

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ÁREA DE INGENIERÍA**  
**POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD**



**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA DE APOYO TÉCNICO DE LA  
EMPRESA CANTV**

**Presentado por:**

**NIURKA PACHECO**

**Para optar al título de:**

**ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE LA CALIDAD**

**Asesor**

**Jorge Oyaga**

**Caracas, enero 2011**

Caracas, 09 de enero de 2011

Director Programa Sistemas de la Calidad

Dirección General de los Estudios de Postgrado

Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)

Presente.-

Referencia: **Aceptación de Asesor**

Tengo a bien dirigirme a Usted a fin de informarle que he leído y revisado el Trabajo Especial de Grado titulado **“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA DE APOYO TÉCNICO DE LA EMPRESA CANTV”**, presentado por la Ing. Niurka Pacheco, titular de la cédula de identidad N° **15.795.445**, como parte de los requisitos para optar al Título de Especialista en Sistemas de la Calidad.

A partir de dicha revisión, considero que el mencionado Trabajo Especial reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación por el distinguido Jurado que tenga(n) a bien designar.

Atentamente,

Ing. Jorge Oyaga

C. I. N° 10.788.738

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

VICERRECTORADO ACADÉMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO

ÁREA DE INGENIERÍA

POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA DE APOYO TÉCNICO DE LA  
EMPRESA CANTV”**

**AUTOR:** Niurka Pacheco

**TUTOR:** Jorge Oyaga

**FECHA:** Enero 2011

**RESUMEN**

La presente propuesta se realizó en la Gerencia de Apoyo Técnico de la empresa Compañía Anónima Teléfonos de Venezuela, la cual está encargada del seguimiento y control en la entrega de servicios de voz y datos a operadores de telecomunicaciones privados, tanto nacionales como internacionales. Actualmente se ha observado que la Gerencia de Apoyo Técnico, presenta problemas debido a: retraso en la entrega de los servicios, atención de fallas y en oportunidades malas entregas. Por esta razón la Gerencia de Apoyo Técnico, desea contar con la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que le permita optimizar el servicio ofrecido, mejorando continuamente sus procesos. Un Sistema de Gestión de la Calidad, es una herramienta que permitirá a la Gerencia de Apoyo Técnico incrementar su productividad, disminuyendo así los tiempos de entrega de servicios y cumpliendo con las expectativas de los clientes, contribuyendo además a la mejora en los procesos. La propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Gerencia de apoyo técnico se realizará mediante una investigación de tipo proyectiva y diseño de campo no experimental.

Descriptores: Sistema de Gestión de la Calidad, mejora de los procesos.

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

GAT - Gerencia de Apoyo Técnico.

CANTV - Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela.

SGC - Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO - International Standardization Organization.

## TABLA DE CONTENIDO

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| RESUMEN .....                           | iii |
| LISTA DE ACRÓNIMO.....                  | iv  |
| TABLA DE CONTENIDO.....                 | v   |
| INTRODUCCIÓN .....                      | 7   |
| CAPÍTULO I .....                        | 8   |
| Planteamiento del Problema .....        | 8   |
| Objetivos de la Investigación.....      | 10  |
| Alcance .....                           | 11  |
| Justificación de la Investigación ..... | 11  |
| CAPÍTULO II .....                       | 12  |
| Marco Metodológico .....                | 12  |
| Tipo y Diseño de la Investigación.....  | 12  |
| Procedimiento de la Investigación.....  | 13  |
| Fases de la Investigación .....         | 13  |
| CAPÍTULO III .....                      | 18  |
| Marco Teórico .....                     | 18  |
| Antecedentes de la Investigación.....   | 18  |
| Bases Teóricas.....                     | 21  |
| CAPÍTULO IV .....                       | 31  |
| Propuesta.....                          | 31  |
| CAPÍTULO V .....                        | 111 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS.....               | 113 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... | 115 |
| ANEXOS .....                     | 118 |

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la innovación tecnológica y el ritmo competitivo de las grandes empresas de telecomunicaciones a nivel nacional, exige cambios continuos en sus procesos, para lograr un alto nivel de calidad en sus productos y servicios.

Las organizaciones han enfocado sus objetivos en cumplir las expectativas de los clientes, para lograr ofrecer un servicio eficiente optimizando a su vez los recursos utilizados.

Por esta razón, la presente investigación se enfoca en realizar una propuesta para la implementación de un SGC en la GAT, de la empresa CANTV

La propuesta de implementación de un SGC en la GAT, tiene como finalidad poder ofrecer a la organización una metodología que le permita lograr la mejora continua de sus procesos.

A continuación se presenta la forma en que se encuentra estructurada la investigación para responder a las expectativas antes mencionadas

**Capítulo I**, se hace referencia al planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, así como también la justificación y el alcance de la investigación.

**Capítulo II**, se describe la metodología y el diseño empleado en el desarrollo de la propuesta.

**Capítulo III**, se describen breves antecedentes de diseños de SGC y el marco teórico.

## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del Problema**

La identificación de los procesos en cualquier tipo de organización, permite establecer las áreas problema y formular propuestas de mejora en el funcionamiento de las mismas; las mediciones hacen posible el conocimiento de los procesos y en consecuencia facilitan la toma de decisiones y la incorporación de cambios sobre bases sólidas.

Esta premisa se hace aún más relevante si consideramos las exigencias cada vez mayores en la calidad de los productos, por parte de los clientes, y la competitividad, en la búsqueda constante por aumentar la participación en el mercado.

La globalización, en su carácter de agente de cambio, ha contribuido a que las formas de negociación de bienes y servicios estén sufriendo profundas transformaciones en el ámbito mundial, trayendo consigo la necesidad de establecer criterios comunes y cada vez más exigentes en materia de calidad.

Así pues, como una estrategia orientada al logro del liderazgo competitivo de las organizaciones por medio de la satisfacción de las expectativas de sus clientes, surgen los llamados "SGC"; resultantes evolutivos del proceso de calidad.

Sin embargo, es común en las organizaciones nacionales que la aplicación de estos sistemas se deba a exigencias comerciales más que a una verdadera convicción de su utilidad y sus beneficios; enfocándose estrictamente al cumplimiento obligado de los requisitos establecidos para su aplicación.

Las empresas dedicadas a las telecomunicaciones no escapan a esta realidad y requieren de la implementación de un SGC.

En el caso particular de la GAT de la empresa CANTV, la cual se encarga de procesar requerimientos para la venta de servicios de datos y telefonía a clientes corporativos, dicha gerencia fue creada hace aproximadamente 8 (ocho) años durante un proceso de reestructuración de la Gerencia General de Operadores de Telecomunicaciones.

Se ha observado en las últimas encuestas de satisfacción al cliente, quejas por retrasos e incumplimiento en los requisitos previamente pautados en la entrega de los servicios y atención de fallas. Por esta razón, la directiva de la GAT de la empresa CANTV ha adoptado la decisión de certificarse con la norma ISO 9001:2008 ante una organización oficialmente acreditada, para luego adoptar otras normas relacionadas con el área.

Es por eso que el propósito de la presente propuesta es sugerir las directrices para la implementación de un SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Lo cual permitirá cumplir consistente y continuamente con los requerimientos y expectativas de los clientes, garantizando la calidad de los servicios prestados. Es necesario mencionar que para CANTV el producto es la prestación del servicio.

A través del desarrollo de este trabajo se pretende responder la siguiente pregunta:

¿Se dispone de un SGC acorde con los requisitos de la norma ISO 9001:2008?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la GAT de la empresa CANTV.

### **Objetivos Específicos**

- 1.- Determinar la metodología para identificar los procesos y las interacciones necesarias del SGC.
- 2.- Definir la documentación necesaria para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- 3.- Establecer las actividades necesarias para realizar un diagnóstico en la GAT de la empresa CANTV.
- 4.- Desarrollar un plan de acción con las actividades necesarias para la implementación del SGC en la GAT de la empresa CANTV.

### **Alcance**

El presente trabajo se limita al estudio de la GAT y sus asesores de recursos humanos de la empresa CANTV ubicada en Caracas, Av. Libertador, con el propósito de elaborar una propuesta de implementación de un SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que permita satisfacer consistente y continuamente los requerimientos y expectativas de los clientes, garantizando la calidad de los servicios prestados. El presente proyecto se limita a la elaboración de los seis (6) procedimientos obligatorios exigidos por la norma ISO 9001:2008 (acciones correctivas, acciones preventivas, control de los productos no conformes, control de los documentos, control de los registros y auditorías internas) así como, los documentos requeridos por la organización para la prestación del servicio, no incluye el manual de la calidad dadas las limitaciones de tiempo que enmarcan el proyecto.

### **Justificación de la Investigación**

Es necesario efectuar una propuesta de implementación de un SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la GAT de la empresa CANTV con la finalidad de brindar con éste una oportunidad de optimizar el desempeño de los procesos de la misma lo cual se traduciría en un sustancial mejora de los servicios entregados a sus clientes así como las relaciones con los mismos.

De no desarrollarse el presente proyecto podría desmejorar de manera considerable la calidad del servicio prestado por la GAT de la empresa CANTV.

El principal aporte de la presente investigación será dar respuesta a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 con la finalidad de lograr que la competitividad de la GAT de la empresa CANTV se vea incrementada para la entrega de servicios a sus clientes tanto nacionales como internacionales.

Adicionalmente, en el presente proyecto se aplicarán los conocimientos adquiridos durante la asignatura sistemas de la calidad, haciendo uso de las normas ISO 9000 para el planteamiento de una solución práctica a la problemática existente en la GAT de la empresa CANTV.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Metodológico**

Para alcanzar los objetivos propuestos en el Capítulo I de proponer la implementación de un SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la GAT de la empresa CANTV se plantea la necesidad de enmarcar la presente investigación dentro de un tipo proyectiva, cuyo diseño será de campo, no experimental. Esto con la finalidad de efectuar una serie de entrevistas con las personas que laboran en la GAT de la empresa CANTV y lograr recabar toda la información necesaria para el desarrollo de la presente propuesta.

### **Tipo y Diseño de la Investigación**

El tipo de la investigación es proyectiva, según Hurtado Jacqueline, (2008), p. 114, este tipo de investigación, “consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo”.

El diseño de la investigación es de campo no experimental ya que los datos obtenidos para responder el problema planteado serán extraídos del lugar donde ocurren los hechos, sin alteraciones de las variables; de acuerdo a Arias Fidias, (2006), p. 31, la investigación de campo se define “...como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”.

## **Procedimiento de la Investigación**

### **Población y muestra**

La población se encuentra conformada por 14 (catorce) especialistas, 3 (tres) coordinadores y 6 (seis) analistas, así como 1 (una) secretaria de la gerencia, 1 (un) gerente, 3 (tres) asesores de la gerencia de recursos humanos los cuales suman en total de 28 empleados que son parte del personal de la GAT y la gerencia de recursos humanos de la empresa CANTV la cual se encuentra ubicada en la Av. Libertador, Caracas.

La muestra con la cual se trabajó representa el 22% de la población y está constituida por 3 (tres) especialistas, un coordinador, un analista, el gerente y un asesor de recursos humanos.

Dicha muestra fue calculada utilizando la formula siguiente:  $m=\sqrt{n}$ , donde n es igual a la población y m es igual a la muestra.

### **Técnicas y herramientas de recolección de los datos**

Los datos fueron recolectados en la sede de la CANTV ubicada en la Av. Libertador, Caracas y la técnica de recolección a utilizar fué la observación directa y entrevistas semi-estructuradas con cada una de las personas consideradas dentro de la muestra.

## **Fases de la Investigación**

### **Fase de reconocimiento de la empresa y la GAT**

En esta fase se obtuvo la información referente a los puntos más importantes de la empresa y en particular de la GAT, tales como:

- Reseña histórica de la organización.

- Misión, visión y política corporativa.
- Estructura organizativa de la empresa.
- Servicios prestados por la organización y específicamente por la GAT.
- Identificar quienes son los clientes de la GAT.
- Documentación existente referente a SGC.
- Objetivos estratégicos (objetivos de la calidad).

Esta información permite tener una visión general del funcionamiento de la empresa y del mercado al cual pertenece.

### **Fase de Diagnóstico de la situación actual**

Guzmán Luis, 2009, p.10, indica que según Requena Yessenia (2004), “El Diagnóstico es un proceso en el cual se aplican métodos y técnicas que permiten dar a conocer la situación actual del sistema o proceso en estudio, para así tomar las previsiones necesarias sobre las posibles amenazas o riesgos encontrados”. Se considerará la aplicación de esta estrategia para la elaboración del presente proyecto, con el fin de cumplir con los objetivos trazados y tener un basamento para la elaboración de la documentación básica del SGC.

En este sentido, el diagnóstico se desarrolló en varias etapas, las cuales se describen a continuación:

En una primera etapa de esta fase, se procedió a conocer las actividades que se desarrollan dentro la GAT, su esencia y los responsables de su ejecución, información con la cual se levantó una matriz de responsabilidades. Esto permite establecer y definir el servicio y los procesos que formarán parte del SGC a diseñar.

En segundo lugar, se consultó la documentación existente para determinar su

estructura e información presente y así establecer la forma más eficiente de recolectar la información necesaria.

Por último, se efectuaron visitas de reconocimiento a la GAT, donde los Coordinadores de cada unidad dieron a conocer las formas de operar dentro de la prestación de sus servicios.

En esta fase, la recolección de la información estuvo establecida de forma clara y precisa según los requerimientos y detalles exigidos por la GAT para la elaboración de la documentación básica del SGC. Se procedió a recopilar la información para definir los procedimientos claves que regirán la implementación y mantenimiento del SGC, utilizando las siguientes técnicas:

**Consulta de fuentes bibliográficas:** Mediante este tipo de consulta se revisó la documentación existente de:

- Documentos que evidencien como se manejan los procesos de la GAT.
- Registros

**Entrevista:** Fidias Arias, 2006, p.73, dice que: “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador puede obtener la información requerida.”

Adicionalmente Fidias Arias, 2006, p.74 indica que existen 3 tipos de entrevista entre las cuales se encuentra la entrevista semi-estructurada que define como “aún cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria.”

A partir de las presentes definiciones, se plantea utilizar como herramienta de recolección de información de la GAT para la presente investigación entrevistas

semi-estructuradas, distribuidas de la siguiente manera:

Se realizaron 2 (dos) sesiones de entrevistas al gerente, un coordinador, 3 (tres) especialistas y un analista con la finalidad de recolectar información precisa y confiable con respecto a la situación actual de la GAT y los procesos de la misma, la cual permita generar las propuestas con un enfoque basado en los procesos del sistema estudiado de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.

Dicha información fué utilizada para el diagnostico y adicionalmente para la generación del mapa de procesos y los diagramas de enfoque de la GAT.

### **Auditoría**

Según Becerra José, 2008, p.69, auditoría es un “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para la auditoría”.

La auditoría fue utilizada para evaluar el grado de cumplimiento del SGC de acuerdo con la norma venezolana ISO 19011:2002 "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental".

### **Fase de Elaboración de la documentación**

En esta última fase se elaborará la documentación básica necesaria para iniciar el diseño de un SGC.

Entre la documentación básica a elaborar se encuentra:

- Mapa de procesos y cajas de procesos.
- Procedimiento de control de los registros.
- Procedimiento de control de los documentos.
- Procedimiento de control del producto no conforme.
- Procedimiento de auditoría interna.
- Procedimiento de acciones correctivas.

- Procedimiento de acciones preventivas.
- Procedimientos requeridos por la GAT.

## CAPÍTULO III

### Marco Teórico

Es necesario manejar una serie de conceptos y temas antes de desarrollar las fases de la investigación que se menciona en el Capítulo II, adicionalmente es importante conocer las bases legales y éticas bajo las cuales se regirá la misma. Esto con la finalidad de alcanzar de manera exitosa cada uno de los objetivos propuestos en el Capítulo I.

### Antecedentes de la Investigación

Dentro de los trabajos que generan aporte de valor a la realización de la presente investigación se encuentran los siguientes antecedentes, los cuales sirvieron de **referencia** para el presente proyecto:

1.-Luis A. Padilla M. (2009).

*Título:* Realizar la documentación básica del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la empresa una empresa de ingeniería básica, conceptual y detalle.

*Objetivo general:* Realizar la documentación básica del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en una empresa de ingeniería básica, conceptual y detalle.

*Metodología (tipo y diseño de la investigación):* “El presente proyecto de investigación está enmarcado dentro de la modalidad de proyecto factible. Se considera según el nivel de la investigación del tipo descriptiva y de acuerdo al diseño de la investigación una investigación de campo y documental.”

*Resultados – Conclusión:* “En función de dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos en la investigación se concluye lo siguiente:

1. Se identificaron un total de catorce (14) procesos, tres (3) estratégicos (Mercadeo, Comité de Dirección, Gestión de Capital Humano), cuatro (4) medulares (Oferta y Contrato, Gerencia de Proyecto, Ingeniería, Planificación y Control) y siete (7) de apoyo (Control de Documentos, Administración y Finanzas, Legal (Outsourcing), Sistemas y Tecnología,

Gestión de la Calidad, Infraestructura y Servicios, Control de Documentos de Proyectos).

2. Según la norma ISO 9001:2008 y en función del alcance de ésta investigación se identificaron seis (6) procedimientos, los cuales son control de registros, control de documentos, acciones correctivas, acciones preventivas, control de producto no conforme y auditoría interna.

3. Se procedió a la documentación de los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008, los cuales se mencionaron en la explicación de la conclusión anterior de ésta investigación

*Vinculación con el presente trabajo:* Dicha investigación plantea un aporte al presente trabajo por su amplio contenido de información referente al sistema de normas ISO.

2.- Nellybeth A. Matuzalen L (2009).

*Título:* Implementación del manual de la calidad y procedimientos requeridos para el Centro de Estudios de las Telecomunicaciones en la empresa CANTV bajo los requisitos de la normativa ISO 9001:2008.

*Objetivo general:* Implementar un manual de la calidad y procedimientos requeridos bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para el Centro de Estudios de las Telecomunicaciones de la empresa CANTV.

*Metodología (tipo y diseño de la investigación):* “El presente proyecto está enmarcado dentro del tipo de proyecto factible, basado en una investigación de campo y documental de carácter descriptivo.”

*Resultados – conclusión:* A continuación se presentan las conclusiones del proyecto:

4. Se identificó toda la documentación del sistema de gestión de la calidad requerida por la norma ISO 9001:2008, como mapa de procesos y las cajas de procesos, y la documentación existente, así mismo se definieron 13 procesos, los cuales se encuentran plasmados en el documento Mapa de Procesos y Cajas Negras de la Gerencia de Formación

5. Se elaboraron 26 procedimientos, entre los cuales destacan, los 6 procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008, tales como control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas, para el Centro de Estudios de las Telecomunicaciones en la empresa CANTV.
6. Se realizó el manual de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para el Centro de Estudios de las Telecomunicaciones en la empresa CANTV.
7. Se implementó un manual de calidad y procedimientos requeridos bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para el Centro de Estudios de las Telecomunicaciones de CANTV.

*Vinculación con el presente trabajo:* Dicho proyecto ofrece un importante aporte al presente trabajo por su enfoque a servicios dado que el producto final de la GAT son servicios de voz y datos a sus clientes tanto nacionales como internacionales.

## **Bases Teóricas**

A continuación se definen los conceptos básicos a manejar para el desarrollo de este trabajo especial de grado.

### **Norma**

“Es un documento accesible al público, consensuado entre todas las partes interesadas, que contiene especificaciones técnicas u otros criterios para que se usen como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios cumplen los requisitos especificados. Debe estar aprobado por un organismo de normalización y no tiene carácter obligatorio”. Según Díaz, (2004), p. 45

“Una norma es un documento establecido por consenso que:

1. Contiene especificaciones técnicas de aplicación voluntaria
2. Se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia
3. Es aprobada por un organismo reconocido.” Según Díaz, (2004), p. 47

### **Objetivos de la norma**

Según González, (2004), p. 57 los objetivos de la norma son:

- “Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- Simplificar las tareas, y facilitar la intercambiabilidad.
- Eliminar barreras a los intercambios”.

## **Normas ISO 9000**

“La familia de normas ISO 9000, son un conjunto de normas internacionales que según su definición constituyen un modelo para la gestión del sistema de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa. Esta norma permite desarrollar e implementar un SGC en una empresa”. Según Amaya, (2004), p. 65

### **Beneficio de implementar un SGC bajo el modelo de la Norma ISO 9001:2008**

Según González, (2004), p. 68, “los sistemas de la calidad basados en las ISO 9000 contribuyen a mejorar el servicio al cliente, a lograr una buena garantía de la calidad y a establecer una dinámica de mejoras continuas de la misma”.

### **Estructura de La Norma ISO 9001:2008**

Según De la Roca, (2007), p.1, la norma venezolana ISO 9001:2008 está compuesta de cinco requisitos básicos que son:

#### **1.SGC**

Se establece la importancia de definir los procesos, el establecimiento del control de los documentos, de los registros y el manual de la calidad.

#### **2.Responsabilidad de la Dirección**

En el requisito 5 (responsabilidad de la dirección) de la norma ISO 9001:2008, se recogen aspectos tales como: política de la calidad, objetivos de la calidad, documento de nombramiento de representante por la dirección, carta de compromiso con el sistema de la gestión de la calidad, medición de los objetivos, planificación del sistema de gestión de la calidad - minutas de reuniones de la gerencia, organigrama, descripciones de cargo y minutas de revisión por la dirección.

#### **3.Gestión de los Recursos**

En el requisito 6 (gestión de los recursos) de la norma ISO 9001:2008, se refiere a la gestión del presupuesto anual, planificación de adiestramiento interno y externo, reporte del clima organizacional y requerimiento de infraestructura en áreas de trabajo.

#### **4.Realización del Producto**

En el requisito 7 (realización del producto) de las normas ISO 9001:2008, se refiere a los requisitos iniciales de los procesos, elaboración de las cajas negras de procesos, evaluación de personal, manejo de reclamos y medición y evaluación de satisfacción del cliente.

#### **5.Medición Análisis y Mejora**

El requisito 8 (medición, análisis y mejora) de la norma ISO 9001:2008, integra los puntos de: indicadores de gestión, seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, las auditorías internas, los procesos y el producto, así como los puntos de control de producto no conforme, toma de acciones correctivas y preventivas, análisis de la información y los proyectos de mejora en la gerencia.

#### **Procedimiento**

“Es un documento que describe claramente los pasos consecutivos a desarrollar en una operación relacionada con el proceso productivo o de suministro de servicio, los alcances y limitaciones fijadas, características del personal que interviene, entre otros aspectos”. Sánchez, (2002), p.59.

#### **Instrucciones de Trabajo**

Para Anderi, (2005), p.36, “las instrucciones de trabajo proveen la información detallada, sobre la forma de realizar una operación que agrega valor al producto. Son documentos preparados para suministrar información detallada, de los procesos de producción, al operario responsable de ejecutar la tarea.” Y también a los que desarrollan actividades de apoyo.

## **Registros**

“Documento que proporciona evidencia objetiva”. Cárdenas, (2005), p. 35

## **SGC**

“Es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad, es decir, la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes.” Sánchez, (2002) p. 46

## **Enfoque basado en procesos**

Según Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Mayo (2004) la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “Orientación a Procesos”.

## **Comprensión del enfoque basado en procesos**

La Norma ISO 9000:2005 apartado 3.4.1 define un “proceso” como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

Los elementos de entrada (entrada) y los resultados (salida) pueden ser tangibles o intangibles. Ejemplos de entradas y de salidas pueden incluir equipos, materiales, componentes, energía, información y recursos financieros, entre otros. Para realizar las actividades dentro del proceso tienen que asignarse los recursos apropiados.

La Norma ISO 9001:2008 enfatiza la importancia para una organización de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el SGC, y para gestionar las interacciones de esos procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. La norma ISO 9004:2009 guía a la organización más allá de los requisitos de la Norma ISO

9001:2008 al centrarse sobre las mejoras del desempeño. La Norma ISO 9004 recomienda una evaluación de la eficiencia, así como de la eficacia de los procesos. Según Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Mayo (2004).

