



Bogotá D.C.

Señor
Empresario en Colombia
Ciudad

Reciba un cordial saludo.

Asunto: Implementación Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2015

Por medio de la presente, deseamos brindarles la opción de servicios empresariales en asesoría y consultoría para realizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los estándares internacionales de la Norma Técnica **NTC: ISO 9001:2015 V-4.**

El desarrollo de la metodología, contempla los servicios específicos, actividades y material que será otorgado en cada una de la sesiones. El objetivo es lograr la certificación con la norma técnica internacional NTC ISO 9001:2015, cumpliendo de esta manera con las expectativas gerenciales y estratégicas dentro de su organización, encontrando una serie de beneficios que contribuirán al desarrollo de la gestión y mejoramiento de su organización.

Será un placer poderlos acompañar en la transformación, estandarización y mejora continua de sus procesos internos, en aquel gran esfuerzo que la alta dirección y sus colaboradores emprenden por alcanzar los más altos estándares de excelencia en sus empresas; acogiendo los estándares durante el proceso de certificación para la Gestión de calidad **NTC: ISO 9001: 2015 V-4.**



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC: ISO 9001:2015 V-4

1. OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA

Realizar la Asesoría y orientación para el mejoramiento de procesos e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requerimientos de la norma técnica ISO 9001:2015.

2. ALCANCE DE LA METODOLOGÍA

La metodología contempla los componentes básicos para su desarrollo; programa de **capacitación y sensibilización** en el Sistema de Gestión de Calidad NTC- ISO 9001:2015, **construcción** y **desarrollo** de actividades y asesoría en la **Certificación** del sistema de gestión de calidad.

3. BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR NTC- ISO 9001:2015

3.1 A nivel interno

- Enfoque Basado en procesos
- Mejoramiento y productividad
- Disminución de gastos por proceso y costos ocultos.
- Indicadores de gestión
- Cultura de calidad
- Mayor conciencia sobre el cumplimiento de requisitos con el cliente, y de la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente.
- Sistema con soporte documental requerido según sus necesidades.
- Sistema de administración por objetivos, basado en la gestión del riesgo.

3.2 A nivel externo

- Alta Calidad y credibilidad percibida por las diferentes partes interesadas, entes reguladores, clientes, proveedores, empleados, accionistas.
- Mejoramiento en la satisfacción del cliente.
- Facilidad de mercadeo.
- Alta competitividad en el mercado.
- Incremento del segmento en el mercado.
- Branding corporativo.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



4. RESPONSABILIDADES

Para el desarrollo de esta metodología se requiere contar con los siguientes recursos según la responsabilidad de las partes.

4.1 Por parte del consultor:

- Realizar el acompañamiento permanente hasta el final de proceso y que la empresa logre obtener el certificado en la norma ISO 9001:2015
- Brindar las metodologías requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Entregar los elementos didácticos para los talleres y/o material en medio magnético o su reproducción según sea el caso.
- Desarrollo de sensibilizaciones y/o capacitaciones según cronograma aprobado previamente por las partes.
- Orientación telefónica, vía Skype, WhatsApp, correo electrónico de forma permanente durante la ejecución del proyecto, y de manera específica durante dos sesiones quincenales.
- Cumplir con las sesiones destinadas para el proyecto.
- Presentar informes mensuales sobre el estado de avance del proceso de implementación.

4.2 Por parte de la compañía contratante:

- Disponer de las ayudas del personal de la empresa para la recolección de información y documentos que sean necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad NTC: ISO 9001-2015,
- Disponer de un salón adecuado o instalaciones para realizar las sesiones de asesoría por teleconferencia, con recursos disponibles como: Computador con acceso a internet, minutos de celular disponibles para garantizar un audio en óptimas condiciones, Usuario de Skype, y la asistencia en todas y cada una de las sesiones según mutuo acuerdo.
- Para el caso de visitas acordadas con la empresa, la empresa contratante deberá asumir los gastos de transporte, alojamiento y alimentación. Se



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



sugiere como mínimo tres visitas relacionadas con la auditoria interna que se llevará a cabo durante el octavo mes.

