y el cliente. El jefe de proyecto realiza constantemente las reuniones de seguimiento del proyecto de consultoría en curso.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Además de las reuniones constantes con el cliente, la organización debe implementar encuestas de satisfacción y definir su aplicación.</p>
<p>PI</p> <p>8.2.2 Auditoría interna La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4). La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>No se ha establecido un procedimiento documentado para la realización de las auditorías internas de la organización.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Se establecerá un procedimiento documentado para realizar las auditorías internas en el cual se incluirá: la programación de las auditorías, las competencias de los auditores, los criterios de auditorías, los registros de los resultados, la planificación de las auditorías (reunión de apertura, de cierre, etc.).</p>
<p>ND</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados</p>

<p>planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA No se cuenta con indicadores formales que permitan medir el desempeño de los Procesos. La</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR Dentro del Plan de la calidad se definirá los indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos de la organización.</p>
<p>ND</p>
<p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4). La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p>
<p>BRECHAS CON LA NORMA El Jefe de Proyectos verifica que los servicios se estén llevando a cabo con el cumplimiento de los requisitos especificados en el contrato, especificaciones técnicas y procedimientos operativos.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR Se definirá en el Plan de la calidad los indicadores para medir el servicio de consultoría.</p>
<p>ND</p>
<p>8.3 Control del producto no conforme La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme. Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada; b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente; d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad</p>

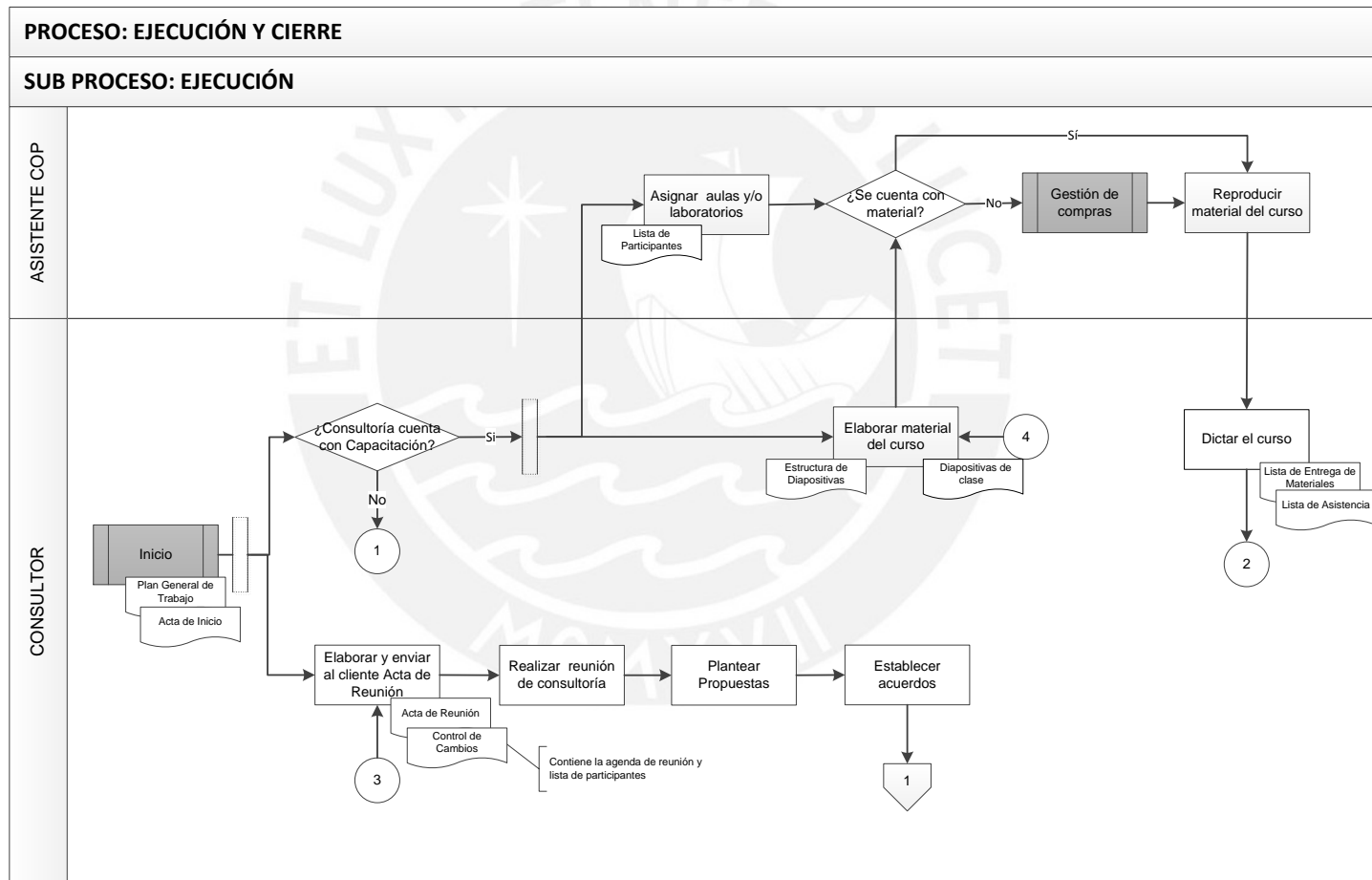
<p>cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.</p>
<p>IMPLEMENTACIÓN ACTUAL</p> <p>No se cuenta con un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y la metodología a seguir la Identificación de los servicios no conformes.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Elaborar un procedimiento documentado para el control de los servicios no conformes que se detecten en el alcance del sistema de gestión de calidad.</p>
<p>ND</p>
<p>8.4 Análisis de datos</p> <p>La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> la satisfacción del cliente (véase 8.2.1), la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4), las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y los proveedores (véase 7.4).
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>Actualmente, no existen evidencias del análisis de datos respecto a: la satisfacción del cliente, el desempeño de los procesos (indicadores de gestión), servicios no conformes, entre otros.</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>El análisis debe involucrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El desempeño de los procesos y servicios, a través del análisis de los indicadores. - La satisfacción de los clientes, a través del análisis de los resultados de las encuestas y los reclamos. - La conformidad con los requisitos de los servicios, a través del análisis de los servicios no conformes. - Los proveedores, a través del análisis de las incidencias registradas. - El estado de implementación de las acciones correctivas y preventivas.
<p>ND</p>