Uno de los principios de gestión de la calidad sobre los que se basa la serie de Normas ISO 9001:2008 se refiere al enfoque basado en procesos “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. La norma ISO 9000:2005 define un **“Proceso”** como:

- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.
- Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. Según Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Mayo (2004)

### **Ciclo PHVA y el enfoque basado en procesos**

Según Hudson, (2006), el ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA) fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming. Por esa razón es frecuentemente conocido como “Ciclo de Deming”

Dentro del contexto de un SGC, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto

como en otros procesos del SGC.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Según la Organización ISO en el documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R mayo (2001) dice:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Las interacciones entre los procesos de una organización frecuentemente pueden ser complejas, resultando en una red de procesos interdependientes. La entrada y salida de estos procesos frecuentemente pueden estar relacionadas tanto con los clientes externos como los clientes internos, en la **Figura N° 1: Típica Red de procesos que interactúan**, se muestra un ejemplo de una red de procesos. El modelo de la red de procesos ilustra que los clientes juegan un papel significativo en la definición de requisitos como elementos de entrada. La retroalimentación de la satisfacción o insatisfacción del cliente por los resultados del proceso es un

elemento de entrada esencial para el proceso de mejora continua del SGC.

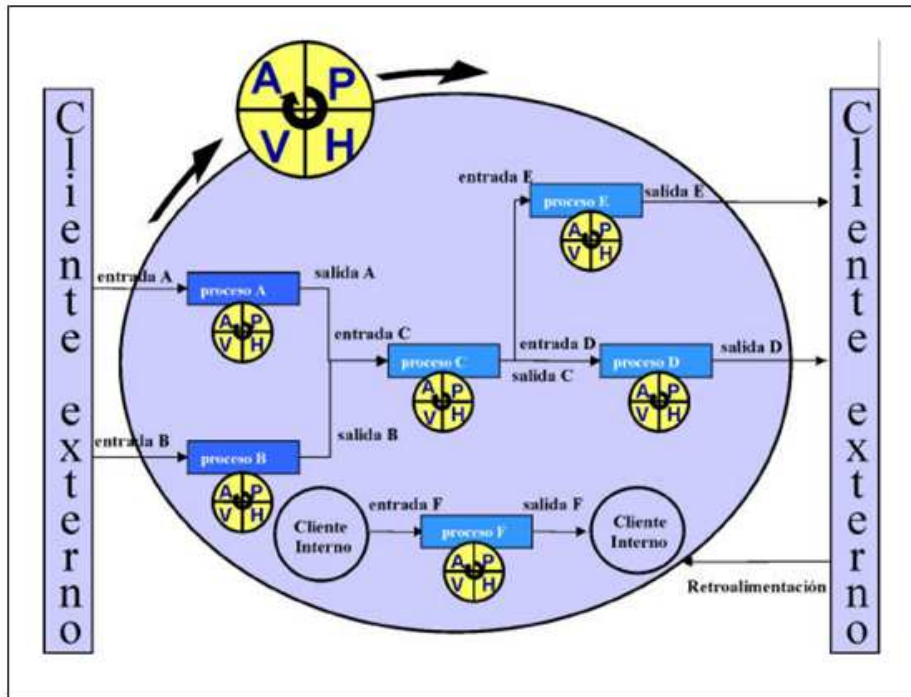


Figura N°1. – Típica Red de procesos que interactúan Fuente: Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R Mayo 2001

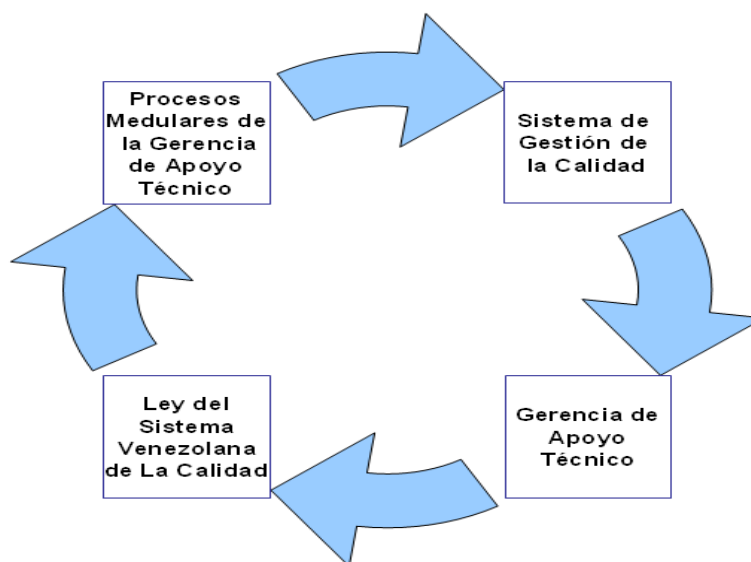
Son establecidos para proporcionar un punto de referencia para dirigir a la organización debido a que ellos determinan los resultados deseados y conducen a la organización a aplicar su recurso para alcanzar dichos resultados, el logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y los rendimientos financieros.

### Bases Legales y Éticas

El presente trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro del artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y Ley del sistema venezolano para la calidad dado que estos hacen mención a los lineamientos bajo los cuales se rigen los sistemas de la calidad en la República Bolivariana de Venezuela.

Es importante también considerar el cumplimiento del código de ética profesional, ya que la GAT está encargada de desarrollar proyectos de interconexión para entrega de servicios de datos y telefonía a otras empresas de telecomunicaciones privadas. Por ello la documentación básica del SGC, para la GAT, considera los aspectos establecidos en el código de ética profesional, con el fin de ser consecuentes con la importancia que amerita la seguridad y eficiencia que su trabajo amerita, para el buen logro de los objetivos propuestos en cada proyecto. Fuente Propia.

En la **Figura N° 2: Mapa del marco conceptual**, se representan los conceptos del segundo capítulo del proyecto y su interacción entre ellos, lo cual sustenta la investigación teóricamente.



**Figura N°2. –Mapa del marco conceptual:** Fuente propia: Mayo 2009.

## **Variables**

Las mismas son, según Fidias Arias, 2006, p.57, “una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.”

## **Sistema de Variables**

Definido por Fidias Arias, 2006, p63, como “se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores.”

A partir de ésta definición se observa que las variables relacionadas con la presente investigación son: los Procesos de la GAT, los Requisitos de la Norma ISO 9001, el Manual de la Calidad y el SGC, las cuales se describen en la **Tabla N°1. – Sistema de Variables** .

| Objetivo                                                                           | Variable                        | Dimensión                                                               | Indicadores                                                                                                                                                                                                 | Técnicas                             | Instrumento                         | Fuente |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------|
| 1. Describir los procesos de prestación de servicio de la GAT y sus interacciones. | Procesos de la GAT              | Procesos modulares de la GAT                                            | Mapa, Hojas de Procesos                                                                                                                                                                                     | Gráficas, Verificación de Requisitos | Entrevista                          | GAT    |
| 2. Evidenciar los procedimientos que exige la norma ISO 9001 adaptados a la GAT.   | Requisitos de la Norma ISO 9001 | Procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001.                          | Control de los registros.<br>Control de los documentos.<br>Control del Producto No Conforme.<br>Auditoría Interna.<br>Acciones correctivas.<br>Acciones preventivas.                                        | Lista de Chequeo.                    | Entrevista.<br>Revisión documental. | GAT    |
| 3. Desarrollar la estructura Manual de la Calidad de la GAT.                       | Manual de la Calidad            | Requisitos para un manual de la calidad planteados en la norma ISO 9001 | Alcance y Exclusión de los capítulos:<br>4. SGC,<br>5. Responsabilidad de la Dirección<br>6. Gestión de los Recursos<br>7. Realización del Producto<br>8. Medición, Análisis y Mejora de la norma ISO 9001. | Lista de Chequeo.                    | Revisión documental.                | GAT    |
| 4. Proponer el SGC para la GAT.                                                    | SGC                             | Requisitos exigidos por la Norma ISO 9001                               | Factibilidad, Técnica, Operativa, Económica.                                                                                                                                                                | Propuesta                            | Propuesta                           | GAT    |

Tabla N°1. – Sistema de Variables: Fuente: Propia: julio, 2009

## **CAPÍTULO IV**

### **Propuesta**

En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos en cada una de las fases expuestas en el Marco Metodológico en cumplimiento de los objetivos planteados.

#### **•Fase de reconocimiento de la empresa CANTV y la GAT**

En esta fase se obtuvo la información referente a los puntos más importantes de la empresa y en particular de la GAT, tales como:

#### **Reseña histórica de la organización.**

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, conocida como CANTV, fue fundada en 1930, y hoy en día es el proveedor líder de servicios de telefonía fija, móvil, Internet y servicios de información del país. CANTV posee una estructura de propiedad mixta, en la que participan tanto pequeños ahorristas, como trabajadores y jubilados, capitales nacionales y extranjeros y bloques de inversión institucionales y estratégicos, como por ejemplo, el Estado venezolano y experimentadas empresas de la industria mundial de las telecomunicaciones.

CANTV, fue la primera empresa que funcionó en Venezuela para proveer servicios de telecomunicaciones y actualmente es la segunda compañía pública más grande del país. En sus inicios, la telefonía básica fue uno de los servicios privilegiados. Hoy en día, la gama de productos y servicios abarcan desde interconexión, comunicaciones de larga distancia nacional e internacional en toda Venezuela, entre otros.

Hoy, luego de 15 años de administración privada, CANTV asume una nueva etapa que representará importantes retos en sus 77 años de servicio a los venezolanos.

No es algo nuevo. A través de los siglos XX y XXI, CANTV ha pasado por diferentes facetas que comienzan en 1930 con una concesión otorgada al

venezolano Félix A. Guerrero, pasando por ser empresa pública entre 1953 y 1991, para luego volver a manos privadas por un lapso de 15 años, entre 1992 y 2007, año en que pasa, de nuevo, al control del Estado venezolano.

El 22 de mayo de 2007, luego de un proceso de compra de acciones, el Estado venezolano concretó la nacionalización de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, CANTV.

CANTV declara como principio irrenunciable, que el acceso a las telecomunicaciones es un derecho humano fundamental. Por ese motivo llevará los servicios de telecomunicaciones a todos los rincones del territorio nacional.

Hoy, CANTV cuenta con redes fijas, móviles y satelitales, ofrece a los venezolanos la posibilidad de estar comunicados, en cualquier momento y en cualquier lugar, con servicios voz, datos y video de alta confiabilidad y velocidad de respuesta.

#### **•Misión, visión y política corporativa.**

##### **Misión**

“Somos la empresa estratégica del estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberanía y transformación de la nación, que potencia el poder popular y la integración de la región, capaz de servir con calidad, eficiencia y eficacia, y con la participación protagónica del pueblo, contribuyendo a la suprema felicidad social.”

##### **Visión**

“Ser una empresa socialista operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integración nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del estado y la soberanía nacional.”

##### **Objetivos estratégicos (objetivos de la calidad)**

1. Democratizar el servicio con justicia social: Ampliando la cobertura geográfica, incluyendo a todos los segmentos de la población, ofreciendo

tarifas justas y solidarias para promover una competencia más equitativa, con atención particular para cada segmento de la población para facilitar la integración al uso de las telecomunicaciones.

2. Potenciar la participación y el Poder Popular: Las comunidades se convierten en aliadas en la prestación del servicio. En esta etapa, CANTV promueve la participación protagónica de las comunidades organizadas, al tiempo que potencia la labor de los Consejos Comunales.
3. Garantizar auto sostenibilidad de la empresa: La nueva CANTV será eficiente en sus operaciones, de manera de generar los recursos requeridos para acometer proyectos con rentabilidad social, pero siempre asegurando la viabilidad económica de la empresa.
4. Convertirnos en empresa socialista del Estado: La empresa se ajustará al marco legal de empresa pública e implantará el modelo laboral socialista, impulsando la participación protagónica de los trabajadores como servidores públicos, bajo un espíritu de solidaridad y abriendo espacios para los Esquemas Asociativos Solidarios con el fin de desarrollar el modelo de economía social.
5. Avanzar hacia la soberanía tecnológica: La Nueva CANTV apoyará la implantación del software libre cumpliendo con el decreto 3390 del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Además, impulsará la apropiación tecnológica por parte de los ciudadanos y ciudadanas, promoverá el desarrollo endógeno, respaldará la formación de talentos nacionales y promoverá la sustitución de importaciones.
6. Apalancar la transformación del Estado: CANTV jugará un papel protagónico en la transformación del Estado apalancando con el potencial que ofrecen las tecnologías para acercarse al ciudadano y servirlo de manera más eficiente, ágil y confiable; facilitando a su vez su participación en el diseño de las políticas públicas que guían la acción del Estado.

7. Apoyar la integración Nacional e Internacional: CANTV cobra una dimensión internacional, expandiendo las fronteras tecnológicas de la nación, bajo el lineamiento del acuerdo ALBA, el proyecto satelital VENESAT-1, que servirá para brindar apoyo a los programas sociales y del Estado y facilitar la transferencia tecnológica. Asimismo, se apoyará la seguridad y la defensa integral del Estado proveyendo una red de comunicaciones segura y de alcance nacional. La Nueva CANTV asume el reto de crear la concepción socialista del servicio de telecomunicaciones, abrir espacios reales para la participación de las comunidades, colocar las innovaciones tecnológicas al servicio del pueblo, convertirse en un motor de integración para los pueblos de la región, contribuir a definir el perfil del Servidor Público Socialista y coadyuvar en el desarrollo del modelo de economía social sustentable y endógeno.

- **Estructura organizativa de la empresa.**

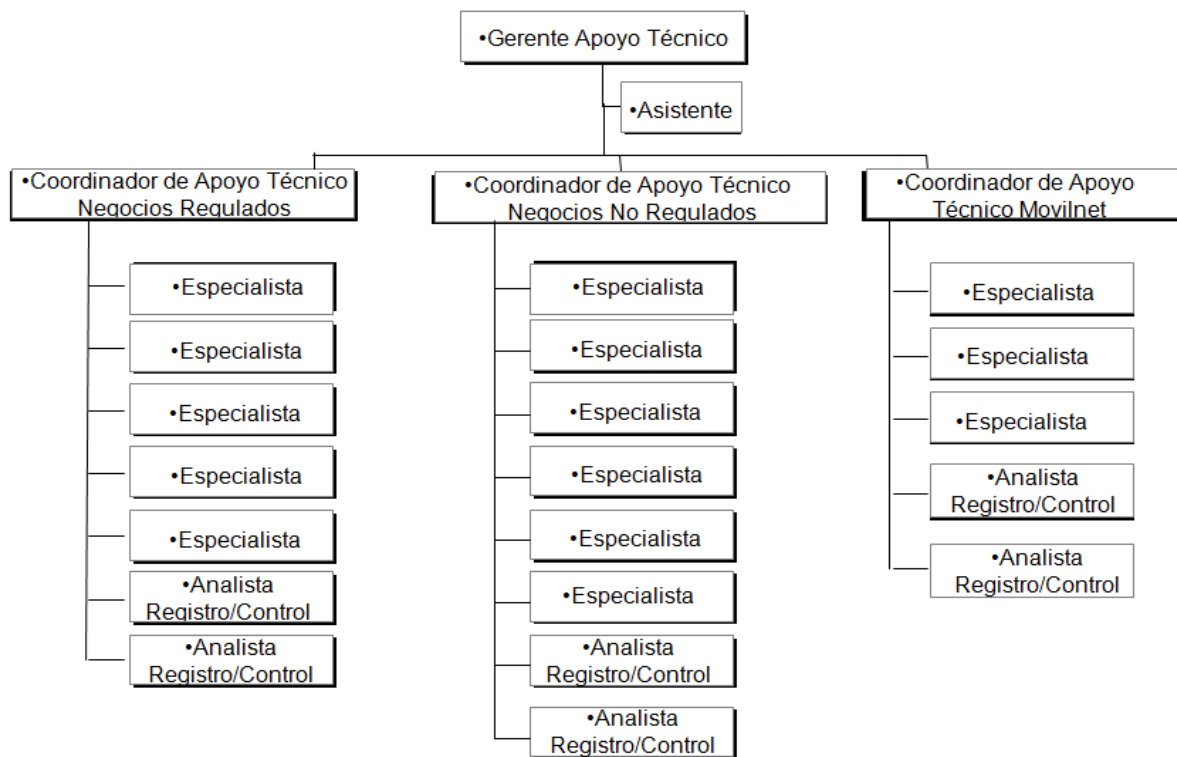


Figura N°3. –Estructura Organizativa de la GAT: Fuente propia: Mayo 2010.

- **Servicios prestados por la organización y específicamente por la GAT**

Tal como se menciona en la reseña histórica de CANTV, dado que la misma es una empresa que comercializa servicios de telecomunicaciones, tiene entre los servicios voz, datos y video.

Ajustada a esto, se encuentra la GAT, cuyo objetivo principal es diseñar y proveer las mejores soluciones técnicas para los clientes y monitorear la calidad del servicio prestado a nivel nacional e internacional, con los más altos niveles de profesionalismo.

La misma tiene entre sus principales funciones:

1. Hacer seguimiento a las órdenes de servicio de instalación, activación, retiro, modificaciones, ampliaciones, suspensiones, etc. y monitorear que se cumplan los tiempos previamente establecidos.
2. Diseñar soluciones técnicas integrales al cliente.
3. Hacer seguimiento a la ejecución de proyectos, construcción y prueba de las nuevas facilidades, medios y equipos.
4. Dar soporte en las actividades asociadas a factibilidad técnica de nuevos productos o modificación de existentes.
5. Velar por el cumplimiento del proceso resolución de fallas y averías y realizar análisis de las mismas.
6. Coordinar con el cliente las actividades de mantenimiento y sustitución de equipos.
7. Canalizar los requerimientos de arrendamiento de espacios y coubicación, coordinar inspecciones y entregas.
8. Gestionar accesos de terceros a las instalaciones de CANTV.

- **Clientes de la GAT**

Los clientes de la GAT son empresas de telecomunicaciones que revenden servicios de voz, datos y vídeo a clientes finales, los cuales son pequeñas y medianas empresas así como personas naturales.

- **Documentación existente referente a SGC**

En primer lugar se definió cada uno de los procesos existentes en la GAT, para ello se entrevistó a siete (07) personas, entre gerente, coordinadores, especialistas, analistas y personal de recursos humanos. A cada uno se le

preguntó los procesos existentes en la organización considerando los siguientes aspectos:

- Insumos
- Salidas
- Nombre del proceso
- Clientes
- Proveedores
- Comunicación
- Dueño del proceso
- Documentos
- Indicadores de Gestión
- Tipo de Proceso
- Identificación de las actividades del proceso en función del ciclo (PHVA)  
Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

En total se identificaron nueve (9) procesos, uno (1) estratégicos, cuatro (4) medulares y cuatro (4) de apoyo

### **Procesos Estratégicos**

- Lineamientos y estrategias gerenciales

### **Procesos Medulares:**

- Gestión de servicios de datos
- Gestión de averías

- Gestión de servicios de telefonía fija
- Gestión de servicios de telefonía móvil

### **Procesos de Apoyo**

- Gestión humana
- Gestión de la calidad
- Gestión de infraestructura

Luego de esto se procedió a la elaboración de los seis (6) procedimientos requeridos por la ISO 9001:2008.

- Control de los registros,
- Control de los documentos,
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Control del Producto No Conforme
- Auditoría Interna

A continuación se mostrará cada uno de los procesos identificados en la GAT, así como también los documentos anteriormente mencionados.

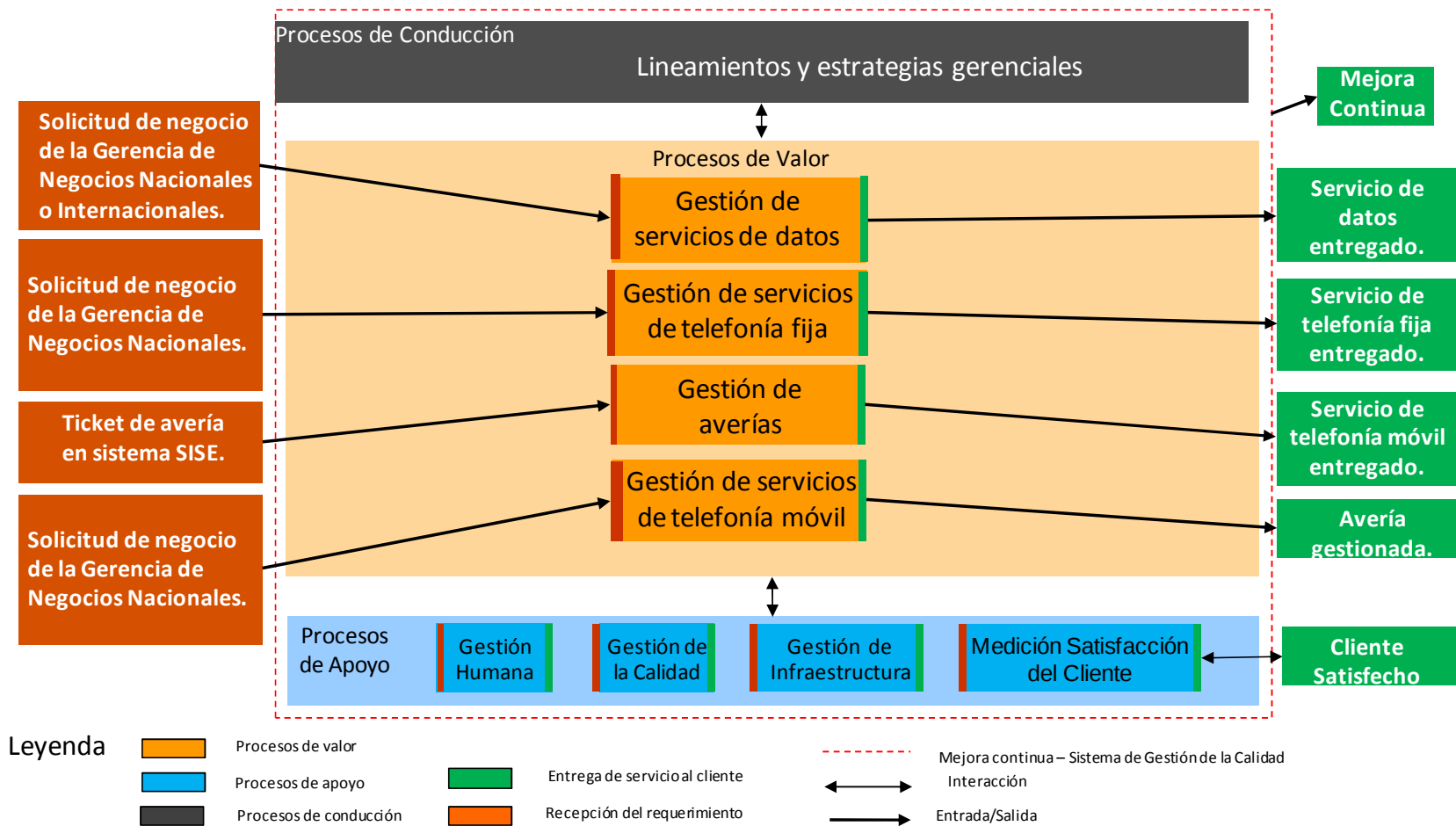


Figura N°3. – Mapa de procesos de la GAT: Fuente propia: Septiembre 2010.

