

Secretaría Técnica

H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

Tlalnepantla de Baz, a 3 de mayo del 2016.

Atendiendo a su amable solicitud, a continuación sometemos a su consideración nuestra propuesta de Servicios Profesionales para apoyar a TLALNEPANTLA DE BAZ en la documentación de un sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001-2008

Sabemos de la importancia que un proyecto de esta naturaleza tiene para su organización, por lo que de antemano le ofrecemos el compromiso para apoyarlos a alcanzar los objetivos de negocio fijados para esta iniciativa.

Agradecemos muy sinceramente la oportunidad que nos brindan para ofrecer nuestros servicios y consideraremos un honor el poder participar con ustedes.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier información adicional al respecto.

Atentamente,

Mauricio Carvallo

Gerente de Comercialización

CONTENIDO

OBJETIVOS DEL PROYECTO	3
GENERAL	3
ESPECÍFICOS	3
ALCANCE DEL PROYECTO	3
ENFOQUE METODOLÓGICO	4
FASE 1. PLANEACIÓN DEL PROYECTO	5
OBJETIVO	5
ACTIVIDADES	5
ENTREGABLES	5
FASE 2. IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5
OBJETIVO	5
ACTIVIDADES	5
ENTREGABLES	6
FASE 3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	6
OBJETIVO	6
ACTIVIDADES	6
ENTREGABLES	7
FASE 4. AUDITORÍA INTERNA	7
OBJETIVO	7
ACTIVIDADES	7
ENTREGABLES	7
CIERRE DEL PROYECTO	7
OBJETIVO	7
ACTIVIDADES	8
ENTREGABLES	8
PERIODO DE GARANTÍA	8
ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	8
EQUIPO DE TRABAJO	8
ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	9
CRONOGRAMA DE TRABAJO	10
HONORARIOS	11
SERVICIOS PROFESIONALES	11
ANEXO	13

Objetivos del Proyecto

General

1. Apoyar a TLALNEPANTLA DE BAZ en la Normalización de un sistema de gestión de calidad conforme a lo establecido por la norma ISO 9001:2008, en los procesos de :
 - o Programa 24 horas
 - o Atención Ciudadana
 - o Transparencia
2. Apoyar a TLALNEPANTLA DE BAZ a capacitar al personal de las diferentes áreas y niveles de la organización para asegurar la correcta implementación de la norma ISO 9001 en la operación diaria.

Específicos

Apoyar a TLALNEPANTLA DE BAZ en lo siguiente:

1. Identificar la situación actual que guardan los procedimientos de la organización
2. Normalizar el Sistema de Gestión de Calidad en los tres niveles: procedimientos generales, procedimientos específicos e instrucciones de trabajo.
3. Validar todos los registros de calidad que solicita la norma ISO 9001:2008.
4. Conducir una auditoría interna a fin de validar que no existan desviaciones entre la documentación y la realidad
5. Capacitar al personal de TLALNEPANTLA DE BAZ en relación a la norma ISO 9001:2008 y respecto a las auditorías internas y externas; así como las áreas de oportunidad que se detecten, relacionados con el SGC.

Alcance del Proyecto

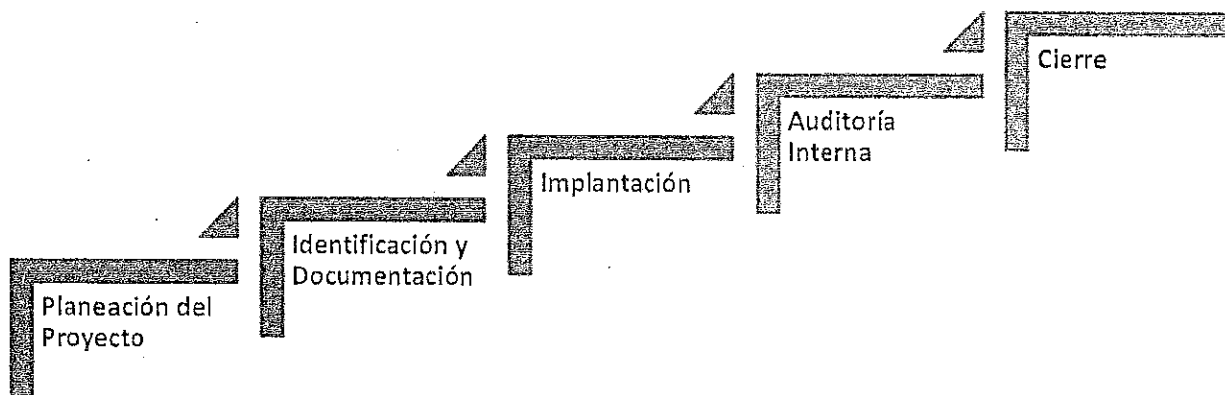
Nuestros servicios consideran lo siguiente:

1. ~~Analizar los proceso AS—IS (Situación Actual)~~
2. Capacitar a todo el personal respecto a los alcances de la norma ISO 9001:2008, y la operación de su SGC

3. Validar el Manual de Gestión de la calidad, planes de calidad y/o control, los procedimientos, instrucciones de trabajo, políticas, Objetivos y Registros, es decir, aquello que la norma contempla como mínimo requerido.
4. Conducir una auditoría interna y generar y resguardar las evidencias; así como implementar el plan correctivo requerido.
5. Documentar e implementar el plan correctivo con base a las observaciones del Organismo Certificador.
6. Ajustar e integrar la documentación complementaria relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.

Enfoque Metodológico

- I. Nuestro enfoque parte de la identificación de la situación actual que guardan los procedimientos, actividad que realizamos junto con el comité de calidad y el resto del personal involucrado. También se evalúa la postura que guarda el personal frente al cambio para definir la estrategia de gestión del cambio.



- II. Se documentan los procedimientos e instrucciones de trabajo considerando las mejoras y con base a los lineamientos de la norma ISO-9001.
- III. Se valida que la información documentada corresponda a la realidad operativa, si existen desviaciones se realizan los ajustes en la documentación.
- IV. Se capacita al personal respecto a los alcances de la norma y se le prepara para encarar exitosamente la auditoría externa.

- V. Una vez que la organización ha obtenido la certificación, le apoyamos en el proceso de mejora continua con la finalidad de obtener la recertificación.
- VI. Durante todo el proyecto se generan actividades de gestión del cambio tales como sensibilización, capacitación y/o comunicados que permitan al personal entender y conocer la información real y necesaria acerca del proyecto, así mismo se reconocen logros del personal involucrado en el proyecto.

Para la realización de este proyecto, **QMS EN CONJUNTO CON TLALNEPANTLA DE BAZ**, ejecutarán las siguientes fases y actividades:

Fase 1. Planeación del Proyecto

Objetivo

La Fase de Planeación tiene como propósito llevar a cabo el refinamiento de los objetivos, el alcance, los entregables, el plan de trabajo, integrar al comité de calidad.

Actividades

1. **Arranque del proyecto.** Realizar la reunión de kick-off del proyecto en la cual participen los miembros del equipo de trabajo (comité de calidad) a fin de que todo el personal participante entienda claramente los objetivos, alcance, entregables, roles y responsabilidades y plan de trabajo del proyecto (Plan de Trabajo).

Entregables

1. Plan de Trabajo

Fase 2. Identificación y documentación

Objetivo

Llevar a cabo un levantamiento de información con los dueños de cada proceso.

Actividades

1. **Identificación de áreas de oportunidad específicas.** Se identifican los riesgos más relevantes.
2. **Formulación de recomendaciones e iniciativas.** Se formulan las recomendaciones destinadas a aprovechar las áreas de oportunidad detectadas, así como también se definen las iniciativas para la implementación de mejoras.
3. **Validación.** Se valida la información recopilada con la Dirección General o quien él designe para ello.