<p>8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva</p> <p>La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), b) determinar las causas de las no conformidades, c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, d) determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. <p>8.5.3 Acción preventiva</p> <p>La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas, b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, c) determinar e implementar las acciones necesarias, d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.
<p>BRECHAS CON LA NORMA</p> <p>No se cuenta con un procedimiento documentado para la determinación de acciones correctivas y preventivas, a fin de eliminar las causas de no conformidades y no conformidades potenciales que afecten el sistema de gestión de calidad de la organización</p>
<p>REQUISITOS A IMPLEMENTAR</p> <p>Elaborar un procedimiento para la identificación y seguimiento de acciones correctivas y acciones preventivas.</p>
<p>ND</p>

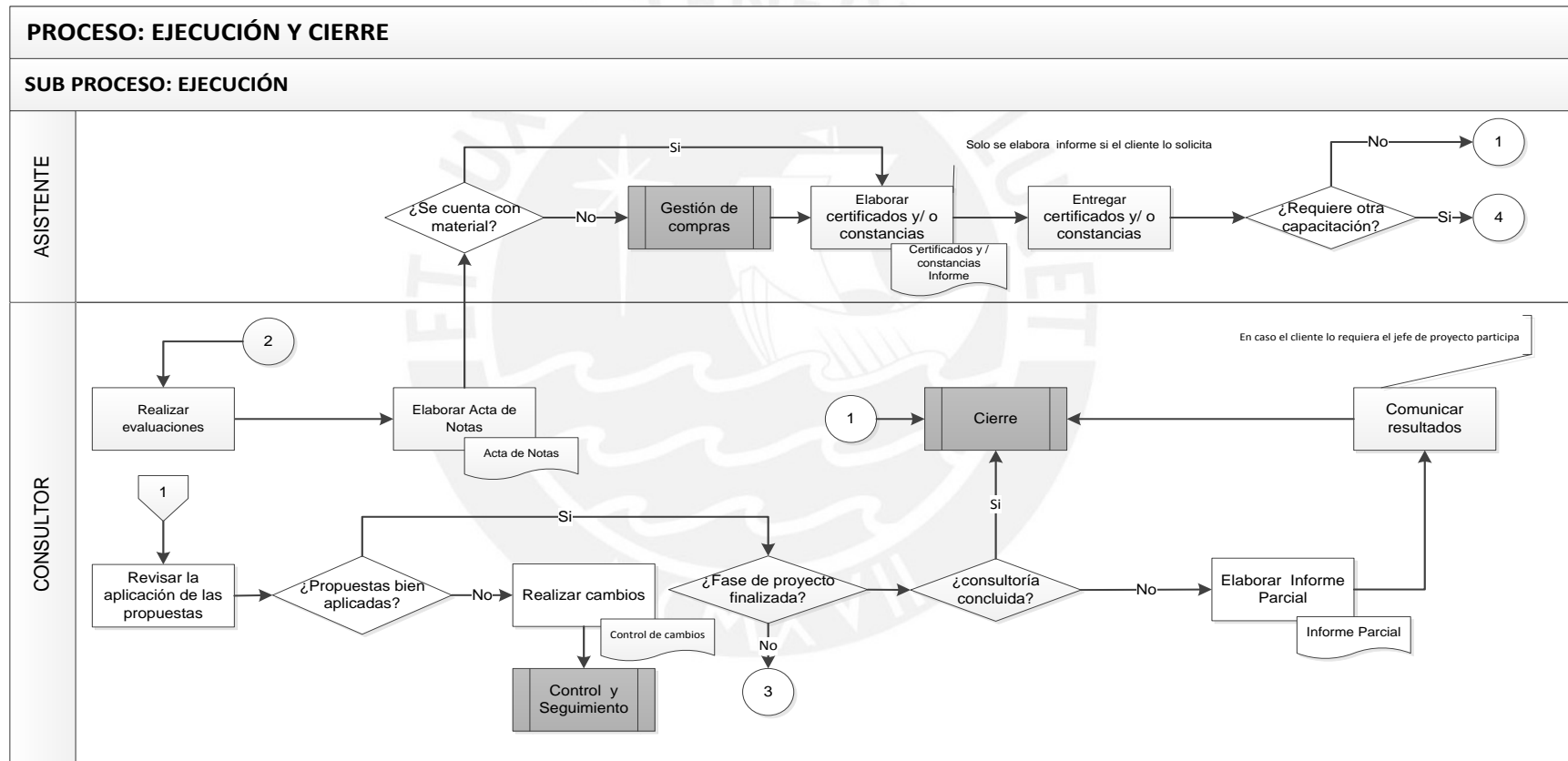
Anexo 14: Diagrama de Flujo - Proceso: Gestión Comercial-Sub proceso: Ventas (propuesto)



