

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



**NOMBRE DEL SUB-EVENTO**

**I Conferencia Internacional de Ingeniería Industrial (CINDUS 2019)**

**Título**

*Mejora y aplicación de procedimientos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el CFRVC según la Norma ISO 9001/2015*

**Title**

*Improvement and application of procedures for the implementation of the Quality Management System in the CFRVC according to ISO 9001/2015*

**Ana María<sup>1</sup>, Lenna<sup>2</sup>, Rubersy<sup>3</sup>**

1- 1-Ana María Delgado Pérez

Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. División Territorial Villa Clara, Cuba,  
E-mail: [anamaria.delgado@etecca.cu](mailto:anamaria.delgado@etecca.cu)

2-Lenna Vergel Marrero

Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. División Territorial Villa Clara, Cuba,  
E-mail: [lenna.marrero@etecca.cu](mailto:lenna.marrero@etecca.cu)

3- Rubersy Ramos García

Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. División Territorial Villa Clara, Cuba,  
E-mail: [rubersy.ramos@etecca.cu](mailto:rubersy.ramos@etecca.cu)

**Resumen**

La implementación de los sistemas de gestión de calidad en las empresas de telecomunicaciones es de vital importancia para la mejora de los servicios que esta brinda. Hoy en día ETECSA no está ajeno a esta realidad existe un Centro de Formación Nacional el cual tiene como misión: Garantizar la ejecución del plan de capacitación de la empresa en consecuencia con las orientaciones del Centro de Capacitación Nacional y mediante el

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



óptimo aprovechamiento de los recursos materiales y financieros este a su vez está certificado según las normas ISO 9001:2015. Uno de los objetivos de la Dirección de Formación y Desarrollo para el año 2018 es ampliar el alcance del SGC del CFN hacia los Centros de Formación Regionales en función de dicha norma.

Para la ampliación del alcance del sistema se hizo necesario la revisión de la documentación establecida por el CFN y su adaptabilidad a los CFR. Como resultado de esta revisión se establecen las fichas (que incluye la ficha de eficacia de los procesos), el manual de calidad, la adaptación a los procedimientos existentes, así como otra documentación necesaria para la implementación del sistema.

**Palabras claves:** Calidad, Sistema de calidad certificados.

***Abstract:***

The implementation of quality management systems in telecommunications companies is of vital importance for the improvement of the services it provides.

Today ETECSA is not oblivious to this reality, there is a National Training Center whose mission is: To guarantee the execution of the company's training plan in accordance with the guidelines of the National Training Center and through the optimal use of resources materials and financial this in turn is certified according to ISO 9001: 2015 standards.

One of the objectives of the Directorate of Training and Development for the year 2019 is to extend the scope of the CFC SGC to the Regional Training Centers according to this standard.

To expand the scope of the system, it was necessary to take into account as an objective the revision of the documentation established by the CFN and its adaptability to the Regional Training Centers for its implementation. As a result of this review, the cards (which include the effectiveness sheet of the processes), the quality manual, the adaptation to the existing procedures, as well as other necessary documentation for the implementation of the system are established.

**Keywords:** Quality, Quality system certificates.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



## **1. Introducción**

La implementación de los sistemas de gestión de calidad en las empresas de telecomunicaciones es de vital importancia para la mejora de los servicios que esta brinda. Hoy en día ETECSA no está ajeno a esta realidad existe un Centro de Formación Nacional el cual tiene como misión: Garantizar la ejecución del plan de capacitación de la empresa en consecuencia con las orientaciones del Centro de Capacitación Nacional y mediante el óptimo aprovechamiento de los recursos materiales y financieros este a su vez está certificado según las normas ISO 9001:2015. Uno de los objetivos de la Dirección de Formación y Desarrollo para el año 2018 es ampliar el alcance del SGC del CFN hacia los Centros de Formación Regionales en función de dicha norma.

Para la ampliación del alcance del sistema se hizo necesario la revisión de la documentación establecida por el CFN y su adaptabilidad a los CFR. Como resultado de esta revisión se establecen las fichas (que incluye la ficha de eficacia de los procesos), el manual de calidad, la adaptación a los procedimientos existentes, así como otra documentación necesaria para la implementación del sistema.