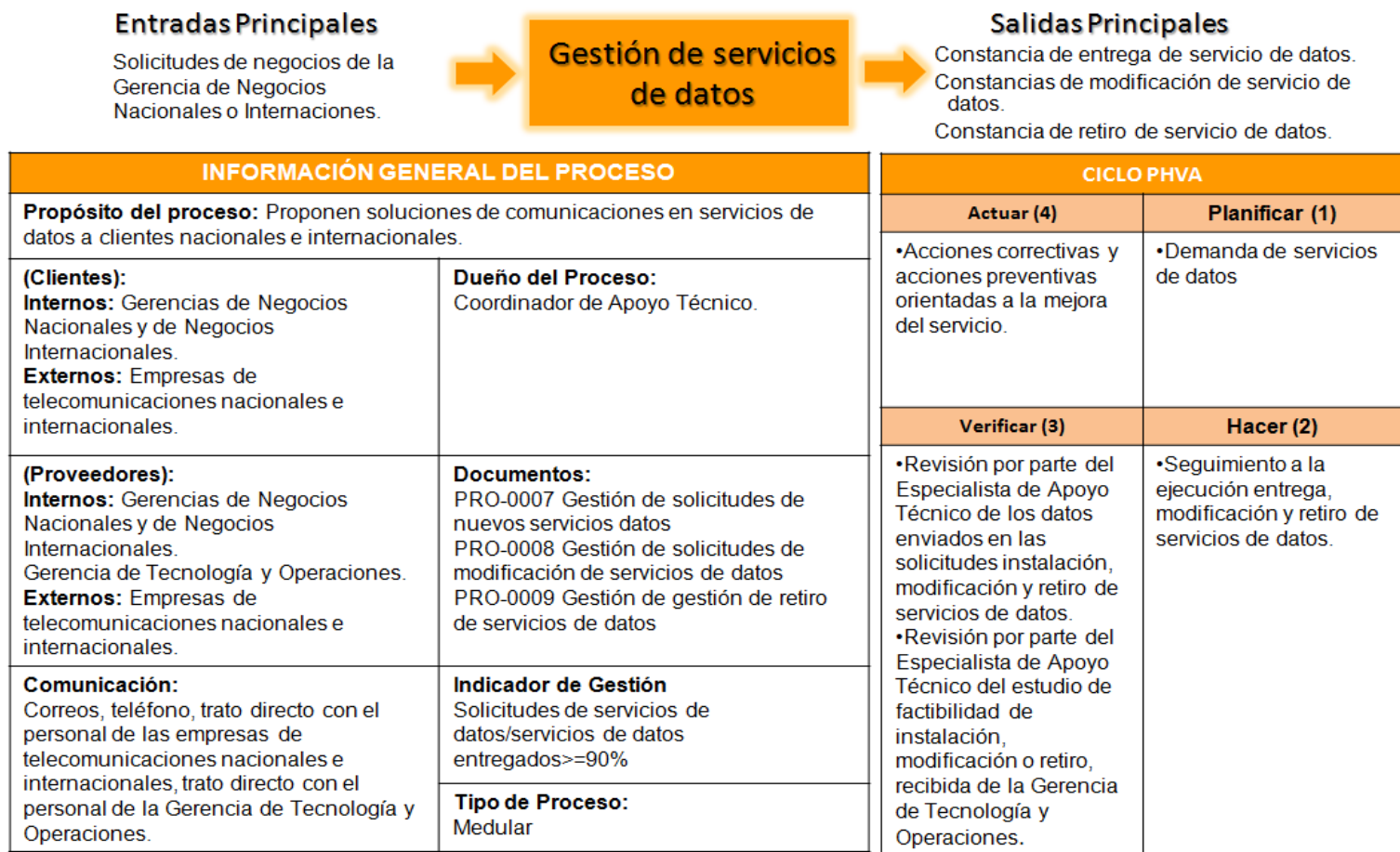


Figura N°4. – Proceso de Gestión de servicios de datos: Fuente propia: Septiembre 2010.

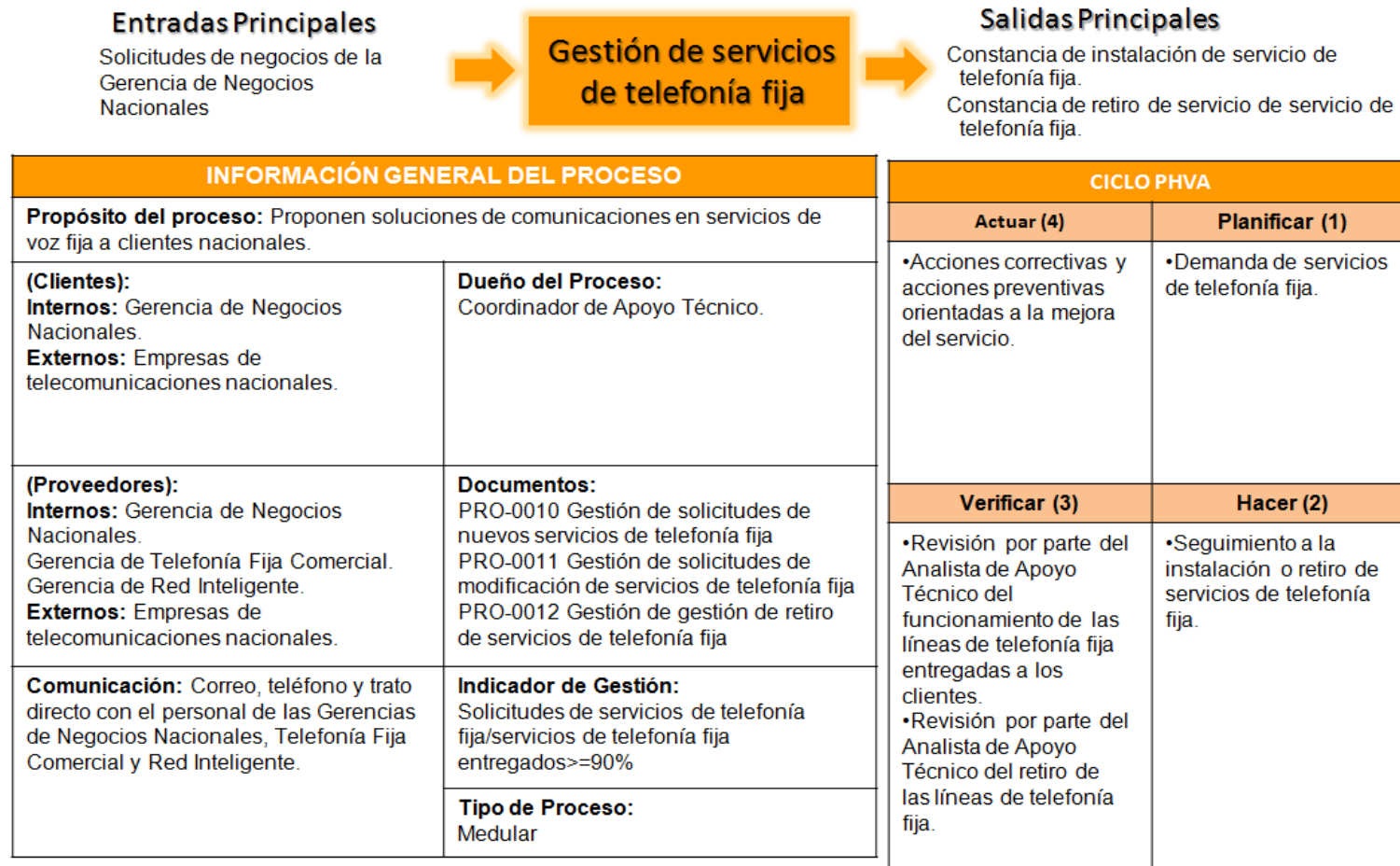


Figura N°5. – Proceso de Gestión de servicios de t elefonía fija: Fuente propia: Septiembre 2010.

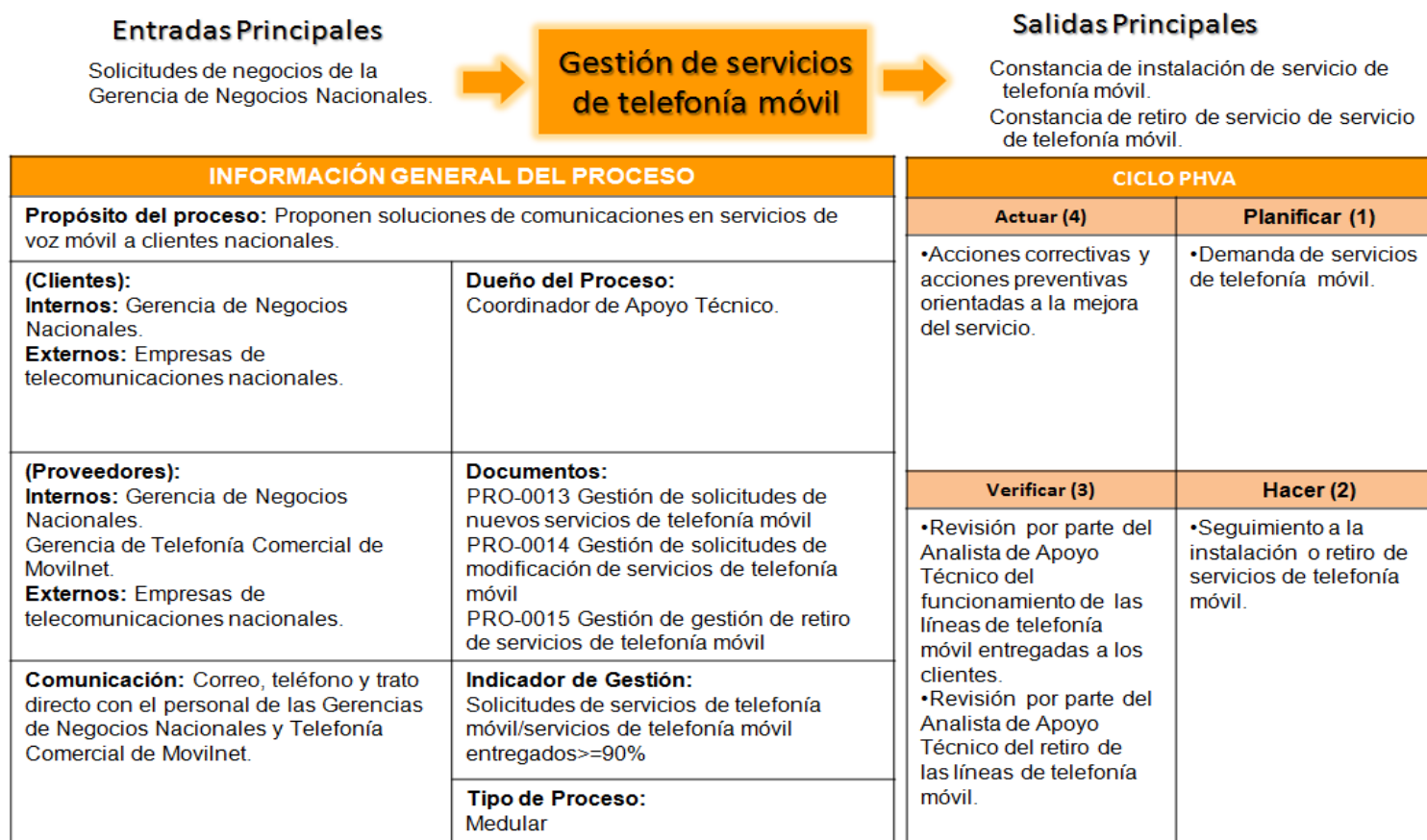


Figura N°6. – Proceso de Gestión de servicios de telefonía móvil: Fuente propia: Septiembre 2010.

### Entradas Principales

Ticket de avería en sistema  
SISE



### Gestión de averías



### Salidas Principales

Servicio activo.  
Ticket SISE cerrado.

| INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                           | CICLO PHVA                                                                                                                 |                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Propósito del proceso:</b> Servicio de atención de fallas en los servicios de voz y datos de segundo nivel a clientes nacionales e internacionales.                                                                                                                         |                                                                           | <b>Actuar (4)</b>                                                                                                          | <b>Planificar (1)</b>                                                                  |
| <b>(Clientes):</b><br><b>Internos:</b> Gerencias de Negocios Nacionales y de Negocios Internacionales.<br><b>Externos:</b> Empresas de telecomunicaciones nacionales e internacionales.                                                                                        | <b>Dueño del Proceso:</b><br>Coordinador de Apoyo Técnico.                | •Acciones correctivas y acciones preventivas orientadas a la mejora del servicio.                                          | •Capacidad de gestión de averías.                                                      |
| <b>(Proveedores):</b><br><b>Internos:</b> Gerencia de Tecnología y Operaciones.<br>Gerencia Centro de Operaciones de la Red.<br>Gerencias Regionales.<br><b>Externos:</b> Empresas de telecomunicaciones nacionales e internacionales.                                         | <b>Documentos:</b><br>PRO-0016 Gestión de averías                         | <b>Verificar (3)</b>                                                                                                       | <b>Hacer (2)</b>                                                                       |
| <b>Comunicación:</b> Correo, teléfono, trato directo con el personal de las Gerencias de Tecnología y operaciones, Centro de Operaciones de la Red y gerencias regionales.<br>Trato directo con el personal de las empresas de telecomunicaciones nacionales e internacionales | <b>Indicador de Gestión:</b><br>Averías Reportadas/Averías Resueltas=100% | • Revisión por parte del Especialista de Apoyo Técnico de la conformidad de los clientes en cuanto a gestión de la avería. | •Seguimiento a la atención de averías.<br>•Seguimiento a la resolución de las averías. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Tipo de Proceso:</b><br>Medular                                        |                                                                                                                            |                                                                                        |

Figura N°7. – Proceso de Gestión de averías: Fuente propia: Septiembre 2010.

### Entradas Principales

Necesidad de adiestramiento  
Carta de renuncia o despido  
Modalidad de contratación  
Personal Nuevo-Ingreso  
Solicitud de préstamo  
Solicitud de constancia de trabajo  
Evaluaciones de desempeño



## Gestión Humana



### Salidas Principales

Personal Adiestrado  
Carta de renuncia o despido archivada  
Personal nómina o contratado  
Personal contratado  
Préstamo efectuado  
Constancia de trabajo entregada  
Personal calificado

| INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Propósito del proceso:</b> Garantizar una óptima gestión estratégica enmarcada dentro del contexto social y organizacional dirigida a la obtención, mantenimiento y administración del recurso humano, bajo condiciones de cantidad, calidad y oportunidad, mediante una posición vanguardista que contribuya a un adecuado desarrollo organizacional así como el logro de la misión de la organización.. |                                                                                                                                                                                              |
| <b>(Clientes):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> Banco Mercantil, IVSS (Instituto Venezolano de los Seguros Sociales), INPSASEL, INCES.                                                                                                                                                                                                       | <b>Dueño del Proceso:</b><br>Consultor de gestión humana.                                                                                                                                    |
| <b>(Proveedores):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la gerencia de Apoyo Técnico, Gerencia de Gestión de Infraestructura.<br><b>Externos:</b> Banco Mercantil, IVSS (Instituto Venezolano de los Seguros Sociales), INPSASEL, INCES.                                                                                                                                                            | <b>Documentos:</b><br>PRO-0017 Adiestramiento. Evaluación del personal<br>PRO-0018 Inducción al personal<br>DGE-0001 Descripción de cargos<br>PRO-0019 Reclutamiento y selección de personal |
| <b>Comunicación:</b> Correo electrónico, trato directo con el cliente, y/o teléfono.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Indicador de Gestión:</b><br>Entrega de reporte estadísticas de recursos humanos := 5 días hábiles.                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Tipo de Proceso:</b><br>Apoyo                                                                                                                                                             |

| CICLO PHVA                                                                                                                 |                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actuar (4)                                                                                                                 | Planificar (1)                                                                                       |
| •Acciones correctivas y acciones preventivas orientadas a la mejora del servicio.                                          | •Capacidad de gestión de averías.                                                                    |
| Verificar (3)                                                                                                              | Hacer (2)                                                                                            |
| • Revisión por parte del Especialista de Apoyo Técnico de la conformidad de los clientes en cuanto a gestión de la avería. | •Seguimiento a la atención de averías.<br>•Seguimiento a la resolución satisfactoria de las averías. |

Figura N°8. – Proceso de Gestión humana: Fuente propia: Septiembre 2010.

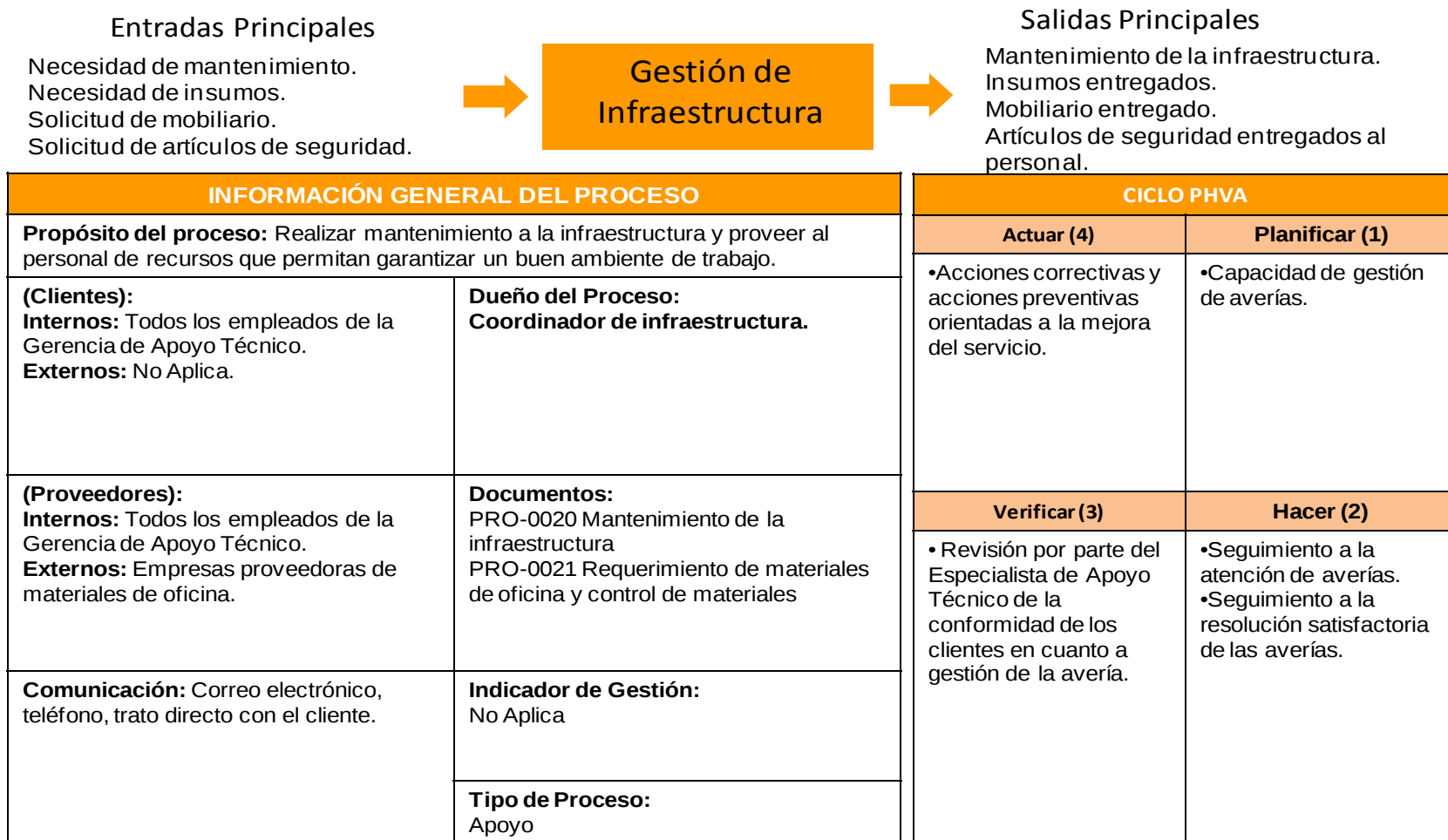
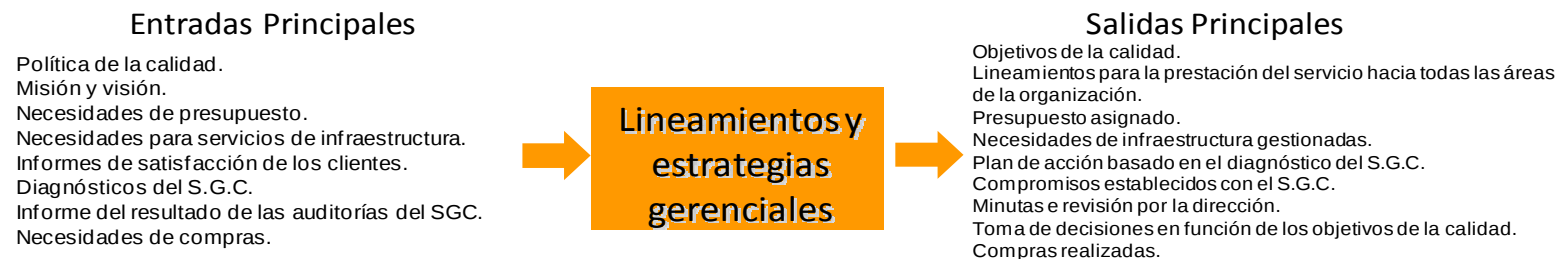


Figura N°9. – Proceso de gestión de infraestructura: Fuente propia: Septiembre 2010.



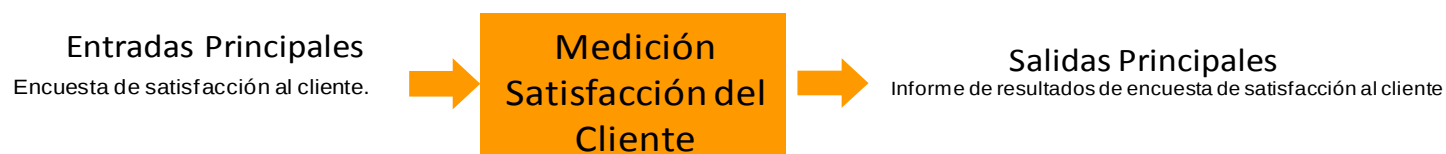
| INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CICLO PHVA                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Propósito del proceso:</b> Planificar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la implementación del sistema de gestión de la calidad dentro de la Gerencia de Apoyo Técnico para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Actuar (4)</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Planificar (1)</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>(Clientes):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> Fondonorma.                                                                                                                                                               | <b>Dueño del Proceso:</b><br>Representante por la dirección                                                                                                                                                                                                                                                                                 | •Ejecutar las acciones necesarias para la mejora del proceso de gestión de la calidad.                                                                                                                                                                                   | •Elaborar el plan de trabajo del proyecto.<br>•Definir el alcance.<br>•Conformar el equipo y la metodología de trabajo.                                                                                                                                                     |
| <b>(Proveedores):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> No Aplica.                                                                                                                                                             | <b>Documentos:</b><br>PRO-0001 Control de los documentos del sistema de gestión de la calidad.<br>PRO-0002 Control de los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad<br>PRO-0003 Auditorías internas<br>PRO-0004 Control de los productos o servicios no conformes.<br>PRO-0005 Acciones correctivas.<br>PRO-0006 Acciones preventivas. | <b>Verificar (3)</b>                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Hacer (2)</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Comunicación:</b> Correo electrónico, teléfono, trato directo con el cliente.                                                                                                                                                                                                          | <b>Indicador de Gestión:</b><br>Porcentaje de desviación del proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad: ± 10%.                                                                                                                                                                                                        | • Verificar y realizar seguimiento de las acciones ejecutadas en las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.<br>•Verificar la adecuación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.<br>•Verificar los resultados de los indicadores de gestión. | •Coordinar las actividades definidas en el plan de trabajo del proyecto.<br>•Hacer seguimiento de los compromisos.<br>•Realizar la gestión requerida ante el ente certificador.<br>•Emitir los avances del proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Tipo de Proceso:</b><br>Apoyo                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Figura N°10. – Proceso de gestión de la calidad: Fuente propia: Septiembre 2010.



| INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                               | CICLO PHVA                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Propósito del proceso:</b> Establece los lineamientos resultantes de los planes de acción, y proporciona a cada una de las áreas de la organización las estrategias necesarias para la prestación del servicio, de igual forma coordina las necesidades de recursos económicos, humanos y de calidad ofrecidos por los proveedores (internos y externos); mantiene una interacción operativa entre los clientes y proveedores. |                                                                                               | <b>Actuar (4)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Acciones correctivas.</li> <li>•Acciones preventivas orientadas a la mejora del servicio.</li> </ul>                                                                                                                                          | <b>Planificar (1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Establecer los procesos para la prestación del servicio necesarios de acuerdo con los requerimientos del cliente.</li> <li>•Plan estratégico de la dirección.</li> <li>•Establecer objetivos de la calidad</li> </ul> |
| <b>(Clientes):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> No Aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Dueño del Proceso:</b><br>Representante por la dirección                                   | <b>Verificar (3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Control y seguimiento de los avances generados de los objetivos.</li> <li>•Control y revisión del cumplimiento de las normas y procedimientos que conforman el S.G.C.</li> <li>•Minutas y/o actas de revisión por la dirección.</li> </ul> | <b>Hacer (2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestionar la asignación de los recursos necesarios.</li> <li>•Revisión por la dirección.</li> <li>•Coordinar objetivos estratégicos de la calidad.</li> </ul>                                                              |
| <b>(Proveedores):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> Empresas proveedoras de material de oficina.                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Documentos:</b><br>PRO-0022 Manual de la calidad.<br>Minutas de revisión por la dirección. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Comunicación:</b> Correo electrónico, teléfono, trato directo con el cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Indicador de Gestión:</b><br>Entrega de informe de gestión <= 10 días hábiles del mes.     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Tipo de Proceso:</b><br>Estratégico                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Figura N°11. – Proceso lineamientos y estrategias gerenciales: Fuente propia: Septiembre 2010.



| INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO                                                                                                                                                                                  |                                                                               | CICLO PHVA                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Propósito del proceso:</b> Establecer los lineamientos bajo los cuales será llevada a cabo la medición de satisfacción al cliente, así como efectuar las encuestas pertinentes para alcanzar dicho propósito. |                                                                               | <b>Actuar (4)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Acciones correctivas.</li> <li>•Acciones preventivas orientadas a la mejora del servicio.</li> </ul>      | <b>Planificar (1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan anual de medición de satisfacción al cliente.</li> </ul>                            |
| <b>(Clientes):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> No Aplica.                                                                                       | <b>Dueño del Proceso:</b><br>Representante por la dirección                   | <b>Verificar (3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Control y seguimiento de los avances del plan anual de medición de satisfacción al cliente.</li> </ul> | <b>Hacer (2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar encuestas de satisfacción a los clientes de la gerencia de apoyo técnico.</li> </ul> |
| <b>(Proveedores):</b><br><b>Internos:</b> Todos los empleados de la Gerencia de Apoyo Técnico.<br><b>Externos:</b> Empresas proveedoras de material de oficina.                                                  | <b>Documentos:</b><br>No Aplica                                               |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                        |
| <b>Comunicación:</b> Correo electrónico, teléfono, trato directo con el cliente.                                                                                                                                 | <b>Indicador de Gestión:</b><br>Porcentaje de satisfacción al cliente >= 95%. |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                  | <b>Tipo de Proceso:</b><br>De apoyo.                                          |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                        |

Figura N°12. – Proceso medición de satisfacción al cliente: Fuente propia: Septiembre 2010.