4. **Documentación de procedimientos e instrucciones de trabajo.** Mediante entrevistas se identifican y documentan los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Entregables

1. **Documento de hallazgos y recomendaciones.** Este documento incluye una lista de los hallazgos identificados con las sugerencias y recomendaciones que el equipo de consultoría da a la Dirección General en función de las buenas prácticas aceptadas por la industria.
2. **Documentación de procedimientos e instrucciones de trabajo.**

Documento
Manual de la Gestión de la Calidad Política de calidad Objetivos de calidad
Planes de calidad Planes de Control Procedimiento y registros de la operación a certificarse (Proporcionado por El Cliente) Procedimientos para la administración del SGC <ul style="list-style-type: none"> • Control de Documentos • Control de los Registros de la Calidad • Auditorías Internas • Control de Producto no Conforme • Acciones Correctivas • Acciones Preventivas

Fase 3. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, para contribuir en la eficacia y eficiencia de una organización para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente y que influyen en satisfacción del mismo, así como en el logro de los resultados deseados por la organización.

Actividades

1. **Capacitación.** Se prepara una sesión de capacitación a todo el personal involucrado para prepararlos en el tema de calidad con base en la Norma ISO 9001.

2. **Documentación de la Política de Calidad.** Creando un Manual de Calidad que cumpla con lo estipulado en la Norma ISO 9001, para contar con una base en la gestión adecuada del SGC.
3. **Identificación y documentación de los procesos ISO 9001.** Tomando como referencia los procedimientos e instrucciones de trabajo documentadas, se procede a validar que cumplan con lo estipulado en la Norma ISO 9001, de igual forma se documentan los procesos exclusivos del sistema de gestión de calidad.

Entregables

1. Manual del SGC.
2. Procesos ISO 9001.

Fase 4. Auditoría Interna

Objetivo

El objetivo de esta fase es eliminar las desviaciones entre la realidad operativa y la documentación.

Actividades

1. **Capacitación.** Se prepara una sesión de capacitación a todo el personal involucrado para prepararlos para las auditorías internas.
2. **Auditoría interna fase A.** Tomando como referencia los procedimientos e instrucciones de trabajo documentadas, se procede a validar que no existan desviaciones entre el documento y la realidad operativa.
3. **Ajustes.** Se realizan los ajustes necesarios a la documentación y en su caso a la operación para reducir las desviaciones totalmente.

Entregables

1. Lista de asistencia y temario de capacitación
2. Registro de resultados de las auditorías.

Cierre del proyecto

Objetivo

La Fase de Cierre tiene como objetivo la entrega final de productos, así como la formalización del cierre de proyecto.

Actividades

1. **Presentación final.** Realizar la presentación final de los resultados obtenidos del proyecto. Esta presentación incluye un comparativo de cómo evolucionó el negocio en el transcurso del proyecto.

Entregables

1. **Presentación final.** Documento que resume los resultados obtenidos durante el proyecto.
2. **Carpeta impresa y electrónica del Sistema de Gestión de Calidad.** Contiene toda la documentación relacionada con el proyecto que ha sido revisada y autorizada por el Comité de Calidad, misma que será insumo para la auditoría externa.

Periodo de Garantía

Si como resultado de la auditoría de certificación surgen observaciones que provengan del Organismo Certificador, respecto a la documentación generada; JM se compromete a realizar los ajustes pertinentes a dicha documentación.

Lo anterior, siempre y cuando el periodo entre el cierre del proyecto y la Auditoría de Certificación no sea mayor a 1 mes.

Organización del Proyecto

Equipo de Trabajo

Para la ejecución de este proyecto, proponemos la integración del siguiente equipo de trabajo:

SCG

Tlalnepantla

**Consultor
de Calidad**

**Comité de
Calidad**

Analistas

Líderes
Funcionales

Lugar de Trabajo

El equipo de trabajo de QMS:

- Llevarán a cabo sus actividades en la oficina del consultor y acudirá a las oficinas del cliente cuando sea necesario según los criterios de seguimiento del proyecto.