## **2. Metodología, resultados y discusión.**

Para la aplicación del sistema de gestión de la calidad con alcance al CFR VC se hizo necesario establecer una serie de revisiones del sistema aplicado al CFN, entre los documentos que se revisaron del sistema están:

**1. Alcance del SGC y mapa específico de proceso:** se define dentro de este aspecto el alcance del SGC del CFR VC y el mapa específico de proceso:

Aplicable a todos los procesos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación Regional de Villa Clara.

El mapa de proceso que se recoge en la figura 1 que sigue a continuación:

**Figura 1:** Mapa específico de proceso del CFRVC.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



## 2. Matriz de partes interesadas:

Se establece en este aspecto las partes interesadas y dentro de cada uno de ellas se reflejan los: requisitos, retroalimentación, frecuencia e incidencia en los procesos.

## 3. Grupo de mejora: se establece el grupo de mejora del CFR VC donde tiene como **Funciones del Grupo de Mejora:**

- Efectuar las Reuniones de forma trimestral o cuando se considere adecuado, para chequear el estado de cumplimiento de las acciones previstas dentro del cronograma de implementación del SGC en el CFR VC, así como para dar respuesta a las s.
- Establecer las formas de Comunicación a través de la creación y/o actualización del Plan de Comunicación del CFR VC.
- Aprobar en pleno todos los documentos que se generen dentro del CFR VC y que van a formar parte de SGC.
- Establecer los Proyectos de Mejora que satisfagan las necesidades del CFR VC.
- Efectuar las Jornadas por la Calidad cada mes de octubre exponiendo los trabajos, e

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



iniciativas de los trabajadores del CFR VC en mejora de la calidad.

- Efectuar capacitaciones internas en función de la ISO 9001:2015 con los miembros del Grupo de Mejora de la Calidad.
- Revisar la Política de Calidad al finalizar cada año
- Elaborar la Matriz para la aplicación de la Política de la Calidad en el CFR VC para el año siguiente.

**4. Plan de comunicación del centro:**

Se establecen las acciones de comunicación, la frecuencia los medios de comunicación y responsables. **PC-CFR VC.**

**5. Matriz DAFO:**

Se establece la matriz DAFO.

**6. Política de calidad:** ETECSA declara que "LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y DE TODA LA POBLACIÓN ES LO PRIMERO", la opinión de ellos sobre la calidad de los servicios califica el desempeño empresarial, por lo cual:

- 1) Centra su gestión en los requisitos y expectativas de los usuarios para satisfacer sus necesidades actuales y futuras, demostrando una alta profesionalidad en sus servicios.
- 2) Desarrolla una fuerte cultura Usuario - Proveedor en el seno de la Empresa, que le permita el aseguramiento de 10s recursos para garantizar oportunidad y eficacia en las operaciones.
- 3) Cuenta con líderes y trabajadores educados, calificados, capacitados y motivados que cultivan 10s Valores de la Empresa.

**7. Procedimiento:**

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Se revisaron los 4 procedimientos existentes en el CFN proponiendo las modificaciones necesarias para su implementación en el SGC.

**8. Proveedores: (incluye elaboración de acuerdos de servicios y evaluación de proveedores):**

Se elaboró el listado de proveedores, así como la realización de los acuerdos de servicios y la documentación para la evaluación de proveedores.

**9. Cronograma de trabajo y revisión documental:**

Se establece el cronograma de trabajo y de revisión documental del sistema.

**10. Eficacia de los procesos.**

El CFRVC realiza el seguimiento y medición de los procesos, evaluando la eficacia de estos en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la opinión de los clientes
- Evaluación de las no conformidades, quejas, incidencias y propuestas de mejora detectadas.
- Evaluación de los objetivos del proceso
- Evaluación de los Indicadores del Seguimiento mediante el fichero en excell. (Se exponen abajo las fichas de los procesos).

En el caso de que no se consigan los resultados esperados se tienen que planificar las acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad del servicio.

