



**CONSULTORÍA | CAPACITACIÓN | PREAUDITORÍA**

ISO 9000 • ISO 14000 • ISO 26000 • ISO 27000 • FSSC 22000

*Let's improve  
together.*



San José, 25 de mayo de 2018

Estimados señores,

Reciban un caluroso saludo de nuestra parte. En Sistemas de Gestión Empresarial SGE Consultores S.A. estamos gustosos de poder servirle.

Sistemas de Gestión Empresarial, S.A. (SGE Consultores S.A.) es una Organización de capital costarricense fundada con el objetivo de facilitar el mejoramiento de la competitividad empresarial a través de procesos de transferencia de tecnología (consultoría, asesoría, auditorías y capacitación) al sector industrial y de servicios centroamericano.

Nuestra organización está comprometida a ofrecer a nuestros clientes servicios de alta calidad orientados al mejoramiento interno y externo de sus sistemas de gestión.

SGE Consultores está constituida desde el año 2000, cuenta con 18 años de experiencia en la consultoría y capacitación de diferentes sistemas de gestión. Se ha dado servicios a empresas industriales, agroindustria, servicios, etc en Costa Rica, Panamá, Nicaragua, El Salvador, Guatemala, República Dominicana, Aruba, Venezuela, Argentina entre otros.

Más adelante podrán encontrar información más detallada de nuestros servicios.

Esperando poder servirles en un futuro cercano, se despide.

Atentamente,

Equipo SGE Consultores

Teléfono: (506) 2225-1635 / Fax: (506) 2234-7904



[www.sge-consultores.com](http://www.sge-consultores.com)

Let's improve  
together.



## 1. ¿Qué es Sistemas de Gestión Empresarial?

Es una organización fundada con el objetivo de facilitar el mejoramiento de la competitividad empresarial a través de procesos de transferencia de tecnología tales como consultoría, auditoría y capacitación.

## 2. Nuestro Sistema de Calidad ISO 9001:2015

Predicamos con el ejemplo al implementar y mantener un sistema de gestión de calidad. El punto de partida de nuestro sistema es la identificación de los requisitos de los clientes y la transformación de dichos requisitos en cursos de capacitación, criterios de auditorías y/o metodologías de asesoría ajustadas a las necesidades de los clientes en medio de un marco de mejora continua, tomando en cuenta la satisfacción del cliente de acuerdo a los requisitos establecidos inicialmente.

## 3. Nuestros Servicios

### 3.1 Consultoría

Para el desarrollo de las consultorías se utiliza una metodología altamente participativa, mediante la cual el personal de la empresa (cliente) es el dueño del Sistema (calidad, ambiental, HACCP, 17025, Buenas Prácticas), mientras que SGE Consultores cumple la función de facilitador de este proceso.

Durante el proceso de asesoría se asume un papel de facilitador, para lo cual se visitan las organizaciones, que según los datos iniciales, representan las necesidades típicas de la población. Las empresas a visitar surgen de la información suministrada del diagnóstico inicial y que representen un tamaño de muestra significativo.

Paralelo a las visitas, se formará un equipo gestor, que junto con el productor, realizará actividades tales como; capacitaciones, asignación de tareas, responsabilidades, seguimiento de cumplimiento, definición, implementación y validación de procesos.

Sin embargo, el ritmo de avance, no depende de forma exclusiva de la empresa asesora, ya que es responsabilidad de la organización asegurar el compromiso en el cumplimiento de las tareas y plazos asignados. Se fomenta además, una constante retroalimentación entre las partes, de manera que se realicen oportunamente los ajustes necesarios para lograr la consecución de los objetivos planteados.

Algunas actividades necesarias para la asesoría son:

Teléfono: (506) 2225-1635 / Fax: (506) 2234-7904



[www.sge-consultores.com](http://www.sge-consultores.com)

Let's improve  
together.

- **CAPACITACIÓN:**

Transmitir a los miembros de la organización, S.A. los conceptos básicos del o los sistemas a diseñar e implementar. Además de los conceptos, es importante transmitir los beneficios, las responsabilidades del personal en general y los compromisos con la Calidad, las leyes y el país en general.

- **DIAGNÓSTICO:**

Dentro de toda la organización existen elementos que se han transmitido a través de comunicación verbal o bien alguno otros canales informales. Muchas de estos elementos son rescatables pero requieren ser debidamente documentados y oficializados, por esta razón se evalúan para determinar cuál es la situación actual de la organización en cuanto a ISO 9001.