A continuación se muestra la matriz de responsabilidades:

| <b>Documentación por procesos</b>       | <b>Responsable de elaboración</b> | <b>Responsable de revisión</b>  | <b>Responsable de aprobación</b> |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Gestión Humana                          | Analista de gestión humana        | Especialista de gestión humana  | Coordinador de gestión humana    |
| Gestión de la calidad                   | Representante por la dirección    | Gerente de apoyo técnico        | Gerente de apoyo técnico         |
| Gestión de Infraestructura              | Analista de infraestructura       | Especialista de infraestructura | Coordinador de infraestructura   |
| Lineamientos y estrategias gerenciales  | Representante por la dirección    | Gerente de apoyo técnico        | Gerente de apoyo técnico         |
| Gestión de servicios de datos           | Analista de apoyo técnico         | Especialista de apoyo técnico   | Coordinador de apoyo técnico     |
| Gestión de servicios de telefonía fija  | Analista de apoyo técnico         | Especialista de apoyo técnico   | Coordinador de apoyo técnico     |
| Gestión de servicios de telefonía móvil | Analista de apoyo técnico         | Especialista de apoyo técnico   | Coordinador de apoyo técnico     |
| Gestión de averías                      | Analista de apoyo técnico         | Especialista de apoyo técnico   | Coordinador de apoyo técnico     |

**Tabla N°2. – Matriz de responsabilidades de la GAT : Fuente propia: Octubre 2010.**



## ***Gerencia de Apoyo Técnico***

Octubre 2010

### ***Procedimiento***

## ***Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad***

## Información General

| Identificación del Documento                          |                           |                                             |                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del Archivo:<br><b>PRO 0002 E 01.doc</b>       |                           | Código del Documento:<br><b>PRO-0001</b>    | Edición actual:<br><b>01</b>      |
| Elaborado originalmente por:<br><b>Niurka Pacheco</b> |                           | Unidad:<br><b>Gerencia de Apoyo Técnico</b> | Fecha:<br><b>26/10/2010</b>       |
| Documento Permanente<br>(X)                           | Documento Temporal<br>( ) | Vigencia: <b>No aplica</b>                  | Mes vencimiento: <b>No aplica</b> |

| Revisiones del Documento |                                        |                                                 |                                  |
|--------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| Edición                  | Responsable de modificación / revisión | Breve descripción de la modificación / revisión | Fecha de modificación / revisión |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
| Máx. 08                  |                                        |                                                 |                                  |

| Revisión y Aprobación |                |                          |       |            |
|-----------------------|----------------|--------------------------|-------|------------|
|                       | Nombre         | Unidad                   | Firma | Fecha      |
| Revisado por:         | Laura González | Gerente de Apoyo Técnico |       | 28/10/2010 |
| Aprobado por:         |                |                          |       |            |

## Tabla de Contenido

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Objetivo General .....                                                                                     | 3  |
| Definiciones .....                                                                                         | 3  |
| Normas .....                                                                                               | 4  |
| Unidad y Responsabilidades .....                                                                           | 9  |
| Procedimiento.....                                                                                         | 9  |
| 1. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NUEVO – SOLICITUD DE CÓDIGO: .....                                            | 9  |
| 2. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:.....                                                                        | 10 |
| 3. DESINCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS .....                                                                    | 11 |
| 4. PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS .....                                                | 12 |
| 5. TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO EN FÍSICO .....                                             | 13 |
| 6. DISTRIBUCIÓN, MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS.....                                                       | 13 |
| 7. DISTRIBUCIÓN CONTROLADA .....                                                                           | 13 |
| 8. DISTRIBUCIÓN NO CONTROLADA.....                                                                         | 14 |
| 9. DESINCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES / TRATAMIENTO DE<br>DOCUMENTOS OBSOLETOS Y DESINCORPORADOS..... | 14 |
| Indicadores de Gestión .....                                                                               | 15 |
| Anexos.....                                                                                                | 15 |

## Objetivo General

Establecer los pasos a seguir para la elaboración, codificación, aprobación, distribución, revisión / modificación, identificación de cambios y desincorporación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Apoyo Técnico.

## Definiciones

**Aprobación:** Es la acción de manifestar la conformidad con el contenido de un documento.

**Aprobador:** Persona responsable de aprobar un documento (Para mayor información consultar la tabla Matriz de Responsabilidades) Disponible en el portal Biblioteca Digital.

**Código:** Este campo debe incluir el código que identifica el documento. Cada documento tendrá un código único.

**Documentos controlados:** Todo documento derivado del Sistema de Gestión de la Calidad, sometido al control documental definido en este procedimiento que permite asegurar que se sigue un sistema formal de revisión de su contenido.

**Documentos controlados en electrónico:** Son todos aquellos documentos que están publicados en la página Biblioteca Digital y se consideran como la última edición oficial. Este control es llevado como registro en el FOR-0001 Listado Maestro de Documentos"

**Documentos controlados en físico:** Son todos aquellos documentos impresos e identificados con el sello de Documento Controlado y la firma del responsable del Control de Documentos. Este control es llevado como registro en el FOR-0004 "Control de distribución de Normas o Documentos Controlados"

**Documentos externos:** Todos aquellos documentos que no forman parte de un sistema de gestión de la calidad o que pertenecerán a otro sistema de codificación de documentos. Estos documentos pueden encontrarse en físico y/o electrónico y pueden ser elaborados por otras unidades o por proveedores. Donde el control es llevado como registro en el FOR-0001 Listado Maestro de Documentos.

**Documentos no controlados:** Son las impresiones de los documentos realizadas de la pagina Biblioteca Digital, que no poseen el sello de control de documentos.

**Documentos desincorporados:** Son todos aquellos documentos que han perdido vigencia y que en ciertos casos deben ser mantenidos por razones legales o preservación del conocimiento.

**Documentos obsoletos:** Son los documentos que han perdido vigencia o que han sido retirados por eliminación o sustitución de procesos y, por ende, cambia su edición.

**Formato origen o documento fuente:** Es el tipo de archivo enviado por el usuario o aprobador para ser publicado en la página Biblioteca Digital

**Plantillas:** Son los formatos preestablecidos para la elaboración de los documentos de CANTV. Estos pueden consultarse o ubicarse en la página Biblioteca Digital

**Responsables de control de documentos:** Son los encargados de la revisión, mantenimiento, control y publicación de los documentos enmarcados o no en Sistema de Gestión de la Calidad.

**Edición y/o versión:** Corresponde al número de publicación de un documento.

**Emisión:** Es la presentación de una nueva edición y/o versión del documento para que sea publicado en la página Biblioteca Digital.

**Vigencia:** Es el período de tiempo en el que un documento se considera válido y puede ser usado.

## **Normas**

- Todo el personal que conforma la Gerencia de Apoyo Técnico, que requiera elaborar y/o modificar documentos publicados en la página Biblioteca Digital, tales como procedimientos, instructivos, trípticos, flujogramas e informes, entre otros, deberán utilizar las plantillas destinadas para tal fin.
- El sitio oficial de publicación de documentos de la Gerencia de Apoyo Técnico es la página Biblioteca digital.
- La última edición de los documentos, está disponible en la página Biblioteca Digital.
- Todos los documentos a ser publicados, deberán ser revisados y aprobados antes de su emisión y/o publicación en la página Biblioteca digital, por el responsable de aprobación o lo que indique la Matriz de responsabilidades de la Gerencia de Apoyo Técnico.
- El (los) aprobador(es) o las personas que elaboran y coordinan el levantamiento de la información, siempre que se requiera la publicación de un documento en la página Biblioteca digital, deberán enviar las aprobaciones como se indica en la sección procedimiento, punto Nro. 3 Aprobación y Publicación del documento.
- El servidor donde se encuentra alojada la base de datos de los documentos, debe cumplir con las medidas de seguridad de datos e información establecidas por la Gerencia de Apoyo Técnico Ver PRO-0023 Administrar almacenamiento.

- Las normas externas que conforman la serie ISO 9000 deben actualizarse al momento de ser adquiridas a través de FONDONORMA por el Representante por la Dirección.
- Es responsabilidad del Representante por la Dirección actualizar el FOR-0001 Listado maestro de Documentos, siempre que se amerite.
- En el FOR-0001 Listado maestro se deberán utilizar los siguientes colores para identificar el estatus del documento:
  - Documentos no publicados. Color Amarillo
  - Documentos obsoletos. Color: Azul Claro.
  - Documentos solicitados para revisar / modificar: Color: Gris
  - Documento publicado: Color: Blanco.
- Todo el personal de la Gerencia de Apoyo Técnico que necesite consultar los documentos publicados en la página Biblioteca Digital, debe tener instalado el programa Acrobat Reader. La instalación del programa la puede solicitar a través de la Gerencia Gestión de Infraestructura
- En caso que el documento exceda la capacidad de envío de archivos de la plataforma de correo, el solicitante y el responsable de Control de Documentos, deberán establecer la forma de envío / recepción del documento.
- Para el caso de los documentos que sean de procedencia externa se utilizará el código "S/C" (Sin Código).
- Basándose en la norma ISO 9001:2008 requisito 4.2.3 Control de los documentos de la GAT, recomienda que las revisiones de los documentos sean realizadas anualmente, dicha revisión debe ser efectuada por el(los) responsable(s) del (los) documento(s).



#### **Norma a regir en la Elaboración de Documentos:**

- Todo trabajador de la Gerencia de Apoyo Técnico. que desee elaborar documentos, deberá descargar las plantillas de la página Biblioteca Digital.

#### **Normas a regir en la codificación y asignación de códigos:**

- La solicitud de códigos la puede realizar cualquier persona que requiera elaborar un documento a través de un correo enviado al alias "GAT-CALIDAD"
- La solicitud de asignación de código(s) debe ser realizada antes de la solicitud de publicación de documentos.

- Los códigos que se asigne a los documentos deberán establecerse de acuerdo a la siguiente estructura:
- Será un código alfanumérico: XXX-NNNN, donde:
- XXX: Identifica el tipo de documento,

(TABLA 1: Tipos de documentos)

| Tipos de documentos                | Código |
|------------------------------------|--------|
| Documentos externos en físico      | S/C    |
| Documentos externos en electrónico | S/C    |
| Documentos Generales               | DGE    |
| Formato                            | FOR    |
| Flujograma                         | FLU    |
| Glosario                           | GLO    |
| Informe                            | INF    |
| Instructivo                        | INS    |
| Manual                             | MAN    |
| Presentación                       | PRE    |
| Procedimiento                      | PRO    |
| Tríptico                           | TRI    |

- NNNN: Es el número consecutivo y creciente asignado a cada documento de un mismo tipo. La numeración para cada tipo de documento se iniciará en 0001

Ejemplo: PRO-0001      PRO indica que se trata de un procedimiento.

0001 Correlativo asignado al formato

FOR-0001 FOR Indica que se trata de un formato

0001 Correlativo asignado al formato

### **Normas a regir en la aprobación y publicación de documentos:**

- La aprobación de un documento se realizará mediante un correo electrónico o digitalizando la(s) firma(s) del (los) aprobador(es).
- En los casos en que el documento enviado a publicación, contenga la firma digitalizada del (los) aprobador(es) del documento, se tomará como fecha de aprobación la indicada en la sección Revisión y Aprobación. En los casos en que no digitalice la firma del (los) aprobador(es), se adjuntará al final del documento la aprobación recibida vía correo electrónico como aval de la conformidad por parte de los aprobadores y se tomará la fecha de solicitud de publicación (vía correo electrónico) del documento como la aprobación de éste.
- Los datos requeridos para la publicación de documentos en la página Biblioteca Digital, deberán mostrar claramente el (los) código(s), nombre(s) del(los) documento(s), la unidad bajo la cual deberá(n) ser publicado(s) el (los) documento(s) y la solicitud de publicación del aprobador; caso contrario, el personal de Control de Documentos publicará bajo los siguientes criterios: código y nombre del documento adjunto al correo, palabra clave asociada al título del documento y la primera unidad reflejada en la portada del documento.
- Para la aprobación de las plantillas el representante por la dirección deberá elaborar una minuta señalando que fueron aprobadas, así como también los cambios efectuados. Para ello se utilizará el FOR-0002 Plantilla de minuta.
- Los documentos a ser publicados en la página Biblioteca Digital, deben ser convertidos a formato Acrobat (PDF) y protegidos en aquellos casos que se requiera resguardar la información (procedimientos, manuales, instructivos), a excepción de los documentos que son para el llenado por parte del usuario como por ejemplo, plantillas, formatos y otros.
- Los requerimientos efectuados a Control de documentos (envío de documento para revisión / modificación, asignación de código, publicación de documento,

desincorporación de documento, devolución de documento y otra) serán atendidos en un lapso de tres (03) días hábiles a partir de su solicitud, siempre y cuando cumplan con los lineamientos establecidos en este procedimiento.

#### **Normas a regir en la Revisión / Modificación de Documentos:**

- El formato origen o documento fuente puede ser solicitado por su(s) aprobador(es) (cualquiera de ellos) o la persona designada en la matriz de responsabilidades al correo de "GAT-CALIDAD". Sin embargo, para publicarlo nuevamente, deberá cumplir todas y cada una de las normas a regir en la aprobación y publicación de documentos.
- El responsable de control de documentos notificará, vía correo electrónico, los cambios realizados a las plantillas existentes y la incorporación de nuevas plantillas a todo el personal de la Gerencia de Apoyo Técnico.
- Las ediciones de los documentos se iniciarán en uno (01); en caso que un documento exceda de ocho (08) ediciones, el responsable deberá revisar el documento completo y reiniciar la numeración de la edición desde uno (01).
- Para los casos en que la modificación de un documento esté asociada al título y ésta afecte el alcance sustancial de la información deberá cambiarse el código del documento, por lo cual se deberá contactar al personal de control de documentos para asesoría del caso.

#### **Normas a regir en el tratamiento de los documentos de origen externo en físico:**

Las unidades responsables de la custodia de los documentos de origen externos en físico deberán:

- Mantener los documentos claramente identificados (procedimientos, manuales, instructivos u otros).
- Resguardar y mantener legibles y en perfecto estado los manuales o carpetas externas bajo su custodia.
- Establecer los mecanismos de recuperación de los documentos conservándolos en un lugar seguro, diferente al sitio donde se almacena la versión original.
- Solicitar al (los) proveedor(es) o a la(s) unidad(es) externa(s) la(s) actualización(es) de los documentos en el momento que sea requerido.
- Informar vía correo electrónico al responsable de control de documentos la incorporación, desincorporación y actualizaciones de documentos.
- Los responsables de control de documentos deberán:

- Actualizar el FOR-0001 Listado maestro cuando exista alguna notificación de la incorporación, desincorporación y actualización de documentos.

## **Unidad y Responsabilidades**

La Gerencia de Apoyo Técnico tiene la responsabilidad de:

- Revisar y actualizar los documentos en el momento que sea requerido por las exigencias de la organización y aprobarlos nuevamente para su publicación en la página Biblioteca Digital.
- Mantener el contenido de los documentos según los lineamientos establecidos en este procedimiento así como la estructura de las plantillas.
- Es responsabilidad del Representante por la Dirección publicar los documentos en la página Biblioteca Digital, siempre que se lo soliciten.
- El Representante por la Dirección será responsable de definir las plantillas a ser usadas por todo el personal de la Gerencia de Apoyo Técnico.
- Con la finalidad de asegurar el nivel esperado por todos los usuarios en los tiempos de respuesta se podrán procesar hasta un máximo de diez (10) documentos por semana (de la misma área) de cualquier tipo, salvo casos previamente consultados y acordados con el Representante por la Dirección.

## **Procedimiento**

### **ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS NUEVO – SOLICITUD DE CÓDIGO:**

#### **Usuario**

1. Envía notificación vía correo electrónico al responsable de control de documentos solicitando la asignación de un código según la naturaleza del documento que se necesite, es decir, procedimientos, instructivo, documento general, entre otros.

#### **Responsable de Control de Documentos:**

2. Recibe notificación del usuario, solicitando la asignación de un código, vía correo electrónico.
3. Revisa en el listado maestro de documentos el último código asignado según la naturaleza del documento, para seguir un orden correlativo.

- Envía correo electrónico al usuario indicando el código asignado al documento.

**Usuario:**

- Recibe notificación del código asignado vía correo electrónico.
- Descarga la plantilla del documento a utilizar de la página Biblioteca Digital.
- Realiza la documentación necesaria, colocando el código asignado al documento.
- Solicita vía correo electrónico la revisión y aprobación del documento, según el formato FOR-0021 Matriz de responsabilidades, y envía el documento a publicación, vía correo electrónico al responsable de control de documentos indicando el nombre del documento, código, unidad donde se publicará, y formato (pdf, doc, ppt, xls)
- Para los casos donde el responsable de control de documentos devuelva la solicitud indicando sus causas. El usuario completa los requisitos y envía nuevamente al responsable de control de documentos.

**Responsable de Control de Documentos:**

- Recibe notificación vía correo electrónico de publicación de documentación. Revisa que este toda la información correspondiente para la publicación, de lo contrario se devuelve la solicitud informando las razones.
- Publica en la página Biblioteca digital, el documento aprobado.
- Informa al usuario vía correo electrónico la publicación del documento e indica que revise el documento publicado e informe de cualquier irregularidad que pudiese presentarse en la publicación.

**Usuario:**

- Recibe notificación de que el documento ya se encuentra publicado, e informa cualquier irregularidad que pudiese presentarse en la publicación al responsable de control de documentos.

## **MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

**Usuario:**

14. Solicita al responsable de Control de documentos, documento fuente indicando el nombre del documento, código y unidad donde se encuentra publicado, vía correo electrónico, para realizarse las respectivas modificaciones.

**Responsable de Control de Documentos:**

15. Recibe solicitud y verifica cual es el documento que se está requiriendo, buscando en sus respectivas carpetas.
16. Envía el documento fuente a la persona solicitante y actualiza el listado maestro de documentos.

**Usuario:**

17. Recibe documento fuente y realiza las modificaciones correspondientes.
18. Solicita la revisión y la aprobación del documento vía correo electrónico, para solicitar su publicación.

**Responsable de Control de Documentos:**

19. Recibe notificación vía correo electrónico de publicación de documentación. Revisa que esté toda la información correspondiente para la publicación, de lo contrario se devuelve la solicitud informando las razones.
20. Publica en la página Biblioteca Digital, el documento aprobado y con solicitud de publicación.
21. Actualiza el Listado maestro de documentos (FOR-0001) para modificar el estatus del documento y la edición.
22. Informa al usuario vía correo electrónico la publicación del documento e informa que revise el documento publicado y que notifique de cualquier irregularidad que pudiese presentarse en la publicación.

**Usuario:**

23. Recibe notificación de que el documento ya se encuentra publicado, e informa cualquier irregularidad que pudiese presentarse en la publicación al responsable de control de documentos.

**DESINCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS**

**Usuario:**

24. Solicita la desincorporación de documento, indicando, nombre del documento, código y unidad al que pertenece.

**Responsable de Control de Documentos:**

25. Recibe solicitud de desincorporación de documento.
26. Elimina el documento de la página Biblioteca Digital, y actualiza el listado maestro de documentos para colocar el documento como desincorporado.
27. Almacena el documento dentro de la carpeta de documentos obsoletos.
28. Informa al usuario vía correo electrónico la desincorporación del documento e informa que revise en la página cualquier irregularidad que pudiese presentarse en la desincorporación.

**Usuario:**

29. Recibe notificación de que el documento ya se encuentra desincorporado, e informa cualquier irregularidad que pudiese presentarse en la solicitud al responsable de Control de Documentos.

**PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

**Usuario:**

30. Envía adjunto el documento externo al responsable de control de documentos especificando el nombre y la unidad a la cual pertenece el documento a través del correo de "GAT-calidad".

**Responsable de Control de Documentos:**

31. Recibe notificación vía correo electrónico de publicación de documentación. Revisa que esté toda la información correspondiente para la publicación, de lo contrario se devuelve la solicitud informando las razones.

**Aprobador (Responsable según la matriz de responsabilidades)**

32. Envía correo electrónico al alias de "GAT-CALIDAD", detallando el nombre del documento a publicar y anexa el archivo del formato origen o documento fuente.

**Responsable de control de documentos**

33. Recibe el correo electrónico y convierte en formato Acrobat (PDF) el documento a ser publicado en la página Biblioteca digital.

34. Procede a ingresar los datos del documento externo en el FOR-0001 "Listado Maestro de Documentos" y los coloca en color blanco.
35. De requerirse la modificación de documentos externos, el responsable del mismo lo solicita según lo indicado en el punto de MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS de éste procedimiento.

### **TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO EN FÍSICO**

#### **Unidad Responsable de los documentos externos**

36. Define el lugar de almacenamiento e identifica los documentos de origen externo en físico, colocándoles nombre, edición, fecha de vigencia o aprobación y proveedor que lo suministra.
37. Una vez identificados los documentos, el líder de la unidad, envía un correo electrónico al alias de "GAT-CALIDAD", notificando la existencia de estos y solicita su inclusión dentro del FOR-0001 Listado Maestro de Documentos.

#### **Responsable de control de documentos**

38. Recibe la notificación de los documentos de origen externo en físico, los incluye en el FOR-0001 Listado Maestro de Documentos.
39. Actualiza el FOR-0001 Listado Maestro de Documentos, cada vez que se generen modificaciones, desincorporaciones y cualquier cambio en los documentos.

### **DISTRIBUCIÓN, MANEJO Y CONTROL DE DOCUMENTOS**

40. Los documentos pueden ser distribuidos de forma controlada y no controlada.
41. Los documentos controlados publicados en la página Biblioteca digital, no son identificados como tales.

### **DISTRIBUCIÓN CONTROLADA**

#### **Usuario**

42. Consulta los documentos controlados que se encuentran publicados en la página biblioteca digital, los cuales están disponibles de manera digital.
43. En caso de requerir un documento controlado, contacta al Representante por la Dirección y solicita la copia controlada del documento.

