

METODOLOGIA CONSULTAR

ETAPA I: ORGANIZACIÓN	
Actividades	<p>Consult Zar sostiene sesiones de trabajo para definir y establecer la estructura organizacional encargada de desplegar el proyecto así como para conocer / comprender la estructura, procesos actuales, funcionamiento y relaciones en la organización.</p> <p>Esta etapa incluye también: la ceremonia y proceso de divulgación / sensibilización para el lanzamiento del proyecto.</p> <p>Control de cambios.</p> <p>Identificación de la masa crítica</p>
Involucrados	<ul style="list-style-type: none"> → RD designado por la organización → Dueños de los procesos claves → Director del proyecto – Consult Zar → Asesor – consultor – Consult Zar
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> → Nombramientos y funciones de los responsables del SG (RD, COI, ADO, Comité de Calidad.) → Acta de compromiso, Carta de Confidencialidad. → Organigrama del SGC* → WBS general *, Red de Comunicaciones Cliente – ConsultZar *.
ETAPA II: ANÁLISIS DE BRECHA (GAP)	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> → Revisión de los documentos existentes en el sistema actual → Comparación de la información obtenida durante la revisión del sistema actual contra las exigencias de la norma ISO 9001. Documentar y exponer a la alta dirección las diferencias encontradas (GAP Analyzer). → Presentar y exponer para aprobación la estructura detallada del trabajo (WBS) → Control de cambios.
Involucrados	<ul style="list-style-type: none"> → RD → Director del proyecto – Consult Zar → Asesor – consultor → Gerencia General
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> → Análisis GAP (Informe de Diagnóstico Situacional del Sistema de Gestión), WBS (Work Breakdown Structure) Extendido.

ETAPA III: CAPACITACIÓN

El desarrollo del proyecto implica la utilización de nuevas técnicas / métodos y herramientas de gestión lo que exige desplegar un proceso de capacitación / reforzamiento / entrenamiento a todos los involucrados.

Metodología

- Participativa / interactiva
- Ayudas visuales
- Casos prácticos
- Desarrollo de talleres
- Entrega de modelos tipos (referenciales)
- Exposiciones teóricas y prácticas
- Entrega de material de trabajo (Master) para su reproducción por la organización.
- Control de cambios

Entregables: Lista de asistencia, Exámenes en la norma ISO 9001, Certificados, encuestas de satisfacción del cliente al expositor.

Programa de capacitación

MÓD	TEMA	OBJETIVO	PARTICIPANTES	N° SESION	DURAC	CAPACITADOR
					(horas)	
I	Implementación de un SGC bajo la normatividad del estándar ISO 9001	Analizar e interpretar las exigencias de la norma y las formas de adecuarse a las mismas	Ápice estratégico / Mandos medios	3	9	Director del Proyecto
			Núcleo(s) operacional(es)	3 (*)	6	Asesor Consultor
II	Análisis y estandarización de procesos	Proporcionar metodologías para diseñar y desarrollar la documentación del SGC	Mandos medios	2	4	Director del Proyecto
III	* Campaña de la no Calidad (Cuando se requiera)	* Capacitar al personal del núcleo operacional para lograr una mayor sensibilización	* Núcleo operacional/ Mandos medios	3	*9	Director del Proyecto
IV	Elaboración / análisis de la Política de la Calidad	Establecer la (adecuación de la) política de la calidad	Ápice estratégico	1	2	Director del Proyecto
V	Establecimiento y despliegue de objetivos de la calidad	Diseñar la metodología para establecer, implementar / monitorear Objetivos de la C.	Ápice estratégico / Mandos medios	1	2	Director del Proyecto
VI	Indicadores de gestión	Definir la metodología para identificar e implementar indicadores de gestión del SGC	Ápice estratégico / Mandos medios	1	3	Director del Proyecto
VII	Otras capacitaciones necesarias de acuerdo al sistema de gestión	Según norma	Ápice estratégico / Mandos medios	2	4	Director del Proyecto / Asesor Consultor
TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN (aprox.)					39	