Se mide el cumplimiento de objetivos y de la misión establecida para cada proceso mediante los indicadores diseñados para esta finalidad (Seguimiento a los indicadores de procesos) establecido dentro de la ficha de los procesos. Se analizan los resultados y se realizan propuestas de mejora.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



El seguimiento, medición y mejora también se realiza mediante las auditorías internas, las reuniones de equipo y la gestión de las acciones correctivas.

El CFRVC determina los datos necesarios para analizar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar qué mejoras pueden introducirse.

El análisis de los datos tiene que proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



<b>PROCESO:</b> Ejecución de la Capacitación			
<b>PROPIETARIO:</b> Especialista B en GRH			
<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar en el personal de la empresa, a través de la ejecución de acciones de capacitación, las competencias que le permitan contribuir en forma efectiva al logro de los objetivos organizacionales.			
<b>PARTICIPANTES:</b> Especialista B en GRH y Jefe de Centro CFRVC			
<b>PROVEEDOR:</b> CFN y DTVC		<b>CLIENTE:</b> Trabajadores en rol de estudiantes y de profesor, y los estudiantes y profesores del MES y MINED	
<b>ENTRADAS:</b> Acciones del Plan de capacitación anual de ETECSA que se ejecutaran en las aulas del Centro de Formación Regional (con alcance nacional, regional y territorial)			
<b>SALIDAS:</b> Personal capacitado y certificado, clientes satisfechos y retroalimentación al usuario sobre el comportamiento de la asistencia y de los resultados alcanzados por su personal.			
<b>DOCUMENTOS APLICABLES:</b>			
<b>Internos:</b> PP-EC-003/09 Trabajo Metodológico; PP-EC-004/09 Impartición de acciones de Capacitación; PP-EC-006/06 Diseño de Acciones de Capacitación; PP-CA-004/03, Certificación de Acciones de Capacitación; PP-EC-SD-002/04 Organización de Acciones de Capacitación.			
<b>Externos:</b> Declarados en los procedimientos propios de cada proceso.			
Indicadores de seguimiento	Forma de cálculo	Frecuencia de medición	Criterio de aceptación
<b>1.</b> % de cumplimiento de las acciones de capacitación planificadas en el periodo. <b>(Solo de acciones regionales)</b>	$\frac{\text{Total de acciones realizadas}}{\text{Total de acciones planificadas en el período}} * 100$	Mensual	100 %

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)



**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

<p><b>2.</b> Solicitudes de Dieta Pasaje y Hospedaje (DPH) gestionadas en tiempo en el CFR VC. <b>(Solo de acciones regionales)</b></p>	<p><u>Total de solicitudes de DPH gestionadas en tiempo</u></p> <p>Total de solicitudes de DPH planificadas para gestionar</p>	<p>Mensual</p>	<p><math>\geq 1</math></p>
<p><b>3.</b> % de cumplimiento de las acciones de capacitación cerradas en el periodo <b>(Solo de acciones regionales)</b></p>	<p><u>Total de acciones cerradas</u> *100</p> <p>Total de acciones a cerrar en el período</p>	<p>Mensual</p>	<p><math>\geq 90 \%</math></p>
<p><b>4.</b> Nivel de Satisfacción del Usuario de las acciones realizadas en el período.</p>	<p>Indice de satisfacción general (AD)</p>	<p>Mensual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor o igual a 95 % <b>Muy satisfecho</b></li> <li>- Menor de 95 y mayor o igual que 70% <b>Satisfecho</b></li> <li>- Menor de 70% <b>Insatisfecho</b></li> </ul>
<p><b>5.</b> % de cumplimiento de la Programación Mensual de Visitas a Clases.<b>(Solo de acciones regionales)</b></p>	<p><u>Cantidad de visitas realizadas</u> *100</p> <p>Cantidad de visitas planificadas</p>	<p>Mensual</p>	<p>100 %</p>
<p><b>6.</b> % de indicadores de clases impartidas evaluados entre R y M de clases <b>(Solo de acciones regionales)</b></p>	<p><math>\frac{\sum \text{indicadores evaluados entre (R y M)}}{\sum \text{indicadores a evaluar}}</math> *100</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Menor o igual 30 %</p>
<p><b>7.</b> Nivel de utilización de las aulas del CFRVC.</p>	<p>Total de Aulas Ocupadas del CRFVC</p>	<p>Mensual</p>	<p>Mayor o igual que 4 es Eficaz</p>