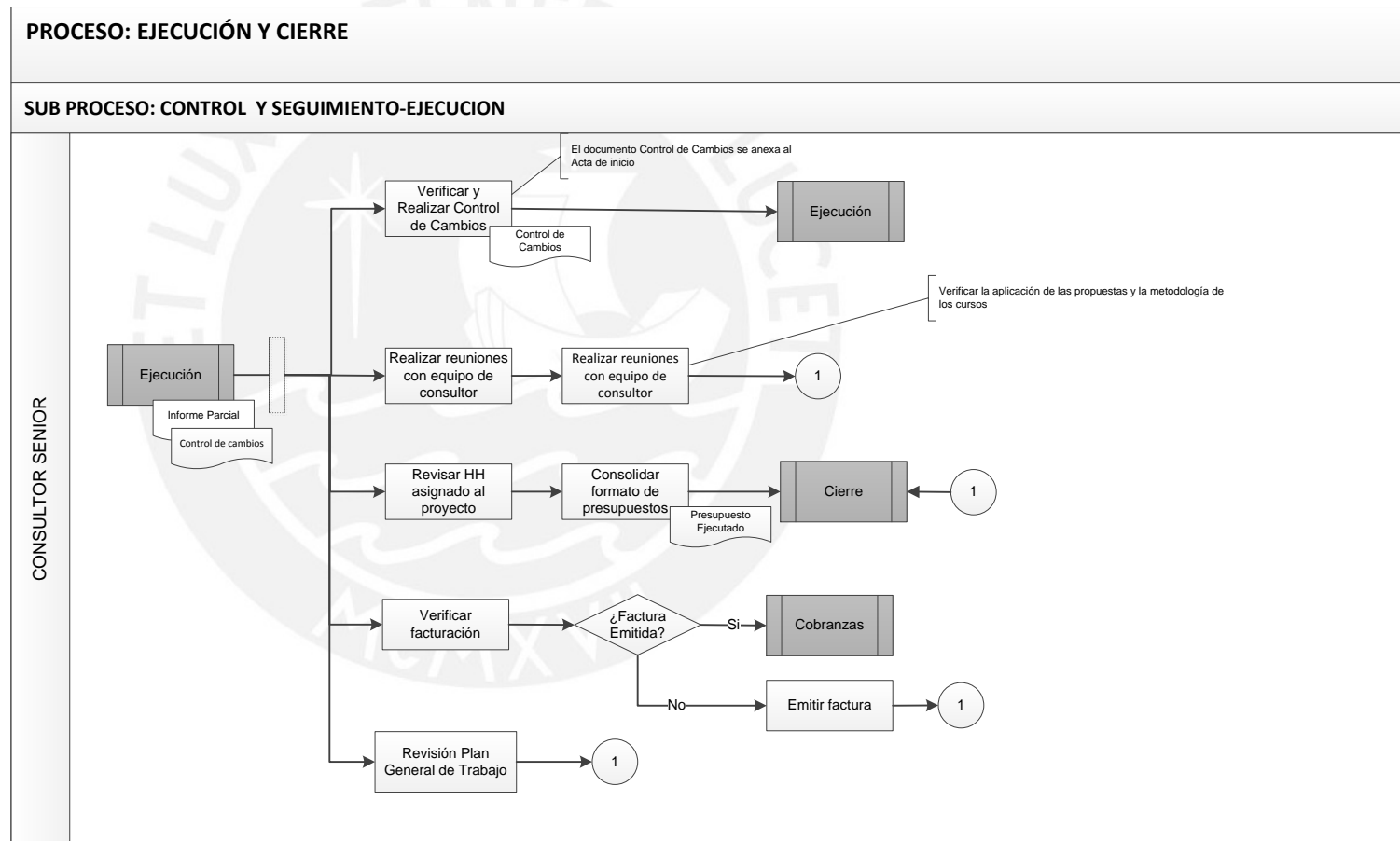
Anexo 15: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución (Propuesto)-parte 1



Anexo 16: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Ejecución (Propuesto)-parte 2



Anexo 17: Diagrama de Flujo - Proceso: Ejecución y Cierre- Sub proceso: Control y Seguimiento- Ejecución (Propuesto)



Anexo 18: Procedimiento de Inducción al Personal

— Objetivo:

La etapa de inducción busca que el personal nuevo o aquel que cambia de puesto se integre a su nuevo equipo, se adapte a su nuevo puesto de trabajo y garantizar su compromiso con la misión y visión de la organización.

— Alcance

Aplica a todo el personal nuevo en la organización, no incluye consultores *freelance*.

— Definiciones

Inducción Organizacional: es la Inducción inicial sobre la institución en general. Se brinda un breve resumen sobre la historia de la organización, visión y misión, valores organizacionales, políticas, estrategia y estructura organizacional. Además se detalla los servicios que se brindan a las empresas cliente y los distintos beneficios que tienen empleados de la organización.

Inducción al Puesto: es la inducción que se da en el área de trabajo y tiene que ver con la información básica para desempeñarse en el puesto: funciones genéricas, niveles de supervisión, organización, herramientas a emplear, etc.

— Responsables

Jefe de consultoría: Es responsable de la programación y el desarrollo de la inducción organizacional.

Consultor Sénior: Programa y realiza la inducción al puesto, capacitación y entrenamiento a los nuevos consultores.