- **DOCUMENTAR:**

Se debe definir los procesos que se van a documentar. Dentro de los procesos se definen también elementos como: entradas, actividades con valor agregado, controles, interacciones y salidas.

Para realizar la documentación anterior se han definido previamente los formatos, responsabilidades y canales formales de comunicación.

- **VALIDACIÓN:**

Es de suma importancia que los “dueños” de los procesos validen la aplicabilidad de los documentos a la realidad de la organización. En caso contrario, deben realizarse los ajustes pertinentes para lograr esa congruencia entre lo documentado y lo realizado.

- **IMPLEMENTACIÓN:**

Se induce al personal sobre el uso de los documentos y se generan las condiciones para que, a partir de entonces, se realicen las operaciones según las directrices de los documentos.

Al hablar de documentos se incluyen: manuales, procedimientos, instrucciones, formularios u otros.

- **AUDITORIA:**

Herramienta fundamental de la Mejora Continua. Con base en sus hallazgos se identifican oportunidades de mejora en el sistema y se planean y ejecutan las acciones correctivas o preventivas necesarias.

- **ACCIONES CORRECTIVAS:**

Corregir, no sólo la situación, sino también determinar las causas raíz para erradicar totalmente el incumplimiento o deficiencia.

### **3.2 Capacitación**

En lo que a capacitación se refiere se desarrollan temas magistrales, los cuales son reforzados por talleres, ejercicios y análisis de casos, lo cual permite al asistente interiorizar con mayor facilidad los conceptos teóricos. Ofrecemos cursos bajo la modalidad In House (en la empresa cliente o donde ésta indique) y también bajo la modalidad de Cursos Públicos, a través de los cuales el participante tiene la ventaja de conocer las experiencias de otras empresas asistentes, en material ambiental y/o de calidad.

Nuestra metodología de capacitación se distingue por ser altamente participativa. Nuestros facilitadores implementan técnicas que permiten “aprender haciendo” como análisis de casos, talleres y ejercicios que permiten aplicar los conocimientos aprendidos de los estudiantes con su desempeño ante escenarios basados en situaciones reales. Las técnicas utilizadas incluyen dinámicas de “aprendizaje acelerado” el cual permite que los estudiantes asimilen los conocimientos a través de dinámicas multisensoriales, que facilitan el aprendizaje a través de los sentidos (visual, kinestésico, auditivo, entre otros).

La experiencia en implementación de sistemas que posee el facilitador se transmite al estudiante a través de los ejemplos presentados durante la capacitación; lo cual permite una combinación ideal entre capacitación y asesoría. Se cuenta con sesiones de trabajo en grupo en las que los participantes intercambian experiencias de su empresa con sus compañeros para enriquecer el proceso de aprendizaje. Además los ejemplos utilizados son tomados de las industrias representadas por los asistentes, lo cual permite que regresen a sus empresas con herramientas de trabajo aplicables a su industria.

### **3.3 Auditoría**

Nuestra metodología de auditoría mantiene un enfoque por procesos, en donde se evalúa la conformidad del sistema de gestión de la empresa con respecto a la norma definida como criterio de auditoría. Este enfoque considera los procesos como actividades que reciben entradas que transforman en salidas. Las salidas deben controlarse para asegurar que se cumplen con los requisitos del cliente y los reglamentarios. Asimismo se considera la interacción entre procesos del sistema de gestión para verificar que aportan al cumplimiento de los objetivos del sistema.



Nuestro equipo de auditores se encuentra altamente capacitado en los sistemas de gestión que evalúa y cuenta con experiencia tanto en el ramo de la industria auditada como en el proceso de auditoría. Asimismo, nuestros auditores tienen experiencia en la implementación de los sistemas auditados para ofrecer recomendaciones de mejora si la empresa lo considera pertinente.

Como parte del proceso de auditoría y para mantener la confidencialidad de los hallazgos de auditoría, SGE se compromete a entregar a la empresa todos los registros generados durante la auditoría, los cuales incluyen el plan de auditoría, los registros de observaciones y el informe final. Toda la evidencia documental recopilada queda en custodia de la empresa y en nuestro informe únicamente aparece la referencia a los documentos internos. Adicionalmente, en el contrato de auditoría se especifica la cláusula de confidencialidad en la que SGE se compromete a no divulgar información encontrada durante el proceso y la protección de la información propietaria del cliente.