<p>Actividades</p>	<p>*</p> <p>1. Documentación del SG.</p> <p>Procesos de Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentar el Manual de la calidad Documentar los procedimientos exigidos por la Norma de Aplicación. Elaborar la encuesta de Medición de satisfacción del cliente. Gestionar la aprobación de los documentos <p>Procesos de Valor</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapeo de los procesos de valor de la organización. Documentar los procesos Gestionar la aprobación de los documentos <p>Procesos de Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapeo de los procesos de valor de la organización. Documentar los procesos Gestionar la aprobación de los documentos <p>2. Capacitación y desarrollo de la asesoría in situ</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitar sobre los documentos del SG. Elaboración-Revisión-Aprobación <p>→ Control de cambios y ajustes.</p>
<p>Involucrados</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Concejo Calidad / RD / Gerencia General → RD / Coordinador / Administrador de documentos → Dueños de los procesos → Director del proyecto / Asesor consultor Consult Zar
<p>Entregables</p>	<p>Manual de la Calidad</p> <p>Cadena de valor</p> <p>Interacción de los Procesos</p> <p>Definición del Alcance</p> <p>Exclusiones del Manual</p> <p>Política de la Calidad</p> <p>Objetivos de la Calidad</p> <p>Documentos de Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos exigidos por la norma de aplicación, documentación de los procesos, * <p>Implementación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de asistencia de las capacitaciones de los documentos.

ETAPA V: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Actividades	<p>1. Implementación del Sistema de Gestión.</p> <p>Procesos de Dirección Implementar el Manual de la calidad Implementar los procedimientos exigidos por la Norma de Aplicación.</p> <p>Procesos de Valor <i>Difundir</i> <i>Capacitar</i> Implementar</p> <p>Procesos de Apoyo <i>Difundir</i> <i>Capacitar</i> Implementar → Control de cambios y ajustes.</p>
Involucrados	→ Gerencia General → RD / Coordinador / Administrador de documentos → Dueños de los procesos → Director del proyecto / Asesor consultor Consult Zar
Entregables	Lista maestra de documentos y lista maestra de registros implementados. Objetivos de calidad en ejecución (Primeras evidencias de su cumplimiento). Indicadores de Gestión (En proceso de levantamiento de información).

ETAPA VI: REVISIÓN, *DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> → Revisión *del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. → Seguimiento y monitoreo del avance del WBS → Consult Zar SAC. remite a la gerencia general el informe de la revisión *del Sistema de Gestión de la Calidad con los hallazgos * detectados. → * → Control de cambios y ajustes.
Involucrados	<ul style="list-style-type: none"> → Alta dirección → RD / Coordinador / Administrador de documentos → * → Director del proyecto - Consult Zar SAC. → Asesor consultor – Consult Zar SAC.
Entregables	Informe de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad *

ETAPA VII: VERIFICACIÓN	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> → * Auditoria Interna. → Seguimiento y monitoreo del avance del WBS → La organización con el liderazgo de la dirección define e implementa acciones correctivas y/o preventivas pertinentes generadas por los resultados obtenidos durante la * auditoria. → Consult Zar SAC. como auditor líder conduce en forma conjunta con el equipo de auditores internos de la organización la auditoria interna. → Consult Zar SAC. remite a la gerencia general el informe de auditoria con los hallazgos y no conformidades detectadas. <p>Revisión por la dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> → Acompañamiento (opcional) por parte de un asesor consultor Consult Zar SAC. durante la revisión por la dirección inicial. <ul style="list-style-type: none"> → Control de cambios y ajustes.
Involucrados	<ul style="list-style-type: none"> → Alta dirección. → RD / Coordinador / Administrador de documentos → Equipo de auditores internos de la organización. → Director del proyecto - Consult Zar SAC. → Asesor consultor – Consult Zar SAC.
Entregables	<p>Informe de * Auditoria Interna Solicitud de Acciones Correctivas y/o preventivas.</p>

ETAPA VIII: VALIDACIÓN	
Actividades	<p>* Pre Auditoría de Certificación Pre Auditoría Documentaria Preparación del Plan Determinar el Check List * * → Control de cambios y ajustes.</p>
Involucrados	<p>→ Alta dirección → RD / Coordinador / Administrador de documentos → Equipo de auditores internos de la organización → Director del proyecto - Consult Zar SAC. → Asesor consultor – Consult Zar SAC.</p>
Entregables	<p>Análisis del resultado de la Pre – Auditoría de Certificación Solicitud de Acciones Correctivas y/o preventivas.</p>
SEGUIMIENTO AL PROCESO DE CERTIFICACION	
Actividades	<p>Auditoría de Certificación → Sensibilización, a todo nivel, para preparar al personal ante la auditoría de certificación inicial → Seguimiento y monitoreo de las actividades preliminares para la auditoría de certificación, acompañamiento por parte de un asesor consultor de Consultzar (según sea aplicable de acuerdo al ente certificador) → Cierre Administrativo</p>