#### **Responsable de control de documentos**

44. Contacta al usuario y le indica que debe seguir los siguientes pasos:
45. Ingresar a la página Biblioteca digital, bajar el "FOR-0004 Control de distribución de Normas o Documentos Controlados" y completar los datos tal como se indica en las instrucciones de llenado anexos al mismo.
46. Una vez completado el formato e impreso el documento, deberá entregarlo al Representante por la Dirección
47. Si el documento controlado va a ser entregado a un ente externo, el solicitante entrega a Control de Documentos el "FOR-0004 Control de distribución de normas o documentos controlados", debidamente completado con los datos del receptor.
48. Una vez recibido el "FOR-0004 Control de distribución de normas o documentos controlados", con los datos completos es almacenado en la carpeta correspondiente.

#### **DISTRIBUCIÓN NO CONTROLADA**

##### **Usuario**

49. En caso de requerir documentos no controlados, los podrá obtener a través de la página Biblioteca digital, imprimiendo las copias que desee.

**Nota:** Los documentos que no posean el sello de "Documento controlado" y la firma del Representante por la Dirección, se consideran documentos no controlados.

#### **DESINCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES / TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS Y DESINCORPORADOS**

##### **Aprobador (Responsable de la matriz de responsabilidades)**

50. Envía notificación vía correo electrónico al alias de "GAT-CALIDAD" cuando requiera desincorporar un documento publicado en la página Biblioteca digital suministrando los siguientes datos: código(s), nombre(s) del (los) documentos(s), la unidad bajo la cual está(n) publicado(s) y la solicitud de desincorporación de al menos uno de los aprobadores.

##### **Responsable de control de documentos**

51. Recibe la solicitud y realiza las siguientes actividades:
52. Ingresa a la página Biblioteca digital y desincorpora el documento.
53. Guarda los documentos obsoletos y desincorporados en el equipo destinado para tal fin, en la carpeta "Doc Obs Des" de la unidad a la que pertenece el documento fuente o formato

origen, conservándose al menos la última edición del documento; el resto de las ediciones serán eliminadas.

54. Identifica en el FOR-0001 Listado Maestro de Documentos, los documentos que fueron desincorporados en color azul claro.

55. Envía notificación vía correo electrónico al solicitante informando que lo(s) documentos fue(ron) desincorporado(s).

56. Localiza en el “FOR-0004 Control de distribución de normas o documentos controlados”, las copias controladas que fueron distribuidas, las retira y destruye.

## **Indicadores de Gestión**

Tiempo máximo de publicación de documentos en tres (03) días hábiles al recibir la solicitud según el procedimiento establecido.

## **Anexos**

FOR-0004 Control de distribución de normas o documentos controlados

FOR-0001 Listado maestro de Documentos

## **Aprobación del documento**



***Gerencia de Apoyo Técnico***

*Noviembre 2010*

***Procedimiento***

***Control de los Registros del  
Sistema de Gestión de la Calidad***

## Información General

| Identificación del Documento                          |                                             |                                          |                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del Archivo:<br><b>PRO 0003 E 01</b>           |                                             | Código del Documento:<br><b>PRO-0003</b> | Edición actual:<br><b>01</b>      |
| Elaborado originalmente por:<br><b>Niurka Pacheco</b> | Unidad:<br><b>Gerencia de Apoyo Técnico</b> |                                          | Fecha:<br><b>04/11/2010</b>       |
| Documento Permanente<br>(x )                          | Documento Temporal<br>( )                   | Vigencia: <b>No aplica</b>               | Mes vencimiento: <b>No aplica</b> |

| Revisiones del Documento |                                           |                                                    |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Edición                  | Responsable de<br>modificación / revisión | Breve descripción de la modificación /<br>revisión | Fecha de modificación /<br>revisión |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
| Máx. 08                  |                                           |                                                    |                                     |

| Revisión y Aprobación |        |        |       |       |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|
|                       | Nombre | Unidad | Firma | Fecha |
| Revisado por:         |        |        |       |       |
| Aprobado por:         |        |        |       |       |

## Tabla de Contenido

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Objetivo General .....           | 3 |
| Definiciones .....               | 3 |
| Normas .....                     | 3 |
| Unidad y Responsabilidades ..... | 3 |
| Procedimiento .....              | 4 |
| Indicadores de Gestión .....     | 6 |
| Anexos .....                     | 6 |

## Objetivo General

Establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

## Definiciones

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

## Normas

- Este procedimiento deberá evidenciar la conformidad con los requisitos, así como la operación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Apoyo Técnico.

## Unidad y Responsabilidades

- El líder de cada unidad debe designar un responsable de controlar los registros de la calidad que soporten dicho sistema.
- El responsable de controlar los registros de la calidad debe realizar las revisiones a los registros en el FOR-0006 "Control de los Registros de la Calidad", cada vez que se considere necesario.
- El responsable de controlar los registros de la calidad deberá canalizar la aprobación y publicación de los registros de la calidad en la página Biblioteca Digital, según lo establecido en el PRO-0002 "Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad".
- Será responsabilidad de cada unidad que conforma la Gerencia de Apoyo Técnico establecer la identificación, almacenamiento, protección y recuperación de sus registros de la calidad.

## **Procedimiento**

Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros de la calidad

### **Coordinador**

1. Realiza las siguientes actividades conjuntamente con el personal a su cargo:
  - 1.1. Identifica los documentos, formatos y los registros que evidencien su gestión, considerados registros de la calidad.
  - 1.2. Determina el lugar y/o medio de almacenamiento y su seguridad, así como el medio de protección de los registros.
    - En caso de tratarse de documentos en forma digital, conservarlos en un medio electrónico que esté sujeto a respaldo periódico; de lo contrario, si los documentos son en físico, resguardarlos en lugares y/o medios seguros.
  - 1.3. Establece:
    - El método y tiempo de recuperación de los registros, el mismo lo realizará buscando el archivo o directorio inactivo.
    - El responsable del registro de la calidad.
    - El tiempo (meses o años) de retención del documento.
    - La disposición final de los registros de la calidad.

### **Responsable del control de los registros de la calidad**

2. Completa la información contenida en el formato FOR-0006 "Control de los Registros de la Calidad" colocando los datos indicados en los siguientes reglones:
  - 2.1. Fecha de revisión (en caso de que sea una actualización).

2.2. Código del registro (en caso de que lo posea).

2.3. Requisito al que aplica el registro, según la norma ISO 9001:2008.

2.4. El área o cargo de la persona responsable de mantener los registros de la calidad.

2.5. El nombre del documento/archivo y/o directorio del registro.

2.6. La ubicación/archivo/directorio, indicando el nombre del archivo, equipo y directorio donde se encuentra almacenado el registro.

2.7. El tiempo mínimo de conservación en archivo/directorio activo, deberá indicar el tiempo en que se conservará el registro, a fin de tener presente cuando se pasará al archivo inactivo.

2.8. La disposición final del registro:

- En la columna archivo / directorio inactivo colocar el tiempo que el archivo / directorio estará inactivo el mismo no deberá excederse de 10 años.
- En la columna destrucción marcar con una equis (x) aquellos registros que tengan tiempo definido en el archivo / directorio inactivo.
- Para el caso de los documentos cuyo tiempo de duración en el archivo activo sea "indefinido" o dependa de alguna razón en particular, se dejarán en blanco las columnas de archivo "Inactivo" y "Destrucción".
- Una vez que el archivo o directorio pasa de activo a inactivo y no ha transcurrido el período destinado para su destrucción el archivo puede recuperarse y volver a colocarse activo.

3. Solicita las aprobaciones correspondientes de los registros de la calidad declarados.

### **Coordinador**

4. Aprueba los registros de la calidad declarados para soportar el Sistema de Gestión de la Calidad de su unidad.

### **Responsable del Control de los Registros de la Calidad**

5. Consolida las aprobaciones necesarias de los registros de la calidad de su unidad.
6. Solicita la publicación del formato Control de los registros de la calidad de su unidad, de acuerdo a lo establecido en el PRO-0002 Control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Indicadores de Gestión**

No aplica

### **Anexos**

FOR-0006 "Control de los Registros de la Calidad"

### **Aprobación del Documento**



## ***Gerencia de Apoyo Técnico***

*Noviembre 2010*

### ***Procedimiento***

### ***Auditorías internas***

## Información General

| Identificación del Documento                          |                           |                                             |                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del Archivo:<br><b>PRO 0010 E 01</b>           |                           | Código del Documento:<br><b>PRO-0010</b>    | Edición actual:<br><b>01</b>      |
| Elaborado originalmente por:<br><b>Niurka Pacheco</b> |                           | Unidad:<br><b>Gerencia de Apoyo Técnico</b> | Fecha:<br><b>05/11/2010</b>       |
| Documento Permanente<br>(x)                           | Documento Temporal<br>( ) | Vigencia: <b>No aplica</b>                  | Mes vencimiento: <b>No aplica</b> |

| Revisiones del Documento |                                        |                                                 |                                  |
|--------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| Edición                  | Responsable de modificación / revisión | Breve descripción de la modificación / revisión | Fecha de modificación / revisión |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
| Máx. 08                  |                                        |                                                 |                                  |

| Revisión y Aprobación |        |        |       |       |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|
|                       | Nombre | Unidad | Firma | Fecha |
| Revisado por:         |        |        |       |       |
| Aprobado por:         |        |        |       |       |

---

## Tabla de Contenido

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Objetivo General .....           | 3 |
| Definiciones .....               | 3 |
| Normas .....                     | 3 |
| Unidad y Responsabilidades ..... | 3 |
| Procedimiento .....              | 4 |
| Indicadores de Gestión .....     | 6 |
| Anexos .....                     | 6 |

## Objetivo General

Elaborar un método sistemático que permita verificar que todas las auditorías internas de la Gerencia de Apoyo Técnico, se hayan implementado y se mantenga de manera eficaz. Este procedimiento hace referencia a la norma ISO 19001:2002 Directrices para la Auditoría de los Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

## Definiciones

**Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.

**Auditado:** Organización que es auditada.

**Auditoría de certificación:** Evaluación sistemática del Sistema de Gestión de la Calidad realizada por un ente certificador (Ejemplo: Bureau Veritas o Fondonorma).

**Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditor Observador:** Persona que desempeña el rol de observador durante la realización de las actividades de auditoría en sitio.

**Auditoría interna:** Denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor

---

tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Criterios de la auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

**Programa de auditorías:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Cronograma de auditorías:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## Normas

- Los auditores internos y externos deberán cumplir con los lineamientos establecidos en el procedimiento PRO-0011 Calificación de auditores internos y externos.
- Cada responsable de ejecutar una auditoría interna, debe resguardar los documentos asociados a las actividades de la auditoría in situ.

## Unidad y Responsabilidades

El representante por la Dirección será responsable de:

- Cumplir los lineamientos establecidos en éste documento.
- Revisar y actualizar este documento en el momento que sea requerido por las nuevas exigencias de la organización.

- 
- Notificar vía correo electrónico a toda la organización el cronograma de auditorías en caso de ser modificado.
  - Asignar personal de la organización bajo la figura de auditor observador durante la ejecución de auditorías internas y externas.
  - Elaborar el Programa de Auditorías.
  - Garantizar que todas las unidades de la organización planifiquen y ejecuten las acciones correctivas a las no conformidades encontradas en la auditoría interna y/o externas, según los lineamientos dados en el procedimiento PRO-0006 Acciones correctivas.
  - Coordinar la asistencia de un auditor externo para las auditorías internas o externas (Cuando se considere necesario)

Enviar al auditor el manual de la calidad con 15 días de anticipación previo a la ejecución de la auditoría en sitio.

## **Procedimiento**

### **Programa de auditoría:**

#### **Representante por la Dirección:**

1. Elabora y/o actualiza el programa de auditoría con base a:
  - Asignación de Recursos (Internos y/o externos) para las auditorías planificadas en el año.
  - Ajustes de las fechas de auditorías
2. Envía el programa de auditorías vía correo electrónico al representante por la dirección para consultar si está de acuerdo con las fechas de la auditoría.

#### **Representante de la dirección:**

3. Recibe correo electrónico del programa de auditoría. Si está de acuerdo con las fechas envía correo electrónico en señal de conformidad, de lo contrario envía correo notificando

---

las causas de la no conformidad con el programa y realiza propuesta para posibles fechas de auditoría.

**Representante por la Dirección:**

4. Recibe correo en señal de conformidad con el cronograma de auditorías o indicando las modificaciones a efectuar. Si hay que realizar modificaciones las ejecuta y envía nuevamente el cronograma de auditoría al representante por la dirección.

**Representante de la dirección:**

5. Recibe correo electrónico del programa de auditoría. Realiza nuevamente la revisión si está de acuerdo lo envía a toda la organización, de lo contrario realiza la actividad descrita en el punto 3

**Ejecución de auditoría:**

**Representante por la Dirección:**

6. Efectúa el cronograma de las auditorías
7. Envía manual de la calidad al auditor 15 días antes de efectuar la auditoría in situ.
8. Realiza cronograma de auditoría según el formato FOR-0009 Cronograma de auditorías, correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad a ser auditado bajo la norma ISO 9001:2008.
9. Envía cronograma de auditoría al representante por la dirección 15 días antes de efectuar auditoría in situ.

**Representante por la dirección**

10. Recibe cronograma de auditorías.
11. Envía cronograma de auditorías a toda la organización.

**Auditor:**

12. Procede con la ejecución de auditoría in situ, tomando en consideración las siguientes actividades:

- 
- Realiza reunión de apertura.
  - Ejecuta el cronograma de la auditoría
  - Revisa la documentación asociada al sistema de gestión de la calidad
  - Realiza la entrevistas con los auditados
  - Realiza el informe de auditoría y envía al cliente para su aprobación y distribución.
  - Realiza reunión de cierre.
  - Finaliza la auditoría.

## **Indicadores de Gestión**

Auditorías Planificadas / Auditorías Ejecutadas

Tiempo de entrega del informe definitivo

## **Anexos**

FOR-0009 Cronograma de auditorías

PRO-0011 Calificación de auditores internos y externos.

## **Estructura general del informe de auditorías**

### **Contenido**

1. Portada: Asunto - Empresa - Dirección - Fecha
2. Objetivo y alcance (objeto)
3. Miembros del equipo auditor
4. Responsables
5. Fecha y lugar de la auditoría
6. Documentos de referencias
7. Cronograma de auditorías
8. Observaciones
9. Conclusiones y recomendaciones

---

10. Apreciación del equipo auditor sobre el grado de conformidad del auditado con respecto a la norma (cierre)

11. Anexos

## **Aprobación del Documento**



## ***Gerencia de Apoyo Técnico***

*Noviembre 2010*

### ***Procedimiento***

#### ***Control de los Productos o Servicios No Conforme***

## Información General

| Identificación del Documento                          |                                             |                                          |                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del Archivo:<br><b>PRO 0008 E 01</b>           |                                             | Código del Documento:<br><b>PRO-0008</b> | Edición actual:<br><b>01</b>      |
| Elaborado originalmente por:<br><b>Niurka Pacheco</b> | Unidad:<br><b>Gerencia de Apoyo Técnico</b> |                                          | Fecha:<br><b>08/11/2010</b>       |
| Documento Permanente<br>(x)                           | Documento Temporal<br>( )                   | Vigencia: <b>No Aplica</b>               | Mes vencimiento: <b>No aplica</b> |

| Revisiones del Documento |                                        |                                                 |                                  |
|--------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| Edición                  | Responsable de modificación / revisión | Breve descripción de la modificación / revisión | Fecha de modificación / revisión |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
| Máx. 08                  |                                        |                                                 |                                  |

| Revisión y Aprobación |        |        |       |       |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|
|                       | Nombre | Unidad | Firma | Fecha |
| Revisado por:         |        |        |       |       |
| Aprobado por:         |        |        |       |       |

## Tabla de Contenido

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Objetivo General .....           | 3 |
| Definiciones .....               | 3 |
| Normas .....                     | 3 |
| Unidad y Responsabilidades ..... | 3 |
| Procedimiento .....              | 4 |
| Indicadores de Gestión .....     | 6 |
| Anexos .....                     | 6 |

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para el control de los productos o servicio no conformes detectados en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Apoyo Técnico.

## Definiciones

**Producto no conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Acciones correctivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

## Normas

- Las unidades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Apoyo Técnico deberán registrar las no conformidades de la realización del producto o servicio en el FOR-0001 Acciones Correctivas.
- El Representante por la Dirección deberá revisar y hacer seguimiento a las acciones tomadas para la corrección de las no conformidades del producto o servicio.

## Unidad y Responsabilidades

La Gerencia de Calidad, será responsable de:

- Asegurar la divulgación y conocimiento de los pasos establecidos en este documento.
- Revisar este documento y actualizarlo en el momento que sea requerido por nuevas exigencias de la organización y/o cambios de la normativa vigente.

Las Unidades adscritas a la Gerencia de Apoyo Técnico, serán responsables de:

- Hacer cumplir lo señalado en este procedimiento
- Registrar y resguardar la documentación asociada al tratamiento de los servicios no conformes.

## **Procedimiento**

### **Analista / Especialista / Coordinador / Gerente**

1. Recibe la notificación del producto o servicio no conforme por distintos medios (correo electrónico, fax, teléfono, página web, entre otros).
2. Identifica el producto o servicio no conforme al momento que el cliente manifieste una no conformidad con el servicio puesto a su disposición, cuando se realicen revisiones internas o auditorias del proceso o del Sistema de Gestión de la Calidad o cuando se realicen las validaciones durante la realización del producto o servicio.
3. Analiza la(s) fuente(s) de información del producto no conforme (Registros de calidad, resultados de la revisión por la dirección, indicadores de gestión).
4. Documenta el producto o servicio no conforme en el formato FOR-0001 Acciones Correctivas.

### **Representante por la Dirección:**

5. Apoya en los casos en que los productos o servicios no conformes presenten características tales como recurrencia o limitaciones en su tratamiento, también en aquellos casos en los cuales se requiera de apoyo o gestión ante otras unidades externas para eliminar la causa raíz de la desviación.

### **Analista / Especialista / Coordinador / Gerente**

6. Planifica las actividades y ejecuta las acciones correctivas según la planificación definida para las mismas
7. Mantiene registros, impresos o electrónicos de la atención del servicio no conforme a través de la documentación referenciada en el punto 4 de este procedimiento.
8. Realiza el seguimiento de la efectividad de la acción tomada para eliminar la causa raíz de la desviación.

### **Representante por la Dirección:**

9. Verifica la validez y ejecución de las correcciones de producto o servicio no conforme que hayan sido identificadas.

## Indicadores de Gestión

No aplica

## Anexos

### FOR-0001 Acciones Correctivas

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |                  |                                                |                                                                    | Código:                                           |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    | Acción(es) Correctiva(s)<br>Asociada(s) (máx. 2): |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    | Fecha de detección: dd/mm/aa                      |
| <b>Información General</b>                                                        | Clasificación del Hallazgo / Tipo de acción: No conformidad / Acción correctiva <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   | Via de la Detección: Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Revisiones de Calidad <input type="checkbox"/> Indicadores de Gestión <input type="checkbox"/> Quejas/Reclamos <input type="checkbox"/> Verificación de Eficacia <input type="checkbox"/><br>Auditoria Externa <input type="checkbox"/> Revisión Interna <input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción <input type="checkbox"/> Producto No Conforme <input type="checkbox"/> |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   | Nombre del Área o Unidad:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |                  |                                                | Responsable(s) de la detección:                                    |                                                   |
|                                                                                   | Cláusula o requisito asociado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                  |                                                | Responsable de la documentación de la acción:                      |                                                   |
|                                                                                   | Descripción de la situación detectada:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   | Corrección de la situación detectada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                |                  |                                                |                                                                    | Fecha compromiso para la corrección               |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
| <b>Causas que originaron la situación:</b>                                        | En caso de ser necesario el uso del Diagrama Causa-Efecto, Tabla de estratificación y Diagrama de Pareto, utilice el formato establecido en la pestaña "Anexo 1 FOR-0001"                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   | <b>Metodología Utilizada para la determinación de la causa: (Campo de llenado Obligatorio)</b><br>Tormenta de ideas <input type="checkbox"/> Diagrama Causa-Efecto <input type="checkbox"/> Pareto <input type="checkbox"/> Análisis de datos <input type="checkbox"/> Juicio experto <input type="checkbox"/> Otro :                                                                                                                             |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   | <b>Causas:</b><br>1.-<br>2.-<br>3.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
| <b>Acciones que eliminan la causa raíz</b>                                        | <b>Acción(es) : Correctiva(s)</b><br>1.-<br>2.-<br>3.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                |                                                                    |                                                   |
| <b>Seguimiento de las Actividades planificadas para eliminar la causa raíz</b>    | Actividad(es)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responsable(s) de la ejecución de la actividad | Fecha compromiso | Responsable(s) del seguimiento de la actividad | Estado de la actividad (SI; EP; C)                                 | Observaciones                                     |
|                                                                                   | 1.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                | Seleccione                                                         |                                                   |
|                                                                                   | 2.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                | Seleccione                                                         |                                                   |
|                                                                                   | 3.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                | Seleccione                                                         |                                                   |
|                                                                                   | 4.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                | Seleccione                                                         |                                                   |
|                                                                                   | 5.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                |                  |                                                | Seleccione                                                         |                                                   |
| <b>Verificación de Eficacia</b>                                                   | Criterio (s) o Variable (s) a considerar para la determinación de la eficacia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                | Observaciones    |                                                | Conclusión de la Acción Correctiva                                 |                                                   |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |                  |                                                | Eficaz <input type="checkbox"/> No Eficaz <input type="checkbox"/> |                                                   |