Nuestro proceso de auditoría permite que auditores en entrenamiento de la empresa nos acompañen como escoltas durante el proceso. De esta forma pueden adquirir habilidades en técnicas de investigación, estrategias de análisis de hallazgos y habilidades de comunicación al observar a nuestros auditores. Este beneficio no tiene costo adicional.

Teléfono: (506) 2225-1635 / Fax: (506) 2234-7904



[www.sge-consultores.com](http://www.sge-consultores.com)

Let's improve  
together.

#### 4. Una muestra de las empresas que han confiado en nosotros

Algunos de Nuestros Clientes – Consultoría	
Cliente	Proyecto
Piñales Las Delicias	Implementación y Capacitación en GLOBALGAP, ISO 14001, ETI Code Certificación lograda en todas las normas
Fujitsu Consulting CR	Implementación y Capacitación en ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 20000 Certificación lograda en todas las normas Capacitación en ISO 22301
Sonda Tecnologías de Información	Implementación y Capacitación en ISO 9001:2015, Capacitación en ISO 20000 e ISO 22301
Panasonic Costa Rica	Implementación y Capacitación en Sistema Integrado ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 Certificación lograda en ambas normas
Bayer de Costa Rica	Auditorías de Segunda Parte a Proveedores sobre el Reglamento Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías
Banco Centroamericano de Integración Económica	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015
MicroTechnologies	Asesoría y Capacitación en Sistema de Gestión basados en ISO 13485:2016 e IATF 16949:2016
Canal de Panamá	Capacitaciones en ISO 9001:2015
Grupo Vargas GV	Implementación y Capacitación en ISO 9001:2015

## NUUESTRA OFERTA DE CAPACITACIÓN

1. Acciones Correctivas, Preventivas y Seguimiento
2. Seguimiento del cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y Manejo del producto no conforme
3. Análisis y Mejoramiento de procesos en un Sistema de Gestión de Calidad
4. Auditor Interno Integrado ISO 9001 – ISO 14001
5. Auditor Interno Integrado ISO 9001 - ISO 14001 – OHSAS 18001
6. Auditor Interno Protocolo GLOBALGAP para frescos
7. Auditor Interno de Buenas Prácticas de Manufactura y HACCP
8. Auditor Interno ISO 13485
9. Sistemas de Gestión de Calidad para Dispositivos Médicos
10. Auditor Interno de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001
11. Auditor Interno ISO 9001
12. Auditor Interno OHSAS 18001
13. Auditor Interno SA 8000
14. Gestión de Tecnología de Información: Uso de las Buenas Prácticas Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000
15. Identificación, Reevaluación y Evaluación de aspectos Ambientales
16. Implementación y seguimiento de programas de gestión ambiental
17. Evaluación de la Satisfacción del Cliente en el marco ISO 9001:2008
18. Implementación de Sistemas de Gestión de Prevención de riesgos laborales OHSAS 18001
19. Implementación de Sistema de Responsabilidad Social Laboral SA8000
20. Como desarrollar un sistema de responsabilidad social laboral SA8000
21. Interpretación de Requisitos SA8000
22. Interpretación de requisitos Protocolo GLOBALGAP
23. Interpretación HACCP
24. Introducción al Control Estadístico de Procesos ISO 9001
25. Nuevas herramientas para Auditores Internos ISO 9001
26. Sistemas de Calidad ISO 9001 en Servicios de Salud
27. Implementación de Sistemas de Gestión Integrados
28. Toolkit para el Representante de la Gerencia
29. Buenas Prácticas de Manufactura para el Sector Alimentario
30. Como elaborar un plan de HACCP para Piña
31. Cómo elaborar un Plan HACCP para la industria de empaques en contacto con alimentos
32. Desarrollo de Matriz Integrada de Riesgos laborales e impactos ambientales
33. Charla Integración de Sistemas de Gestión
34. Integración de sistemas de calidad, ambiente y prevención de riesgos
35. Cómo desarrollar un sistema de capacitación efectivo para su empresa y su efectiva evaluación
36. Evaluación de la Eficacia de la Capacitación
37. Sensibilización hacia el cambio (Paradigmas y Trabajo en equipo)
38. Administración eficaz tiempo
39. Interpretación de la norma ISO 15189
40. Como desarrollar un sistema de calidad y competencia en laboratorios clínicos- ISO 15189
41. Generalidades de ISO 27001
42. Como interpretar y utilizar la norma ISO 17025:2005 Auditor Interno ISSO/IEC 17025
43. Auditoría con enfoque de procesos ISO 9001
44. Regulación del Sistema de Calidad para el sector médico
45. Buenas Prácticas de Manufactura para el sector médico
46. Cómo desarrollar un Sistema de Gestión para Dispositivos médicos bajo ISO 13485
47. Calidad para Suplidores
48. Análisis de Causa Raíz
49. Aprendiendo a Auditar por procesos
50. Cómo administrar un Sistema de Documentación bajo la Norma ISO 9001



