



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del centro de
gestión de información**

Idalmis M. Cabrera Morales¹, Adrián E. Cancino Gutiérrez², Irima Campillo Torres³, .
Mercedes Matos Matos⁴, Norbisley Fernández Ramírez⁵

1 Universidad de Camagüey. "Ignacio Agramonte y Loynaz". Dirección de Gestión de
Información Científica E -mail idalmis.cabrera@reduc.edu.cu

2 Universidad de Camagüey. "Ignacio Agramonte y Loynaz". Dirección de Gestión de
Información Científica E -mail adrian.cancino@reduc.edu.cu

3 Universidad de Camagüey. "Ignacio Agramonte y Loynaz". Facultad de Ciencia de
Información E- irima.campillo@reduc.edu.cu

4 Universidad de Camagüey. "Ignacio Agramonte y Loynaz". Facultad de Ciencia de
Información E –mail mercedes.matos@reduc.educ.cu

5Universidad de Camagüey. "Ignacio Agramonte y Loynaz". Dirección de Gestión de
Información Científica E-mail norbisley.fernande@reduc.edu.cu

RESUMEN

En la actualidad la calidad se ha definido como una herramienta estratégica para la supervivencia de las organizaciones que brindan servicios, pero la mayoría de estas organizaciones carecen de procedimientos prácticos para implementar de forma eficaz la gestión de calidad. Los servicios de vigilancia tecnológica cobran importancia en el mundo. Para que una empresa se posicione en un buen lugar en el mercado una de las herramientas más fuertes es el conocimiento. La presente investigación se inscribe en la línea relacionada con los procedimientos de calidad para el servicio de Vigilancia Tecnológica del Centro de Gestión de Información de la Universidad de Camagüey, y tiene como objetivo diseñar los procedimientos de calidad de los servicios para la Sala de Vigilancia Tecnológica basado en las normas 9001:2008. El resultado muestra el procedimiento como instrumento para procesar información constituyendo una herramienta de gestión que posibilita la obtención de ventajas competitivas importantes en la institución



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

PALABRAS CLAVES: Gestión de información, Calidad de servicios, Vigilancia tecnológica. Norma ISO

**Quality procedures for the service of technological surveillance of the center of
administration of information**

ABSTRACT

At the present time the quality has been defined as a strategic tool for the survival of the organizations that you/they offer services, but most of these organizations lack practical procedures to implement in an effective way the administration of quality. The services of technological surveillance charge importance in the world. So that a company is positioned in a good place in the market one of the strongest tools it is the knowledge. The present investigation registers in the line related with the procedures of quality for the service of Technological Surveillance of the Center of Administration of Information of the University of Camagüey, and he/she has as objective to design the procedures of quality of the services for the Room of Technological Surveillance based on the norms 9001:2008. The result shows the procedure like instrument to process information constituting an administration tool that facilitates the obtaining of important competitive advantages in the institution

KEYWORDS: quality procedures, services quality, technological vigilance, ISO norms.



Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del centro de gestión de información

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

INTRODUCCIÓN

El uso de la Información científica técnica en la actualidad, es una necesidad producto del desarrollo científico y tecnológico que ha alcanzado la sociedad. El desarrollo de la información presupone que las organizaciones hoy en día, necesiten de ella, en función de una correcta toma de decisiones, que les permita cumplir con éxito los objetivos para los cuales fueron creadas y que están dirigidos a la satisfacción de las necesidades cada vez más crecientes de la sociedad. (Álvarez, 2008).

Hoy no se concibe el desarrollo de sociedad alguna sin información científica actualizada, no existirá una alta gerencia sin que ella venga acompañada del uso permanente, sistemático y actualizado de la información por lo que se le da un tratamiento especial considerándola un recurso valioso, como la mano de obra o la materia prima necesaria para cualquier actividad empresarial.

La vigilancia e inteligencia tecnológica ha dejado de ser un patrimonio de las grandes corporaciones industriales y está cada vez más, por costes, facilidad técnica y organizativa, al alcance de un mayor número de empresas de menor tamaño. La principal condición para su práctica es la existencia de una estrategia y de una voluntad de liderazgo además de una utilización de la tecnología como factor de generación de ventajas competitivas, dando paso a los procedimientos de calidad para lograr un mayor desarrollo informacional y tecnológico dentro de las organizaciones conociendo sus cambios y su entorno en general, se refiere al enfoque y a la organización operativa usados para alcanzar los objetivos establecidos por la política de calidad. Generalmente requiere cambios en la organización, el procedimiento debe empezar por dar participación al nivel jerárquico más elevado.