- Para el desarrollo de las actividades concernientes a la asesoría, orientación y acompañamiento del proyecto y para cumplir con los compromisos otorgados por el consultor en cada cesión, se deberá suministrar al personal encargado de documentar y coordinar la implementación del sistema de gestión, los recursos necesarios para tal fin.
- La empresa asignará responsabilidades a líderes de proceso para toma de decisiones en reuniones quincenales de seguimiento al proyecto.

5. DESARROLLO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUERIMIENTOS DE LA NTC- ISO 9001:2015

Para el desarrollo del proyecto de estandarización y mejoramiento de procesos en su empresa, se plantea ejecutarlo a través de seis (6) fases:

5.1 FASE I - DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA Y SENSIBILIZACIÓN

Diagnóstico de la empresa respecto a los aspectos por mejorar, para los procesos en situación actual, y la revisión del estado de la empresa respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma **NTC ISO 9001:2015**.

5.2 FASE II - ANÁLISIS Y DISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

Para el desarrollo de esta fase se considerarán los siguientes pasos:

- Levantamiento, organización y estructuración de procesos y procedimientos de la empresa de acuerdo con el alcance del Sistema de Gestión.
- Elaboración, adecuación y estandarización de la información documentada necesarios para el desarrollo de los procesos.
- Planificar acciones para abordar riesgos, oportunidades, cambios y mejoras.
- Elaboración del mapa de procesos y caracterización de los mismos.
- Levantamiento de los perfiles y funciones de la empresa de acuerdo con el alcance del Proyecto.
- Socialización de los procesos y funciones de la empresa a los colaboradores.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



- Construcción de Indicadores de proceso.

5.3 FASE III - DESARROLLO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

- Apoyo en la metodología y evaluación de competencias y/o desempeño
- Apoyo en la metodología y evaluación de proveedores.
- Planes y programas.
- Programa de sensibilización, entendimiento, comunicación, capacitación y apropiación de procesos a todos los funcionarios de la Empresa.
- Capacitación y sensibilización a la Alta Dirección y personas que tengan responsabilidades de dirección o mando para lograr el compromiso y adopción en la cotidianidad de las prácticas inherentes a los procesos.

5.4 FASE IV - IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

- Verificación del cumplimiento de los procesos de la empresa con requisitos de la Norma **NTC ISO 9001:2015** para la certificación del Sistema de Gestión.
- Construcción de los procedimientos que darán cumplimiento a la Norma NTC ISO 9001:2015
- Elaboración Manual de Calidad de la Empresa (Si así lo desea).
- Construcción de los Cuadros de Alerta Temprana de Indicadores.

5.5 FASE V - SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS Y AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

- Pre-auditoría a los procesos y al Sistema de Gestión de la Empresa. Con Auditores altamente calificados y miembros de organismos de certificación, con más de 15 años de experiencia. (Ver hoja de vida)
- Ajustes en los procesos de acuerdo con el resultado de la pre-auditoría y capacitación a las áreas implicadas.
- Formación y certificación como Auditores Internos al grupo de funcionarios designados por la Empresa (**opcional**)



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



5.6 FASE VI – CERTIFICACIÓN

- Acompañamiento en la auditoría externa de Certificación
- Asesoría en el cierre eficaz de las *no conformidades menores* detectadas en el proceso de Auditoría por parte del ente certificador.

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para el desarrollo de la totalidad del proyecto del Sistema de Gestión, se propone el siguiente esquema de trabajo:

- Diagnóstico en las áreas de la empresa a través de la utilización de herramientas y aspectos críticos detectados por la Empresa.
- Establecimiento del cronograma de trabajo.
- Diseño de acuerdos y aplicación de estrategias para un adecuado y oportuno manejo de los posibles impactos organizacionales y en particular en el recurso humano, generados por el cambio cultural que implica el enfoque de la organización hacia un Sistema de Gestión de Calidad.
- Diseño de Procesos y del Sistema de Gestión de la Empresa, de acuerdo con los requisitos del sistema, los procesos existentes y los resultados del diagnóstico.
- Construcción de instrumentos o herramientas administrativas de adopción en la empresa, para el desarrollo de las actividades de diagnóstico, diseño, ajuste, implementación, evaluación y sostenibilidad del Sistema y su manejo en la cotidianidad, dentro de la metodología de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- Incorporación de los indicadores de gestión y su medición, de acuerdo con las necesidades del sistema, con la participación activa de los líderes de los procesos.
- Diseño de procedimientos eficientes para el seguimiento, aplicación y actualización de los indicadores, minimizando el manejo manual de las fuentes de datos y evitando al máximo el incremento de las necesidades de recurso humano para su implementación.
- Desarrollo de charlas y talleres con temas de mejoramiento de procesos y gestión, dirigido al equipo directivo y a los funcionarios de la empresa.
- Sesiones de sensibilización.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co