Teléfono: (506) 2225-1635 / Fax: (506) 2234-7904



[www.sge-consultores.com](http://www.sge-consultores.com)

Let's improve  
together.

51. Cómo elaborar un Manual de Calidad
52. Introducción a Sistemas de Gestión
53. Como aplicar los Principios de Servicio al Cliente
54. Programa Eficaz de Auditorías Internas
55. Estrategias de supervisión para mandos medios
56. Charla de Liderazgo
57. Como motivar equipos de trabajo
58. ¿Cómo realizar revisiones gerenciales efectivas?
59. Cómo generar compromiso con el sistema de gestión de calidad dentro de la organización?
60. Estrategias de mejora continua para dueños de procesos
61. Desarrollo de un Reglamento Interno de Trabajo
62. Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura y HACCP
63. Implementación Protocolo GLOBALGAP
64. Interpretación de Requisitos ISO 14001
65. Interpretación de OHSAS 18001
66. Actualización de auditores ambientales
67. Taller Actualización de Requisitos según nueva versión ISO 14001
68. Introducción y Aplicaciones de Costos de Calidad
69. ¿Cómo implementar Buenas Prácticas de Manufactura en industrias alimentarias?
70. Interpretación de los requisitos de sistemas de gestión en seguridad alimentaria -Norma FSSC 22000
71. Cómo implementar un sistema de gestión en seguridad alimentaria basado en Norma FSSC 22000
72. Auditor Interno FSSC 22000
73. Cómo elaborar un Plan HACCP para material de empaque de alimentos
74. Inducción al Sistema de Gestión de Calidad
75. Implementación Protocolo GLOBALGAP para Café
76. Integración de Sistemas de Gestión (ISO 9001- ISO 14001-SA8000-OHSAS 18000-GLOBALGAP)
77. PAS 96 Biovigilancia y Bioterrorismo aplicado a FSSC 22000
78. Identificación y Evaluación de indicadores de Gestión
79. Técnicas para Mapeo de Procesos
80. Taller de Identificación, Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales
81. Manejo de Desechos
82. Talentos y Habilidades de Supervisión
83. PAS 220 Y PAS 223 Pre requisitos para empresas de empaques y envases para alimentos
84. Conceptos básicos de calibración y verificación de equipos.
85. Preparación de laboratorios de calibración y ensayo para la acreditación según la norma ISO/IEC 17025
86. Estimación de la Incertidumbre de la Medición
87. Módulo A: Cómputo forense y criminalística informática
88. Módulo B: Taller Forense: Estrategias y Herramientas
89. Módulo C: Taller Forense: Enfrentando un Incidente
90. Análisis de Riesgo en TI
91. Planeación de la implementación de las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información
92. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001
93. Seminario Gerencial ISO 9001
94. Auditor Interno Integrado ISO 14001 y GLOBALGAP
95. Prácticas Higiénicas para el Servicio de Limpieza en Escuelas y Colegios
96. Buenas Prácticas de Manufactura y su importancia en el Sistema HACCP
97. Fundamentos de Lean Manufacturing
98. Identificación de peligros, Evaluación de riesgos y determinación de controles OHSAS 18001
99. Como prepararse para las auditorías
100. Auditar por procesos Entendiendo el Enfoque a procesos y sus auditorías
101. Auditor Interno BRC (alimentos)
102. Definiendo mi misión y visión personal
103. Implementación y documentación de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001
104. Implementación ITIL 3
105. Definición , Análisis , Seguimiento y Mejora de procesos
106. Auditoría Interna en ISO 27001
107. Implementación ISO 27001
108. Desarrollo e implementación de la herramienta 5's

**Estos cursos son impartidos en modalidad de Curso Público y en modalidad de Curso In House.**



Teléfono: (506) 2225-1635 / Fax: (506) 2234-7904



[www.sge-consultores.com](http://www.sge-consultores.com)

*Let's improve together.*