Mediante este avance tecnológico, la Sala de Vigilancia Tecnológica (Vigtec), del Centro de Gestión de Información, (CGI), de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz” pretende integrar el conocimiento explícito documental y conocimiento tácito de expertos del área académica, para permitir optimizar y ofertar información importante para la toma de decisiones estratégicas y las innovaciones; así como apoyar la actividad creadora de nuevas investigaciones desde la Universidad-empresa o viceversa.



Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del centro de gestión de información

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

De tal forma se plantea que los Procedimientos de la Calidad (PC) establecen las pautas para dar cumplimiento a los requisitos de la NC-ISO 9001:2008 referidos en el Manual de Calidad tanto en lo concerniente a los procedimientos documentados como en aquellas actividades en que se solicitan los registros y evidencias para lograr un mayor desarrollo y estandarizar los requisitos para su implementación y normativas dentro de las organizaciones, depende de los sucesivos planes de acción que permiten que una institución establezca con exactitud y formalice los objetivos a corto plazo y los medios para alcanzarlo.

Justificación

En un diagnóstico realizado en el CGI se detectaron algunas insuficiencias en la elaboración de existencia de un manual de calidad basado en las normas ISO 9001:2008. El mismo no abarcaba la creación de los Procedimientos de Calidad para los servicios de la Sala de Vigilancia Tecnológica, que posibilitara el tratamiento eficaz y eficiente de los servicios en dicha área.

El inicio de un procedimiento de calidad implica sobre todo el establecimiento de un nuevo espíritu compartido por todos los miembros de una institución. Por lo tanto, un proyecto exitoso depende en gran parte de la comunicación que rodea a su implementación.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto surge una interrogante ¿Cómo resolver las insuficiencias existentes relacionadas con la falta de procedimientos de calidad establecidos para los servicios en la sala Vigtec?

A partir del problema y teniendo en cuenta sus posibles causas se precisa como **objetivo**: Diseñar los procedimientos de calidad de los servicios para la Sala de Vigilancia Tecnológica del CGI, basado en las normas 9001:2008.

METODOS

La revisión bibliográfica documental fue el sustento teórico de la investigación de acuerdo con las valoraciones de (Hernández et al, 2010, p.53) esta técnica implica “detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación”. Además de la consulta de revistas, libros, folletos y otros documentos



Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del centro de gestión de información

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

impresos vinculados con la temática estudiada, se examinaron documentos digitales y tesis en diferentes grados.

Se realizó un estudio de las siguientes normas y procedimientos:

PG.DG. 01. "Procedimiento de control de documentos y registros"

NC-ISO 9001/2008. "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".

NC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

Resolución del Director del CGI para los actos de Contratación

RESULTADOS

La vigilancia tecnológica conllevó al aseguramiento de la toma de decisiones de carácter estratégico, el sistema de información incluyó al Director, Especialistas y técnicos de las salas del centro de información. Para nuestra investigación partimos del Manual de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008 del Centro de Gestión de Información el cuál no contaba con los procedimientos de los servicios de la Sala de Vigilancia Tecnológica. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se diseñó una propuesta de los procedimientos, la misma está conformada por epígrafes del 1 al 8 con subíndice las cuales describen los objetivos de mejorar la calidad de su desempeño ante sus clientes.

Los elementos principales de la propuesta a tener en cuenta para los procedimientos son los siguientes:

1.- **Objetivo:** Da a conocer los lineamientos a seguir para la elaboración del Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos de Trabajo.

2.- **Alcance:** Todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de La Contraloría Interna.

3.- **Términos y definiciones:** Se declara la correspondencia con las norma. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario". Todas las definiciones y abreviaturas utilizadas en el procedimiento.

4.- **Responsabilidades:** El Representante de cada una de las secciones de trabajo

Estos niveles de autoridad y decisión son:

a) Director, b) Jefe de Servicios del CGI, c) Especialista de la Sala de Vigtec, d) Técnico de la sala de Vigtec

5.- **Descripción:** Prestación de servicio.