— Procedimiento

El proceso de inducción se realiza en dos etapas

Primera etapa: Inducción Organizacional

Jefe de consultoría convoca, de preferencia el primer día de trabajo, a todo el personal nuevo en la organización para que reciban la primera parte de su inducción.

Los temas desarrollados en la charla son historia de la organización, misión, visión, objetivos estratégicos, valores organizacionales, reglamento interno, servicios que se brindan a los clientes, organigrama actual y Otros. Al finalizar esta etapa el participante firmara un “Registro de inducción”, para que quede evidencia de la charla recibida

Segunda Etapa: Inducción al puesto

Esta segunda etapa está a cargo de consultor senior, que será su jefe inmediato. La información que se presentará será la siguiente:

- Breve explicación de cada una de sus funciones.
- Presentación del equipo de trabajo.
- Presentación del área de trabajo.
- Procedimientos para la ejecución de los proyectos de consultoría.
- Explicación de manera más detallada de los servicios que se brindan.
- Manuales para la ejecución de cada tipo de consultoría.

Por último, también generará un registro de inducción con la finalidad de obtener evidencia de esta etapa

Anexo 19: Ficha de Evaluación De Satisfacción del Cliente

EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Su opinión es sumamente importante para nosotros. Por ello, le pedimos su colaboración para responder esta encuesta, la cual es confidencial y nos permitirá evaluar y mejorar nuestro servicio consultoría.

De los aspectos presentados, utilice la siguiente escala de valoración para indicar su grado de satisfacción del 1 al 5 con nuestro servicio de consultoría.

1: Muy insatisfecho 2: Medianamente insatisfecho 3: Ni satisfecho ni insatisfecho
4: Medianamente satisfecho 5: Muy satisfecho

I. Planificación y organización

Aspectos	Calificación				
Cumplimiento con el cronograma de trabajo	1	2	3	4	5
Recursos aportados en el proyecto	1	2	3	4	5
Duración del proyecto según lo acordado	1	2	3	4	5
Monitoreo continuo del proyecto	1	2	3	4	5

II. Competencia e implicación del equipo consultor

Aspectos	Calificación				
Sólidos conocimientos y <i>expertise</i> de los consultores	1	2	3	4	5
Compromiso del equipo consultor con el proyecto	1	2	3	4	5
Metodología de intervención	1	2	3	4	5
Entrega de informes claros y comprensibles	1	2	3	4	5

III. Resultados del proyecto implantado

Aspectos	Calificación				
Resultados cuantificados de la consultoría	1	2	3	4	5
Cumplimiento de los objetivos de consultoría	1	2	3	4	5

IV. Atención del personal

Aspectos	Calificación				
Atención del personal administrativo	1	2	3	4	5
Rapidez en el contacto y entrega de información de los consultores	1	2	3	4	5
Información de nuestros servicios en propuestas, catálogos, pagina web, etc.	1	2	3	4	5

V. Valoración global de la consultoría

Aspectos	Calificación				
Prestigio de la institución	1	2	3	4	5
Precio	1	2	3	4	5
Servicio post venta	1	2	3	4	5
Confidencialidad de la información a la que se tiene acceso	1	2	3	4	5

- En general ¿cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la consultoría del Instituto para la calidad? Según la siguiente escala:

1: Muy insatisfecho 2: Medianamente insatisfecho 3: Ni satisfecho ni insatisfecho
 4: Medianamente satisfecho 5: Muy satisfecho

- a) 1 d) 4
- b) 2 e) 5
- c) 3

Explique el porqué de su respuesta anterior:

- Complete el nombre de los consultores que participaron o participan en su empresa y evalúe según su desempeño global la siguiente escala:

1: muy malo 2: malo 3: regular 4: bueno 5: muy bueno

Nombre	Escala				
1.	1	2	3	4	5
2.	1	2	3	4	5
3.	1	2	3	4	5
4.	1	2	3	4	5

Explique el porqué de su respuesta anterior:

- ¿Volvería usted a trabajar con los consultores de la consultora “ACM”?

Sí

No

¿Por qué?-----

- ¿Recomendaría usted nuestros servicios de consultoría?

Sí

No

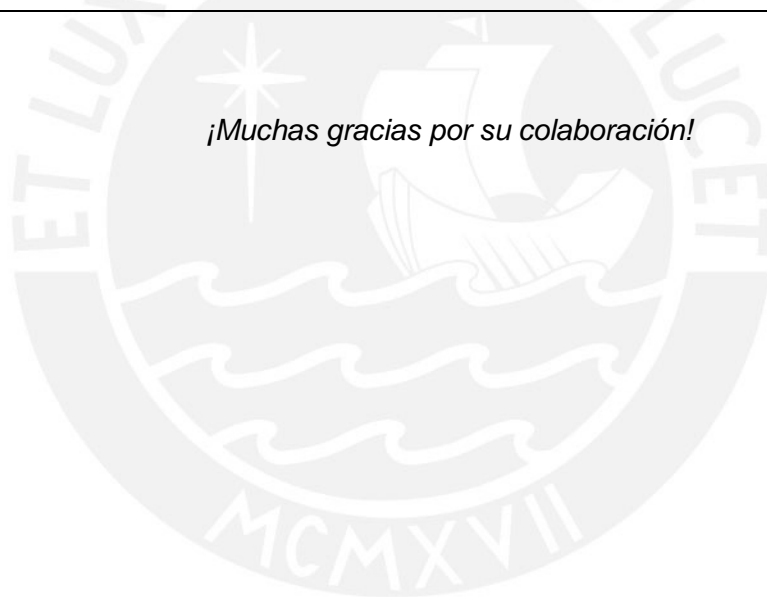
- ¿Conoce todas las gamas de nuestros servicios de consultoría?