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



<b>8.</b> % de cumplimiento del presupuesto de gastos. <b>(Solo de acciones regionales)</b>	<u>Gastos ejecutados en el mes *100</u> Gastos planificados en el mes	Mensual	≥ 95%
<p>En el mes los <b>indicadores 4 y 7</b> son de obligatorio cumplimiento para que el proceso resulte <b><u>Eficaz</u></b>.</p> <p>Cuando no existan acciones regionales planificadas en el mes los <b>indicadores (1, 2, 3, 5, 6 y 8) <u>No Aplican</u> (NA)</b>.</p> <p>En el caso de existir una acción regional planificada a ejecutarse en un mes, que la misma tenga que ser replanificada (por causas ajenas a la gestión del centro) se incumple el <b>indicador (1)</b> y los <b>indicadores (2, 3, 5, 6 y 8) No Aplican (NA)</b>, declarándose <b><u>Eficaz</u></b> el proceso porque el incumplimiento se debe a causas justificadas.</p> <p>En el caso de existir una acción regional replanificada por causas injustificadas, el proceso se declara <b><u>Ineficaz</u></b> en ese mes.</p> <p>Cuando se realicen acciones regionales en el mes, los <b>indicadores (2, 3, 5, 6 y 8)</b> son de obligatorio cumplimiento para que se declare <b><u>Eficaz</u></b> el proceso.</p> <p>Al cierre del año el proceso debe haber resultado Eficaz en al menos 10 meses, para ser declarado <b><u>Eficaz</u></b>.</p>			

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

<b>PROCESO:</b> Gestión de Servicios			
<b>PROPIETARIO:</b> Auxiliar General			
<b>OBJETIVO:</b> Establecer las acciones a seguir que posibiliten gestionar las solicitudes de hospedaje, alimentación y transportación del personal en cursos; gestionar los artículos para la capacitación; mantener el control de los gastos de capacitación; mantener el orden y limpieza de las áreas del Centro; así como garantizar el funcionamiento de equipos instalados en el CFR.			
<b>PARTICIPANTES:</b> Auxiliar General y Jefe de Centro CFRVC			
<b>PROVEEDOR:</b> Servicios Logísticos de la DTVC		<b>CLIENTE:</b> Trabajadores del Centro y Alumnos y Profesores.	
<b>ENTRADAS:</b> SAGEC (Participantes a las Acciones de Capacitación); DPH (Gestión de Dieta, Pasaje y Hospedaje). Solicitudes de artículos de capacitación. Solicitudes de DPH			
<b>SALIDAS:</b> Entrega de Materiales para las AC, materiales de limpiezas y otros insumos. Devoluciones de artículos de capacitación. Recogida de participantes a las AC. Control de la Alimentación de los cursistas. Resultados de las Encuestas sobre la Alimentación e higiene del servicio.			
<b>DOCUMENTOS APLICABLES:</b>			
<b>Internos:</b> Plan de Acción Anual del Centro; Manual de Calidad del CFR_VC			
<b>Externos:</b> NC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos; PG SC 006-03 Revisión del SGC por la máxima Dirección de la Unidad Organizativa; PG-PE-001-14-1 Seguimiento y Control de los objetivos anuales.			
<b>Indicadores de seguimiento</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
Nivel de Satisfacción del Usuario de las acciones realizadas en el período.	<b>Índice de satisfacción general (AL)</b>  (Según Encuestas de los Alumnos)	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor o igual a 95 % <b>Muy satisfecho</b></li> <li>• Menor de 95 y mayor o igual que 70% <b>Satisfecho</b></li> </ul>

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



			• Menor de 70% <b>Insatisfecho</b>
Gestión de la transportación interna a las acciones de capacitación efectuadas en el Centro	Total de respuesta a las solicitudes de transportación Interna / Total de solicitudes de transportación Interna *100	Mensual	100%
Mensualmente, al cierre del Trimestre y al cierre del año, deben cumplirse los 2 indicadores para que el proceso sea <b>Eficaz</b> , siendo invalidante cualquiera de los dos indicadores que se incumpla.			

