

En DATTA & QUALITY estamos muy emocionados con la gama de servicios que estamos ofreciendo a nuestros clientes y los resultados que sabemos se seguirán entregando.

Hace aproximadamente 3 años, iniciamos el camino de los servicios de consultoría virtual. Una mecánica de servicios que hace mucho estaban en nuestros planes para atender a Pequeñas y Micro Empresas (PyMES), y ofrecer a las no tan pequeñas un recurso de consulta adecuado y que cumpliera con los estándares de calidad de DATTA & QUALITY.

Hoy podemos anunciar que con los fondos recibidos, estamos ofreciendo estos servicios con un valor financiero subsidiado.

Esta mecánica no compite con la consultoría/asesoría tradicional, donde el consultor se presenta en las Organizaciones y tiene una serie de actividades presenciales y remotas, pero sí, complementa la gama de productos, para atención de un mercado particular y la solución de necesidades específicas.

Con este modelo, buscamos resolver diversos problemas típicos de las Organizaciones que empiezan a desarrollar sus sistemas de gestión:

- Tiempos de respuesta a necesidades de seguimiento y resolución de dudas;
- La escasa disponibilidad de tiempo para reuniones que tienen los ejecutivos y gerentes;
- Las dificultades para cumplir programas de trabajo preestablecidos, debido a las contingencias cotidianas;
- El escaso rendimiento del tiempo de trabajo de los consultores, debido a los viajes y las esperas improductivas;
- Los costos de viáticos, relacionados con cuestiones que podrían ser resueltas “en un par de horas”;
- La intermitencia en el servicio de apoyo de los consultores, en particular por la limitación de recursos.

En consecuencia, la aplicación de esta modalidad de consultoría produce tres resultados contundentes:

- Reduce substancialmente los **costos**;
- **Reduce presiones** innecesarias sobre las personas que participan en la implantación;
- Colabora enormemente en la **generación de acciones para la mejora**.
- Proporciona al personal **mayor seguridad** en sus acciones, una vez que cuentan con soporte para consultas continuas.

¿Qué es la Consultoría Virtual?

La Consultoría Virtual es una forma de suministrar el servicio profesional de consultoría, que se basa en el uso intensivo de medios de comunicación informáticos, con particular énfasis en Internet. Una parte sustantiva de la comunicación entre los consultores y el personal de la empresa y de las tareas técnicas del proyecto (planificación, coordinación, seguimiento, control) se realiza por ese medio. La consultoría cumple tres propósitos principales:

- La orientación y asistencia de expertos en determinados temas, con un propósito específico;
- La transferencia de conocimientos;
- La reducción de tiempos por la curva de aprendizaje y de costos por “empezar y seguir bien y bajo control”;

En el esquema de consultoría virtual, se optimiza la aplicación del tiempo de los consultores y del personal de la empresa, y con esto lograr una mínima exigencia a éste último y el aprovechamiento óptimo de los tiempos que emplean todos los actores del proceso.

¿Qué medios se utilizan en la Consultoría Virtual?

Los recursos típicos son los mismos que se emplean en educación a distancia a través de Internet, con el agregado de algunos elementos necesarios para la planificación, la coordinación, el control y el seguimiento del proyecto.

¿Cómo funciona un proyecto de Consultoría Virtual?

Nuestra experiencia en el campo de la capacitación y consultoría/asesoría nos ha permitido identificar actividades típicas de los proyectos y sus necesidades.

1. A todos los proyectos/contratos de consultoría virtual se asigna un Responsable del Proyecto y dependiendo del tipo y tamaño de la Organización, un consultor asignado.
2. Es un requisito indispensable que en la Organización exista una persona que esté al frente del proyecto y que esta dedique parte de su tiempo a la ejecución de las tareas designadas.

No se requiere que la persona tenga conocimientos previos del ISO 9001 (esto sería lo más deseable). Se recomienda ampliamente que la persona al frente del proyecto, si no ha sido capacitada previamente, asista a algunos programas básicos **presenciales** (recibida capacitación más intensiva). Los programas presenciales recomendados son:

- Interpretación de la Normativa del Sistema de Gestión
- Mapeo de Procesos (en particular para el Modelo ISO 9001)
- Formación de Auditores Internos
- Taller de Auditorías Internas
- Taller de Acciones Correctivas y Preventivas

- Nota: A los suscritores de los servicios de Consultoría Virtual se le dará un descuento del 20% del valor publicado de los programas de capacitación de DATTA & QUALITY Consultores S.C.
3. Es indispensable la adquisición de por lo menos un paquete original de la normativa de sistema de gestión (Ejemplo. Un paquete del Modelo/Familia ISO 9000).
 4. A los contratantes del servicio se le dará acceso ilimitado a los Webinars que sean programados de manera abierta por D&Q. Cuando se considere necesario, se podrá programar, sin costo adicional, un Webinar privado, sobre un tema específico para el cliente (El Webinar es un mecanismo de capacitación a distancia, normalmente de corta duración – aproximadamente 2 horas).
 5. Skype: Las juntas por Skype (reuniones virtuales) se agendan con por lo menos 1 semana de anticipación y son fácilmente reprogramadas, sin costos. La Organización tiene el derecho de 2 conferencias mensuales de aproximadamente 2 horas cada conferencia (o una conferencia de 4 horas) o un número de conferencias que totalicen 4 horas mensuales. Conferencias de tiempos reducidos, para temas extraordinarios surgidos durante la realización de actividades, pueden ser realizadas continuamente, sin la necesidad de una previa agenda y no cuentan como “tiempos de conferencia”.