Sí

No

- ¿Qué sugeriría para mejorar los servicios que brindamos?
-

¡Muchas gracias por su colaboración!



Anexo 20: Plan del Sistema de Gestión de Calidad

1. Objetivos del sistema de gestión de calidad:

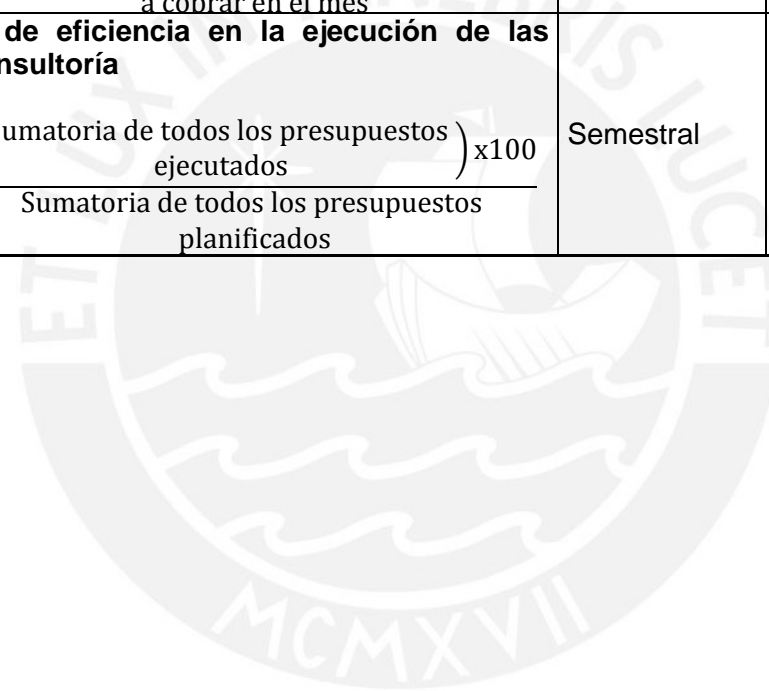
N°	Objetivo de calidad	Indicador	Frecuencia de Medición del Indicador	Meta	Responsable del Indicador	N°	Actividades	Responsable de la Actividad
1	Incrementar el grado de satisfacción de las empresas clientes.	% de servicios de consultoría que obtuvieron una calificación ≥ 3 en las encuestas de satisfacción $\frac{(\text{Nro. de encuestados cuya calificación es } \geq 3) \times 100}{\text{Nro. total de encuestados}}$	Semestral	Mayor e igual al 90 %	Jefe de Área	1	Definir alternativas de mejora para asegurar el cumplimiento de los cronogramas	Consultores
2	Desarrolla un equipo colaborador con un alto perfil.	% de cumplimiento del plan de capacitación $\frac{(\text{Nro de capacitaciones ejecutadas}) \times 100}{\text{Nro. total de capacitaciones programada}}$	Anual	Mayor e igual al 85 %	Jefe de Área	1	Identificar las competencias necesidades del personal administrativo	Dirección
						2	Identificar las competencias necesidades del equipo consultor	Consultor Sénior

3	Mejorar la eficacia del Sistema de gestión de la calidad	Medición de la efectividad de las mejoras implementadas $\frac{\text{Nro. de mejoras implementadas efectivas}}{\text{Total de mejoras implementadas}}$	Anual	Mayor e igual al 80 %	Jefe de Área	1	Jefe de Área
---	--	--	-------	-----------------------	--------------	---	--------------

2. Objetivos de los procesos

Proceso	Objetivo	Indicador	Frecuencia de medición	Meta	Fuente de Información	Responsable
Diseño	Elaborar Propuestas Técnicas atractivas.	% de Propuestas Técnicas Económicas aceptadas $\frac{(\text{Nro. de Propuestas Técnicas aceptadas}) \times 100}{\text{Nro. De Propuestas Técnicas presentadas}}$	Semestral	Mayor e igual al 8as%	Historial de propuestas consultoría presentadas	Consultor Sénior
Gestión Comercial	Aumentar el volumen de ventas	% de aumento del número de ventas respecto al año anterior $\frac{(\text{Nro. de ventas al final del semestre}) \times 100}{\text{Nro. De ventas con respecto al mismo semestre del año anterior}}$	Semestral	Mayor e igual al 25%	Registro de Servicios consultoría	Asesor de Ventas Coordinador de Marketing
	Generar nuevos clientes	% de clientes nuevos respecto al número de clientes totales $\frac{(\text{Nro. de clientes nuevos}) \times 100}{\text{Nro. de clientes totales}}$	Semestral	Mayor e igual al 70 %	Registro de Servicios consultoría	Jefe de Consultoría

Gestión de Cobranzas	Mejorar la gestión de cobranzas	% monto cobrado respecto al monto establecido $\frac{(\text{Monto total cobrado por consultoría}) \times 100}{\text{Monto total programado por consultoría a cobrar en el mes}}$	Mensual	Mayor e igual a 65%	Cronograma de pagos	Coordinador de Cobranzas
Ejecución y cierre	Mayor control en los gastos	% de eficiencia en la ejecución de las consultoría $\frac{(\text{Sumatoria de todos los presupuestos ejecutados}) \times 100}{\text{Sumatoria de todos los presupuestos planificados}}$	Semestral	Máximo 105%	Informes financieros	Consultor Sénior