Procedimientos de la calidad para los servicios de vigilancia tecnológica del centro de gestión de información

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

Así por ejemplo:

5.1 Generalidades

5.1.1 La gestión de los servicios de consultorías sigue el flujo expuesto en la ficha del proceso de consultoría (ver ficha del proceso de consultoría)

5.1.2 La creación de un equipo de especialistas calificados es el primer paso para garantizar la confiabilidad y profesionalidad del proceso de consultoría.

5.1.3 El proceso de prestación del servicio de consultoría constará de las siguientes etapas:

1. Recepción y análisis de la solicitud del servicio
2. Planificación del servicio
3. Preparación del expediente del servicio.
4. Ejecución del servicio.
5. Informe del servicio.
6. Facturación.
7. Habilitación del expediente y cierre del proyecto.
8. Evaluación de la calidad.
9. Seguimiento del servicio, cuando proceda.

5.2. Recepción y Análisis de la solicitud de servicio

La recepción de un cliente puede venir vía correo, llamada telefónica o una visita del propio cliente, se recoge los datos del cliente y el tipo de servicio solicitado registrándolo en el registro solicitud y evaluación del cliente, los cuales tendrán los siguientes datos:

1. Nombre de la entidad/persona de contacto
2. Fecha de la solicitud
3. Tipo de servicio
4. Alcance del servicio
5. Procedencia de la solicitud
6. Aceptación/rechazo de la solicitud
7. Fecha de aceptación/rechazo de la solicitud

La solicitud de servicio se analiza en el comité de contratación el cual está integrado por: Director del CGI, jefe de Servicio del CGI o especialista principal de los servicios especializados, especialista de la Sala de Vigilancia Tecnológica. Para analizar la



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

importancia que reviste la entidad a nivel nacional (disponibilidad de especialista para prestar el servicio según el alcance solicitado. (ver anexo 1)

5.3. Planificación del servicio

Los criterios a tener en cuenta para la selección del equipo de los especialistas, se encuentran en el orden siguiente:

1. Competencia de las especialistas.

1.1 Experiencia laboral en sistemas de gestión: 3 años como mínimo.

1.2 Experiencia en la ejecución del servicio: Como mínimo 3 años con la participación adecuada, para seleccionar al especialista que estará al frente del proyecto.

1.3 Conocimientos, habilidades y actitudes para el ejercicio profesional que debe tener un especialista (se encuentra establecido en la matriz de identificación, validación y certificación de las competencias en el proceso de gestión de capital humano)

2. Disponibilidad de tiempo.

3. Solicitud del cliente

Las competencias de los especialistas se evalúan anualmente mediante las evaluaciones del desempeño, para garantizar su capacidad objetiva para realizar las consultorías en cada una de las categorías e identificar oportunidades para el mantenimiento y mejoramiento de los conocimientos y habilidades

5.4. Preparación del Expediente del servicio

Según establece el procedimiento se realiza la apertura del expediente del servicio, el cual se irá habilitando, en la medida en que avance el proyecto, con los siguientes documentos:

1. Modelo control de la contratación, contrato o referencia de los mismos.

2. Ficha del servicio.

FICHA DEL SERVICIO		
Servicio a ejecutar (1)	Contrato No.(2)	Desde
	Vigente (3)	Hasta
	Equipo Especialista (4)	
Requisitos del cliente (5)		
II. Datos de la Planificación y ejecución del servicio (6)		



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

II.1 Procedimientos, instrucciones, resoluciones, normas, métodos o herramientas a elaborar/utilizar								
II.2 Plan de trabajo del servicio y ejecución								
N.	Etapa y actividades	Inicio		Final		Recursos planificados	Puntos a revisar por el Especialista	Salidas del servicio
		Plan	Real	Plan	Real			
Por la Sala de VIGETC elaborado por:		Firma:		Por el cliente acordado con:			Firma	
II.3 Justificación de los cambio								
II.4 Planificación de los contactos con el cliente (7)								
No.	Fecha	Motivos				Cumplimiento		
III Evaluación y cierre del servicio (8)						Fecha		
III.1 Participantes (8)								
III.2 Resultados de las evaluaciones del cumplimiento de lo planificado (8)								
III.3 Conformidad del cliente (8)		Nombre y cargo del representante del cliente(8)		Nombre y firma del especialista (9)				
Conforme		No conforme						
Comentarios u observaciones (opiniones del cliente) (8)								
IV Seguimiento del servicio/ (cuando proceda)/(10)								
Fecha	Acción de seguimiento		Participa		Resultados		Firma del especialista	
V Elaboración de la ficha de servicio								
Elaborada (11)				Aprobada por: (12)				



Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del centro de gestión de información

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

3. Documentos recibidos del cliente, si existiesen.
4. Documentos generados durante la prestación del servicio. Los informes diagnósticos pueden también ser conservados en digital o en copia dura.
5. Informes de supervisión y supervisión final, según procedimiento de auditorías internas, supervisión y acciones de monitoreo, cuyos criterios se especifican en la ficha de proceso de consultoría, procedimientos e instrucciones de trabajo, según sea el caso.
6. Registro de expresión de no conformidad del cliente, (Ver sección IV del Manual de Mercadotecnia).

5.5. Agenda de trabajo de la visita del especialista.

- Los expedientes habilitados se colocarán en el archivo al comenzar el servicio. Los expedientes podrán ser revisados por el director, jefe de servicio y especialista durante la ejecución del servicio hasta su culminación.
- El expediente se conservará en soporte impreso y será identificado a través del cliente.

5.6. Ejecución del servicio

Para la ejecución de los servicios de consultoría se emplean las Instrucciones y/o procedimientos, en dependencia del alcance del servicio y se revisan las normas, regulaciones y leyes aplicables. En la ficha del servicio, se describirá por el equipo de especialista los principales contactos con el cliente, haciendo alusión a las principales actividades a realizar. El resultado de estas actividades se plasmara en la “agenda de trabajo de la visita del especialista”,

AGENDA DE TRABAJO DE LA VISITA DEL CLIENTE

Nombre de la organización	Código
	Pag de
Cliente	Visita No.
Otros participantes	Fecha próxima visita:
Actividades a desarrollar en la visita	
Resultado de la visita (comentarios y/o Recomendaciones)	
Acuerdos tomados:	



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

Por VIGETC	Conforme por la organización
Nombre y apellidos	Nombre y apellidos
Firma:	Firma:

5.7 Documento final del servicio

Todos los documentos finales del servicio se encuadernan con la “Hoja de presentación de Vigtec”, definida en el Manual de Identidad Corporativa o se pone la portada, con los datos de identificación de la consultoría, denominación del servicio, identificación de la organización cliente, nombre y apellidos de los especialistas y técnicos de la Sala de Vigilancia Tecnológica actuantes, fecha de emisión y cajetín de firma de aprobación del cliente.

Al emitirse el informe del servicio el equipo (director del CGI, jefe de servicio del CGI o especialista principal de los servicios especializados, especialista y técnico de la Sala de Vigilancia Tecnológica) convoca al representante del cliente a la reunión de clausura. En esta reunión se dará a conocer los principales resultados y soluciones brindadas al cliente como resultado de la consultoría realizada, así como las conclusiones y recomendaciones y se retroalimentará con las opiniones del cliente.

Clientes Asociados

Sala de Vigilancia Tecnológica

SERVICIO DE A

_____ (Nombre empresa) _____

Fecha _____

Equipo de Trabajo:

Nombre	Cargo

A Conocimiento (Pie de firma)	Página ___ de __
Por el cliente	



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

Por el Especialista		

5.8. Facturación y cobro.

Para la facturación se seguirán los criterios establecidos en el proceso de facturación.(ver procedimientos de facturación y de gestión de cobro de la sección 5 del Manual de Contabilidad y costo en el sistema Integrado de gestión)

5.9. Actualización del expediente del servicio y cierre del proyecto

El especialista de la Sala de Vigilancia Tecnológica actualizará el expediente del servicio. Luego de actualizado el expediente del servicio lo entregará al técnico de la Sala de Vigilancia Tecnológica según corresponda para la firma de cierre del expediente y su conservación en el archivo de la Sala de Vigilancia Tecnológicas por un período de 5 años.

5.10. Supervisión del Servicio

Las acciones de supervisión deberán ser planificadas durante la contratación en la ficha del servicio. Para la ejecución del control del servicio de consultoría, el director del CGI, jefe de servicio del CGI o especialista principal de los servicios especializados, especialista y técnico de la Sala de Vigilancia Tecnológica, según lo especifique cada Instrucción de trabajo y/o procedimiento, tendrá en cuenta las etapas acordadas en la ficha del servicio; las especificaciones de calidad del servicio y las agendas de trabajo del servicio de consultoría, todas en el expediente de la consultoría.