FOR-0001

nexo FOR-0001

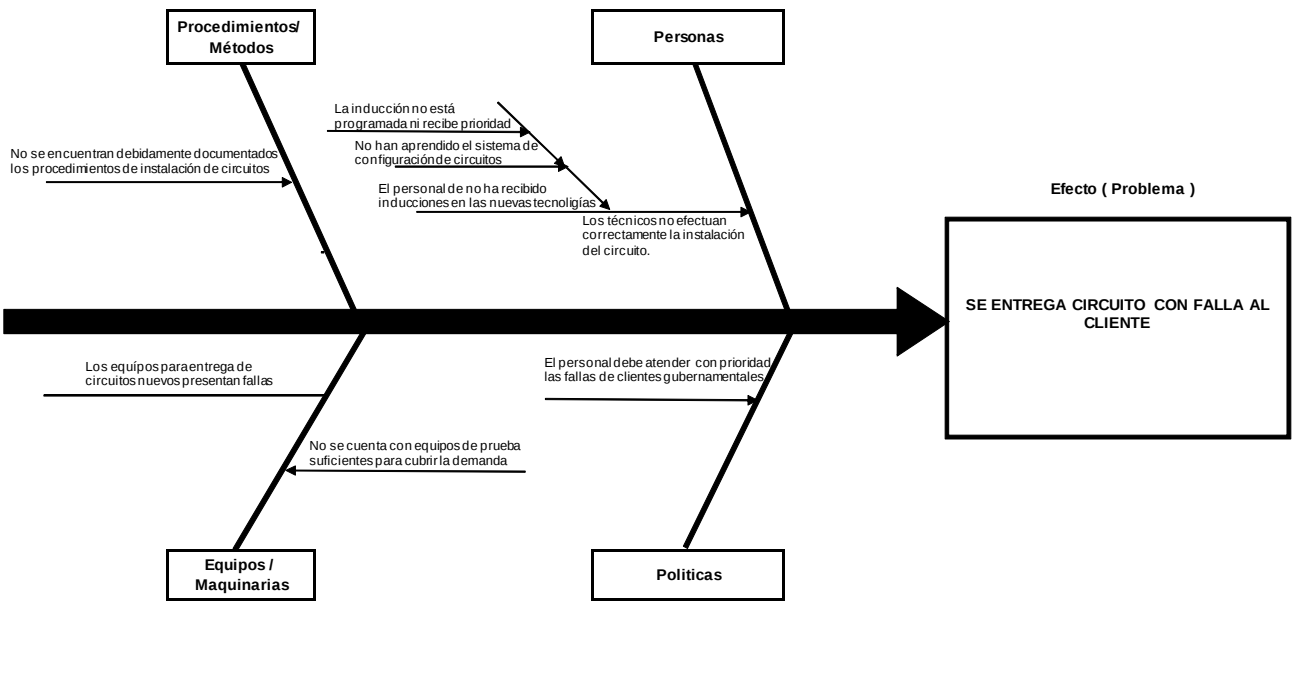
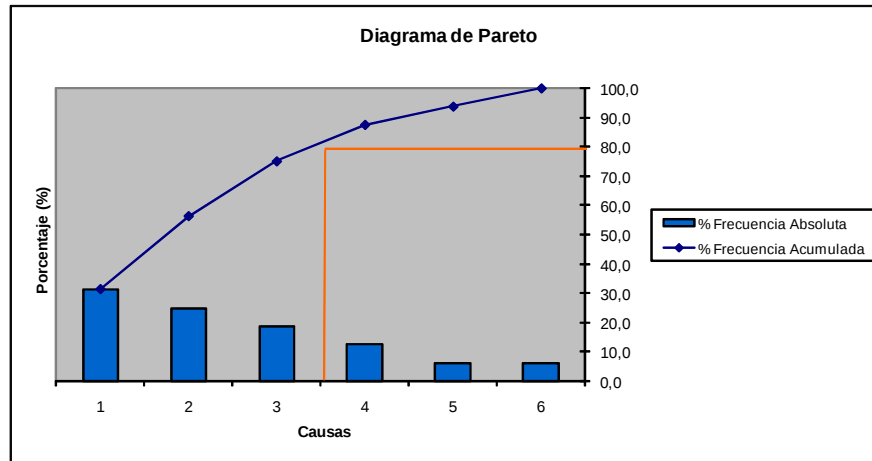
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>                                                              |                                                     |                             |                           |
| <b>Anexo 1 FOR-0001</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
| Descripción de la situación detectada:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
| Diagrama Causa Raiz (Causa - Efecto): Ejemplo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
|  <p>The diagram is a fishbone (Ishikawa) diagram. The central horizontal arrow points to the right, ending in a box labeled 'Efecto ( Problema )' with the text 'SE ENTREGA CIRCUITO CON FALLA AL CLIENTE'. Four boxes are connected to the central arrow by diagonal lines, representing the main categories of causes: 'Procedimientos/ Métodos' (top left), 'Personas' (top right), 'Equipos / Maquinarias' (bottom left), and 'Políticas' (bottom right). Arrows point from these categories towards the central arrow. Specific causes are listed next to these categories:         <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Procedimientos/ Métodos:</b> 'No se encuentran debidamente documentados los procedimientos de instalación de circuitos'.</li> <li><b>Personas:</b> 'La inducción no está programada ni recibe prioridad', 'No han aprendido el sistema de configuración de circuitos', 'El personal de no ha recibido inducciones en las nuevas tecnologías', and 'Los técnicos no efectúan correctamente la instalación del circuito.'</li> <li><b>Equipos / Maquinarias:</b> 'Los equipos para entrega de circuitos nuevos presentan fallas' and 'No se cuenta con equipos de prueba suficientes para cubrir la demanda'.</li> <li><b>Políticas:</b> 'El personal debe atender con prioridad las fallas de clientes gubernamentales'.</li> </ul> </p> |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
| Tabla de estratificación: Ejemplo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                     |                             |                           |
| Nº                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Causas                                                                                   | Frecuencia:<br>(Coloquelas en<br>orden descendente) | %<br>Frecuencia<br>Absoluta | % Frecuencia<br>Acumulada |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El personal no ha recibido inducciones en las nuevas tecnologías                         | 5                                                   | 31,3                        | 31,3                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se cuenta con equipos de prueba suficientes para cubrir la demanda                    | 4                                                   | 25,0                        | 56,3                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El personal debe atender con prioridad las fallas de clientes gubernamentales            | 3                                                   | 18,8                        | 75,0                      |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se encuentran debidamente documentados los procedimientos de instalación de circuitos | 2                                                   | 12,5                        | 87,5                      |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Los equipos para entrega de circuitos nuevos presentan fallas                            | 1                                                   | 6,3                         | 93,8                      |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No han aprendido el sistema de configuración de circuitos                                | 1                                                   | 6,3                         | 100,0                     |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                          | <b>16</b>                                           | <b>100</b>                  |                           |

Diagrama de Pareto: Ejemplo



Causas Prioritarias a solventar: Ejemplo

| N° | Causas Prioritarias a Solventar                        |
|----|--------------------------------------------------------|
| 1  | Nadie es responsable de la capacitación de computación |
| 2  | Los mecánografos desempeñan las tareas de edición      |
| 3  | No es fácil de usar                                    |

## Aprobación del Documento



***Gerencia de Apoyo Técnico***

***Noviembre 2010***

***Procedimiento***

***Acciones correctivas***

## Información General

| Identificación del Documento                          |                           |                                             |                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del Archivo:<br><b>PRO 0006 E 01</b>           |                           | Código del Documento:<br><b>PRO-0006</b>    | Edición actual:<br><b>01</b>      |
| Elaborado originalmente por:<br><b>Niurka Pacheco</b> |                           | Unidad:<br><b>Gerencia de Apoyo Técnico</b> | Fecha:<br><b>09/11/2010</b>       |
| Documento Permanente<br>(x)                           | Documento Temporal<br>( ) | Vigencia: <b>No Aplica</b>                  | Mes vencimiento: <b>No aplica</b> |

| Revisiones del Documento |                                           |                                                    |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Edición                  | Responsable de<br>modificación / revisión | Breve descripción de la modificación /<br>revisión | Fecha de modificación<br>/ revision |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
|                          |                                           |                                                    |                                     |
| Máx. 08                  |                                           |                                                    |                                     |

| Revisión y Aprobación |        |        |       |       |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|
|                       | Nombre | Unidad | Firma | Fecha |
| Revisado por:         |        |        |       |       |
| Aprobado por:         |        |        |       |       |

## Tabla de Contenido

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Objetivo General .....           | 3 |
| Definiciones .....               | 3 |
| Normas .....                     | 3 |
| Unidad y Responsabilidades ..... | 3 |
| Procedimiento .....              | 4 |
| Indicadores de Gestión .....     | 6 |
| Anexos .....                     | 6 |

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir en la implementación de acciones correctivas a fin de eliminar las causas de cualquier desviación del Sistema de Gestión de la Calidad.

## Definiciones

**Acciones correctivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

**Producto no conforme:** Producto que no cumple con los requisitos especificados.

**Desviación:** Cualquier incumplimiento establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad así como: No conformidades, quejas, incumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión, observaciones en los procesos, generadas de las Auditorías internas, revisiones internas y otros.

**Causa Raíz:** Elemento que genera una no conformidad real o potencial o un producto no conforme.

## Normas

- El Representante por la Dirección debe hacer seguimiento a las acciones o actividades implementadas para eliminar las causas de las no conformidades definidas en cada Sistema de Gestión de la Calidad implantado.
- El responsable de la definición de la acción correctiva debe informar y entregar evidencias y los avances de las acciones implementadas para eliminar las causas de la no conformidad al Representante por la Dirección correspondiente.
- La acción correctiva se dará por cerrada, cuando las actividades o acciones se hayan concluido y el Representante por la Dirección, verifique en el (FOR-0001 Acciones Correctivas) el cumplimiento de la actividades planificadas.

## Unidad y Responsabilidades

La Gerencia de Calidad, será responsable de:

- Asegurar la divulgación y conocimiento de los pasos establecidos en este documento.
- Revisar este documento y actualizarlo en el momento que sea requerido por nuevas exigencias de la organización y/o cambios de la normativa vigente.

Las Unidades adscritas a la Gerencia de Apoyo Técnico, serán responsables de:

- Hacer cumplir lo señalado en este procedimiento
- Registrar y resguardar la documentación de la(s) desviación(es) del Sistema de Gestión de la Calidad así como mantener las evidencias.
- Ejecutar y mantener las acciones correctivas identificadas y planificadas a raíz de los resultados de auditorías, de revisiones internas y de eventos ocurridos en los procesos.
- Responder el seguimiento que efectuará el Representante por la Dirección, Auditor Interno, Auditor Externo o ente certificador para el cierre de las acciones correctivas planificadas y en ejecución.

## Procedimiento

### Identificación de la desviación:

#### **Analista / Especialista / Coordinador:**

1. Recibe o detecta la desviación por cualquier vía, ya sea correo electrónico, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Análisis de Indicadores de Gestión, Resultados de encuesta de satisfacción al cliente, revisiones internas de los procesos, entre otros.

### Corrección de la desviación:

#### **Analista / Especialista / Coordinador:**

2. Corrige la desviación según amerite el caso presentado.

### Evaluación de la causa raíz de la desviación:

#### **Analista / Especialista / Coordinador:**

3. Determina la(s) causa(s) que originó la desviación con el personal involucrado del área. En caso de ser necesario solicita apoyo al Representante por la Dirección.

---

**Definición, ejecución y registro de las acciones o actividades que eliminan la causa de la desviación:****Analista / Especialista / Coordinador:**

4. Definen la(s) acción(es) correctiva(s) a tomar para que esta(s) no vuelva(n) a ocurrir, así mismo determinan e implementan la(s) actividad(es) necesarias para solventar la desviación.
5. Registra la causa raíz del problema así como las acciones y resultados de lo detectado durante el análisis de información de los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción al cliente, auditorías internas o externas, revisiones internas en el formato (FOR-0001 Acciones Correctivas).

**Seguimiento de la desviación:****Analista / Especialista / Coordinador:**

6. Una vez documentada la desviación en el formato indicado anteriormente, inicia el proceso de ejecución y/o seguimiento a las acciones, conjuntamente con el Representante por la Dirección.
7. Resguarda los registros de las acciones tomadas.

**Representante por la Dirección**

8. Revisa el formato (FOR-0001 Acciones Correctivas) documentado, así como los documentos correspondientes a los registros de las acciones ejecutadas o por ejecutar.
9. De existir alguna observación o sugerencia se les hace llegar al responsable para que haga los ajustes necesarios
10. Indica al responsable que archive el (FOR-0001 Acciones Correctivas) o los documentos pertinentes para su control y seguimiento.

**Cierre de la desviación:**

**El Representante por la Dirección o ente Certificador**

11. Concluye el seguimiento y asienta en el formato respectivo que la desviación está cerrada.

## **Indicadores de Gestión**

No aplica

## **Anexos**

FOR-0001 Acciones Correctivas

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| cantv                                                                   | ACCIÓN CORRECTIVA                                                                                                                                                                                                   |                                                |                                                                        |                                                |                                                   | Código:                                                            |                                                   |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                                                                        |                                                |                                                   | Acción(es) Correctiva(s)<br>Asociada(s) (máx. 2):                  |                                                   |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                                                                        |                                                |                                                   | Fecha de detección: dd/mm/aa                                       |                                                   |
| Información General                                                     | Clasificación del Hallazgo / Tipo de acción                                                                                                                                                                         |                                                | No conformidad / Acción correctiva <input checked="" type="checkbox"/> |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Via de la Detección:                                                                                                                                                                                                |                                                | Auditoria Interna <input type="checkbox"/>                             | Revisiones de Calidad <input type="checkbox"/> | Indicadores de Gestión <input type="checkbox"/>   | Quejas/Reclamos <input type="checkbox"/>                           | Verificación de Eficacia <input type="checkbox"/> |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                     |                                                | Auditoria Externa <input type="checkbox"/>                             | Revisión Interna <input type="checkbox"/>      | Encuesta de Satisfacción <input type="checkbox"/> | Producto No Conforme <input type="checkbox"/>                      |                                                   |
|                                                                         | Nombre del Área o Unidad:                                                                                                                                                                                           |                                                | Responsable(s) de la detección:                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Cláusula o requisito asociado                                                                                                                                                                                       |                                                | Responsable de la documentación de la acción:                          |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Descripción de la situación detectada:                                                                                                                                                                              |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Corrección de la situación detectada                                                                                                                                                                                |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Fecha compromiso para la corrección                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
| Causas que originaron la situación:                                     | En caso de ser necesario el uso del Diagrama Causa-Efecto, Tabla de estratificación y Diagrama de Pareto, utilice el formato establecido en la pestaña "Anexo 1 FOR-0001"                                           |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Metodología Utilizada para la determinación de la causa: (Campo de llenado Obligatorio)                                                                                                                             |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Tormenta de ideas <input type="checkbox"/> Diagrama Causa-Efecto <input type="checkbox"/> Pareto <input type="checkbox"/> Análisis de datos <input type="checkbox"/> Juicio experto <input type="checkbox"/> Otro : |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Causas:                                                                                                                                                                                                             |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
| Acciones que eliminan la causa raíz                                     | 1.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | 2.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | 3.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | Acción(es) : Correctiva(s)                                                                                                                                                                                          |                                                |                                                                        |                                                |                                                   |                                                                    |                                                   |
| Seguimiento de las Actividades planificadas para eliminar la causa raíz | Actividad(es)                                                                                                                                                                                                       | Responsable(s) de la ejecución de la actividad | Fecha compromiso                                                       | Responsable(s) del seguimiento de la actividad | Estado de la actividad (SI ; EP: C)               | Observaciones                                                      |                                                   |
|                                                                         | 1.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                | Seleccione                                        |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | 2.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                | Seleccione                                        |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | 3.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                | Seleccione                                        |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | 4.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                | Seleccione                                        |                                                                    |                                                   |
|                                                                         | 5.-                                                                                                                                                                                                                 |                                                |                                                                        |                                                | Seleccione                                        |                                                                    |                                                   |
| Verificación de Eficacia                                                | Criterio (s) o Variable (s) a considerar para la determinación de la eficacia                                                                                                                                       |                                                | Observaciones                                                          |                                                |                                                   | Conclusión de la Acción Correctiva                                 |                                                   |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                     |                                                |                                                                        |                                                |                                                   | Eficaz <input type="checkbox"/> No Eficaz <input type="checkbox"/> |                                                   |

FOR-0001

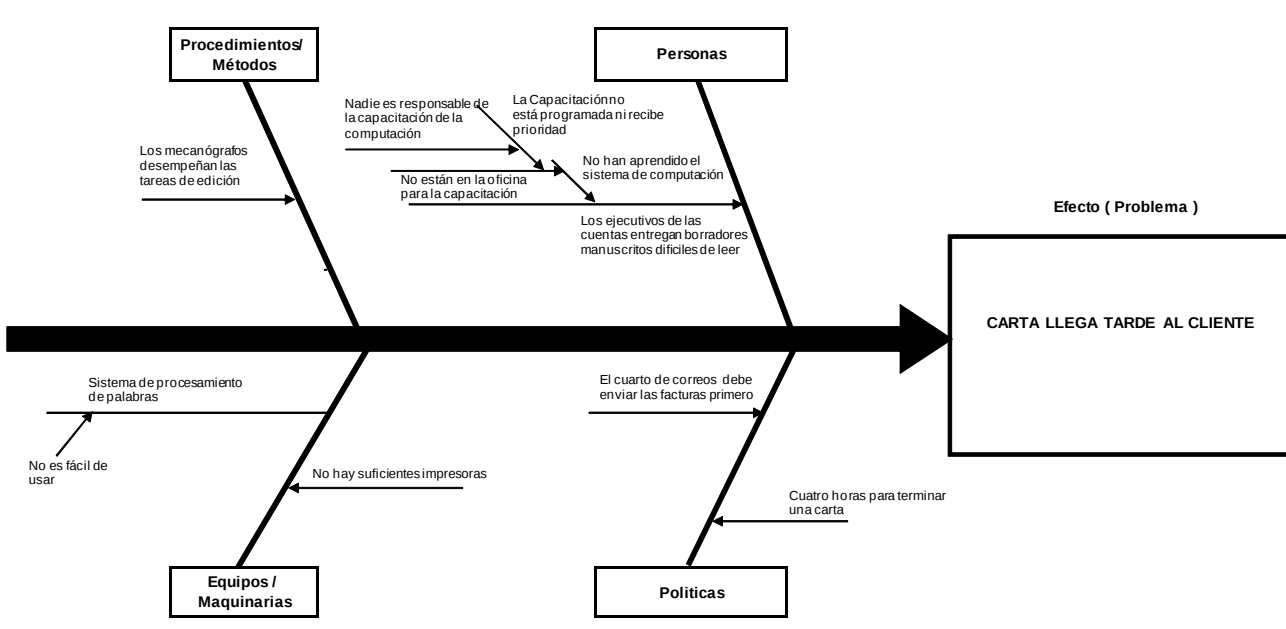
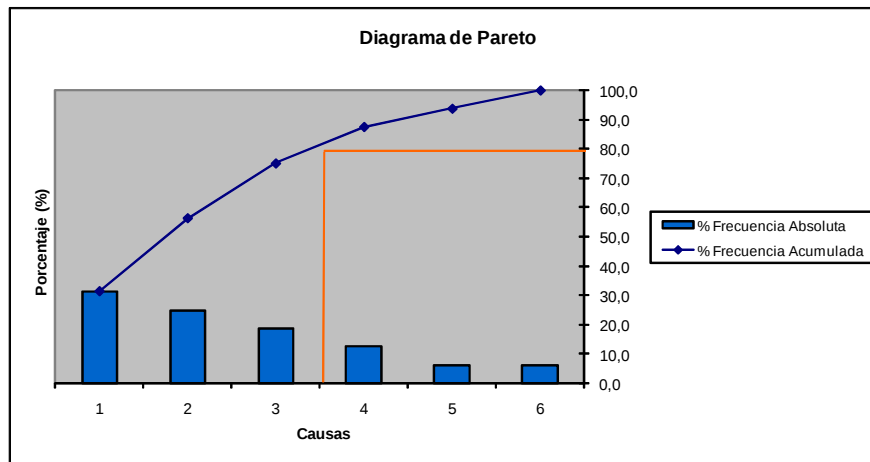
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |                                                     |                             |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACCIONES CORRECTIVAS                                   |                                                     |                             |                           |
| Anexo 1 FOR-0001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                        |                                                     |                             |                           |
| Descripción de la situación detectada:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                                                     |                             |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |                                                     |                             |                           |
| Diagrama Causa Raiz (Causa - Efecto): Ejemplo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                        |                                                     |                             |                           |
|  <p>El diagrama muestra un efecto principal: <b>CARTA LLEGA TARDE AL CLIENTE</b>. Las causas se agrupan en cuatro categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Procedimientos/ Métodos:</b> Los mecanógrafos desempeñan las tareas de edición.</li> <li><b>Personas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nadie es responsable de la capacitación de la computación.</li> <li>La Capacitación no está programada ni recibe prioridad.</li> <li>No han aprendido el sistema de computación.</li> <li>Los ejecutivos de las cuentas entregan borradores manuscritos difíciles de leer.</li> </ul> </li> <li><b>Equipos / Maquinarias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de procesamiento de palabras.</li> <li>No es fácil de usar.</li> <li>No hay suficientes impresoras.</li> </ul> </li> <li><b>Políticas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El cuarto de correos debe enviar las facturas primero.</li> <li>Cuatro horas para terminar una carta.</li> </ul> </li> </ul> |                                                        |                                                     |                             |                           |
| Tabla de estratificación: Ejemplo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        |                                                     |                             |                           |
| N°                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Causas                                                 | Frecuencia:<br>(Coloquelas en<br>orden descendente) | %<br>Frecuencia<br>Absoluta | % Frecuencia<br>Acumulada |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nadie es responsable de la capacitación de computación | 5                                                   | 31,3                        | 31,3                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Los mecanógrafos desempeñan las tareas de edición      | 4                                                   | 25,0                        | 56,3                      |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No es fácil de usar                                    | 3                                                   | 18,8                        | 75,0                      |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No hay suficientes impresoras                          | 2                                                   | 12,5                        | 87,5                      |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | El cuarto de correos debe enviar las facturas primero  | 1                                                   | 6,3                         | 93,8                      |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cuatro horas para terminar una carta                   | 1                                                   | 6,3                         | 100,0                     |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                        | <b>16</b>                                           | <b>100</b>                  |                           |

Diagrama de Pareto: Ejemplo



Causas Prioritarias a solventar: Ejemplo

| Nº | Causas Prioritarias a Solventar                        |
|----|--------------------------------------------------------|
| 1  | Nadie es responsable de la capacitación de computación |
| 2  | Los mecánografos desempeñan las tareas de edición      |
| 3  | No es fácil de usar                                    |

## Aprobación del Documento



***Gerencia de Apoyo Técnico***

***Noviembre 2010***

***Procedimiento***

***Acciones Preventivas***

## Información General

| Identificación del Documento                          |                           |                                             |                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del Archivo:<br><b>PRO 0005 E 01</b>           |                           | Código del Documento:<br><b>PRO-0005</b>    | Edición actual:<br><b>01</b>      |
| Elaborado originalmente por:<br><b>Niurka Pacheco</b> |                           | Unidad:<br><b>Gerencia de Apoyo Técnico</b> | Fecha:<br><b>10/11/2010</b>       |
| Documento Permanente<br>(x)                           | Documento Temporal<br>( ) | Vigencia: <b>No aplica</b>                  | Mes vencimiento: <b>No aplica</b> |

| Revisiones del Documento |                                        |                                                 |                                  |
|--------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|
| Edición                  | Responsable de modificación / revisión | Breve descripción de la modificación / revisión | Fecha de modificación / revision |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
|                          |                                        |                                                 |                                  |
| Máx. 08                  |                                        |                                                 |                                  |

| Revisión y Aprobación |        |        |       |       |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|
|                       | Nombre | Unidad | Firma | Fecha |
| Revisado por:         |        |        |       |       |
| Aprobado por:         |        |        |       |       |

---

**Tabla de Contenido**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Objetivo General .....           | 3 |
| Definiciones .....               | 3 |
| Normas .....                     | 3 |
| Unidad y Responsabilidades ..... | 3 |
| Procedimiento.....               | 4 |
| Indicadores de Gestión .....     | 6 |
| Anexos.....                      | 6 |

## Objetivo General

Definir los pasos a seguir para la implementación de Acciones Preventivas que contribuyan a eliminar las causas de potenciales no conformidades.

## Definiciones

**Acciones Preventivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

## Normas

- El Representante por la Dirección debe hacer seguimiento a las acciones o actividades implementadas para eliminar las causas de las no conformidades potenciales definidas en cada Sistema de Gestión de la Calidad implantado.
- El responsable de la definición de la acción preventiva debe informar y entregar evidencias y los avances de las acciones implementadas para eliminar las causas de la no conformidad potencial al Representante por la Dirección.
- La acción preventiva se dará por cerrada, cuando las actividades o acciones se hayan concluido y el Representante por la Dirección, verifique en el (FOR-0002 Acciones Preventivas) el cumplimiento de las actividades planificadas.

## Unidad y Responsabilidades

La Gerencia de Calidad, será responsable de:

- Asegurar la divulgación y conocimiento de los pasos establecidos en este documento.
- Revisar este documento y actualizarlo en el momento que sea requerido por nuevas exigencias de la organización y/o cambios de la normativa vigente.

Las Unidades adscritas a la Gerencia de Apoyo Técnico, serán responsables de:

- Hacer cumplir lo señalado en este procedimiento
- Registrar y resguardar la documentación de la(s) desviación(es) del Sistema de Gestión de la Calidad así como mantener las evidencias.
- Ejecutar y mantener las acciones correctivas identificadas y planificadas a raíz de los resultados de auditorías, de revisiones internas y de eventos ocurridos en los procesos.

- 
- Responder el seguimiento que efectuará el Representante por la Dirección, Auditor Interno, Auditor Externo o ente certificador para el cierre de las acciones preventivas planificadas y en ejecución.

---

## **Procedimiento**

### **Identificación de la situación detectada:**

#### **Analista / Especialista / Coordinador**

1. Recibe o detecta la situación por cualquier vía, ya sea correo electrónico, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Análisis de Indicadores de Gestión, Resultados de encuesta de satisfacción al cliente, revisiones internas de los procesos.

### **Evaluación de la causa raíz de la situación detectada:**

#### **Analista / Especialista / Coordinador**

2. Determina la(s) causa(s) que originó la situación detectada con el personal involucrado del área. En caso de ser necesario solicita apoyo al Representante por la Dirección.