El esquema de llamadas es vía Skype (<http://www.skype.com>) posibilita las llamadas “telefónicas” utilizando una computadora, sin costos. Así mismo existe la disponibilidad del uso de cámaras Web para que dichas llamadas sean más personalizadas (video-llamada). El mismo sistema Skype posibilita el uso de Chat (reuniones virtuales).

6. E-mails: Las preguntas por e-mail están limitadas a 3 semanales. Se asigna a la Organización contratante un e-mail para envío de toda la

información (desde la Organización hacia D&Q) y se le solicita al cliente determinar el **e-mail oficial**, para envío de la información.

Las preguntas pueden ser presentadas por el usuario como **urgentes o diferidas**. Esta clasificación permite coordinar los tiempos de respuesta. Si son de carácter urgente se responderán en el transcurso de la semana sino podrán ser respondidas en el término de 10 días posteriores al envío.

Las preguntas urgentes tendrán un plazo aproximado de 3 a 5 días - muchas veces menos dependiendo del trabajo a realizar, para respuesta. Se envía una solución (respuesta) sobre el tema de su consulta que le permitirá tomar una decisión razonada, criteriosa y sobre todo FUNDADA. Cuando se identifica como necesaria las reuniones virtuales, estas se realizan y se registran como tiempo de las reuniones virtuales (Skype).

Horas de Asesoría: Para las respuestas a correos electrónicos (e-mails), no se establece como tiempo de consultoría. El consultor a que se turna el mensaje, dedicará el tiempo necesario para la respuesta, utilizando el concepto de que el cliente, "no abuse de este medio", recordando que los correos se limitan a 3 semanales

7. El desarrollo de la documentación del Sistema de Gestión es responsabilidad de la Organización (cliente contratante). Para apoyo a su desarrollo, la Organización podrá o no adquirir las guías que publicamos en nuestra página (ver: <http://www.qualityexperts.org/Publicaciones-Guias.htm>). Adicional a las guías que usted verá en la página, estaremos publicando otras. En la adquisición de las guías se otorgará un descuento del 50% del valor que esté publicado en el momento.

Sin que esto incurra en costos adicionales a la Organización, la documentación desarrollada será revisada por DATTA & QUALITY y se

enviarán propuestas de modificaciones y ajustes, así como podremos proponer algunos documentos básicos.

8. Una vez contratado el servicio, le enviaremos 2 documentos: El primero, una Guía de Auto-Evaluación (diagnóstico) y posteriormente una Guía de Elaboración de Documentos, que será de apoyo para empezar a construir los procesos y procedimientos de su sistema. De igual manera te enviaremos un Programa de Trabajo (una vez recibido y analizado el Auto-Diagnóstico) para que se pueda avanzar con una guía clara.

¿Qué recursos necesita una empresa para participar en un proyecto de Consultoría Virtual?

Para participar en este tipo de proyecto se emplean recursos informáticos casi estándares, de muy bajo costo. Comprenden:

- Una computadora con placa de sonido.
- Bocinas instaladas y micrófono, se recomienda un WebCam.
- Conexión a Internet.
- Para los casos de Webinar, se envía un test para probar su máquina y conexión, antes del evento.

¿Cuáles son los efectos de la Consultoría Virtual?

- Reducción muy substancial de costos. Al minimizarse la cantidad de viajes, estadías, tiempos perdidos, etc., se aprovecha íntegramente el tiempo de los consultores y del personal de la empresa. Ello permite operar a costos mucho menores que los típicos de la consultoría convencional.
- Máximo aprovechamiento del tiempo de los ejecutivos de la empresa. Al no tenerse que ajustar a programas de reuniones condicionados por los tiempos de permanencia de los consultores pueden administrar más libremente su tiempo de participación en el proyecto.
- Flexibilidad de programación y atención cuando se necesita.

- Seguimiento estrecho de las actividades, compartido entre la empresa y los consultores. El proyecto está activo todo el tiempo, y no solamente cuando los consultores concurren a la empresa.

Contratación

La contratación del servicio de consultoría virtual es de mínimo 3 meses a \$ 2.500,00 (pesos mexicanos) + Impuestos mensuales. Se debe realizar el pago por los 3 meses iniciales en una sola presentación).

Una vez contratado el servicio, le haremos llegar el formato para un Auto-Diagnostico, que deberá ser respondido y re-enviado a nuestras oficinas (esta es la 1ª actividad). En base al Auto-Diagnóstico le propondremos una serie de actividades que ustedes mismos deberán realizar (plan de trabajo), con el apoyo y soporte de nosotros.

El período de 3 meses empieza a partir del envío del “Plan” (resultado del análisis del Auto-Diagnóstico)”, a partir del 3º mes, se debe ir realizando los pagos de \$ 3.000,00 (pesos mexicanos) + Impuestos, por cada mes adelantado.