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



<b>PROCESO:</b> Planeamiento Estratégico			
<b>PROPIETARIO:</b> Jefe del Centro de Formación Regional.			
<b>OBJETIVO:</b> Establecer los objetivos y acciones a seguir que posibiliten potenciar las oportunidades frente a las amenazas, contrarrestar las debilidades y aprovechar las fortalezas con vistas a obtener desempeños eficaces por parte del Centro.			
<b>PARTICIPANTES:</b> Jefe del Centro.			
<b>PROVEEDOR:</b> Dirección Central de Capital Humano.		<b>CLIENTE:</b> Trabajadores del centro.	
<b>ENTRADAS:</b> Proyección Estratégica de ETECSA.			
<b>SALIDAS:</b> Plan de Acción Anual del Centro e indicadores para evaluar el desempeño del centro.			
<b>DOCUMENTOS APLICABLES:</b>  <b><u>Internos:</u></b> Plan de Acción Anual del Centro; Manual de Calidad del CFR.  <b><u>Externos:</u></b> NC-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos; PG SC 006-03 Revisión del SGC por la máxima Dirección de la Unidad Organizativa; PG-PE-001-14-1 Seguimiento y Control de los objetivos anuales.			
<b>Indicadores de seguimiento</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
1- Control del cumplimiento de los objetivos de trabajo.	$\frac{\text{Total de acciones cumplidas}}{\text{Total de acciones planificadas en el Plan de Acción}} \times 100$	Mensual	$\geq 95\%$
2 - Control de los recursos demandados	$\frac{\text{Recursos demandados}}{\text{necesidad de recursos}} \times 100$	Anual	100%

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



3 - Control de los indicadores de proceso	RVSG	Anual	100%
En el mes debe cumplirse el indicador 1, y al cierre del año deben cumplirse los 3 indicadores para que el proceso sea <b>Eficaz</b> , siendo invalidante el indicador 1.			

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



<b>PROCESO:</b> Sistema de Calidad	
<b>PROPIETARIO:</b> Esp. B en GRH (Gestora documental)	
<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la conformidad de los requisitos del servicio, conformidad del sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo con el objetivo de satisfacer a los clientes.	
<b>PARTICIPANTES:</b> Jefe del Centro, Gestora Documental del CFR_VC, Auxiliar General	
<b>PROVEEDOR:</b> Centro Formación Nacional, DINE	<b>CLIENTE:</b> Trabajadores, Alumnos y Docentes
<b>ENTRADAS:</b> Objetivos, Política y lineamientos de ETECSA, Programa de Auditoria, Planes de Auditorias e Informes de Auditorias, Registro de No Conformidades, Acciones Correctivas, Encuestas de Satisfacción y resúmenes de los resultados de las Encuestas, Informes de Eficacia de los Procesos, Actas de la reunión de Revisión del SGC por la máxima Dirección.	
<b>SALIDAS:</b> Resultados del desempeño de los procesos del CFR_VC, Satisfacción de los clientes, Cumplimiento del Programa de Auditoria y resumen de los hallazgos, cierre de acciones correctivas, planes de mejora continua para el SGC, Análisis de los Datos en el grupo de mejora de Calidad.	
<b>DOCUMENTOS APLICABLES:</b>  <b><u>Internos:</u></b> MC-CFR_VC Manual de Calidad del Centro de Formación Regional, Objetivos de Calidad, Fichas de los Procesos del CFR, y Registros del SGC del CFR y de aquellos del CFN comunes al centro.  <b><u>Externos:</u></b> Documentos del SGC del CFN, regulaciones de ETECSA, Proyecciones estratégicas, Política de Calidad de ETECSA, Normas ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario; ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, ISO 19001:2012 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión.	