### **Definición, ejecución y registro de las acciones o actividades que eliminan la causa situación detectada:**

#### **Analista / Especialista / Coordinador**

3. Definen la(s) acción(es) preventivas(s) a tomar para que esta(s) no vuelva(n) a ocurrir, así mismo determinan e implementan la(s) actividad(es) necesarias para solventar la situación detectada.
4. Registra la causa raíz de la situación detectada así como las acciones y resultados de lo detectado durante el análisis de información de los indicadores de gestión, encuestas de satisfacción al cliente, auditorías internas o externas, revisiones internas en el formato (FOR-0002 Acciones Preventivas).

### **Seguimiento de la situación detectada:**

#### **El responsable del área afectada o persona asignada para resolver la situación detectada:**

5. Una vez documentada la situación detectada en el formato indicado anteriormente, inicia el proceso de ejecución y/o seguimiento a las acciones, conjuntamente con el Representante por la Dirección.
6. Resguarda los registros de las acciones tomadas.

**Representante por la Dirección**

7. Revisa el formato (FOR-0002 Acciones Preventivas) documentado, así como los documentos correspondientes a los registros de las acciones ejecutadas o por ejecutar.
8. De existir alguna observación o sugerencia se les hace llegar al responsable para que haga los ajustes necesarios
9. Indica al responsable que archive el (FOR-0002 Acciones Preventivas) o los documentos pertinentes para su control y seguimiento.

**Cierre de la situación detectada:**

**El Representante por la Dirección o ente certificador**

10. Concluye el seguimiento y asienta en el formato respectivo que la desviación está cerrada.

## Indicadores de Gestión

No aplica

## Anexos

FOR-0002 Acciones Preventivas

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|  | <b>ACCIÓN Preventiva</b>                                                                                                                                                                                               |                                                       |                         |                                                       |                                                                    | <b>Código:</b>                                      |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                         |                                                       |                                                                    | <b>Acción(es) Preventivas Asociada(s) (máx. 2):</b> |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                         |                                                       |                                                                    | <b>Fecha de detección:</b> dd/mm/aa                 |
| <b>Información General</b>                                                        | <b>Clasificación del Hallazgo</b> <input checked="" type="checkbox"/> No conformidad potencial / Acción preventiva                                                                                                     |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Via de la Detección:</b> Indicadores de Gestión <input type="checkbox"/> Revisiones de Calidad <input type="checkbox"/> Revisión Interna <input type="checkbox"/> Verificación de Eficacia <input type="checkbox"/> |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Nombre del Área o Unidad:</b>                                                                                                                                                                                       |                                                       |                         | <b>Responsable(s) de la detección:</b>                |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Cláusula o requisito asociado</b>                                                                                                                                                                                   |                                                       |                         | <b>Responsable de la documentación de la acción:</b>  |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Descripción de la situación detectada:</b>                                                                                                                                                                          |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Fecha compromiso para la resolución</b>                                                                                                                                                                             |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
| <b>Causas que originaron la situación:</b>                                        | En caso de ser necesario el uso del Diagrama Causa-Efecto, Tabla de estratificación y Diagrama de Pareto, utilice el formato establecido en la pestaña "Anexo 1 FOR-0002"                                              |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Metodología Utilizada para la determinación de la causa: (Campo de llenado Obligatorio)</b>                                                                                                                         |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | Tormenta de ideas <input type="checkbox"/> Diagrama Causa-Efecto <input type="checkbox"/> Pareto <input type="checkbox"/> Análisis de datos <input type="checkbox"/> Juicio experto <input type="checkbox"/> Otro :    |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | <b>Causas:</b>                                                                                                                                                                                                         |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
| <b>Acciones que eliminan la causa raíz</b>                                        | <b>Acción(es) : Preventiva(s)</b>                                                                                                                                                                                      |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | 1.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | 2.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
|                                                                                   | 3.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       |                                                                    |                                                     |
| <b>Seguimiento de las Actividades planificadas para eliminar la causa raíz</b>    | <b>Actividad(es)</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>Responsable(s) de la ejecución de la actividad</b> | <b>Fecha compromiso</b> | <b>Responsable(s) del seguimiento de la actividad</b> | <b>Estado de la actividad (SI ; EP; C)</b>                         | <b>Observaciones</b>                                |
|                                                                                   | 1.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       | Seleccione                                                         |                                                     |
|                                                                                   | 2.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       | Seleccione                                                         |                                                     |
|                                                                                   | 3.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       | Seleccione                                                         |                                                     |
|                                                                                   | 4.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       | Seleccione                                                         |                                                     |
|                                                                                   | 5.-                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |                         |                                                       | Seleccione                                                         |                                                     |
| <b>Verificación de Eficacia</b>                                                   | <b>Criterio (s) o Variable (s) a considerar para la determinación de la eficacia</b>                                                                                                                                   |                                                       | <b>Observaciones</b>    |                                                       | <b>Conclusión de la Acción Preventiva</b>                          |                                                     |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |                                                       |                         |                                                       | Eficaz <input type="checkbox"/> No Eficaz <input type="checkbox"/> |                                                     |

FOR-0002

Anexo FOR-0002 Acciones Preventivas

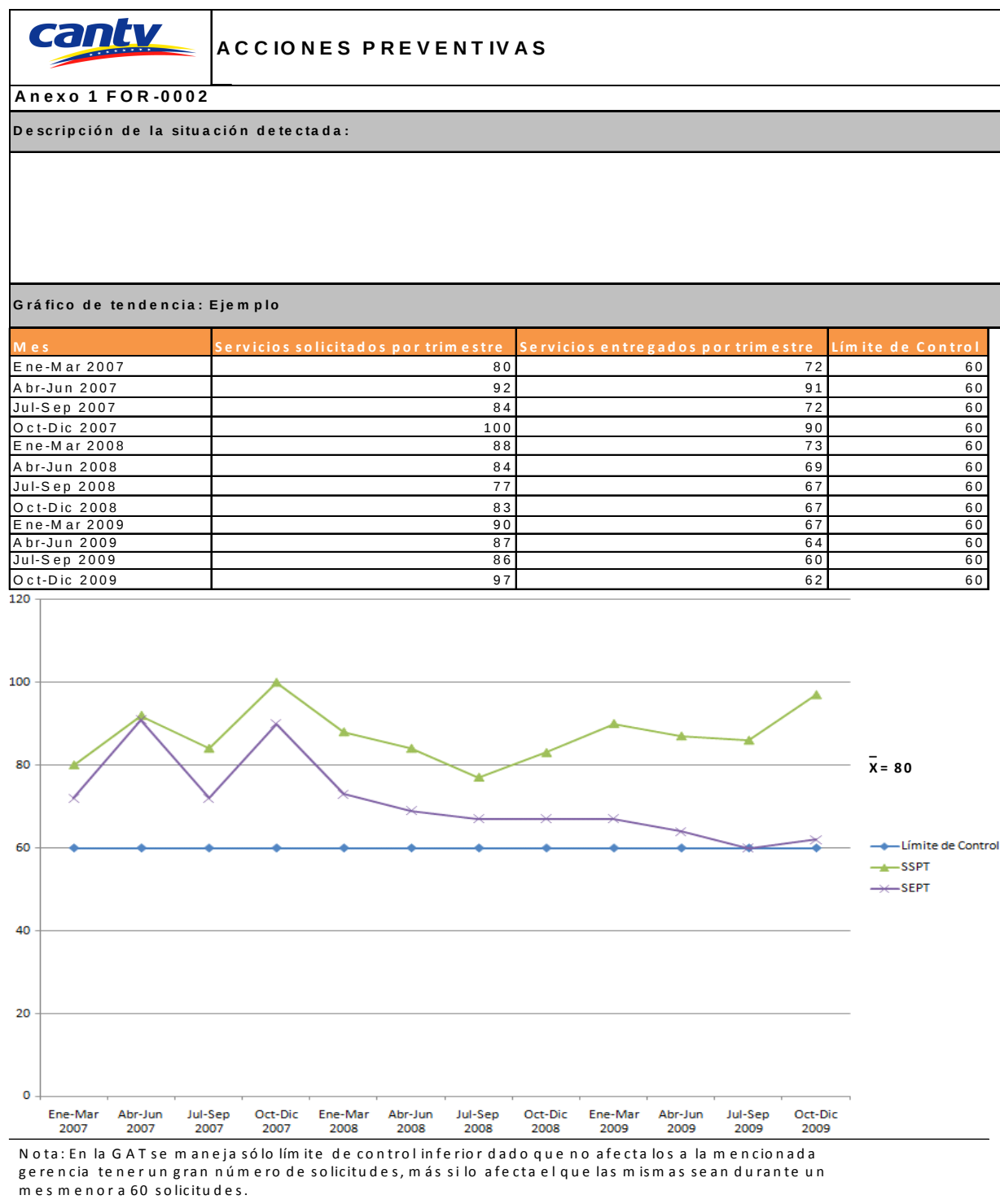
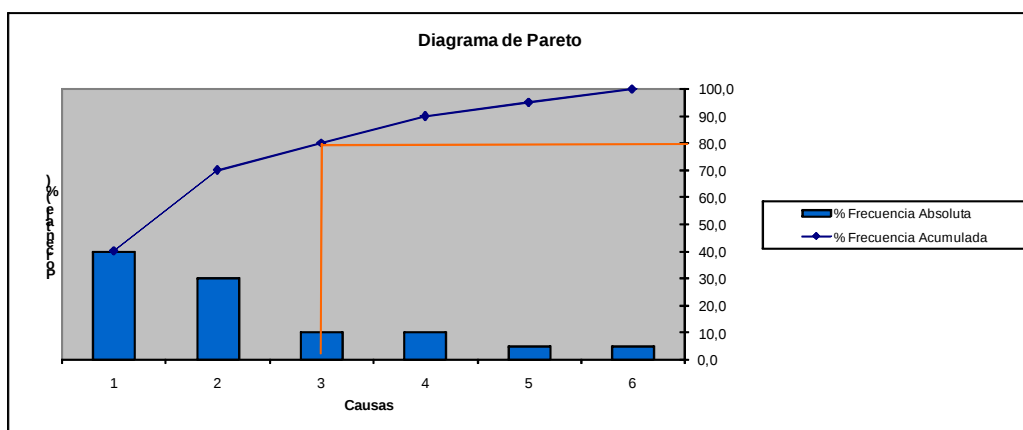


Tabla de estratificación: Ejemplo

| N°    | Causas                                                                                        | Frecuencia:<br>(Coloque las en<br>orden descendente) | %<br>Frecuencia<br>Absoluta |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1     | Poca inversión en ampliación de planta                                                        | 6                                                    | 40,0                        |
| 2     | Poco personal para la entrega de los servicios                                                | 5                                                    | 30,0                        |
| 3     | Falta de equipos para cumplir con la entrega de servicios                                     | 4                                                    | 10,0                        |
| 4     | Mala distribución de las cargas de trabajo                                                    | 3                                                    | 10,0                        |
| 5     | Se da prioridades a la resolución de fallas antes que a las instalaciones de nuevos circuitos | 2                                                    | 5,0                         |
| 6     | Falta de capacitación del personal                                                            | 1                                                    | 5,0                         |
| Total |                                                                                               | 21                                                   | 100                         |

Diagrama de Pareto: Ejemplo



Causas Prioritarias a solventar: Ejemplo

| N° | Causas Prioritarias a Solventar                           |
|----|-----------------------------------------------------------|
| 1  | Poca inversión en ampliación de planta                    |
| 2  | Poco personal para la entrega de los servicios            |
| 3  | Falta de equipos para cumplir con la entrega de servicios |

## Aprobación del Documento

## **CAPÍTULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la presente investigación se presentan las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo específico: “Determinar la metodología para identificar los procesos y las interacciones necesarios del SGC”

Se identificaron nueve (9) procesos y sus interacciones, cuatro (4) de valor (Gestión de averías, Gestión de Servicios de Datos, Gestión de Servicios de Telefonía Móvil y Gestión de Servicios de Telefonía Fija), cuatro (4) de apoyo (Gestión de Infraestructura, Gestión Humana y Gestión de la Calidad) y uno (1) de conducción (Lineamientos y Estrategias Gerenciales).

Continuando con el segundo objetivo específico: “Definir la documentación necesaria para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2008”

Con la finalidad de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y en función del alcance de esta investigación se identificaron seis (6) procedimientos básicos, los cuales son: control de los documentos, control de los registros, control del producto no conforme, auditoría Interna, acciones correctivas y acciones preventivas.

El desarrollo de estos procedimientos, le permitirá a la GAT establecer un sistema de control documental, al igual que el establecimiento de normativas para el control de los registros, además de establecer los pasos a seguir para la documentación de acciones correctivas y preventivas.

De igual forma, se establecieron las actividades relacionadas para la identificación de un producto no conforme y los pasos para realizar auditorías internas.

Con respecto al tercer objetivo específico: “Establecer las actividades necesarias para realizar un diagnóstico en la GAT de la empresa CANTV”

Se realizó una auditoría interna con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de la GAT con la norma ISO 9001:2008, en la cual se encontró que la GAT no cumple con todos los requisitos de la mencionada norma.

Finalizando con el cuarto objetivo específico: “Desarrollar un plan de acción con las actividades necesarias para la implementación del SGC en la GAT de la empresa CANTV”.

Se definió el plan de acción con las actividades necesarias para la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2008, el cual tendrá una duración estimada de 719 días, enmarcado bajo una iniciativa de mejora en el servicio planteada por la GAT.

Como recomendaciones de esta investigación se propone continuar con la documentación de los procesos operativos de la GAT cumpliendo con la planificación levantada para lograr así optar por la certificación de la línea de servicio de la misma.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Control de documentos:** El control de documentos se puede definir como el procedimiento documentado para que se encargue de definir los siguientes controles que se mencionan en la Norma ISO 9001:2008:

- Aprobación de los documentos.
- Revisión y actualización de los documentos.
- Asegurarse de que estén identificados los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurarse de que las respectivas versiones de los documentos estén disponibles en el punto de uso.
- Asegurarse de que los documentos se mantengan legibles e identificables.
- Asegurarse de que los documentos de origen externo estén identificados y su distribución esté controlada.
- Impedir el uso involuntario de documentos obsoletos.

**Control de registros:** El control de los registros es el procedimiento mediante el cual se mantiene control de todos aquellos registros generados por la empresa durante su operación regular, esto definido según la Norma ISO 9001:2008.

**Coubicación:** Según Bastidas, (2008), Pag 3. “Es el servicio mayorista regulado, por el que un operador facilita su espacio físico en sus instalaciones, acondicionamiento, medios técnicos, seguridad, vigilancia y energía a otro operador para que éste pueda realizar interconexión o acceso a la red o instalaciones del arrendador”.

**Manual de la calidad:** El Manual de calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad expone además la estructura del SGC y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

**Proceso medular:** Son aquellos procesos que afectan o influyen sin los cuales no es posible alcanzar el producto o servicio final de una organización.

**Producto:** Para el presente proyecto, el producto es la prestación del servicio de voz o datos que ofrece la GAT.

**Producto no conforme:** Todo producto o servicio que no cumple con las especificaciones requeridas para su uso.

**SGC:** El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

**La estructura de la organización:** La estructura de la organización responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

**La estructura de responsabilidades:** La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

**Procedimientos:** Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

**Procesos:** Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

**Recursos:** Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderi, Sourí (2005). ***Documentación de procesos***. Caracas.
- Arias, Fidias (2006). ***Proyecto de Investigación***. Quinta edición. Editorial Epistene. Caracas.
- Bastidas, Etanislao (2008). ***4º edición de la publicación Spyros System Solutions***.
- Becerra, José (2008). ***Propuesta para la implantación de un sistema de gestión de la calidad bajo el modelo de la norma ISO 9001:2000 en PROCEGAS, C.A.*** Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Sistemas de la Calidad. UCAB.
- Cárdenas, Luis (2005). ***Implementación de Indicadores de gestión en el área de distribución de alimentos en la empresa Polar***. Tesis de Grado. UNEXPO.
- Díaz, Anly (2004). ***Elaboración de los manuales de instrucciones de trabajo para la gerencia de servicio de la empresa Thyssenkrupp elevadores, c.a bajo la norma ISO 9001:2000***. Tesis de Grado. UNEXPO
- De la Roca, Leonel (2007). ***Boletín Gerencial - Norma ISO 9001:2008***. Disponible en: [www.sicalidad.com/articulos/Articulos%202007/06-07.doc](http://www.sicalidad.com/articulos/Articulos%202007/06-07.doc)
- García, Stanley (2009). ***Documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa inversiones Geometron bajo la norma ISO 9001:2008***. Trabajo para optar al título de ingeniero industrial. UNEXPO.
- González, Raúl (2004). ***Documentación del sistema de gestión de la calidad de la Gerencia Centro Operaciones de la Red - CANTV bajo la norma ISO 9001:2000***. Tesis de Grado. UNEXPO.

- Guzmán, Luis (2009). ***Documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa Bancoex bajo la norma ISO 9001:2008***. Tesis de Grado. UNEXPO.
- Hudson, Roy (2006). ***Implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en una empresa farmacéutica***, Tesis de Grado. UNEXPO.
- Hurtado, Jacquelin (2008), ***El proyecto de investigación***. Caracas.
- ISO (2004), ***Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos para los sistema de gestión" Documentos: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2***.
- Macías, Luis (2009). ***Propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad para una empresa de producción de alimentos***. Trabajo presentado como requisito para optar al título de ingeniero industrial. UNEXPO.
- Marín, Mónica (2009). ***Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado en el área de atención al cliente de una empresa del sector bancario***. Trabajo especial de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en finanzas internacionales. UNIMET.
- Norma FONDONORMA ISO 9000:2006. **Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**
- Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. **Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.**
- Norma FONDONORMA ISO 9004:2009. **Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.**
- Padilla, Luis (2009). ***Desarrollo de la documentación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 8001:2008 para una empresa del sector hidráulico***. Trabajo para optar por el título de ingeniero industrial. UNEXPO.

- Rojas Ávila, Rosalba (2006). ***Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2000, para una empresa farmacéutica.*** Trabajo especial de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en sistemas de la calidad. UCAB.
- Salamanca, Mónica (2002). ***Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad aplicado en el área de atención al cliente del Banco Mercantil.*** Trabajo especial de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en instituciones financieras mención finanzas internacionales. UCAB.
- Sánchez, Katherine (2002). ***Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2008 para la realización de los servicios de mantenimiento de G.A.N.B. C.A.*** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Nacional Experimental Politécnica. Caracas.
- Van Dillewijn (2000). Curso. ***Elaboración de Manuales de la Calidad. Norma ISO 10013.***
- Van Dilliwing (2004). Curso. ***Implantación de las Normas ISO 9001:2001.***

## ANEXOS

### Formato de auditoría realizada a la GAT

#### 4.1 Requisitos generales

| Requisitos                                                                                                                                                                                              | Responde | Observación                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional | NO       | No se evidencia documentación que permita mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                |
| La organización debe:                                                                                                                                                                                   |          | Se encuentran determinados los procesos y se evidencia a través del documento "Estructura-Procesos GAT"                                      |
| a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,                                                                             | SI       |                                                                                                                                              |
| b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,                                                                                                                                             | SI       | Se encuentran determinada la secuencia a interacción de los procesos y se evidencia a través del documento "Estructura-Procesos GAT"         |
| c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces,                                                               | SI       | Se encuentran establecidos acuerdos de servicio SLA, donde se especifican los criterios para asegurar la operación y control de los procesos |
| d) asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,                                                                         | SI       | Se evidencia un presupuesto asignado anual, disponible en el sistema SAP/R3                                                                  |
| e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y analizar estos procesos, e                                                                                                               | SI       | Se encuentra definidos indicadores de gestión y son entregados periódicamente en físico por el supervisor de cada coordinación en la GAT     |
| f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos                                                                                 | SI       | Se evidencia iniciativas anuales orientadas a la mejora continua de los procesos                                                             |

|                                                                                                                                                                                                              |    |                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                              |    |                                                                                                                      |
| La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.                                                                                                     | NO | No se evidencia la gestión de los procesos a través de la Norma ISO 9001:2008                                        |
| En los casos en que la organización elija contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurar el control sobre tales procesos. | NO | No se aplican controles sobre el personal contratado externamente, dicho personal afecta la conformidad del producto |
| El tipo y el grado de control de dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.                                                                   | NO | No se especifica el grado de control de los procesos contratados externamente.                                       |

## 4.2 Requisitos de la documentación

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responde                                | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4.2.1 Generalidades</p> <p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad</li> <li>b) un manual de la calidad</li> <li>c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional (NI)</li> <li>d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos,</li> </ul> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> | <p>La GAT no cuenta con una política de la calidad y objetivos de la calidad</p> <p>GAT no cuenta con un manual de la calidad.</p> <p>No cuenta con los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008</p> <p>No se encuentran documentos que determinen la eficaz planificación, operación y control de sus procesos</p> |
| <p>4.2.2 Manual de la calidad</p> <p>La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión</li> <li>b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o una referencia a los mismos</li> <li>c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (sgc)</li> </ul>                          | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p>           | <p>No se encuentran documentado un Manual de la Calidad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                                                                                                                                               |
| <p>4.2.3 Control de documentos</p> <p>Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Los registros de la calidad son controlados.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión</li> <li>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario así como para llevar a cabo su re-aprobación</li> <li>c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos</li> <li>d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso</li> <li>e) asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables</li> <li>f) asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y</li> <li>g) evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna razón cualquiera.</li> </ul> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> | <p>No se controlan los documentos ni registros del SGC</p> <p>No se evidencia un procedimiento documentado de control de los documentos</p>                                   |
| <p>4.2.4 Control de los registros de la calidad</p> <p>Deben establecerse y mantenerse registros de la calidad para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sgc.</p> <p>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p>                                         | <p>No se evidencia registros de la calidad que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos.</p> <p>No existe un procedimiento de control de los registros</p> |

|          |  |  |
|----------|--|--|
| calidad. |  |  |
|----------|--|--|

## 5 Responsabilidad de la Dirección

| Requisitos                                                                                                                                                                                      | Responde | Observaciones                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.1 Compromiso de la dirección</b><br><br>La alta gerencia debe proporcionar evidencia de su compromiso para el desarrollo e implementación del sgc y para la mejora continua de su eficacia |          |                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                 | SI       | Se evidencia una carta de compromiso de la calidad.                                                              |
| a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;                                                               | SI       | Se evidencia comunicados vía correo electrónico para realizar análisis de la encuesta de satisfacción al cliente |
| b) estableciendo la política de la calidad,                                                                                                                                                     | NO       | No se ha implementado la política de la calidad                                                                  |
| c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,                                                                                                                                    | NO       | No se han establecido objetivos de la calidad                                                                    |
| d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y                                                                                                                                           | NO       | No se evidencia minutas de revisiones por la dirección                                                           |
| e) asegurando la disponibilidad de recursos                                                                                                                                                     | SI       | Se encuentra establecido en el presupuesto de la GAT una partida para la implementación del SGC.                 |
| <b>5.2 Enfoque al cliente</b><br><br>La alta dirección debe asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.        | SI       | Se efectúan “Encuestas de satisfacción al cliente” anualmente.                                                   |
| <b>5.3 Política de la calidad</b><br><br>La alta dirección debe asegurarse que la política de la calidad:                                                                                       |          |                                                                                                                  |
| a) es adecuada al propósito de la organización,                                                                                                                                                 | NO       | No se encuentra establecida una política de la calidad                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                  |                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b) incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sgc,<br><br>c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,<br><br>d) se comunica y entiende dentro de la organización, y<br><br>e) se revisa para mantenerla adecuada continuamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NO<br><br>NO<br><br>NO<br><br>NO |                                                                                                                                                                                     |
| <p style="text-align: center;"><b>5.4 Planificación</b></p> <p style="text-align: center;"><b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b></p> <p>La alta dirección debe asegurar que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.</p> <p>Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.</p> <p><b>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</b></p> <p>La alta dirección debe asegurar que</p> <p>a) la planificación del sgc se lleva a cabo con el fin de cumplir con los requisitos dados en 4.1 y los objetivos de la calidad, y</p> <p>b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.</p> | NO<br><br>NO<br><br>NO<br><br>NO | <p>No se encuentran establecidos objetivos de la calidad en la GAT</p> <p>No se encuentra establecido un plan de la calidad</p>                                                     |
| <p><b>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</b></p> <p><b>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</b></p> <p>La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades, autoridades y su interrelación están definidas y comunicadas dentro de la organización.</p> <p><b>5.5.2 Representante de la dirección</b></p> <p>La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SI<br><br>SI                     | <p>Se evidencia la estructura organizativa y las descripciones de cargos de la GAT documentadas</p> <p>Se encuentra designado un representante de la dirección (Niurka Pacheco)</p> |



|                                                                      |    |  |
|----------------------------------------------------------------------|----|--|
| decisiones y acciones asociadas a:                                   |    |  |
| a) la mejora de la eficacia del sgc y sus procesos                   | NO |  |
| b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente | NO |  |
| c) la necesidad de recursos                                          | NO |  |