5.11. Evaluación de la calidad

En la planificación del servicio quedarán definidos los momentos para la supervisión. La medición y seguimiento de los SG están definidos en cada Instrucción de trabajo.

Los resultados de las visitas de medición y seguimiento constarán en el Informe de supervisión. (ver instrucciones y/o procedimientos específicos de cada servicio). La responsable de servicio del CGI controlará el avance de la prestación de los servicios de cada especialista y técnico de la Sala de Vigilancia Tecnológica. Cuando sean éstos los prestadores, podrán establecerse controles cruzados o ser asumido éste por el director del CGI según corresponda. Durante el proceso se efectúan revisiones, verificaciones y



Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del centro de gestión de información

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

validaciones a las diferentes operaciones por el especialista anotándose los resultados de estas acciones y se controlan las salidas de las etapas y/o fases del proceso.

6. Registros.

Anexo 1. “Ficha del servicio.”

Anexo 2. “Resultados del diagnóstico” (cuando proceda)

Anexo 3. “Agenda de trabajo de la visita del especialista de la Sala de Vigilancia Tecnológica y Técnico.

Anexo 4. “Portada de los servicios de consultoría”

Anexo 5 Solicitud y evaluación del cliente

Anexo 6 Carta de rechazo del servicio

7. Referencias.

PG.DG. 01. “Procedimiento de control de documentos y registros”

NC-ISO 9001/2008. “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.

NC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

Resolución del Director del CGI para los actos de Contratación

8. Anexos

CONCLUSIONES

A partir del diagnóstico realizado en la Sala de Vigilancia Tecnológica del Centro de Gestión de Información, CGI, de la UC, se apreció que no posee los procedimientos de calidad de los servicios que, basados en el Manual de Calidad de los servicios del CGI, elaborado sobre la base de la norma ISO 9001:2008, que permitan a los especialistas disponer de una guía para brindar un mejor servicio. Esta investigación permitió la presentación de una propuesta de los procedimientos de calidad de los servicios para dicha área del CGI, que proporciona una vía para mejorar la organización, control de los procesos y servicios de dicha sala. Constituye una herramienta de gestión novedosa que posibilita la obtención de ventajas competitivas importantes en la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, C. O, (2008). *Gerencia de recursos de información*. [en línea]. Recuperado el 22 de abril del 2015, de <http://www.bv.umsa.bo/revistas/bibliotecologia/numero5/>



**Procedimientos de la calidad para los servicios de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016, 246-259. ISSN 1390-930

- Cañedo, A. R. (2006). *Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información* [en línea]. La Habana, Cuba Recuperado el 4 de mayo del 2015, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm
- Díaz M, I. et. al (2007) *Procedimiento para la evaluación la calidad en los servicios. Estudio de caso: servicios técnicos*. [en línea]. Recuperado el 4 de mayo del 2015, de <http://www.gestiopolis.com/marketing/procedimiento-evaluacion-de-la-calidad-de-servicio.htm>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Interamericana Editores, S.A.
- López, R. F. (s.f) *La Gestión de Calidad en Educación*. [en línea]. Recuperado el 10 de abril de 2014, de http://www.ciao.es/La_Gestion_de_Calidad_en_Educacion_Francisco_Lopez_Ruperez_2620546
- Mockler R. J. (2012) *La vigilancia es un soporte indispensable para la toma de decisiones a medio y largo plazo*". [en línea]. Recuperado el 7 de mayo del 2014, de http://www.fecyt.es/especiales/vigilancia_tecnologica



**Procedimientos de la calidad para los servicio de vigilancia tecnológica del
centro de gestión de información**

Revista Publicando, 3(6). 2016,246-259. ISSN 1390-930

NC-ISO 9000 (2005). *Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario*. La Habana: Oficina Nacional de Normalización.

NC-ISO 9001 (2008). *Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos*. La Habana: Oficina Nacional de Normalización.

NC-ISO 9004 (2009). *Gestión para el éxito sostenido de una organización enfoque de gestión de la calidad*. La Habana: Oficina Nacional de Normalización.

Pérez, G., & Nocado, I. (1989). *Metodología de la investigación pedagógica y Psicológica*. La Habana: Pueblo y Educación.