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

<b>Indicadores de seguimiento</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
1. Cumplimiento del Programa de Auditorías Internas de la Calidad	$\frac{\text{Total de Auditorías Realizadas} *}{\text{Total de Auditorias Programadas}} \times 100$	Anual	100 %
2. Nivel de aplicación de encuestas a Usuarios, de las acciones Regionales realizadas en el CFR	$\frac{\text{Cantidad de acciones con encuestas aplicadas} * 100}{\text{Cantidad de acciones realizadas}}$	Trimestral	$\geq 80 \%$
3. Cierre de NC relativas a las Auditorias recibidas en el CFR	$\frac{\text{Cantidad de NC cerradas} * 100}{\text{Cantidad de NC detectadas}}$	Trimestral	$\geq 50 \%$
4. Seguimiento a las acciones para la Gestión del Servicio No Conforme recibido en el CFR	$\frac{\text{Total, de acciones resueltas} * 100}{\text{Total de acciones formuladas}}$	Trimestral	$\geq 50 \%$
5. Seguimiento a las acciones para el tratamiento a las Quejas y Reclamaciones recibidas en el CFR	$\frac{\text{Total de acciones resueltas} * 100}{\text{Total de acciones formuladas}}$	Trimestral	$\geq 50 \%$
En el Trimestre deben cumplirse al menos los indicadores 2 y 3 y en el semestre los indicadores del 2 al 5 para que el proceso sea <b>Eficaz</b> , siendo invalidante el indicador 1 al cierre del año.			

**11. Programa de medición de satisfacción.**

Para ejecutar el programa de medición de satisfacción se determinan la cantidad de encuesta que se aplicarán en cada mes del año 2018. **REG 1 PG-CA-005/03**

**Programa de Medición de la Satisfacción de los Usuarios**

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)



**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



Unidad Organizativa Centro Regional de Villa Clara	MESES												Total
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Alumnos	80	40	60	30	35	30	20	20	20	30	35	30	430
	180			60			30			45			
	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			

**12. Registro de no conformidades.**

Se recoge el registro **REG-2 PG-SC-013/03** las no conformidades dentro del sistema.

**4. Conclusiones**

1. La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ingresos planificado por la organización.
2. Todos los procesos de trabajo de la empresa quedan perfectamente documentados. Si todo el personal cumple y aplica los procesos tal y como se han reflejado en el sistema, se consigue que la producción de bienes y servicios de la empresa se obtengan de forma estandarizada, asegurando la homogeneidad de los resultados. También se evalúan y analizan estos procesos para mejorar su eficacia.
3. Una empresa en la que todo su equipo humano trabaja orientado a la calidad consigue que sus empleados siempre dispongan de los medios e instalaciones adecuados para realizar su trabajo, pues el sistema también prevé y regula la relación con proveedores,

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



colaboradores, medios y materiales necesarios para la actividad, de tal forma que la empresa asegura que siempre dispondrá de los recursos humanos y materiales necesarios para ello todos los procesos de trabajo de la empresa quedan perfectamente documentados.

4. El sistema permite identificarlos requisitos y exigencias de los clientes. Habitualmente se mide su grado de satisfacción, labor que facilita la fijación de objetivos comerciales y el desarrollo de nuevos productos.
5. Además, la empresa mejora la gestión del conocimiento mediante el control de la documentación y de los datos, quedando siempre actualizada.

**5. Referencias bibliográficas.**

1. Familia ISO 9000: 2015.
2. Muñoz, A. (2007). La Gestión de la Calidad Total, en la Administración Pública. Díaz de Santos, México.
3. Operé, M. (1995). Calidad Total. Instituto Superior de Estudios Empresariales, México.
4. R. Evans, J. (2000). Administración y Control de la Calidad. Internacional Thomson Editores, México.
5. Singh, S. (1997). Control de Calidad Total. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., México.

Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS  
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL  
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.  
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



Información de contacto  
[convencionuclv@uclv.cu](mailto:convencionuclv@uclv.cu)  
[www.uclv.edu.cu](http://www.uclv.edu.cu)