## **6 Gestión de los recursos**

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responde                                                                                                                                                | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>6.1 Suministro de recursos</b></p> <p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) implementar y mantener el sgc y mejorar continuamente su eficacia, y</li> <li>b) aumentar la satisfacción del cliente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p style="text-align: center;">SI</p> <p style="text-align: center;">SI</p>                                                                             | <p>La GAT cuenta con presupuesto asignado en su planificación estratégica para implementación del SGC y su mejora continúa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p style="text-align: center;"><b>6.2 Recursos humanos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>6.2.1 Generalidades</b></p> <p>El personal que realice trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación</b></p> <p>La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) determinar las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto,</li> <li>b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,</li> <li>c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas</li> </ul> | <p style="text-align: center;">SI</p> <p style="text-align: center;">SI</p> <p style="text-align: center;">SI</p> <p style="text-align: center;">NO</p> | <p>La GAT cuenta con personal competente y con habilidades y experiencia apropiados para no afectar la conformidad del producto. Constatado revisando los documentos de los mismos con el consultor de Gestión Humana.</p> <p>Anualmente la GAT aplica una evaluación de medición de competencias de su persona.</p> <p>Se observa plan de formación anual del personal al cual se le realiza seguimiento mensualmente.</p> <p>No se observa evidencia de seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p> |

|                                                                                                                                                                                               |    |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| d) asegurar que su personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y                                     | NO | No se observa evidencia de consienzación del personal dado que aún no se encuentran definidos los objetivos de la calidad.             |
| e) mantener los registros apropiados en la educación, formación, habilidades y experiencia                                                                                                    | SI | El consultor de gestión humana de la GAT mantiene registros de las actividades de formación, habilidades y experiencia del personal.   |
| <b>6.3 Infraestructura</b>                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                        |
| La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, por ejemplo los | SI | Se observó que la GAT cuenta con las condiciones de infraestructura necesarias para lograr la conformidad del producto.                |
| a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados                                                                                                                                       | SI |                                                                                                                                        |
| b) equipos para los procesos, tanto hardware como software, y                                                                                                                                 | SI |                                                                                                                                        |
| c) servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información                                                                                                           | SI |                                                                                                                                        |
| <b>6.4 Ambiente de trabajo</b>                                                                                                                                                                |    |                                                                                                                                        |
| La organización debe determinar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto                                     | SI | Se observó que la GAT cuenta con las condiciones ambientales de trabajo necesarias para la conformidad de los requisitos del producto. |

## **7 Realización del producto**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

| Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responde                                | Observaciones                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
| La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NO                                      | La GAT no cuenta con un plan de la calidad. |
| La planificación de la realización del producto debe ser consistente con los requisitos de otros procesos del sgc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NO                                      |                                             |
| <p>En la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto</li> <li>b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,</li> <li>c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayos específicos para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,</li> <li>d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos</li> </ul> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> |                                             |
| El resultado de esta planificación debe presentarse en forma adecuada para el método de operar de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NO                                      |                                             |

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

| Requisitos                                                         | Respuesta | Observaciones                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------|
| 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto | SI        | La GAT cuenta con el sistema SAUCOS a través del cual llegan los |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posventa</li> <li>b) los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada;</li> <li>c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y</li> <li>d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario</li> </ul>                                 | <p>NO</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>NO</p> | <p>requisitos relacionados con el producto, los mismos son cargados directamente por el cliente.</p> <p>No se observa los requisitos para las actividades de entrega y posventa.</p> <p>Se observa que son realizadas pruebas antes de la entrega del producto para verificar los requisitos necesarios para la utilización prevista o especificada.</p> <p>Se observa que la GAT cumple con el marco legal vigente según CONATEL.</p> <p>No se observa que no existen requisitos adicionales</p> |
| <p>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</p> <p>La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto.</p> <p>Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente,</p> <p>Debe asegurar que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos del producto están definidos</li> <li>b) las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente son resueltos, y</li> </ul> | <p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>           | <p>Se observa que la GAT revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse a proporcionar cualquier producto al cliente, esto se realiza solicitando Estudio de Factibilidad a las unidades correspondientes a cada tipo de servicio.</p> <p>Se observa que la GAT se asegura de que las diferencias que puedan existir entre los requisitos del pedido y los</p>                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos</p> <p>Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.</p> <p>Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.</p> <p>Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurar que la documentación pertinente se modifica y que el personal apropiado es consciente de los requisitos modificados</p> | <p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>NO</p> | <p>expresados previamente son resueltas.<br/>Se observa que la GAT cuenta con la capacidad para ofrecer los requisitos definidos.</p> <p>Se observa registros de las acciones originadas.</p> <p>Se observa que en los casos de que el cliente no presenta una declaración documentada de los requisitos a través del sistema SAUCOS, los requisitos son confirmados con el mismo vía correo electrónico antes de la aceptación.</p> <p>No se observa que la GAT haga seguimiento a la actualización de la documentación cuando son cambiados los requisitos del producto.</p> |
| <p>7.2.3 Comunicación con los clientes</p> <p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) la información sobre el producto<br/>b) el tratamiento de preguntas y modificaciones<br/>c) la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>SI</p>                               | <p>Se observa que la GAT cuenta con el sistema SAUCOS para el manejo de la información del producto, trata las preguntas y modificaciones de los clientes vía telefónica, correo electrónico o personalmente con el cliente y maneja también por estos medios las quejas que pudiera presentar el mismo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 7.3 Diseño y desarrollo

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Respuesta | Observaciones |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <p><b>7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo</b></p> <p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto</p> <p>La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) las etapas del diseño y desarrollo</li> <li>b) la revisión, verificación y validación, para cada etapa del diseño y desarrollo, y</li> <li>c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.</li> </ul> <p>La organización debe asegurarse de una comunicación eficaz y clara asignación de responsabilidades.</p> <p>Los resultados de la planificación deben actualizarse</p> | NO        | EXCLUIDO      |
| <p><b>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b></p> <p>Deben determinarse los elementos de entrada</p> <p>Estos elementos de entrada deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos funcionales y de desempeño</li> <li>b) los requisitos legales y reglamentarios</li> <li>c) la información de diseños previos, cuando aplique</li> <li>d) cualquier otro requisito esencial</li> </ul> <p>Los elementos deben revisarse para verificar adecuación</p> <p>Los requisitos deben estar completos y no contradictorios</p>                                                              | NO        | EXCLUIDO      |
| <p><b>7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo</b></p> <p>Los resultados deben verificarse con los elementos de entrada y deben aprobarse antes de su liberación</p> <p>Los resultados del diseño y desarrollo deben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) cumplir con los requisitos de entrada</li> <li>b) proporcionar información para compra, producción y la prestación del servicio</li> <li>c) hacer referencia a los criterios de aceptación del producto</li> </ul>                                                                                                                                                | NO        | EXCLUIDO      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|
| d) especificar las características del producto para uso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |          |
| <p>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</p> <p>Revisiones sistemáticas de acuerdo con lo planificado</p> <p>a) evaluar capacidad de los resultados del diseño<br/>b) identificar cualquier problema y proponer acciones</p> <p>Incluir representantes de las funciones relacionadas</p> <p>Mantener registros de las revisiones y de las acciones</p>                            | NO | EXCLUIDO |
| <p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p> <p>Realizar la verificación de acuerdo a lo planificado.</p> <p>Mantener registros de los resultados de la verificación</p>                                                                                                                                                                                                      | NO | EXCLUIDO |
| <p>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</p> <p>Validación del diseño y desarrollo para asegurar el uso previsto del producto resultante.</p> <p>Validación antes de la entrega del producto.</p> <p>Mantener registros de los resultados de la validación</p>                                                                                                                  | NO | EXCLUIDO |
| <p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p> <p>Identificar los cambios del diseño y desarrollo,</p> <p>Mantener registros de los cambios.</p> <p>Revisar, verificar y validar los cambios antes de su implementación</p> <p>Evaluar el efecto de los cambios en el producto ya entregado</p> <p>Mantener registros de los cambios y de las acciones necesarias</p> | NO | EXCLUIDO |

#### 7.4 Compras

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Respuesta | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7.4.1 Proceso de compras</p> <p>Asegurar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.</p> <p>El tipo y el grado de Control al proveedor y al producto adquirido.</p> <p>Evaluar y seleccionar proveedores en función de capacidad</p> <p>Establecer criterios de selección y evaluación.</p> <p>Mantener los registros de las evaluaciones y de acciones</p> | NO        | <p>No se observa evidencia del que se verifica el cumplimiento de los productos adquiridos con los requisitos especificados.</p> <p>GAT no realiza control de sus proveedores.</p> <p>GAT no evalúa sus proveedores.</p> <p>No se observa criterios de la selección y evaluación de los proveedores.</p> |



## 7.5 Producción y prestación del servicio

### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Respuesta                        | Observaciones                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NO                               | No se observa disponibilidad de las instrucciones de trabajo, implementación ni seguimiento de la medición ni implementación de actividades posteriores a la entrega del producto. |
| Las condiciones controladas deben incluir, cuando aplique<br><br>a) información con las características del producto,<br>b) disponibilidad de instrucciones de trabajo,<br>c) el uso del equipo necesario,<br>d) la disponibilidad y uso de equipos de medición,<br>e) la implementación del seguimiento y de la medición,<br>f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto | NO<br>NO<br>NO<br>NO<br>NO<br>NO |                                                                                                                                                                                    |

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

| Requisitos                                                                                                                                                                         | Respuesta | Observaciones |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. | NO        | EXCLUIDO      |
| Demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar                                                                                                                             | NO        | EXCLUIDO      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|
| los resultados planificados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |          |
| Si aplica, establecer disposiciones para estos procesos<br><br>a) los criterios definidos para la revisión y probación de los procesos,<br>b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,<br>c) el uso de métodos y procedimientos específicos,<br>d) los requisitos de los registros, y<br>e) la revalidación | NO | EXCLUIDO |

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

| Requisitos                                                                                                                        | Respuesta | Observaciones                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuando aplique, identificar el producto a través de toda la realización del producto.                                             | SI        | Se observa que se identifica el producto a través del número de orden de servicio en el sistema SISE                                                                                     |
| Identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.                                       | SI        | Se observa que la GAT puede identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través del número de orden de servicio en el sistema SISE       |
| Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros | SI        | Se observa que el producto está identificado de manera única con un número de circuito arrojado por el sistema SISE automáticamente una vez configurada la orden de servicio en el mismo |

#### **7.5.4 Propiedad del cliente**

| Requisitos                                                                                                                                            | Respuesta | Observaciones |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Cuidar bienes del cliente mientras estén bajo control de la organización.                                                                             | NO        | EXCLUIDO      |
| Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. | NO        | EXCLUIDO      |
| Cuando el bien del cliente se pierda, deteriore o sea inadecuado su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros        | NO        | EXCLUIDO      |

#### **7.5.5 Preservación del producto**

| Requisitos                                                                                                                        | Respuesta | Observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos | NO        | EXCLUIDO      |
| Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección          | NO        | EXCLUIDO      |
| Preservar la partes constitutivas de un producto                                                                                  | NO        | EXCLUIDO      |

#### **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

| Requisitos                                                                                                                                                     | Respuesta | Observaciones                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de medición y seguimiento para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los | NO        | No se observa evidencia de que en la GAT se determine el seguimiento y la medición a los equipos de medición y |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| requisitos determinados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                   | seguimiento.                                                                                                                   |
| Establecer procesos para asegurar que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realizan coherentemente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NO                                                | No se observa que GAT cuente con procesos para asegurar que el seguimiento y la medición pueden realizarse de forma coherente. |
| <p>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de resultados, el equipo de medición debe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados contra patrones de medición de medición internacionales o nacionales</li> <li>b) ajustarse según sea necesario</li> <li>c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración</li> <li>d) protegerse contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición</li> <li>e) protegerse contra daños por manipulación, mantenimiento o almacenamiento</li> </ul> | <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> | No se observa evidencia de que la GAT valide los resultados arrojados por los equipos de medición.                             |
| Evaluar y registrar la validez y resultados de las mediciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NO                                                |                                                                                                                                |
| Tomar acciones apropiadas sobre el equipo o producto afectado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NO                                                |                                                                                                                                |
| Mantener registros de resultados de la calibración y la verificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NO                                                |                                                                                                                                |
| Confirmar la capacidad de programas informáticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NO                                                |                                                                                                                                |
| Llevar a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NO                                                |                                                                                                                                |

## ***8 Medición, análisis y mejora***

### **8.1 Generalidades**

| Requisitos                                                                                        | Respuesta | Observaciones                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para | NO        |                                                                                                                                                                                                                   |
| a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto                                       | SI        | Se observa que la GAT solicita al cliente confirmación al momento de la entrega de servicio a través de un Acta de Entrega que el mismo debe regresar firmada a la GAT en caso de estar conforme con el servicio. |
| b) asegurarse de la conformidad del sgc, y                                                        | NO        | No se observa evidencia de que la GAT se asegure de la conformidad del SGC.                                                                                                                                       |
| c) mejorar continuamente la eficacia del sgc                                                      | NO        | No se observa evidencia de la mejora continua del SGC.                                                                                                                                                            |
| Determinar métodos, técnicas estadísticas y el alcance                                            | NO        | No se observa que la GAT determine los métodos, técnicas estadísticas y el alcance.                                                                                                                               |

## 8.2 Seguimiento y medición

### 8.2.1 Satisfacción del cliente

| Requisitos                                                                                       | Respuesta | Observaciones                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizar seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos | NO        | No se observa que la GAT haga seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.                                                   |
| Determinar métodos para obtener y utilizar la información                                        | SI        | Se observa que la GAT realiza encuestas de satisfacción al cliente anualmente, se revisó Informe de Encuesta de Satisfacción al cliente efectuada en enero del año 2010 |

### 8.2.2 Auditoría interna

| Requisitos                                                                                                                                                       | Respuesta | Observaciones                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| Llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sgc                                                                                                      | NO        | No se observa evidencia de que la GAT realice auditorías internas. |
| a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sgc establecidos por la organización, y | NO        |                                                                    |
| b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz                                                                                                             | NO        |                                                                    |
| Planificar un programa de auditorías en cuanto a                                                                                                                 | NO        |                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                       |    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|
| procesos, áreas a auditar, así como auditorías previas                                                                                                                                                |    |  |
| Definir los criterios de auditoría, alcance, frecuencia y metodología                                                                                                                                 | NO |  |
| La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad del proceso de auditoría                                                                                     | NO |  |
| Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para la planificar y realizar las auditorías, mantener los registros e informar de los resultados | NO |  |
| Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados                                                                                                                                      | NO |  |
| La dirección se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas                                            | NO |  |
| Las actividades de seguimiento verifican las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación                                                                                       | NO |  |

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

| Requisitos                                                                                    | Respuesta | Observaciones                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aplicar métodos para el seguimiento y medición de los procesos del sgc                        | SI        | Se revisó el informe de indicadores de gestión correspondiente al mes de agosto 2010                                    |
| Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados | NO        | Se observa que algunos de los indicadores de gestión no miden procesos de la GAT sino de gerencias externas a la misma. |
| Llevar a cabo acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del producto             | NO        | No se observa evidencia de que se lleve a cabo acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del producto.     |

### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

| Requisitos                                                                                                     | Respuesta | Observaciones                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen con los requisitos | SI        | Se observa evidencia de que la GAT hace seguimiento y mide las características del producto al solicitar a las unidades correspondientes las pruebas del mismo. |
| Se realiza en las etapas del proceso de realización del producto de acuerdo a lo planificado                   | NO        | No se observa evidencia                                                                                                                                         |
| Mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación                                           | SI        | Se observa que la GAT mantiene evidencia de la conformidad con los                                                                                              |

|                                                                           |    |                          |
|---------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------|
|                                                                           |    | criterios de aceptación. |
| Los registros indican la persona que autorizan la liberación del producto | NO | No se observa evidencia  |

### 8.3 Control del producto no conforme

| Requisitos                                                                                                                                                                               | Respuesta | Observaciones                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se asegura de prevenir el uso de producto no conforme                                                                                                                                    | NO        | No se observa evidencia de que la GAT previene el uso de producto no conforme                                                                                        |
| Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades con el tratamiento de producto no conforme                              | NO        | No se observa que la GAT cuente con un procedimiento documentado que defina controles, responsabilidades y autoridades con el tratamiento de productos no conformes. |
| Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los producto no conformes mediante lo siguiente                                                                                        | NO        |                                                                                                                                                                      |
| a) Tomar acción para eliminar la no conformidad detectada                                                                                                                                | NO        |                                                                                                                                                                      |
| b) Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o cliente                                                                                       | NO        |                                                                                                                                                                      |
| c) Impedir su uso o aplicación prevista                                                                                                                                                  | NO        |                                                                                                                                                                      |
| d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso | NO        |                                                                                                                                                                      |
| Mantener registros de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente, incluyendo concesiones                                                                                     | NO        | No se observa evidencia                                                                                                                                              |
| Verificar nuevamente un producto cuando haya sido corregido para demostrar conformidad con los requisitos                                                                                | NO        | No se observa evidencia                                                                                                                                              |
| Tomar acciones apropiadas cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega haya comenzado su uso                                                                          | NO        | No se observa evidencia                                                                                                                                              |

## 8.4 Análisis de datos

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Respuesta                            | Observaciones                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Determinar, recopilar y analizar los datos para demostrar la eficacia del sgc                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NO                                   |                                                                                                                                                                                               |
| Evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sgc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NO                                   |                                                                                                                                                                                               |
| Incluir datos del resultado del seguimiento y medición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | NO                                   |                                                                                                                                                                                               |
| Proporcionar información sobre el análisis de datos sobre <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la satisfacción del cliente</li> <li>b) la conformidad con los requisitos del producto</li> <li>c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y</li> <li>d) los proveedores</li> </ul> | SI<br><br><br>NO<br><br>NO<br><br>NO | Se observa informe de resultado de la encuesta de satisfacción al cliente realizara en enero de 2010<br>No se observa evidencia<br><br>No se observa evidencia<br><br>No se observa evidencia |

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                          | Respuesta | Observaciones                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------|
| Mejorar continuamente la eficacia del sgc mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección | NO        | La GAT no tiene definidos política ni objetivos dela calidad. |

### 8.5.2 Acción correctiva

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Respuesta                                | Observaciones           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|
| Tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NO                                       | No se observa evidencia |
| Acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NO                                       | No se observa evidencia |
| Establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para <ul style="list-style-type: none"> <li>a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)</li> <li>b) determinar las causas de las no conformidades</li> <li>c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar la no recurrencia de las no conformidades</li> <li>d) determinar e implementar las acciones necesarias</li> <li>e) registrar los resultados de las acciones tomadas</li> <li>f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas</li> </ul> | NO<br><br>NO<br>NO<br><br>NO<br>NO<br>NO | No se observa evidencia |

### 8.5.3 Acción preventiva

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Respuesta                          | Observaciones           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|
| Determinar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NO                                 | No se observa evidencia |
| Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NO                                 | No se observa evidencia |
| Establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para <ul style="list-style-type: none"> <li>a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas</li> <li>b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,</li> <li>c) determinar e implementar las acciones necesarias,</li> <li>d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y</li> <li>e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas</li> </ul> | NO<br><br>NO<br><br>NO<br>NO<br>NO | No se observa evidencia |

**Tabla N°3: Plantilla para auditorías de sistema de gestión de la calidad. Fuente:** Oyaga-Torres Consulting, C.A.

**Plan de acción para la implementación sistema de gestión de la calidad ISO  
9001:2008**

|     | Nombre de tarea                                                                                                     | Duración | CO |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----|
| 1   | [-] Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Apoyo Técnico bajo la Norma ISO 9001:2008 | 719 días |    |
| 2   | [+] INICIO                                                                                                          | 7 días   |    |
| 6   | [-] SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD                                                                                | 75 días  |    |
| 7   | [+] Mapas de Procesos, Cajas Negras y Flujogramas                                                                   | 24 días  |    |
| 12  | [+] Manual de la Calidad                                                                                            | 26 días  |    |
| 17  | [+] Procedimiento de Control de Documentos                                                                          | 7 días   |    |
| 22  | [+] Procedimiento de Control de los Registros                                                                       | 7 días   |    |
| 27  | [-] RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN                                                                                 | 60 días  |    |
| 28  | [+] Carta de compromiso con la calidad                                                                              | 3 días   |    |
| 32  | [+] Catálogo de formación                                                                                           | 7 días   |    |
| 37  | [+] Política de la Calidad                                                                                          | 6 días   |    |
| 42  | [+] Objetivos de la Calidad                                                                                         | 12 días  |    |
| 47  | [+] Plan de la Calidad                                                                                              | 5 días   |    |
| 52  | [+] Descripciones de cargos                                                                                         | 8 días   |    |
| 57  | [+] Carta de Representate de la Dirección                                                                           | 4 días   |    |
| 61  | [+] Comunicación Interna                                                                                            | 5 días   |    |
| 66  | [+] Procedimiento de Revisión por la Dirección                                                                      | 5 días   |    |
| 71  | [+] Revisión por la Dirección                                                                                       | 6 días   |    |
| 77  | [-] GESTIÓN DE LOS RECURSOS                                                                                         | 27 días  |    |
| 78  | [+] Provisión de recursos                                                                                           | 2 días   |    |
| 81  | [+] Recursos Humanos                                                                                                | 25 días  |    |
| 101 | [-] Infraestructura                                                                                                 | 5 días   |    |
| 102 | [+] Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura                                                               | 5 días   |    |
| 107 | [-] Ambiente de Trabajo                                                                                             | 9 días   |    |
| 108 | [+] Clima Organizacional                                                                                            | 8 días   |    |
| 113 | [+] LOPCYMAT                                                                                                        | 1 día    |    |
| 115 | [-] REALIZACIÓN DEL PRODUCTO                                                                                        | 66 días  |    |
| 116 | [+] Documentación de los procedimientos del proceso de Gestión de servicios de datos                                | 9 días   |    |
| 121 | [+] Documentación de los procedimientos del proceso de Gestión de servicios de telefonía fija                       | 9 días   |    |
| 126 | [+] Documentación de los procedimientos del proceso de Gestión de servicios de telefonía móvil                      | 9 días   |    |

|     | Nombre de tarea                                                                              | Duración | CO |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----|
| 126 | + Documentación de los procedimientos del proceso de Gestión de servicios de telefonía móvil | 9 días   |    |
| 131 | + Documentación de los procedimientos del proceso de Gestión de Averías                      | 6 días   |    |
| 136 | + Compras                                                                                    | 33 días  |    |
| 158 | - MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA                                                                | 623 días |    |
| 159 | + Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente                              | 12 días  |    |
| 164 | + Encuesta de satisfacción del cliente                                                       | 8 días   |    |
| 169 | + Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente                                         | 23 días  |    |
| 176 | + Procedimiento de Auditoría Interna                                                         | 10 días  |    |
| 181 | + Auditoría Interna                                                                          | 8 días   |    |
| 185 | + Indicadores de Gestión                                                                     | 1 día    |    |
| 187 | + Procedimiento del Control de Producto No Conforme                                          | 7 días   |    |
| 192 | + Formato de Acciones de Mejora                                                              | 7 días   |    |
| 197 | + Procedimiento de Acciones Correctivas                                                      | 7 días   |    |
| 202 | + Procedimiento de Acciones Preventivas                                                      | 7 días   |    |
| 207 | + INDUCCIONES                                                                                | 10 días  |    |
| 209 | + CERTIFICACIÓN POR FONDONORMA                                                               | 1 día    |    |

Tabla N°4: Plan de acción para la implementación s istema de gestión de la calidad ISO 9001:2008. Fuente: Propia.