Responsabilidades

QMS

- Documenta los procesos, instrucciones de trabajo y demás entregables.
- Coordina con el equipo de trabajo extendido, las sesiones de trabajo necesarias con los miembros de la organización que en su momento se requieran.
- Prepara y conduce las sesiones de capacitación.

TLALNEPANTLA DE BAZ

- Participará activamente en los talleres de definición de requerimientos que QMS programe.
- Lleva a cabo la evaluación final de los análisis y entregables generados.

Administración del Proyecto

Para efecto de llevar a cabo una efectiva administración del proyecto, sugerimos que se realicen dos tipos de reuniones a lo largo de su desarrollo:

1. **Kick Off** - Una vez al inicio del proyecto
 - a. **Objetivo:** Validar y complementar el plan de trabajo, identificando y aclarando dependencias entre las partes y validando los tiempos estimados. El plan de trabajo resultante de esta reunión servirá como base para el control de avance del proyecto.
 - b. **Lugar:** Oficinas del Interesado
 - c. **Asistentes:** Miembros del equipo de gerencia del proyecto y líderes de procesos / funciones.
2. **Seguimiento de avance** - Periódica a definir

- a. **Objetivo:** Revisar los avances del proyecto según el plan de trabajo establecido, así como analizar cualquier situación que pueda impactar el buen desarrollo del proyecto y tomar acciones pertinentes para solventarlas. Durante estas reuniones se realiza lo siguiente:
 - i. Revisión de avances.
 - ii. Decisiones sobre aspectos que impacten fechas comprometidas o los presupuestos
 - iii. Identificación de problemas u obstáculos.
 - iv. Acordar acciones que permitan corregirlos, con responsable y fecha de terminación.
 - v. Ajustes al plan de trabajo cuando sean necesarios.
 - vi. Revisión al estado de solicitudes de cambios.
 - vii. Reevaluación de riesgos y establecimiento de planes de acción.
- b. **Lugar:** Oficinas de TLALNEPANTLA DE BAZ
- c. **Asistentes:** Equipo de gerencia del proyecto y miembros del equipo de trabajo cuya participación sea necesaria para la revisión de avance.

Cronograma de Trabajo

El cronograma de desarrollo por empresa

Fases	Semanas					
	1	2	3	4	5	6
Planeación del proyecto	■					
Identificación y documentación		■	■			
Implementación y seguimiento			■	■		
Capacitación y auditorías internas				■	■	
Atención y seguimiento a observaciones de auditoría interna					■	
Auditorías de casa certificadora						■
Atender no conformidades de auditoría de certificación						■
Cierre						■

Servicios Profesionales

De acuerdo con:

- Actividades y entregables del proyecto

El precio estimado de nuestros servicios se presenta sin IVA y sin viáticos en la siguiente tabla:

FASE	
Desarrollo del Proyecto de Implementación de Sistema de Calidad de acuerdo a ISO 9001:2008	\$ 450,000.00
SUBTOTAL	\$450,000.00
IVA	\$72,000.00
TOTAL	\$522,000.00

Condiciones Comerciales

- Pago en una sola exhibición.

Condiciones de Pago

- ▶ Pago a 60 días
- ▶ Moneda Nacional
- ▶ Vigencia de la cotización: 30 Días
- ▶ Entrega: En el momento que el área lo solicite

ANEXO

Casos de éxito:

Cliente Admin. Priv	Servicio ISO	Cliente Admin. Pub	
	Implementación de ISO 9001-2008 Implementación de ISO 27001-2013		Implementación de ISO 9001-2008
	Implementación de ISO 27001-2013		Implementación de ISO 9001-2008
	Implementación de ISO 9001-2008		Implementación de ISO 9001-2008
	Implementación de ISO 9001-2008 Implementación de ISO 27001-2013		
	Implementación de ISO 9001-2008		
	Implementación de ISO 9001-2008		
	Implementación de ISO 9001-2008 Implementación de ISO 27001-2013		
	Implementación de ISO 9001-2008		
	Implementación de ISO 9001-2008 Implementación de ISO 27001-2013		
	Implementación de ISO 9001-2008		