

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA		IT06-02
	Asesoría consultoría		Pág. 1 de 6
			Versión: 1

**COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA
SU REPRODUCCIÓN**

1. Objetivo y Alcance.

Esta instrucción técnica establece requisitos generales para las etapas de la asesoría y consultoría declarados dentro del alcance del SIG en el CEDEMA.

2. Términos y Definiciones

Servicios de Asesoría: Son aquellos donde están presentes todas las etapas definidas para orientar e ilustrar a la persona a quien va dirigido, en la confección de algún producto, servicio o sistema de interés.

Cosultoría: La consultoría de empresas puede enfocarse como un servicio profesional o como un método de prestar asesoramiento y ayuda práctica. Simultáneamente, es también un método de coadyuvar con las organizaciones y el personal de dirección en el mejoramiento de la gestión y las prácticas empresariales, así como del desempeño individual y colectivo.

3. Responsabilidad y Autoridad.

- 3.1 Es responsabilidad del director UEB de servicios técnicos velar por el cumplimiento de lo establecido en la presente instrucción técnica.
- 3.2 Es responsabilidad del jefe de grupo cumplir y hacer cumplir lo establecido en la presente instrucción técnica.
- 3.3 Es responsabilidad de los especialistas cumplir lo establecido en la presente instrucción técnica.

Autoridad.

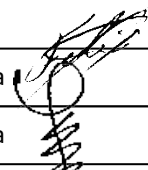
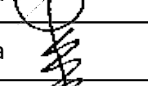
- El director UEB de servicios técnicos tiene la autoridad para establecer las modificaciones necesarias en la presente instrucción técnica, previa coordinación con el especialista B en gestión de la calidad.

4. Métodos y Acciones.

4.1 Ejecución del servicio de asesoría y consultoría.

Antes de realizar el servicio de asesoría o consultoría se debe realizar una auditoría diagnóstico con el objetivo de evaluar el cumplimiento del sistema de gestión según el requisito legal o reglamentario que quiera implementar y/o certificar el cliente.

El proyecto de asesoría para el diseño e implantación de sistemas de gestión conforme con las normas: NC-ISO 9001, NC-ISO 14001, NC ISO 45001, NC 50001, NC-ISO/IEC 17025, NC 136, NC PAS 99 u otra norma o sistema aplicable consta de 10 etapas de trabajo. En caso de consultoría, la cantidad de etapas se definen según los intereses del cliente. En ambos casos el cliente emite una solicitud a través del formulario *R04-03 Solicitud de servicio o producto*, según el *FP04 Gestión Administrativa*.

ELABORADO	Nombre: MSc. Felix Góngora Rodríguez	Firma 	Fecha: 05/05/2022
APROBADO	Nombre: MSc. Yadel Abreu Ricardo	Firma 	Fecha: 07/07/2022

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	IT06-02
	Asesoría consultoría	Pág. 2 de 6
		Versión: 1

4.2 Etapas de la asesoría.

Las etapas generales de los servicios de asesorías se muestran en la tabla siguiente:

No ETAPA	CONTENIDO DE CADA ETAPA
Servicios de Asesoría y Consultoría	
1.	Conferencia introductoria al Consejo de Dirección.
2.	Consultoría temática al personal del cliente en la interpretación de los requisitos de la norma aplicable y en las técnicas para documentar el sistema
3.	Asesorar la preparación del proyecto del sistema
4.	Asesorar la elaboración de la documentación del sistema
5.	Asesorar la implantación de la documentación del sistema
6.	Impartir Consultorías Temáticas para la formación de auditores internos
7.	Supervisar las auditorías internas
8.	Asesorar la revisión del sistema por la dirección
9.	Ejecutar la auditoría final
10.	Asesorar el cierre de la auditoría final y puesta a punto para la certificación del sistema

4.2.1 Conferencia introductoria.

Las conferencias Introductorias son servicios de consultorías temáticas diseñadas para impartirla a la alta dirección de las organizaciones con el objetivo de que entiendan el valor del sistema de gestión que pretenden implementar la importancia del liderazgo para lograrlo. El diseño de las conferencias introductorias se realiza según lo establecido en la instrucción técnica *IT06-03 Diseño y desarrollo de Consultorías Temáticas*.

4.2.2 Consultoría temática al personal del cliente en la interpretación de los requisitos de la norma aplicable y en las técnicas para documentar el sistema.

- Para la consultoría temática en la interpretación de los requisitos de la norma aplicable se procede según lo establecido en la *IT06-03*.
- La Consultoría Temática en las técnicas de documentación se imparte conjuntamente con el de interpretación.
- Para ejecutar las consultorías temáticas, se procede como se establece en los materiales de apoyo a utilizar según la norma aplicable.

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA		IT06-02
	Asesoría consultoría		Pág. 3 de 6
			Versión: 1

4.2.3 Asesorar la preparación del proyecto del sistema de gestión.

a) Asesorar:

- La elaboración de la estructura documental con la identificación de los responsables de cada proceso de gestión.
- La elaboración de la tabla de contenido de los documentos para su sistema de gestión, identificando los distintos tipos de documentos y su contenido como por ejemplo (manual de la calidad, procedimientos, instrucciones, registros, documentos, otros.)
- La confección de un plan de acción para la implantación del sistema.

b) Para todo lo anterior se tiene en cuenta los resultados del diagnóstico y los conocimientos adquiridos en la etapa 2.

c) El asesor/ consultor debe orientar el cumplimiento de las normas y las regulaciones vigentes, nacionales o extranjeras.

d) Revisar el plan de acción elaborado por la empresa del cliente para comprobar la correspondencia con el Proyecto de Asesoría acordado.