- Seguimiento al avance del proyecto y entregas periódicas de los entregables y productos.
- Definición del grupo de trabajo del proyecto requerido.



7. DURACIÓN

Para el desarrollo de cada una de las etapas del proyecto del Sistema de Gestión definido por fases y procesos en cada una de ellas, de acuerdo con los compromisos y tiempos destinados por los involucrados, se contemplan DIEZ (10) meses para la ejecución del proyecto. Nos aseguramos que su organización alcance y opte por la certificación con la norma internacional.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co

ANEXO TÉCNICO 1 SESIONES DE CONSULTORIA

- I. **Unidad temática 1:** Módulo comprensión de la organización y su contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas, directrices gerenciales. (4 horas)
 - a. Generalidades NTC ISO 9001-2015. Norma vs. organización.
 - b. Directrices gerenciales.
 - c. Establecimiento de estrategias frente al análisis interno y externo.

- II. **Unidad temática 2:** Módulo directrices del comité gerencial, alcance, dirección estratégica, objetivos de calidad, indicadores, planificación de cambios. (4 horas)
 - a. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - b. Dirección estratégica, alineación y objetivos: Modelo BSC con base en cuadrante "FO" y "DA".
 - c. Objetivos de calidad: Compatibles con el contexto y dirección estratégica.
 - d. Determinación de indicadores de gestión.
 - e. Planificación de cambios y mejoras.
 - f. Asignación de responsabilidades del comité gerencial.

- III. **Unidad temática 3:** Módulo arquitectura y control documental. (3 horas)
 - a. Procedimientos referentes al direccionamiento estratégico.
 - b. Control, distribución y acceso a documentos de origen interno y externo.
 - c. Estructura organizacional.

- IV. **Unidad temática 4:** Módulo información documentada a cargo del líder del SGC, ambiente necesario para la operación de los procesos y otros seguimientos. (3 horas)
 - a. Generalidades asociadas a la auditoría interna y acciones correctivas.
 - b. Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario.
 - c. Seguimiento en el contexto, objetivos, requisitos P.I. incluido el cliente.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



- V. Unidad temática 5:** Módulo liderando la gestión de recursos, talento humano e infraestructura. (3 horas)
- a. Mantenimientos preventivos y correctivos para la infraestructura.
 - b. Fiabilidad, mantenibilidad y disponibilidad de máquinas-equipos.
 - c. Talento humano, perfiles de cargo, conocimiento y programa de formación.
- VI. Unidad temática 6:** Módulo liderando la gestión de recursos, compras y proveedores. (3 horas)
- a. Impacto de las compras producto /servicio en el SGC.
 - b. Selección, evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores.
 - c. Comunicación, reporte de producto o servicio no conforme con proveedores.
- VII. Unidad temática 7:** Módulo identificación y seguimiento a los requisitos para los productos y servicios, planificación y control operacional en la producción, comercialización y/o prestación del servicio. (3 horas)
- a. Identificación y seguimiento a las necesidades y expectativas del cliente.
 - b. Canales de comunicación con el cliente y gestión de PQR.
 - c. Variables a controlar y que hacer en caso de desviación para no conformes.
 - d. Cambios y devoluciones conforme al estatuto del consumidor Ley 1480/2012.
- VIII. Unidad temática 8:** Módulo gestión comercial, análisis y evaluación de las necesidades y expectativas del cliente externo. (3 horas)
- a. Protocolos de operación telefónica y en punto de venta.
 - b. Divulgación de canales de atención al cliente, pedidos y portafolio.
 - c. Método de seguimiento a las necesidades y expectativas de los clientes.
 - d. Revisión de los requisitos de P/S y modificación de la información pertinente.
- IX. Unidad temática 9:** Módulo seguimiento y medición, conformidad del producto-servicio, control operacional, liberación de productos y servicios, control de salidas no conformes. (3 horas)



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co

- a. Análisis y evaluación respecto a la conformidad del producto /servicio
- b. Seguimiento a necesidades - expectativas del cliente y requisitos legales
- c. Trazabilidad, preservación, propiedad del cliente y de proveedores externos.
- d. Liberación de producto / servicio y actividades posteriores a la entrega.