Anexo 21: Tabla de Correspondencia con la norma ISO 9001:2008

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008		DOCUMENTO RELACIONADO
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1	Requisitos generales	Política de calidad y objetivos
		Mapa de Procesos
		PL-GG-0.01 Plan del sistema de gestión de calidad
		Ficha de Caracterización de Procesos
4.2	Requisitos de la documentación	Tabla de Correspondencia
4.2.1	Generalidades	IT-GG-001 Instructivo para la Elaboración y Codificación de la Documentación
		Lista maestra de documentos
4.2.2	Manual de calidad	Diagrama de interacción de procesos
4.2.3	Control de los documentos	PL-GG-0.02 Procedimiento para el Control de la Documentación
4.2.4	Control de los registros	Lista maestra de documentos
		PR-GG-001 Procedimiento para el Control de Registros
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1	Compromiso de la dirección	
5.2	Enfoque al cliente	
5.3	Política de calidad	
5.4	Planificación	PL-GG-0.01 Plan del sistema de gestión de calidad
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	MOF-GG-0.01 Manual de organización y funciones
5.6	Revisión por la Dirección	Acta de la revisión por la dirección
6	GESTIÓN DE RECURSOS	

6.1	Provisión de recursos Planificación	
6.2	Recursos humanos	
6.3	Infraestructura	
6.4	Ambiente de trabajo	FOR-GG-001 Encuesta de Clima Organizacional Plan de capacitación y evaluación del personal
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1	Planificación de la realización del producto	Plan Operativo y de Ventas
7.2	Procesos relacionados con el cliente	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Requisitos del cliente
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	
7.2.3	Comunicación con el cliente	PR-GG-002 Procedimiento para el control del servicio no conforme
7.3	Diseño y desarrollo	
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	PR-DYD-003 Procedimiento para el Diseño
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	FO-GC-002 Ficha de Requerimientos del Cliente
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	FO-DYD-003 Propuesta Técnica Económica
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	IC-GC-011 Carta de aceptación del servicio
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	FO-EYC-008 Control de cambios
7.4	COMPRAS	
7.4.1	Proceso de compras	No aplica
7.4.2	Información de compras	No aplica
7.4.3	Verificación de los productos comprados	No aplica
7.5	Producción y prestación del servicio	

7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	PL-GG-0.01 Plan del sistema de gestión de calidad
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la	FO-EYC-018 Encuestas de Satisfacción
7.5.3	Identificación y trazabilidad	
7.5.4	Propiedad del cliente	
7.5.5	Preservación del producto	FO-EYC-006 Actas de reunión
		FO-EYC-005 Informes parciales
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1	Generalidades	
8.2	Seguimiento y medición	
8.2.1	Satisfacción del cliente	FO-EYC-018 Encuestas de Satisfacción
8.2.2	Auditoría interna	PR-GG-003 Procedimiento para la realización de auditorías internas
		Programa anual de auditoria interna
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	PL-GG-0.01 Plan del sistema de gestión de calidad
8.2.4	Seguimiento y medición del Servicio	PL-GG-0.01 Plan del sistema de gestión de calidad
8.3	Control del producto no conforme	
8.4	FO-EYC-006 Actas de reunión	FO-EYC-006 Actas de reunión
8.5	Mejora	
8.5.1	Mejora continua	
8.5.2	Acción correctiva	PR-GG-005 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
8.5.3	Acción preventiva	PR-GG-005 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Anexo 22: Manual de Organización y Funciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

I.- Identificación

Puesto específico	:	
Reporta a	:	
Supervisa a	:	
Número de personas a su cargo	:	