4.2.3.1 Asesorar la elaboración de la documentación del sistema de gestión.

Para asesorar la elaboración de la documentación del sistema de gestión se debe:

- Sugerir como se elabora la documentación del sistema de gestión y revisar la documentación que se termine, recomendando los cambios necesarios.
- Revisar la documentación existente en la entidad que cumple con los requisitos de la norma aplicable y valorar su adecuación al sistema de gestión.

Para asesorar la implantación de la documentación del sistema de gestión es necesario:

a) Orientar:

- La implantación de la documentación a medida que se elaboren.
- La consultoría temática del personal relacionado con la documentación.
- El registro de las evidencias documentadas de la consultoría temática

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA		IT06-02
	Asesoría consultoría		Pág. 4 de 6
			Versión: 1

b) Supervisar la implantación de la documentación, valorando:

- La existencia de la documentación necesaria en las áreas correspondientes.
- La constancia escrita del personal en la consultoría temática
- El dominio del contenido de la documentación.

4.2.3.2 Impartir consultoría temática para la formación de auditores internos.

Para impartir consultoría temática para la formación de auditores internos es necesario:

- Impartir Consultoría Temática según IT06-03.
- El especialista designado como Instructor, solicita a la dirección de la entidad a la cual se le imparte la consultoría temática, que seleccione el personal que va a recibir el entrenamiento teniendo en cuenta las siguientes características:
 - Ser de diversas áreas de trabajo dentro de la empresa.
 - Poseer al menos 9no grado, preferiblemente nivel técnico medio superior o nivel superior.
 - Preferentemente, los alumnos deben haber recibido instrucción previa sobre la norma de referencia.
- Conocer el Sistema de Gestión de su organización.

4.2.3.3 Supervisar las auditorías internas.

Para Supervisar las auditorías internas se debe:

- Realiza un contacto inicial con el equipo auditor puntualizando:
 - Técnicas a utilizar para las entrevistas.
 - Requisitos de la norma y de los procedimientos.
 - El muestreo a utilizar.
 - Redacción de las notas de desviación.

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	IT06-02
	Asesoría consultoría	Pág. 5 de 6
		Versión: 1

- b) Asesora el ejercicio de auditoría según el procedimiento de auditoria interna establecido en el sistema de gestión del cliente.
- c) Recomienda de manera práctica la forma de realizar la entrevista en las áreas en que participe.
- d) Orienta como evaluar el desempeño de los auditores teniendo en cuenta los criterios de su evaluación, definidos en el procedimiento de auditoría de la entidad.
- e) Hace un resumen oral de las principales deficiencias observadas durante la realización de la auditoría y el desempeño de los auditores y lo documenta en el formulario *R06-05 Reporte de Servicio*, según el *P06-01 Servicios Técnicos*.

4.2.3.4 Supervisar las acciones tomadas.

Para ejecutar la supervisión es necesario:

- a) Comprobar que se haya documentado de manera efectiva la investigación de las causas que originaron las notas de no conformidad y observaciones dictadas y de ser necesario instruir como se realizan.
- b) Supervisa la implantación y eficacia de las acciones tomadas y participa junto con los auditores en el cierre de la auditoría con el objetivo de adiestrarlos.

4.2.3.5 Asesorar la revisión del sistema por la dirección.

En la revisión del sistema por la dirección se debe:

- a) Asesorar al cliente como realizar sistemáticamente las revisiones del sistema por la dirección, teniendo en cuenta que esta, es un conjunto de actividades en las cuales de forma planificada se incluye el análisis de todos los elementos de entrada y salida establecidos en el apartado de la norma aplicable y los puntos establecidos en la agenda.
- b) Participar en las acciones relacionadas con la preparación, aplicando lo establecido en el apartado de la norma aplicable.
- c) Instruir al cliente en cómo elaborar la información para la revisión del sistema, teniendo en cuenta lo establecido en el apartado de la norma aplicable.
- d) Recomienda que las actas tengan su formato específico y que constituyan uno de los registros del Sistema de Gestión.

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	IT06-02
	Asesoría consultoría	Pág. 6 de 6
		Versión: 1

- e) Supervisa el desempeño de la reunión y expone a la dirección las desviaciones identificadas durante su desarrollo.
- f) Supervisa la implantación y eficacia de las acciones tomadas producto de la revisión del sistema y el cierre de no conformidades.

4.2.3.6 Ejecutar la auditoría final.

Para la ejecución de esta etapa es necesario:

- a) Demandar al CTEC el aval para poder solicitar la certificación del sistema de gestión a la ONN u otro órgano acreditado al efecto.
- b) El asesor/ consultor participa durante la realización de la auditoría, si así lo desea el cliente previo análisis y aprobación por el CEDEMA, cooperando para el mejor desarrollo de la misma y evitando conflictos de intereses.
- c) Preparar y entregar el Informe de la Auditoría Final.
- d) El jefe del equipo auditor prepara el Informe de la Auditoría Final, lo entrega al cliente en la Reunión Final y envía una copia al CTEC para la confección del Aval.
- e) El informe se prepara en original y dos copias. El original para el cliente, una copia se envía al CTEC y la otra se entrega al especialista principal de la UEB para su archivo en el expediente del servicio.
- f) Cierre de la auditoría final y poner a punto el sistema para su certificación.
- g) Los auditores revisan la investigación de las causas cerciorándose que se corresponden con la desviación detectada.
- h) El asesor/ consultor supervisa el cumplimiento y la eficacia de las acciones tomadas. Orienta la forma y la vía de cómo solicitar la evaluación de conformidad de segunda o tercera partes o la acreditación de la competencia técnica en el caso de los laboratorios.