X. Unidad temática 10: Módulo diseño y desarrollo de productos / servicios. (4 horas)

- a. Ficha técnica comercial y de producto
- b. Planificación y entradas para el diseño y desarrollo.
- c. Controles y cambios del diseño y desarrollo.
- d. Salidas del diseño y desarrollo.

XI. Unidad temática 11: Módulo Logística, almacenamiento, distribución y mantenimiento a la infraestructura. (4 horas)

- a. Recepción, verificación y ubicación del producto.
- b. Alistamiento, empaque y embalaje, tiempos de entrega.
- c. Mantenimiento preventivo y correctivo a máquinas, equipos, vehículos y espacios físicos.
- d. Plan metrológico y calibración de equipos.

XII. Unidad temática 12: Módulo Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción entre procesos. (4 horas)

- a. Caracterización de procesos.
- b. Acciones correctivas en caso de desviación.
- c. Planificación de cambios y oportunidades de mejora.

XIII. Unidad temática 13: Módulo comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. (4 horas)

- a. Método para definir la comunicación interna y externa.
- b. Articulación de la información que se mantiene y conserva documentada.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



XIV. Unidad temática 14.1: Modulo técnicas de auditoría interna con base en GTC ISO 19011-2018. (4 horas)

- a. Términos y definiciones relacionados
- b. Roles relacionados con la auditoría
- c. El ciclo PHVA en el proceso de auditorías
- d. Gestión del programa de auditorías.
- e. Actividades para la planificación de auditorías individuales.
- f. Revisión documental

Unidad temática 14.2: Modulo técnicas de auditoría interna con base en GTC ISO 19011-2018. (12 horas)

- g. Realización de las auditorías.
- h. Informe de auditorías
- i. Actividades de seguimiento a la auditoría interna
- j. Competencia del auditor
- k. Gestión de un programa y plan de auditoría.
- l. Preparación de las actividades de auditoría.
- m. Realización de las actividades de auditoría.
- n. Informe y finalización de la auditoría.

XV. Unidad temática 15: Modulo revisión por parte de la alta dirección al Sistema de Gestión de la Calidad y su alineación con la dirección estratégica de la organización. (4horas)

- a. Entradas y salidas de la revisión por la dirección.
- b. Conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

Tutor: Leonela Barraza Muñoz

Perfil: Ingeniera Industrial, Auditor Líder HSEQ (ISO 9001:2015; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015) ICONTEC, Auditor Interno HSEQ, Coordinador y Consultor en ISO 9001:2015 e ISO 31000 GRUPO ÉLITE INTERNACIONAL con diplomado en Sistemas integrados de Gestión, experiencia de siete (7) años en el diseño, implementación, administración y auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas Integrados de Gestión; diseño, distribución, socialización, control, actualización y auditoría de la documentación existente en los sistemas de gestión evaluados. Métodos y tiempos, Compras, Logística, Área Comercial. Administración y Gerencia del Talento Humano; charlas y capacitación de personal.



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



Tutor: Emmanuel Hernández Carreño

Perfil: Administrador de Empresas, Auditor Líder NTC ISO 9001-2015, NTC ISO 45001-2018, NTC ISO 14001-2015, Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo, Auditor interno HSEQ, BASC. Con seis (6) años de experiencia específica en asesoría, consultoría y capacitación en Sistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de producción y servicios del sector privado, en auditorías internas, direccionamiento estratégico, gestión por procesos, diseño, implementación, certificación. Mantenimiento de Sistemas de Gestión integral, calidad - Seguridad y Salud en el Trabajo.

Consultoría Empresarial



317 353 12 94



HSEQ Consultoría Empresarial



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co