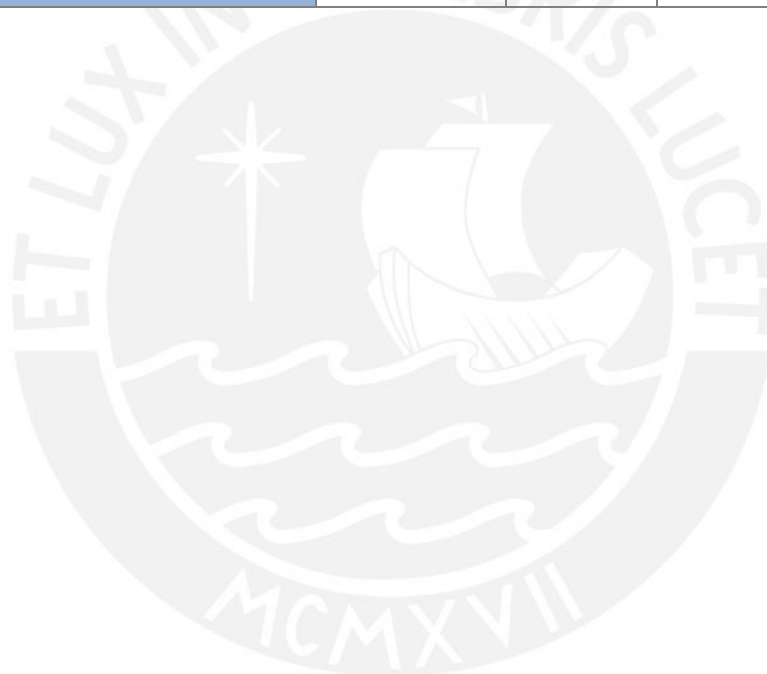
II.- Objetivo

III.- Funciones

IV.- Perfil del puesto

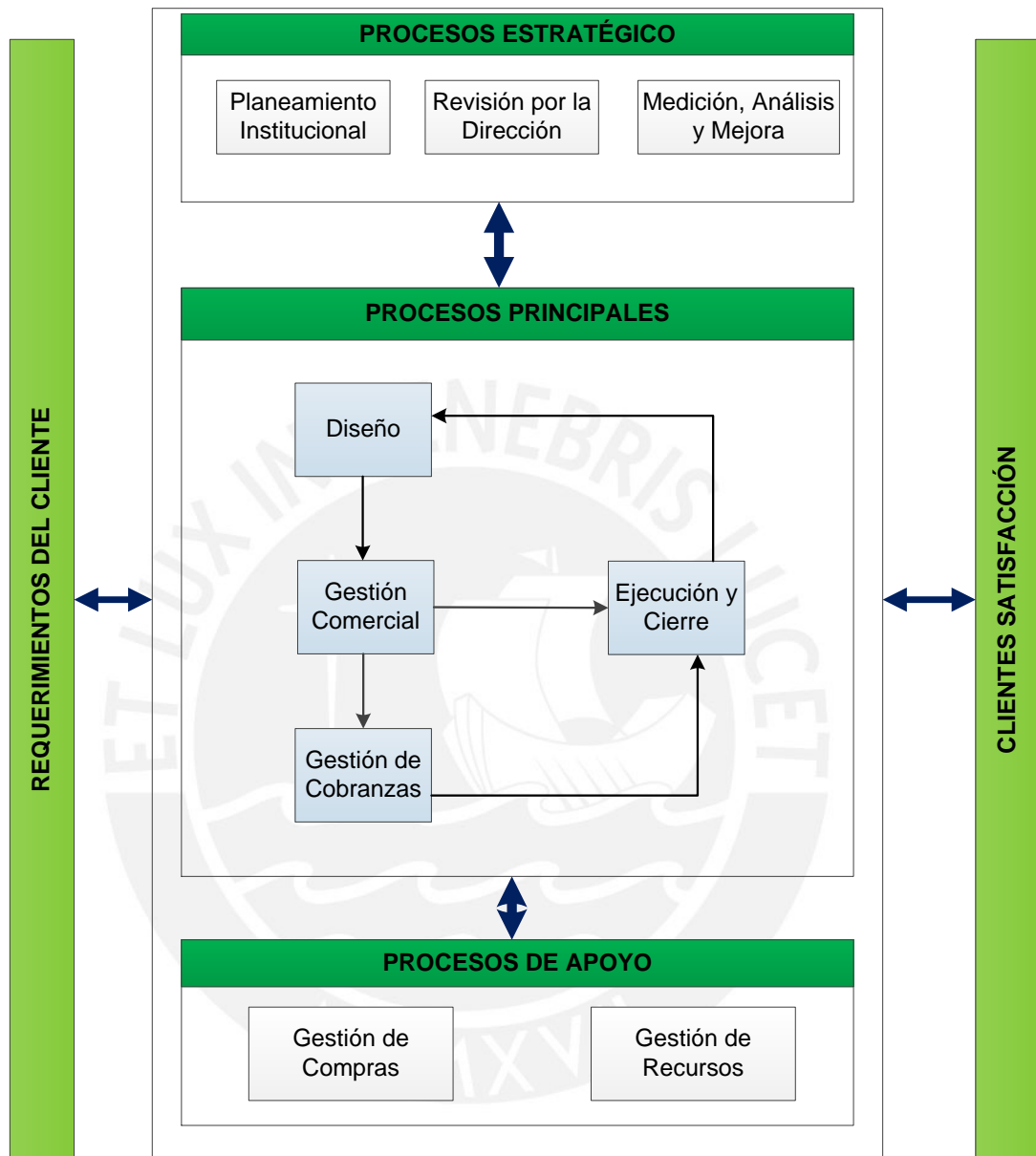
FORMACIÓN ACADÉMICA		
Grado Académico	:	
Especialidad	:	
Título Universitario y/o Técnico	:	
Colegiado	:	
EXPERIENCIA LABORAL		
Experiencia en el Puesto	:	
Conocimientos Específicos del Puesto	:	
Competencias Técnicas	:	

V.- Competencias del Puesto				
	BAJO	REGULAR	ALTO	MUY ALTO
1. Iniciativa				
2. Orientación al cliente				
3. Liderazgo				
3. Negociación				
4. Tolerancia a la presión				
5. Trabajo en equipo				
6. Compromiso				
7. Planificación/organización				
8. Calidad de trabajo				
9. Puntualidad				



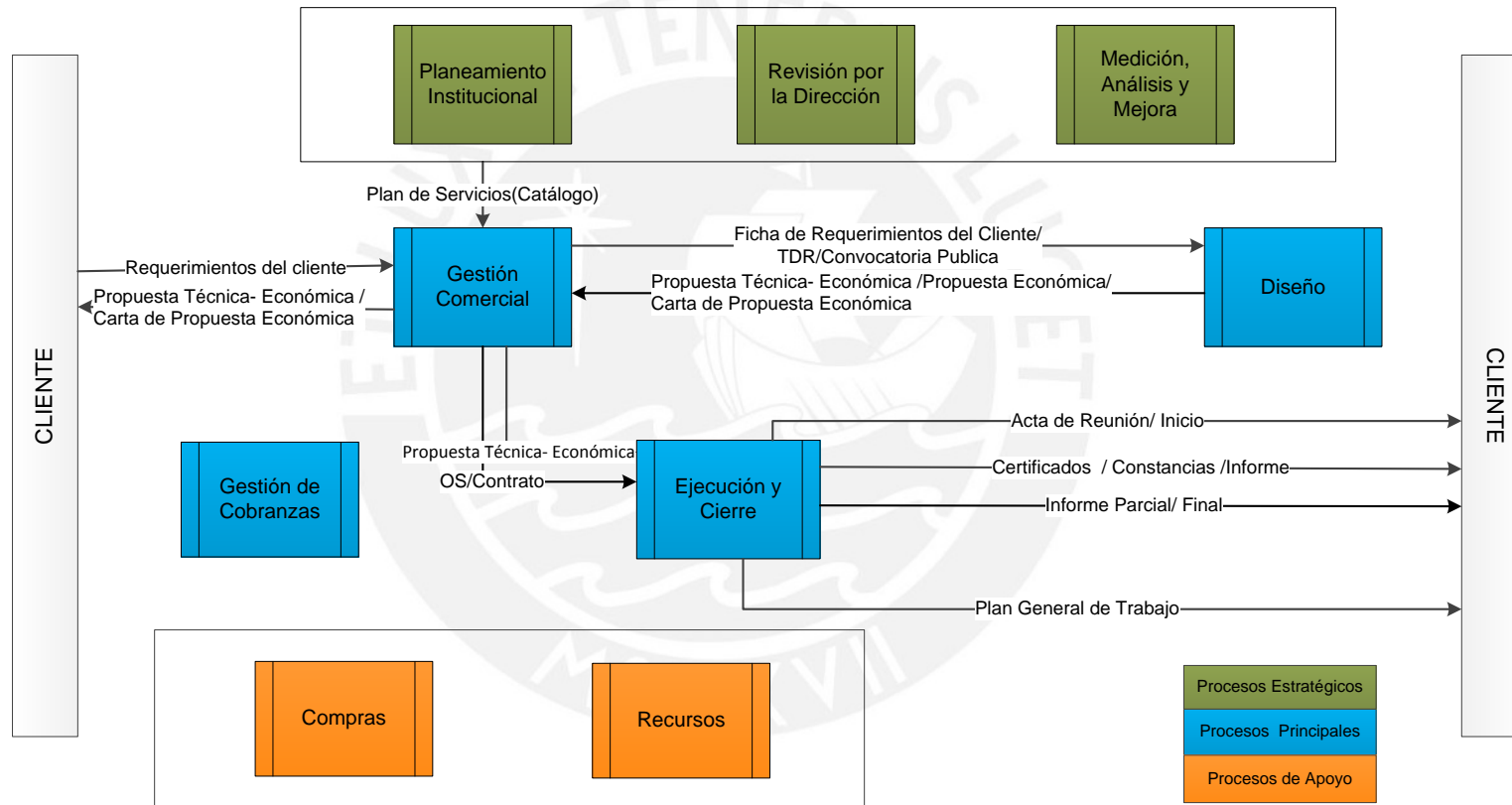
Anexo 23: Mapa de Procesos

MAPA DE PROCESOS



Anexo 20: Mapa de Interacción de Procesos

MAPA DE INTERACCION DE PROCESOS

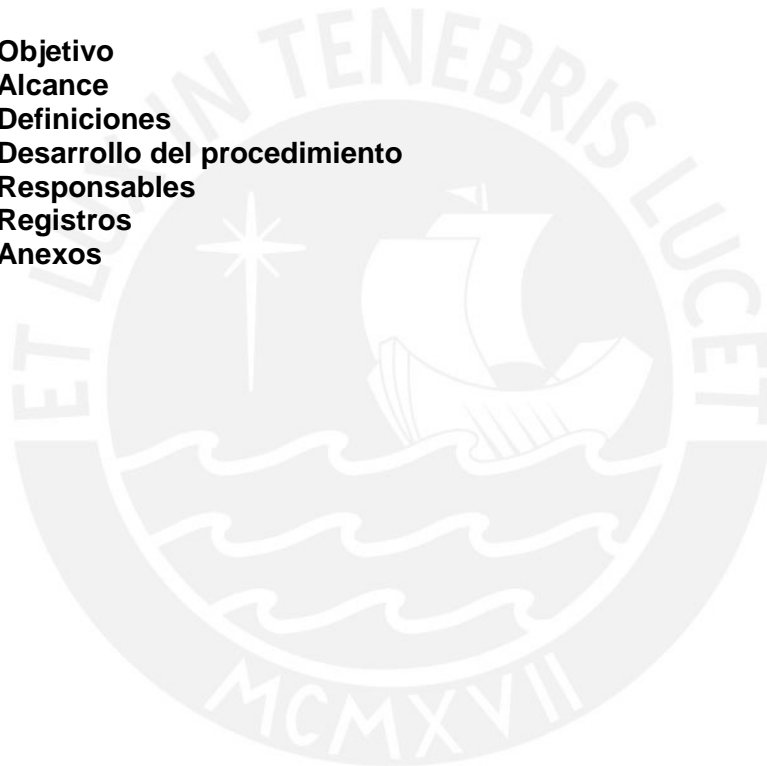


Anexo 25: Formato De Procedimiento

FORMATO DE PROCEDIMIENTO

LOGO DE LA EMPRESA	CONSULTORA "ACM"		
Código: PR-XX-###	Número de Revisión:	Fecha: dd/ mm/ aa	Página # de #
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			

1. **Objetivo**
2. **Alcance**
3. **Definiciones**
4. **Desarrollo del procedimiento**
5. **Responsables**
6. **Registros**
7. **Anexos**



Copia Nro.:	Asignado a:	Proceso: