



# GACETA OFICIAL

DE LA REPUBLICA DE CUBA  
MINISTERIO DE JUSTICIA

## **Información en este número**

Gaceta Oficial No. 043 Ordinaria de 7 de julio de 2006

Consejo de Estado

ACUERDO

ACUERDO

MINISTERIOS

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente

R. No. 18/06

Ministerio del Comercio Exterior

R. No. 93/06

Ministerio de Finanzas y Precios

R. No. 42/06



# GACETA OFICIAL

## DE LA REPUBLICA DE CUBA

### MINISTERIO DE JUSTICIA

EDICION ORDINARIA

LA HABANA, VIERNES 7 DE JULIO DE 2006

AÑO CIV

Suscripción por Correo Elect.: [suscribe@gacetaoficial.cu](mailto:suscribe@gacetaoficial.cu), Sitio Web: <http://www.gacetaoficial.cu/>

Número 43 – Distribución gratuita en soporte digital

Página 745

#### CONSEJO DE ESTADO

El Consejo de Estado de la República de Cuba, en uso de la atribución que le está conferida en el inciso g), del Artículo 90 de la Constitución, y a propuesta del Buró Político del Comité Central del Partido, ha adoptado el siguiente

##### ACUERDO:

PRIMERO: Liberar del cargo de Ministra del Ministerio del Comercio Interior a la compañera BARBARA CASTILLO CUESTA, quien cumple importante tarea en la República Bolivariana de Venezuela.

SEGUNDO: Comuníquese el presente Acuerdo a la interesada, al Secretario del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, y publíquese en la Gaceta Oficial de la República para general conocimiento.

DADO en el Palacio de la Revolución, en la ciudad de La Habana, a 22 de febrero de 2006.

**Fidel Castro Ruz**  
Presidente del Consejo  
de Estado

El Consejo de Estado de la República de Cuba, en uso de la atribución que le está conferida en el inciso g), del Artículo 90 de la Constitución, y a propuesta del Buró Político del Comité Central del Partido, ha adoptado el siguiente

##### ACUERDO:

PRIMERO: Promover y designar en el cargo de Ministro del Ministerio del Comercio Interior al compañero MARINO ALBERTO MURILLO JORGE, actual Viceministro Primero del referido Organismo.

SEGUNDO: Comuníquese el presente Acuerdo al interesado, al Secretario del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, y publíquese en la Gaceta Oficial de la República para general conocimiento.

DADO en el Palacio de la Revolución, en la ciudad de La Habana, a 22 de febrero de 2006.

**Fidel Castro Ruz**  
Presidente del Consejo  
de Estado

#### MINISTERIOS

#### CIENCIA, TECNOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE

##### RESOLUCION No. 18/2006

POR CUANTO: Por Acuerdo del Consejo de Estado de 9 de julio de 2004, quien resuelve fue designado Viceministro Primero de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.

POR CUANTO: El Decreto-Ley No. 67 de fecha 19 de abril de 1983, "De la Organización de la Administración Central del Estado" en su artículo 33 establece que los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado serán sustituidos temporalmente, cuando fuere necesario, por los Viceministros Primeros.

POR CUANTO: El Acuerdo de fecha 28 de noviembre de 1994, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, con No. 2817, para su control administrativo, en su Apartado Tercero, numeral 4, faculta a los jefes de los organismos de la Administración Central del Estado, para "Dictar, en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del organismo; y, en su caso, para los demás organismos, los órganos locales del Poder Popular, las entidades estatales, el sector cooperativo, mixto, privado y la población".

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 126/99 del Ministerio de Economía y Planificación, de fecha 23 de marzo de 1999, se instituye el Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba, encargándose a la Oficina Nacional de Normalización de organizar todo este proceso.

POR CUANTO: El Acuerdo de fecha 24 de abril de 2001, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, con No. 4162, para su control administrativo, en su Apartado Primero adscribe la Oficina Nacional de Normalización a este Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente y en su Apartado Segundo establece: "Cualquier mención en los Acuerdos del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros u otra norma legal de inferior jerarquía, se haga del Ministerio de Economía y Planificación en cuanto a la subordinación de esta Oficina, se enten-

derá en lo adelante como Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente”.

**POR CUANTO:** El Acuerdo de fecha 30 de marzo de 2004, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, con No. 5096, para su control administrativo, en su Apartado Primero, aprueba a este Ministerio a entregar, con arreglo a las características que se establece en el Anexo del propio Acuerdo, el premio siguiente, **PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPUBLICA DE CUBA**.

**POR CUANTO:** La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad exige como requisito para el otorgamiento del Premio Iberoamericano de la Calidad, que aquellos que se postulen sean ganadores del Premio Nacional de Calidad de sus países.

**POR CUANTO:** Con la finalidad de obtener el Premio Iberoamericano de la Calidad, es menester que se ajusten las bases de nuestro Premio Nacional de Calidad, a lo estipulado en las Bases de este Premio de alcance internacional.

**POR CUANTO:** En virtud del cumplimiento del precitado Acuerdo se hace necesario proceder a la emisión de la normativa que regule la entrega del **PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPUBLICA DE CUBA**

**POR TANTO:** En ejercicio de las facultades que me están conferidas,

#### **Resuelvo:**

**PRIMERO:** Establecer el Procedimiento para el otorgamiento del **PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPUBLICA DE CUBA**.

**SEGUNDO:** El procedimiento para el otorgamiento del premio anteriormente mencionado se establece en el Anexo I que forma parte inseparable de la presente Resolución.

**TERCERO:** Se otorgan tres Premios, a los que se entrega una placa metálica valorada en 95.00 CUC cada una.

**CUARTO:** La presente Resolución surte efectos a partir de los tres días naturales posteriores a la fecha de su firma.

Comuníquese, con entrega de copia en todos los casos, a los Viceministros, al Director de Recursos Humanos, a la Directora de la Oficina Nacional de Normalización, todos pertenecientes a este Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, y a cuantas personas naturales correspondan conocer lo dispuesto.

Archívese, el original en el Protocolo de Resoluciones de la Dirección Jurídica de este Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.

Publíquese, en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

DADA, en la Sede Central del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, en la ciudad de La Habana, a los 24 días del mes de febrero del año 2006.

**Dr. Fernando Mario González Bermúdez**  
Ministro p.s.r. de Ciencia, Tecnología  
y Medio Ambiente

#### **ANEXO I**

### **PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD**

#### **Contenido**

1. **INTRODUCCION Y OBJETIVOS**
2. **LINEAMIENTOS GENERALES**

3. **PROCESO DE INSCRIPCION Y POSTULACION**
4. **PROCESO DE EVALUACION**
5. **ENTREGA DEL PREMIO**
6. **RETROALIMENTACION**
7. **RESPONSABILIDADES DE LOS GANADORES**
8. **DESIGNACION DE LOS MIEMBROS DEL COMITE DE EXPERTOS Y DE LOS EVALUADORES**
9. **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**
10. **CRITERIOS DE EVALUACION**
11. **CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION**
12. **SOLICITUD DE INSCRIPCION**
1. **INTRODUCCION Y OBJETIVOS**

El **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba**, ha sido instituido como reconocimiento a las organizaciones que se distingan en la obtención de resultados relevantes en la aplicación de la gestión total de la calidad y la eficiencia económica, sobre la base del cumplimiento de un conjunto de requisitos previamente establecidos, con vistas a lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios.

El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente ha encargado a la Oficina Nacional de Normalización la organización general de las actividades necesarias para la entrega del Premio, así como de proponer los posibles ganadores del mismo, en conjunto con los organismos y demás organizaciones que corresponda.

Con el establecimiento del **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** se persiguen los siguientes objetivos:

- I.** Reconocer a las organizaciones que se distingan por el éxito alcanzado en su gestión empresarial y de la calidad.
- II.** Promover el empleo de la experiencia cubana en la utilización del enfoque y las prácticas de gestión total de la calidad, como una vía para lograr eficiencia y competitividad.
- III.** Fomentar el empleo de los criterios del Premio como una guía para avanzar hacia la excelencia.
- IV.** Propiciar la estabilidad y madurez empresarial necesarias para alcanzar un permanente nivel de confianza en su gestión.

#### **2. LINEAMIENTOS GENERALES**

Los lineamientos generales del **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** se exponen a continuación.

##### **2.1 Podrán aspirar al Premio:**

— Todas las entidades económicas estatales que constituyan una empresa estatal, una organización económica estatal o una unidad presupuestada, que tenga **personalidad jurídica y resultados económicos propios**.

No podrán aspirar los talleres, brigadas y otros que formen parte de la estructura interna de una empresa u otra entidad que no cumplan los requisitos expresados en el párrafo anterior.

— Todas las entidades pertenecientes al sector cooperativo (CPA y UBPC).

— Todas las empresas o sociedades mercantiles, bien nacionales, extranjeras radicadas en el país, o mixtas.

**En todos los casos se requiere que la organización aspirante al Premio tenga 3 años naturales, como mínimo, de operación continua, anteriores al año correspondiente a la edición del Premio.**

**2.2** Las Bases y Cuestionario de Autoevaluación, así como las acciones que implican la entrega de este **Premio** tienen una periodicidad anual.

**2.3** El proceso de evaluación está compuesto por las siguientes etapas fundamentales:

— Evaluación del informe de postulación y preselección de los aspirantes

— Evaluación “in situ” a los aspirantes preseleccionados

— Selección y propuesta de los ganadores

— Decisión de los ganadores del **Premio**

**2.4** El Comité de Expertos estará integrado por representantes de las siguientes organizaciones:

— Oficina Nacional de Normalización

— Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente

— Ministerio de Economía y Planificación

— Ministerio de Finanzas y Precios

— Ministerio de Auditoría y Control

— MINBAS

— ANIR

— Otros

**2.5** Los ganadores u organizaciones excluidas en un año dado no podrán optar nuevamente por el Premio hasta pasado 3 años de la fecha de su otorgamiento o exclusión por problemas con la contaminación ambiental, el control interno / la contabilidad y los resultados de la gestión económica.

**2.6** El Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba será entregado en acto solemne a las organizaciones que resulten ganadoras del mismo.

### 3. PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y POSTULACION

La solicitud de inscripción al **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** se realiza ante la Oficina Nacional de Normalización, a través del modelo “Solicitud de inscripción” (véase Anexo). La Oficina Nacional de Normalización brindará las consultas que sobre el **Premio** resulten necesarias.

Sobre la base de las orientaciones contenidas en este documento, **los aspirantes deberán elaborar y presentar un informe de postulación** como parte integrante del proceso de inscripción y postulación al **Premio**.

**Del informe de postulación:**

**3.1** El período de evaluación es el correspondiente al primer semestre de cada año, se debe tener en cuenta la información de años anteriores.

**3.2** El informe de postulación deberá cumplir los siguientes requisitos de contenido, y en el orden siguiente:

**I. Carta de presentación**

**II. Índice general del contenido**

**III. Introducción**

**IV. Autoevaluación**

**V. Anexos**

**I. Carta de presentación**, firmada por la máxima dirección de la organización aspirante. Incluye una copia de la “Solicitud de Inscripción”.

**II. Índice general** del contenido.

**III. Introducción**, de 4 páginas como máximo, sobre la organización aspirante y sus actividades, que incluye:

— Breve descripción de la organización y de su(s) actividad(es) principal(es).

— Estructura organizativa (organigrama).

— Otras informaciones que considere significativas del resultado de su gestión y de la importancia que tiene para la organización la gestión total de la calidad y su proyección.

**IV. Autoevaluación**

Consiste en el resultado de la autoevaluación realizada tomando como base el Cuestionario de Autoevaluación, el cual forma parte integrante de este documento y constituye la mayor parte del informe de postulación.

**V. Anexos**

Se da libertad a la organización para presentar en anexos, si así lo considera necesario, toda aquella información relevante, complementaria e ilustrativa de su gestión dentro del **período de evaluación considerado**. Podrá incluir: logros, premios, reconocimientos y certificaciones, entre otros. **La referencia a estos anexos deberá aparecer siempre en el texto del cuerpo del informe.**

**3.3** Este informe deberá ser presentado en 2 copias impresas, con tamaño de letra No.10, como mínimo, a un espacio y con sus páginas numeradas, así como en CD o disquete usando procesador de texto Word.

**3.4 De la sección Autoevaluación del informe de postulación:**

a) **Las respuestas del Cuestionario deberán desarrollarse por cada pregunta** o inciso de pregunta, según sea el caso, así como **respetando el orden e indicando la numeración de cada pregunta**. Cuando una pregunta o inciso de pregunta no proceda, deberá argumentarlo, nunca omitirlo.

**No se admitirán informes de postulación que desarrollen los criterios del Premio de forma abierta o general, es decir, que no desarrollen las respuestas del Cuestionario por preguntas e incisos como está establecido.**

b) Deberá redactarse de forma breve y precisa, haciendo uso de referencias cruzadas entre apartados y secciones, cuando así proceda, para minimizar repeticiones.

Ej. Una misma evidencia podría justificar hasta tres acciones desarrolladas o demostrar el cumplimiento de algo.

**Nota.** Se recomienda evitar grandes descripciones, generalidades, frases vagas e imprecisas y, en lo posible, que den lugar a interpretaciones personales.

Ej. No escribir “La Dirección siempre nos apoya”, sino explicar y evidenciar, realmente, cómo lo hace.

En el caso de utilizarse abreviaturas, siglas o términos propios de la organización o sector, será necesario su aclaración.

c) Es muy importante, reforzar las afirmaciones con hechos y datos específicos (cualitativos o cuantitativos), es decir,

incluir ejemplos significativos para apoyar las explicaciones sobre los enfoques o formas de trabajo y, si procede, con datos específicos, tablas o cifras, que evidencien e ilustren la existencia y utilización de métodos de trabajo, sistemáticos, su implementación y resultados obtenidos, **en todas las dependencias, áreas o actividades, según proceda, que forman parte del sistema de la organización que aspira al Premio.** También, deberá evidenciar y demostrar la efectividad y aporte de las mejoras obtenidas producto de los ciclos de evaluación y revisión de dichos métodos de trabajo, su implementación y resultados obtenidos.

- d) En los casos que se soliciten datos específicos y demostrativos de los resultados, logros y efectos de la aplicación de los métodos y directrices utilizadas por la organización, deberá abarcarse el **período de evaluación considerado**, así como efectuarse el análisis de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos trazados para esos años y a los previstos para el 2005.

**Siempre deberá especificar la unidad de medida utilizada para los distintos indicadores demostrativos de su gestión.**

- e) Podrán utilizarse gráficos y tablas que estén referidos en el texto, para facilitar comprensión y visualizar niveles comparativos, asegurando que contienen los datos necesarios que deben servir de evidencia con relación al tema que se evalúa.

**Nota:** Se recomienda que los comentarios al respecto se refieran a las conclusiones o aclaraciones que puedan extraerse del análisis de los mismos, evitando la repetición de informaciones obvias que se visualizan.

- f) Las comparaciones con las referencias externas incluyen la comparación con los resultados promedios de la rama o sector y con las mejores organizaciones en su clase a niveles nacional e internacional.
- g) Toda la información declarada deberá ser verificable en el terreno, en el caso en que la organización sea preseleccionada para la evaluación "in situ".

**Al elaborarse el informe de postulación, deberá tener en cuenta que los datos que en el mismo se aportan son de vital importancia, ya que el mismo constituye la base fundamental de la primera etapa de evaluación y preselección de los aspirantes por el Comité de Expertos.**

#### 4. PROCESO DE EVALUACION

El proceso de evaluación está compuesto por las etapas siguientes:

##### 4.1 Evaluación del informe de postulación y preselección de los aspirantes

Esta evaluación será realizada por el Comité de Expertos sobre la base de la calificación de los informes de postulación presentados. Se utilizará una escala de puntuación de 0 a 1000 puntos (véase Apartado 10 para su distribución por cada criterio de evaluación).

Como resultado de dicha evaluación, el Comité de Expertos preseleccionará aquellas organizaciones que serán objeto de una evaluación "in situ" teniendo en cuenta el resultado de la calificación alcanzada por las mismas.

**Se reitera la importancia de que el informe de postulación elaborado sea un reflejo cabal de la situación de la organización, ya que constituye un elemento de juicio para continuar o salir del proceso.**

##### 4.2 Evaluación "in situ" a los aspirantes preseleccionados

Los aspirantes preseleccionados en la etapa anterior (4.1), recibirán la visita de un equipo evaluador, en fecha previamente acordada, con el objetivo de examinar con mayor profundidad y sobre el terreno, la conformidad de los criterios del **Premio** con lo declarado en el informe de postulación. Asimismo, podrán recibir la visita de un equipo auditor, designado por el Ministerio de Auditoría y Control, para auditar los aspectos relacionados con el control interno y la contabilidad. En ambos casos, la organización aspirante preseleccionada deberá facilitar a dichos equipos, las comprobaciones y documentación que se le solicite.

Los miembros de dichos equipos no tendrán vínculo alguno con los evaluados.

Como resultado de la evaluación "in situ", se elabora un informe que reflejará de forma clara y precisa los resultados de las comprobaciones efectuadas, el cual será presentado al Comité de Expertos.

Independientemente de la calificación y los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación contenido de las dos etapas anteriores, se establecen como **REQUISITOS EXCLUYENTES PARA LA OBTENCION DEL PREMIO**, que la organización aspirante no presente deficiencia alguna, **dentro del período de evaluación considerado**, relacionada con:

- la contaminación ambiental,
- el control interno y la contabilidad, y
- los resultados de la gestión económica.

##### 4.3 Selección y propuesta de los ganadores

El Comité de Expertos analizará el informe de la evaluación "in situ", conjuntamente con el informe de postulación, y sobre esta base y a partir de otras informaciones complementarias que posea, hará la propuesta de los posibles ganadores del **Premio**, presentándola a la Oficina Nacional de Normalización.

##### 4.4 Decisión de los ganadores del Premio

La Oficina Nacional de Normalización analizará la propuesta del Comité de Expertos y la someterá al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.

##### 5. ENTREGA DEL PREMIO

La entrega del **Premio** se efectuará en ceremonia solemne convocada al efecto. El mismo consistirá en una placa y un diploma acreditativos.

##### 6. RETROALIMENTACION

Los aspirantes que no resulten premiados recibirán de la Oficina Nacional de Normalización un resumen de las áreas de mejora resultantes del análisis efectuado a su organización, como parte del aporte que se brinda a los participantes en el proceso evaluativo del **Premio**.

##### 7. RESPONSABILIDADES DE LOS GANADORES

Los ganadores del **Premio** podrán hacer referencia al mismo en sus campañas promocionales, publicitarias o de divulgación masiva nacional e internacional. En esta publi-

cidad deberá hacerse mención al año de otorgamiento y aparecer completo y legible el diseño del **Premio**.

El derecho al uso del **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** es intransferible a filiales o partes autónomas de una organización matriz que no se encuentren contempladas en el alcance del **Premio** otorgado. Su utilización tendrá un límite de vigencia de 3 años a partir de la fecha del acto de entrega.

Por otra parte, el **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** constituye, no sólo un honor sino un compromiso para los ganadores, los cuales deben dar a conocer sus experiencias y resultados a quienes se muestren interesados; así como convertirse en promotores del desarrollo integral de la calidad, por lo que se espera, continúen un comportamiento acorde con la distinción obtenida y apoyen los esfuerzos por el logro de una **Cultura Nacional de Calidad**.

## 8. DESIGNACION DE LOS MIEMBROS DEL COMITE DE EXPERTOS Y DE LOS EVALUADORES

La designación de los miembros del Comité de Expertos y de los evaluadores, se realizará por los organismos y organizaciones designadas, a solicitud de la Oficina Nacional de Normalización, garantizándose una composición representativa y donde estén presentes, especialistas de reconocida trayectoria en los temas a evaluar.

Los integrantes del Comité de Expertos y los evaluadores recibirán la capacitación necesaria, dirigida a asegurar una interpretación uniforme de los criterios del **Premio** y de su sistema de evaluación, así como de los procedimientos que regulan su actuación.

Todo el personal participante en el proceso estará obligado a guardar reserva sobre la información obtenida durante la evaluación, ya sea verbal o escrita, así como a un estricto cumplimiento del Código de Ética establecido para estos fines.

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

1. Convocatoria al Premio
2. Inscripción y presentación del informe de postulación
3. Evaluación del informe de postulación y preselección de los aspirantes
4. Evaluación "in situ" a los aspirantes preseleccionados

## 10. CRITERIOS DE EVALUACION

Los criterios utilizados para la evaluación de los aspirantes al **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba**, serán los siguientes:

- I Política y estrategia**
- II Liderazgo**
- III Satisfacción de los clientes**
- IV Gestión y desarrollo del personal**
- V Información y análisis de la calidad**
- VI Calidad de los procesos**
- VII Impacto en la sociedad**
- VIII Recursos y resultados económicos**

Estos criterios constituyen principios básicos deseables dentro del proceso de evolución hacia la gestión total de la calidad en una organización. Su desarrollo contempla el

enfoque e implementación de las directrices y los métodos utilizados para lograr los objetivos trazados, así como la evaluación y revisión sistemática de los mismos, donde se analizan los resultados o efectos logrados a fin de identificar, jerarquizar, planificar y poner en práctica las acciones que conduzcan a intensificar los puntos fuertes y mejorar los puntos débiles identificados.

A continuación se brinda una visión general de cada criterio y la puntuación máxima a obtener en cada uno:

### **Criterio I: Política y estrategia (80 puntos)**

Examina, de forma integral, cómo la organización desarrolla su misión y su visión y las pone en práctica a través de una estrategia apoyada por adecuados programas que orientan las acciones de la organización hacia el logro del liderazgo en calidad y la satisfacción de los clientes.

### **Criterio II: Liderazgo (100 puntos)**

Analiza el papel, compromiso y participación directa de la alta dirección de la organización como líderes principales en el empeño por desarrollar y poner en práctica una cultura de excelencia empresarial y los valores necesarios para lograr el éxito y el mejoramiento continuo de toda la organización. También, analiza el enfoque para la promoción del desarrollo de capacidades de liderazgo a todos los niveles dentro de la propia organización.

### **Criterio III: Satisfacción de los clientes (200 puntos)**

Valora la prioridad e importancia que le da la organización a sus clientes y cómo gestiona las relaciones con éstos, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.

Asimismo, se valoran los resultados obtenidos y las tendencias en los niveles de satisfacción de los clientes, a través de indicadores utilizados, tanto para conocer sus percepciones como para controlar, interpretar, prevenir y mejorar el desempeño de la organización en tal sentido.

### **Criterio IV: Gestión y desarrollo del personal (130 puntos)**

Evalúa el alcance y profundidad con que se desarrolla, involucra, apoya y utiliza el potencial total del personal de la organización, con vistas a contribuir activamente al logro de los objetivos trazados y a la mejora continua de sus procesos, productos y/o servicios, generando un ambiente que propicie el trabajo en equipo y el orgullo de pertenencia. Asimismo, se evalúan los resultados obtenidos en relación con el reconocimiento, motivación e incentivos a la labor individual y colectiva.

### **Criterio V: Información y análisis de la calidad (60 puntos)**

Examina el alcance, validez, análisis, uso y efectividad de la información como soporte básico para lograr los objetivos trazados y la mejora continua del desempeño estratégico y operacional de la organización, así como de la información de la calidad de los productos y/o servicios que se ofertan.

### **Criterio VI: Calidad de los procesos (150 puntos)**

Analiza la identificación, control, revisión y corrección de los procesos para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y lograr la mejora continua de todas las actividades de la organización en su empe-

ño por desarrollar una cultura de calidad y un enfoque moderno basado en la gestión total de la calidad.

Asimismo, se analizan los aspectos relacionados con la innovación y la propiedad industrial.

**Criterio VII: Impacto en la sociedad (80 puntos)**

Valora los resultados de la organización en el mejoramiento continuo de su entorno ambiental, social y económico enfocado a la preservación de los ecosistemas. También, valora el apoyo que brinda a la comunidad para impulsar su progreso y bienestar, así como la promoción de una cultura de calidad en el entorno comunitario.

**Criterio VIII: Recursos y resultados económicos (200 puntos)**

Evalúa el control, utilización y conservación de los recursos (financieros, energéticos, materiales y otros) en apoyo a la política de eficiencia, así como los resultados económicos obtenidos en la gestión de la organización.

**11. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION**

**Criterio I: Política y estrategia**

1. Exprese la misión, visión y valores, así como la política de la calidad de su organización.
2. Explique, de forma general, el proceso y estilo de dirección que utiliza y cómo éste sustenta su visión de futuro y los objetivos estratégicos a alcanzar en cuanto al liderazgo en calidad y la satisfacción del cliente. Indique los objetivos estratégicos generales para lograr los resultados que en tal sentido pretende conseguir a corto (1-2 años) y largo (3 años o más) plazos.
3. Describa cómo asegura que este proceso de dirección dé respuesta a la satisfacción de las necesidades y expectativas de:
  - a) la propia organización;
  - b) sus trabajadores;
  - c) sus clientes;
  - d) sus proveedores;
  - e) la sociedad (incluye aspectos sociales, medio ambientales y legales), así como que tome en consideración:
  - f) los cambios que pueda experimentar el mercado, en el que opera ahora y en el futuro;
  - g) el estudio y comparación con competidores y otros excelentes;
  - h) la gestión tecnológica y su impacto en la competitividad;
  - i) el análisis y utilización de los resultados de la investigación, la innovación y la creatividad.
4. Explique cómo se lleva a cabo la evaluación y revisión de este proceso de dirección. ¿Qué mejoras ha introducido a dicho proceso la búsqueda de la proyección hacia el futuro?
5. Con relación al despliegue de su proyección estratégica de la Calidad:
  - a) Explique, de forma general, cómo se lleva a cabo el despliegue de la política y objetivos globales de la calidad a los diferentes niveles de su organización. Exprese los objetivos de la calidad anuales comprendidos dentro del **período de evaluación considerado**, así como su cumplimiento.

b) ¿Cómo participan las áreas en el proceso de planificación operativa de la calidad y la traducción de los objetivos globales de la calidad en tareas concretas? ¿Cómo se integran los planes?

c) Señale la forma y frecuencia con que se realiza la evaluación y revisión del avance de la ejecución de dichas tareas. ¿Cómo se identifican y solucionan los problemas que se presentan y se verifican las acciones correctivas tomadas? Brinde evidencias sobre acciones que ha realizado para la mejora en sus prácticas de la planificación operativa de la calidad.

6. Explique cómo se relacionan e interactúan los mandos intermedios de las diferentes áreas, que deben trabajar coordinadamente en su gerencia del trabajo diario, con el control y logro de los niveles de la calidad de los procesos operativos y administrativos.

7. ¿Cómo se comunica y evalúa el conocimiento y comprensión que los trabajadores poseen de la política y objetivos de la calidad trazados por su organización? Argumente. ¿De qué forma garantiza el conocimiento de los clientes y los proveedores, entre otros interesados, de dicha política y objetivos?

**Criterio II: Liderazgo**

1. Explique, de forma general, cómo la alta dirección, mediante su actuación personal, ejerce y promueve el desarrollo, cumplimiento y seguimiento de la misión, la visión y la política de la calidad de su organización, en su empeño por lograr una cultura de excelencia en calidad y de mantenimiento sostenido de un clima de mejora continua.
2. Describa y ejemplifique cómo se implica, visiblemente, la alta dirección en:
  - a) la planificación, establecimiento y revisión de los objetivos de la calidad trazados;
  - b) el desarrollo de actitudes y comportamientos éticos y de liderazgo en la organización;
  - c) el contacto directo con los trabajadores, hacerse accesibles a ellos, escucharlos y dar respuesta;
  - d) el contacto directo con clientes y proveedores;
  - e) el seguimiento continuo de competidores nacionales y extranjeros, con relación a su calidad;
  - f) la búsqueda, apoyo y estímulo a la innovación y la creatividad en las áreas;
  - g) las actividades de mejora (participando personalmente);
  - h) el apoyo y desarrollo a los grupos de mejora o comités de calidad;
  - i) la definición de prioridades de mejoras y la asignación de recursos, incluido el personal adiestrado, para el logro de los objetivos organizacionales en materia de calidad;
  - j) el reconocimiento individual y colectivo de ejecutivos y trabajadores a todos los niveles por los logros alcanzados (puede incluir clientes y proveedores);
  - k) el estímulo a la participación de todos en actividades científico-técnicas sobre la calidad;
  - l) la divulgación y promoción de la gestión total de la calidad, como filosofía de gestión, dentro de la propia organización.

3. Mencione aquellos cambios estructurales u organizativos realizados, inspirados por la alta dirección, que sustenten una eficaz y eficiente aplicación de la política y objetivos en su empeño por lograr una cultura de calidad.
  4. Describa y ejemplifique cómo los directivos divulgan y comparten la cultura de calidad con miembros de la comunidad, como son: organizaciones profesionales, comerciales, industriales, educativas, institucionales y sociales, impartiendo o participando en conferencias y seminarios, entre otras vías. Valore el grado de participación del personal de su organización en estas actividades.
- Criterio III: Satisfacción de los clientes**
1. Describa los métodos utilizados para conocer las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y potenciales (investigación de mercado, encuestas, entrevistas, contactos personales, por teléfono, por cartas, seguimiento de ventas y servicio postventa, entre otros). Indique la frecuencia de aplicación de dichos métodos y los segmentos de mercados a los cuales se dirigen. Valore el desempeño de esta actividad en su organización.
  2. Describa y demuestre cómo es utilizado el resultado de la información obtenida de los clientes para el mejoramiento de las prácticas y estrategias de su organización, relacionadas con:
    - a) el diseño y desarrollo de productos nuevos y mejorados (incluye cómo asegura su fabricación conforme a los diseños);
    - b) la comunicación, comercialización y venta de productos;
    - c) el mantenimiento de productos, cuando así proceda.
  3. ¿Cómo valora Ud. el trabajo de su organización en la búsqueda de nuevos mercados y clientes?
  4. ¿Cómo está estructurada la actividad de publicidad y promoción de ventas en su organización? ¿Cómo interactúa con las diferentes áreas? Valore el desempeño de esta actividad en su organización.
  5. Describa el canal de distribución de sus productos (fabricante u operadores - intermediario(s) - consumidor directo). Valore el desempeño de esta cadena para su organización.
  6. Explique cómo facilita el acceso de los clientes al personal clave de su entidad, así como a la información accesible que los clientes solicitan. ¿Cómo conoce la percepción que tienen los clientes al respecto? Ejemplifique.
  7. ¿Qué tipo de garantía ofrece su organización a los productos o servicios que oferta? Evidencie con resultados el comportamiento y costos de prestación de dichas garantías durante el **período de evaluación considerado**. Explique.
  8. Describa el enfoque de su organización para el manejo de las relaciones con los clientes y su implementación, fundamentalmente en cuanto a:
    - a) ¿Cómo se traduce este enfoque en políticas y objetivos, así como en compromisos explícitos e implícitos con respecto a sus productos o servicios?
    - b) ¿Cómo se verifica el cumplimiento de dichos compromisos, y cómo se evalúan y han mejorado los mismos?
  9. Explique cómo es el proceso (comunicación – conocimiento – consulta) que lleva a cabo para asegurar que todos sus trabajadores entiendan los objetivos de satisfacción de los clientes y respondan en consecuencia.
  10. Con relación al personal de contacto con los clientes, explique:
    - a) ¿Cómo se selecciona y adiestra?
    - b) ¿De qué forma se le da responsabilidad y autoridad para resolver dificultades de manera inmediata, así como para tomar decisiones cuando se requiera o solucionar quejas?
    - c) ¿Cómo se evalúa y revisa el resultado de su trabajo? Brinde evidencias sobre mejoras obtenidas en tal sentido.
    - d) ¿Cómo conoce la percepción que tienen los clientes del resultado del trabajo del personal de contacto? Ejemplifique.
  11. Sobre las quejas y reclamaciones de los clientes, describa:
    - a) El sistema establecido para la atención a las mismas.
    - b) El proceso de análisis para identificar las causas que las originan y tomar acciones. Valore el tiempo de respuesta a los clientes.
    - c) ¿Cómo se evalúa y revisa el sistema de atención a las quejas y reclamaciones? Brinde información de mejoras aplicadas a dicho sistema.
    - d) Indique la cantidad de quejas recibidas y los gastos incurridos por este concepto durante el **período de evaluación considerado**. Explique. También proporcione esta información acerca del total de reclamaciones, si las hubiere.
    - e) Brinde evidencias sobre mejoras obtenidas en el producto o servicio brindado al cliente, como resultado del tratamiento dado a las quejas y reclamaciones.
  12. Explique el mecanismo que utiliza para garantizar el conocimiento, por parte de los clientes, del sistema establecido para la atención a sus quejas y reclamaciones. ¿Cómo conoce la percepción que tienen los clientes al respecto? Ejemplifique.
  13. Describa cómo se proyecta y qué conducta sigue ante la pérdida y ganancia de clientes. ¿Cuántos clientes ganan y pierden anualmente?
  14. En relación con el resultado del seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes:
    - a) Explique el sistema establecido, incluyendo los indicadores específicos utilizados, para conocer y medir la satisfacción de los clientes con relación a sus requisitos claves. Indique la frecuencia de aplicación.
    - b) ¿Cómo se evalúa y revisa dicho sistema? Brinde información de mejoras aplicadas al mismo.
    - c) Presente, **por cada indicador específico y de forma global**, los resultados obtenidos del seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes, durante el **período de evaluación considerado**. Deberá tener en cuenta, además, en su presentación, desglosar dicha información por cada dependencia, área o acti-



vidad, según proceda, que forma parte del **sistema que constituye la organización**. Explique. No se trata de referencias o certificaciones de los clientes, sino de cifras numéricas obtenidas a través de encuestas u otras vías.

- d) Compare dichos resultados con los objetivos de satisfacción de los clientes trazados por la organización para esos años, así como con relación a los resultados dentro del sector o rama y los líderes, a niveles nacional e internacional.
  - e) Brinde evidencias sobre mejoras obtenidas en el producto o servicio que se oferta, como respuesta al tratamiento dado al resultado de la medida de la satisfacción de los clientes.
15. Mencione reconocimientos, certificados o premios que haya recibido en los últimos años, que valen la imagen global de desempeño de su organización y la percepción de los clientes externos. En este último caso, siempre deberá presentar documento acreditativo emitido por los principales clientes como aval de su percepción.
16. ¿Qué liderazgo considera Ud. que ostenta su organización dentro del sector o rama a niveles nacional, mundial o en mercados importantes? Argumente con resultados concretos.

#### **Criterio IV: Gestión y desarrollo del personal**

1. Describa cómo se define y alinea la política y planificación de los recursos humanos y la definición de los puestos de trabajo y sus requisitos, con la política y estrategia para la mejora continua, así como con la estructura de su organización y el marco de sus procesos. ¿Cómo se involucra a los trabajadores en el desarrollo de la política y estrategia en materia de personal?
2. Sobre qué bases se efectúa la selección y contratación del personal.
3. En relación con la competencia y formación del personal, explique:
  - a) La forma en que su organización determina la competencia necesaria del personal para la operación eficaz y eficiente de la misma. Incluye tanto el análisis de las necesidades de competencia presentes como las esperadas en comparación con la competencia ya existente en la organización.
  - b) La manera en que proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades y asegurar la actualización periódica del personal ya formado, así como para la inducción del personal de nueva incorporación.
  - c) Mencione los criterios que considera para efectuar la planificación de la educación y la formación, en apoyo al logro de los objetivos de la organización y el desarrollo de su personal.
  - d) Indique los temas que, sobre herramientas de mejora, trabajos en grupo, liderazgo, gestión de la calidad, entre otros, son objeto, regularmente, de formación.
  - e) ¿Cómo se informan las oportunidades de formación, tanto individual como colectiva, a su personal?

- f) ¿De qué forma y con qué frecuencia conoce los puntos de vista del personal con relación al desempeño de los planes de desarrollo y formación de las personas? Brinde información sobre el resultado de la evaluación y medición de la satisfacción del personal en tal sentido. Ejemplifique acciones de mejoras aplicadas como consecuencia.
  - g) ¿Cómo se evalúa y revisa la eficacia del resultado de los programas de formación, enseñanza y aprendizaje? Brinde información acerca de mejoras aplicadas en tal sentido.
  - h) Proporcione información sobre el cumplimiento del plan y real de formación durante el **período de evaluación considerado**. Argumente. Informe sobre las acciones de capacitación promedio anual/trabajador ejecutadas según lo planificado.
4. Sobre el proceso de comunicación interna:
- a) Describa cómo garantiza el proceso de comunicación interna, ascendente y descendente, con su personal, canales o vías utilizados.
  - b) ¿Cómo determina la eficacia de los canales de comunicación que utiliza?
  - c) ¿Cómo y con qué frecuencia conoce la satisfacción del personal en tal sentido?
  - d) Brinde información del resultado de dicha satisfacción. Ejemplifique acciones de mejoras aplicadas como consecuencia.
5. Explique el sistema de evaluación periódica del personal, que permite identificar su nivel de desempeño, individual y colectivo. Informe sobre el desarrollo de oportunidades de hacer carrera. Argumente con resultados.
6. En cuanto a la participación de los trabajadores en el proceso de innovación, explique:
- a) ¿De qué forma estimula la participación de los mismos en dicho proceso?
  - b) Mencione los métodos utilizados por su organización que den respuesta rápida y satisfactoria a las iniciativas del personal.
  - c) ¿Cómo promueve y apoya a los trabajadores para que participen en actividades de mejora? Informe de acciones que ha tomado en tal sentido y de los resultados obtenidos.
  - d) ¿Cómo los motiva para que trabajen en grupo? Brinde información de trabajos en grupo, así como de los logros obtenidos y mejoras aplicadas como resultados del trabajo en grupo.
  - e) ¿Cómo y con qué frecuencia conoce de la satisfacción de los trabajadores en tal sentido? Brinde información sobre el resultado de la evaluación y medición de dicha satisfacción. Ejemplifique acciones de mejora aplicadas como consecuencia.
  - f) ¿Cómo garantiza la coherencia del trabajo de la ANIR, las BTJ y el Fórum de Ciencia y Técnica en apoyo al proceso de innovación?
7. Con respecto a la calidad de vida en el trabajo:
- a) Indique en qué grado se han incluido, en los objetivos y planes de mejora de su organización, los aspectos

relacionados con el bienestar, actividades culturales y recreativas, así como con la salud, trato digno y respetuoso a las personas. Señale logros alcanzados al respecto.

- b) Proporcione información acerca de las medidas aplicadas por la organización para facilitar la movilidad y la flexibilidad en el trabajo, la variedad en las tareas y contenido de los puestos de trabajo, con el objetivo general de lograr un ambiente interno que promueva el desarrollo del personal.
  - c) Describa cómo y con qué frecuencia se determina la satisfacción del personal en tal sentido. Argumente con resultados concretos. Ejemplifique mejoras aplicadas.
  - d) Informe acerca del índice de ausentismo y de los niveles de accidentes del trabajo durante el **período de evaluación considerado**. Compare con los objetivos trazados. Asimismo, informe sobre el comportamiento de la estabilidad laboral anual.
8. Describa el estado actual de la infraestructura y ambiente de trabajo en **todo el sistema de su organización**. Deberá desglosar dicha descripción por cada dependencia asociada, según sea aplicable a:
- a) Infraestructura y ambiente de trabajo
    - Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
    - Instalaciones para el personal en la organización.
    - Equipos para los procesos (hardware y software) y su utilización.
    - Servicios de apoyo (medios de comunicación y transporte).
    - Calor, humedad, luz, flujo de aire.
    - Entre otros factores que tienen una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal.
  - b) Valore, **por dependencia y de forma general**, en términos cualitativos de Muy Bien-Bien-Regular-Mal, dicha infraestructura y ambiente de trabajo. Argumente su respuesta.
9. En relación con el reconocimiento a la labor del personal:
- a) Mencione qué prácticas utiliza para el reconocimiento, motivación e incentivos a la labor individual y colectiva del personal.
  - b) ¿Cómo participa el personal en la definición de dichas prácticas?
  - c) ¿Cómo se mide la eficacia de las mismas? ¿Qué acciones ha aplicado para mejorar dichas prácticas?

#### **Criterio V: Información y análisis de la calidad**

1. Sobre el sistema de información de su organización explique:
  - a) La organización y estructura del sistema informativo de su organización.
  - b) Las fuentes de información, internas y externas, alcance y uso que se da a dicha información para la mejora continua de su organización (tendencias del mercado, tendencias de las tecnologías y generalización de resultados científico-técnicos, entre otros).
  - c) ¿Cómo evalúa y revisa la eficacia del sistema informativo de apoyo a la gestión de su organización?

¿Qué acciones está llevando a cabo actualmente para su mejora?

2. Con respecto al control de los documentos y de los datos:
  - a) Describa cómo garantiza que los documentos y los datos, internos y externos, apropiados y actualizados, estén disponibles y conservados en todos los lugares en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo de los diferentes procesos.
  - b) Explique que tratamiento sigue con la documentación y datos no válidos u obsoletos.
  - c) ¿Cómo controla los cambios en los documentos y los datos?
3. En cuanto a las especificaciones y demás documentación de los procesos de producción y/o de prestación de servicios:
  - a) Explique cómo asegura la consistencia y actualización de dichos documentos con la información derivada de las necesidades y expectativas de los clientes. ¿Cómo dichas necesidades se traducen en características del producto y/o servicio, y éstas en especificaciones?
  - b) Mencione las áreas involucradas en el control, análisis y cambios de las especificaciones establecidas. ¿Qué función revisa y aprueba los cambios? ¿Cómo supervisa su cumplimiento y evalúa la eficacia?
4. Con relación a la información y análisis de la calidad:
  - a) Explique, de forma general, el sistema de información de la calidad establecido en su organización; incluye la estructura de la documentación utilizada. ¿Cómo se interrelaciona este sistema de información de la calidad con el sistema de información de toda la organización, a fin de facilitar la toma de decisiones, identificar oportunidades de mejora y revisar avances de desempeño?
  - b) ¿Qué criterios y fuentes de información utiliza para diseñar la base de datos para la planificación, ejecución, evaluación y revisión de la calidad?
  - c) ¿Cómo garantiza la disponibilidad, preservación y flujo de la información rutinaria de la calidad, en tiempo y forma, en todas las áreas que se requiere? Mencione qué áreas son.
  - d) Señale las prácticas y técnicas que utiliza para el análisis de la información resultante de la calidad del producto o servicio que oferta. Brinde información sobre acciones que ha realizado para mejorar sus prácticas.
  - e) ¿Cómo se controlan, evalúan e informan los costos de calidad (evaluación, prevención y fallos internos y externos)? Proporcione información sobre el comportamiento y tendencias de dichos costos durante el **período de evaluación considerado**. Explique.
  - f) Demuestre cómo el resultado del análisis de los costos de calidad contribuye a determinar la eficiencia de su sistema de la calidad y la toma de decisiones.
  - g) Indique en qué tipos de actividades, incluida la de revisión por la dirección, así como con qué frecuencia, se evalúan y revisan los resultados del análisis de la

información de la calidad, incluidos los costos de calidad, en los diferentes niveles de su organización. Brinde información acerca de mejoras aplicadas a subsistema de información de la calidad.

#### **Criterio VI: Calidad de los procesos**

1. En cuanto a la gestión de los procesos, diga:
  - a) ¿Qué sistemas tiene establecidos o está trabajando en su desarrollo e implementación para la gestión de los procesos, por ejemplo: sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión ambiental, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, sistema HACCP, entre otros, así como los esquemas de Buenas Prácticas u otras normas específicas del sector de obligatorio cumplimiento? ¿En qué fase de desarrollo e implementación se encuentran?
  - b) ¿Qué métodos, basados en auditorías internas u otras formas de evaluación, utiliza sistemáticamente su organización para determinar la eficacia y el grado de aplicación de dichos sistemas, así como para asegurar su mejora continua? ¿Con qué frecuencia lo ejecuta?
  - c) ¿Cómo se integra el sistema de gestión de la calidad al sistema de gestión de la organización? Argumente.
2. Sobre los procesos claves, de cuyos resultados depende en buena medida el éxito de su organización, diga:
  - a) ¿Cuáles son sus procesos claves y quiénes son los responsables?
  - b) Explique cómo asegura el seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos claves.
  - c) Mencione los indicadores fundamentales que utiliza para determinar la eficacia de los procesos claves.
  - d) ¿Cómo asegura el conocimiento y difusión de los resultados del análisis de estos procesos en las áreas que corresponde?
  - e) ¿Cómo se controla la implementación de la mejora en la operación rutinaria de estos procesos, y cómo se verifica su impacto?
  - f) Comente en qué han mejorado sus procesos claves. Proporcione datos numéricos, niveles y tendencias durante el **período de evaluación considerado**.
3. Sobre el proceso de innovación, explique:
  - a) De forma general, cómo está organizado (estructura, trabajo por proyectos, equipos multidisciplinarios, uso de la información especializada, protección del proceso de innovación).
  - b) ¿Cómo gerencia su organización la información sobre los clientes, la competencia, los proveedores y el mercado, en apoyo al proceso de innovación?
  - c) ¿Cómo se comunican y difunden los resultados del proceso innovativo?
  - d) ¿Cómo se evalúa y revisa su proceso de innovación? Brinde información con relación a mejoras aplicadas a dicho proceso.
  - e) El mecanismo que utiliza para la aplicación de la Ley No. 38-82 "De las Innovaciones y las Racionalizaciones de la República de Cuba".
  - f) Proporcione información, datos, niveles, tendencias y reconocimientos obtenidos como resultado del proceso de innovación (ANIR, BTJ y Fórum de Ciencia y Técnica), durante el **período de evaluación considerado**.
4. En cuanto a la propiedad industrial, explique:
  - a) ¿Cómo cumple su organización con la aplicación del Decreto-Ley No. 68-83 "De invenciones descubrimientos científicos, modelos industriales..."?
  - b) ¿En el proceso de investigación y desarrollo y en las investigaciones de mercado que lleva a cabo su organización, está contemplado el uso de la documentación de patentes? Demuéstrelo.
  - c) Explique cómo se lleva a la práctica en su organización las aplicaciones del Decreto-Ley No. 203-99 "De marcas y otros signos distintivos" y de la Resolución Conjunta No. 1-98 CITMA-MINCEX "Lineamientos e indicaciones generales a cumplimentar por las entidades constituidas con capital cubano en materia de marcas comerciales", así como, en los casos que proceda, del Decreto-Ley No. 228-02 "De las indicaciones geográficas".
  - d) ¿Cómo la estrategia marcaria de su organización está identificada en el proceso de aplicación del perfeccionamiento empresarial? Argumente.
  - e) ¿Cómo aparecen consignados desde el punto de vista económico los activos marcarios de su organización?
5. Con relación a los procesos de soporte o apoyo a la fabricación de productos y/o la prestación de servicios, explique de forma general:
  - a) Los mecanismos que utiliza para el control de dichos procesos (por ejemplo, contabilidad, finanzas, ventas, despachos, cobros, mantenimiento, programación de la producción, almacenes, transporte y manipulación, entre otros).
  - b) ¿Cómo se mide la calidad de su desempeño?
  - c) ¿Cómo se manejan los fallos? (Incluye la determinación de sus causas, la toma de acciones correctivas y la verificación de su eficacia).
  - d) ¿Cómo y con qué frecuencia participan estas áreas de apoyo en la definición, implementación y revisión de la política y objetivos de la calidad de su organización?
6. Sobre las actividades de inspección y ensayos para determinar la conformidad de los requisitos especificados para sus productos o servicios, acorde a lo establecido en el plan de la calidad o procedimientos documentados:
  - a) Explique cómo tiene organizada las actividades de inspección y ensayos de recepción, en proceso y final.
  - b) Describa la estructura de la documentación utilizada, incluyendo los registros.
  - c) ¿Cuáles son las exigencias que deben cumplimentarse con relación a la inspección y ensayos finales, previo a la comercialización del producto terminado? ¿Cómo acciona en caso de no conformidades?
  - d) ¿Con qué frecuencia se evalúa y revisa el desempeño de estas actividades? ¿Qué acciones de mejora ha aplicado para la mejora de dicho desempeño? ¿Cómo verifica su eficacia?

7. Con respecto a los productos o servicios no conformes, diga:
- ¿Qué función tiene la responsabilidad por la revisión de los productos o servicios no conformes y la autoridad para decidir su tratamiento?
  - ¿Qué tratamiento (reproceso, aceptación con o sin reparación, reclasificación, rechazo o desecho) se da a estos productos o servicios no conformes?
  - Explique el procedimiento que sigue para el establecimiento de medidas correctivas y preventivas. ¿Cómo verifica su eficacia? Brinde información sobre el resultado de acciones de mejora aplicadas a este accionar. Ejemplifique.
  - Brinde información sobre el comportamiento (datos, niveles, tendencia y costos) de los productos o servicios no conformes, durante el **período de evaluación considerado**. Argumente.
8. En el caso de existir procesos especiales, indíquelos. ¿Cómo asegura su control y seguimiento continuo, así como la calificación de sus operadores?
9. En cuanto a las compras:
- ¿De qué forma garantiza que los productos adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados. Explique tipo y alcance del control aplicado, incluyendo los datos requeridos en la documentación de compra que describen el producto a comprar, así como los aspectos relacionados con la verificación de los productos comprados y solución de conflictos.
  - Comente cómo se evalúa y revisa el desempeño del proceso de compras. ¿Qué acciones de mejora ha aplicado a este proceso? Ejemplifique.
10. Con relación a los proveedores:
- Mencione las directrices de su organización respecto a la evaluación, selección y seguimiento de los mismos. ¿Cuáles son sus proveedores claves?
  - ¿Cómo involucra a los proveedores en las actividades de diseño y desarrollo, así como de mejora de los productos o servicios que oferta su organización?
  - ¿De qué forma asegura una comunicación habitual con los proveedores respecto a los requisitos actuales y futuros que va a exigir su organización? ¿Cómo proporciona retroalimentación a los proveedores sobre el desempeño de los mismos?
  - En qué medida, su organización estimula y facilita a los proveedores el desarrollo de programas de mejora continua del desempeño y otras iniciativas conjuntas de mejora, así como fomenta las relaciones de confianza y de cooperación técnica mutuas. Ejemplifique.
  - Valore, en términos cualitativos de Muy Bien-Bien-Regular-Mal; ¿cómo considera Ud., el resultado de su gestión con los proveedores? ¿Qué acciones de mejora, en las relaciones, desarrollo y/o evaluación de los proveedores, ha aplicado en consecuencia?
11. De ser aplicable, explique cómo asegura el tratamiento y control adecuados de los bienes y otros activos propiedad de los clientes que se encuentren bajo el control de la organización.
12. Brinde información acerca de las técnicas estadísticas que utiliza para el seguimiento y control de los parámetros de los procesos de producción y/o de prestación de servicios, así como de las características de calidad de los productos y/o servicios que oferta. Ejemplifique su utilización como herramienta para la toma de decisiones.
13. De constituir el servicio postventa, ¿un requisito especificado, cuál es su alcance y cómo valora Ud., la eficacia de este servicio en su organización? ¿Cómo se utiliza el resultado de la información obtenida con vistas a mejorar los productos o servicios que se ofrecen y las relaciones con los clientes? Ejemplifique.
14. Con relación a los equipos de inspección, medición y ensayos que puedan afectar a la calidad del producto y/o la prestación del servicio, explique:
- ¿De qué forma asegura que dichos equipos tengan la exactitud y precisión necesarias, que respondan a las mediciones que deben realizarse? ¿Cómo y con qué frecuencia se realiza su verificación y/o calibración? Mencione cómo indica el estado de calibración/verificación de dichos equipos.
  - ¿De qué manera los protege contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento, a fin de evitar que no se altere su aptitud para el uso?
  - ¿Cómo garantiza una protección adecuada de las instalaciones de su organización donde se realizan la inspección, medición y ensayos, a fin de evitar desajustes que podrían invalidar la calibración/verificación de los equipos y el resultado de la medición?
  - Relacione las supervisiones metrológicas practicadas a su organización y los resultados obtenidos, durante el **período de evaluación considerado**.
  - Proporcione información sobre el cumplimiento del plan y real del control metrológico (verificación y/o calibración) por magnitudes físicas durante el **período de evaluación considerado**. Explique.
15. De ser aplicable, mencione los criterios que sigue para la selección y subcontratación de laboratorios externos de ensayos y/o calibración. En caso aplicable, mencione los laboratorios fundamentales subcontratados.
16. Describa el enfoque de su organización en cuanto al acondicionamiento, limpieza y mantenimiento de las instalaciones y del equipamiento que asegura la continuidad de la capacidad del proceso de producción y/o de prestación de servicios. Brinde información con relación a mejoras aplicadas.
17. Relacione las evaluaciones de la calidad (inspecciones estatales de la calidad) practicadas a su organización y los resultados obtenidos, durante el período de evaluación considerado. Incluye ejecutor de la evaluación, producto/servicio evaluado, destino del producto/servicio, fecha de ejecución, resumen de las principales no conformidades detectadas y cierre de las mismas.

18. En cuanto al nivel de la calidad de sus productos o servicios:
- Informe acerca del comportamiento (datos, niveles y tendencias), durante el **período de evaluación considerado**, de los indicadores claves utilizados para medir la calidad y aceptación de sus productos terminados o servicios. Compare con los requisitos especificados u objetivos trazados para esos años.
  - Explique los niveles y tendencias poco satisfactorias. ¿Qué acciones han tomado?
  - Compare dichos resultados con los de otras empresas nacionales de su misma rama o sector, y con líderes (nacionales y extranjeros).
  - Relacione los logros obtenidos con las acciones generadas para el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad de su organización.

#### **Criterio VII: Impacto en la sociedad**

- Mediante un diagrama de flujo realice un balance de materiales donde se incluya un análisis detallado de los insumos y salidas de todos los procesos de producción y/o servicios de su organización.
- Mediante el flujograma descrito anteriormente, identifique los impactos ambientales de su organización en el desarrollo de las actividades socio-económicas que realiza. Explique la metodología que empleó para determinarlos y argumente la identificación de los impactos seleccionados.
- Diga los planes de acciones que tiene su organización para minimizar los impactos ambientales negativos. Muestre las evidencias del control y la implementación de los mismos, de forma tal que se demuestre que las medidas implementadas se han establecido de forma firme y han conducido a un mejoramiento del desempeño ambiental de su organización.
- Diga cuál es el tipo y cantidad de todos los residuales (líquidos, sólidos y/o gaseosos) que se generan en su organización. Muestre el resultado de la caracterización y el monitoreo de los mismos durante el **período de evaluación considerado**.
- Mencione las medidas de Producción Más Limpia (P+L) que ha realizado su organización en el desarrollo de sus actividades socio-económicas, así como el efecto de las mismas.
- Diga tipo, cantidad y gestión que realiza con los productos químico - tóxicos, desechos clasificados como peligrosos según la norma cubana correspondiente, así como con los productos y sustancias radiactivas.
- Sobre la seguridad industrial – salud ocupacional, explique:
  - ¿De qué medios y equipos dispone para minimizar los riesgos de incendio, explosión, escape de gases, contaminación y cualquier otro que pueda originarse, así como para la protección adecuada del trabajador? ¿Qué acciones se siguen para el mejoramiento continuo de la seguridad industrial? Argumente.
  - ¿Cómo garantiza la implementación de las normas de seguridad y salud ocupacional, y previene la presen-

tación de enfermedades profesionales o de otro tipo en su organización?

- ¿Cómo asegura y mejora continuamente el ambiente en el puesto de trabajo (acondicionamiento, limpieza, orden y mantenimiento)? Brinde información acerca de mejoras aplicadas.
  - ¿Cómo promueve la concientización, capacitación e implicación del personal en cuestiones sanitarias, de seguridad y de protección del medio ambiente?
8. Presente los **avales** de las autoridades competentes (CITMA, MINSAP, MININT y MTSS) como evidencia de que no han existido incumplimientos, durante el **período de evaluación considerado**, de las normas técnicas de obligatorio cumplimiento vigentes en el país en materia de **MEDIO AMBIENTE, NORMAS SANITARIAS DE ALIMENTOS, PROTECCION CONTRA INCENDIOS Y PROTECCION E HIGIENE DEL TRABAJO**.
- Explique cómo contribuye su organización al progreso y bienestar de los miembros de la comunidad donde opera: apoyo en la educación, deporte, actividades culturales y recreativas, asistencia médica y social. Brinde información sobre resultados específicos mediante avales de las autoridades de gobierno correspondientes y otros miembros de la sociedad civil.
  - ¿Qué percepción tienen los miembros de la comunidad sobre el desempeño de su responsabilidad social hacia la comunidad y el medio ambiente? Indique con qué frecuencia y cuáles métodos utiliza para obtener dicha información. Brinde información sobre resultados específicos mediante avales de las autoridades de gobierno correspondientes y otros miembros de la sociedad civil.
  - ¿Cómo promueve la concientización e implicación del personal de su organización en el mejoramiento continuo del entorno comunitario, así como en el aporte y apoyo a la comunidad?

#### **Criterio VIII: Recursos y resultados económicos**

- Con relación a los recursos materiales y financieros, explique:
  - ¿De qué forma asegura que el enfoque seguido para la planificación de los mismos, refleje y apoye el logro de la política y objetivos de la calidad trazados por su organización?
  - Las principales actividades de control y supervisión o monitoreo que tienen establecidas para la protección de estos recursos, así como para garantizar un uso racional de los mismos. En las actividades antes mencionadas, diga cómo se incluyen: el diagnóstico de riesgos, el análisis de los motivos que lo provocan y las acciones a tomar según lo establecido en las Resoluciones Nos. 297/03 del Ministerio de Finanzas y Precios y 13/03 “De las indicaciones para la elaboración y sistemático control del Plan de Medidas para la Prevención, Detección y Enfrentamiento a las Indisciplinas, Ilegalidades y Manifestaciones de Corrupción”, del Ministerio de Auditoría y Control.

- c) Relacione los resultados obtenidos en los autocontroles y auditorías internas realizados en su organización durante el **período de evaluación considerado**.
- d) Relacione los resultados obtenidos en los autocontroles efectuados sobre el cumplimiento de la aplicación de la Resolución No. 13/03 del MAC.
- e) Relacione las acciones de control externa, practicadas a su organización, durante el **período de evaluación considerado** (tipo de acción, autoridad facultada, fecha de inicio y terminación y calificación otorgada en los casos que proceda). Incluye el Plan de Medidas para la Prevención, Detección y Enfrentamiento a las Indisciplinas, Ilegalidades y Manifestaciones de Corrupción.
- f) Relacione las inspecciones de precios practicadas a su organización, durante el **período de evaluación considerado** (tipo de inspección, unidad de inspección actuante, fecha de inicio y terminación y calificación otorgada).
- g) Brinde información acerca del resultado, durante el **período de evaluación considerado**, de la gestión que lleva a cabo para la reducción de los materiales de desechos, de los productos y recursos obsoletos, así como de los inventarios ociosos o de lento movimiento, los inventarios estatales, su liberación y aporte al presupuesto del Estado.
2. En cuanto al estado de la edificación y sus áreas adyacentes, equipos e instalaciones auxiliares, entre otros diga:
- a) En qué medida ha logrado un mantenimiento y conservación adecuados del estado de los mismos.
- b) En qué fase (en formación o terminado) se encuentra el expediente del inmueble en correspondencia con el Acuerdo vigente del CECM.
3. ¿Cuál es la capacidad actual de explotación de su tecnología (fabril, de información, de servicios, entre otras) respecto a la capacidad de diseño? Explique teniendo en cuenta la actividad fundamental de su organización.
4. Sobre las inversiones, diga:
- a) ¿Cómo se identifican, evalúan y seleccionan las inversiones, a corto, mediano y largo plazos; de nuevas tecnologías (creación, ampliación o modernización), así como de tecnologías alternativas y emergentes? ¿Cuáles son sus fuentes de financiamiento?
- b) ¿Cómo se concilian dichas inversiones con los intereses de la defensa y el medio ambiente? Argumente.
- c) Explique el control que se ejerce sobre los pagos efectuados al constructor en el caso de inversiones contratadas.
5. Con respecto a la actividad de contabilidad, explique:
- a) ¿De qué forma garantiza el uso y despliegue de una información útil, identificable, oportuna, representativa, verificable y homogénea para la toma de decisiones gerenciales y el cumplimiento de sus objetivos?
- b) ¿Cómo tiene implementado sus sistemas de costo en función de las características de la organización; así, cómo utiliza esos resultados para la toma de decisiones gerenciales?
- c) ¿De qué forma tiene implantado el control contable y físico de los combustibles, en dependencia de sus formas de adquisición?
- d) ¿Cómo y con qué frecuencia participa su personal en el análisis de los gastos incurridos por su área de trabajo y la organización en general, así como de la eficiencia económica con que se alcanzan los resultados?
- e) Diga si se encuentran dictaminados sus Estados Financieros por una Sociedad Civil de Servicios de Auditoría. Argumente.
6. ¿Cómo valora la efectividad de los tiempos de ciclos establecidos: procesamiento de pedidos, entregas, lanzamiento de nuevos productos y servicios al mercado, entre otros? ¿Qué acciones se han tomado para mejorarlos?
7. Sobre el control del consumo de los portadores energéticos (combustible y electricidad) y agua en su organización:
- a) Presente los resultados obtenidos del control de sus portadores energéticos (combustible y electricidad) y agua durante el **período de evaluación considerado**. Incluye la intensidad energética.
- b) ¿Cómo comparan estos resultados con los objetivos trazados para esos años?
- c) Presente un **aval**, emitido por el Organismo Rector Provincial, que acredite el resultado de la evaluación de los portadores energéticos y del consumo de agua durante el **período de evaluación considerado**.
8. Con relación a los resultados económicos globales que está alcanzando su organización, según su proyectado desempeño:
- a) Presente el resultado del comportamiento plan y real de los indicadores financieros (indicar unidad de medida utilizada), durante el **período de evaluación considerado**. Entre estos indicadores deberán incluirse los siguientes:

#### Indicadores Básicos

- I. Eficiencia: Costo por peso de ingreso (tanto en MN como en USD, cuando corresponda)
- II. Aportes (en USD)
- III. Rendimiento de los activos (utilidades/activos)

#### Otros indicadores

- Ventas netas y de ellas:
  - Ventas en divisas
- Ingresos totales
- Costo de ventas y de ello:
  - Impuesto sobre la utilización de la fuerza de trabajo
- Costo total
- Utilidad o pérdida (tanto en MN como en Divisas, cuando corresponda)
- Impuesto sobre utilidades
- Utilidad después de impuesto
- Rendimiento de la inversión estatal
- Costo por peso de comedores y cafeterías
- Análisis del índice de liquidez general

- Análisis del índice de liquidez disponible
- Ingresos por trabajador
- Índice de rentabilidad sobre ventas
- Productividad
- Utilidad por peso de ingreso (tanto en MN como en Divisas, cuando corresponda)
- Ciclo de rotación de los inventarios
- Análisis de las cuentas por cobrar por edades y clientes
- Análisis de las cuentas por pagar por edades y clientes
- Promedio de trabajadores
- Salario medio

así como **otros indicadores del nivel de actividad propio o específico** de su rama o sector. También, deberá presentar el **resultado del desempeño no financiero** de su organización: cuota de mercado, resultados de evaluaciones, innovaciones y soluciones aplicadas, mejoras, emulación y producción, entre otros.

- b) Comente sobre los niveles y tendencias poco satisfactorias. ¿Qué acciones se han tomado?
- c) Demuestre cómo comparan dichos resultados con los de otras entidades nacionales de su misma rama o sector y con otros excelentes (nacionales y extranjeros).

## PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPUBLICA DE CUBA

### SOLICITUD DE INSCRIPCION

#### 1. DATOS DE LA ORGANIZACION ASPIRANTE AL PREMIO

**Nombre:**

**Código de la organización:**

**Objeto social:**

**Domicilio legal:**

**Teléfono:**

**Fax:**

**Sitio WEB:**

**Correo Electrónico:**

**Organización:** Estatal  Mixta  Privada

**Debe adjuntar copia del documento legal acreditativo a la constitución de la entidad o en su defecto los datos referentes a éste (No. de Resolución o Escritura y fecha de emisión).**

**Subordinada a:**

**Ministerio Ramal:**

#### 2. DATOS ADMINISTRATIVOS

##### 2.1 Director o Gerente de la organización aspirante:

##### 2.2 Representante ante el proceso del Premio por la organización

**Nombre:**

**Cargo:**

**Teléfono: Correo electrónico:**

#### 3. ACTIVIDADES (poner en hoja anexa)

##### 3.1 Actividad principal de la organización aspirante:

##### 3.2 Principales producciones y/o servicios. Marcas comerciales:

##### 3.3 Principales clientes y destinos:

#### 4. OTROS DATOS DE LA ORGANIZACION

- **Total de trabajadores:**

- **De ellos profesionales y técnicos:**
- **Activos totales (indicar tipo de moneda):**

#### 5. OTRAS INFORMACIONES

**¿Se encuentra la organización aplicando Perfeccionamiento Empresarial?**

**SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_.** En caso de respuesta positiva indicar **Número de Acuerdo** \_\_\_\_\_

y **fecha de aprobación** \_\_\_\_\_.

**En caso de no estar aplicando el Perfeccionamiento Empresarial. Explique brevemente.**

**Tiempo de operación continua (años) anteriores al proceso de evaluación del Premio, desde \_\_\_\_ hasta \_\_\_\_.**

**En nombre de mi organización, me comprometo a cumplir los requisitos establecidos para la edición \_\_\_\_\_ del Premio Nacional de Calidad.**

\_\_\_\_\_  
**Director o Gerente de la organización**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

## COMERCIO EXTERIOR

### RESOLUCION N° 93 de 2006

**POR CUANTO:** Corresponde al Ministerio del Comercio Exterior, en virtud de lo dispuesto en el Acuerdo N° 2821, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros con fecha 28 de noviembre de 1994, dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y del Gobierno en cuanto a la actividad comercial exterior.

**POR CUANTO:** El Decreto N° 206, de 10 de abril de 1996, "Reglamento del Registro Nacional de Sucursales y Agentes de Sociedades Mercantiles Extranjeras", establece el procedimiento para la tramitación de las solicitudes de renovación de Licencias presentadas ante dicho Registro, adscrito a la Cámara de Comercio de la República de Cuba.

**POR CUANTO:** El Encargado del Registro Nacional de Sucursales y Agentes de Sociedades Mercantiles Extranjeras, ha elevado a la consideración del que resuelve el expediente incoado en virtud de la solicitud de renovación de Licencia presentada por la firma italiana S.I.M.E.S. ITALIA SRL.

**POR CUANTO:** Del análisis efectuado se ha considerado acceder a la solicitud formulada.

**POR CUANTO:** Mediante Acuerdo N° 2817 de fecha 25 de noviembre de 1994, adoptado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, se establece entre los deberes, atribuciones y funciones comunes de los jefes de los Organismos de la Administración Central del Estado, dictar en el límite de sus facultades y competencia, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones de obligatorio cumplimiento para el sistema del Organismo; y, en su caso, para los demás organismos, los órganos locales del Poder Popular, las entidades estatales, el sector cooperativo, mixto, privado y la población.

**POR CUANTO:** Por Acuerdo del Consejo de Estado de fecha 17 de mayo de 2000 fue designado el que Resuelve, Ministro del Comercio Exterior.

**POR TANTO:** En uso de las facultades que me están conferidas,

**Resuelvo:**

PRIMERO: Autorizar la renovación de la Licencia en el Registro Nacional de Sucursales y Agentes de Sociedades Mercantiles Extranjeras, adscrito a la Cámara de Comercio de la República de Cuba, a la firma italiana S.I.M.E.S. ITALIA SRL.

SEGUNDO: El objeto de la Sucursal de la firma S.I.M.E.S. ITALIA SRL., en Cuba, a partir de la renovación de la Licencia, será la realización de actividades comerciales relacionadas con las mercancías que a nivel de Capítulos se describen en el Anexo N° 1 que forma parte integrante de la presente Resolución.

TERCERO: La Licencia que se otorgue al amparo de la presente Resolución, no autoriza la realización de las actividades siguientes:

- Importar y exportar directamente, con carácter comercial.
- Realizar el comercio mayorista y minorista en general de productos y servicios, excepto los servicios de post-venta y garantía, expresamente acordados en los contratos que amparan las operaciones de comercio exterior.
- Distribuir y transportar mercancías en el territorio nacional.

CUARTO: El Encargado del Registro Nacional de Sucursales y Agentes de Sociedades Mercantiles Extranjeras queda responsabilizado del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

COMUNIQUESE a los Viceministros y Directores del Ministerio del Comercio Exterior, al Encargado del Registro Nacional de Sucursales y Agentes de Sociedades Mercantiles Extranjeras, adscrito a la Cámara de Comercio de la República de Cuba, quien queda responsabilizado de notificar la presente Resolución al interesado; a los Directores de Empresas, al Ministerio de Finanzas y Precios, al Banco Central de Cuba, al Banco Financiero Internacional, al Banco Internacional de Comercio S.A., al Banco Exterior de Cuba, a la Aduana General de la República, a la Empresa para la Prestación de Servicios a Extranjeros, CUBALSE, a la compañía ACOREC S.A., a la Dirección de Inmigración y Extranjería, a ETECSA, al Registro Nacional de Vehículos Automotores y a cuantas otras entidades nacionales corresponda. Archívese el original de la misma en la Dirección Jurídica.

PUBLIQUESE en la Gaceta Oficial de la República.

DADA en la ciudad de La Habana, Ministerio del Comercio Exterior, a los veintiún días del mes de febrero de dos mil seis.

**Raúl de la Nuez Ramírez**  
Ministro del Comercio Exterior

**FINANZAS Y PRECIOS****RESOLUCION No. 42/2006**

POR CUANTO: La Ley No. 73, "Del Sistema Tributario", de fecha 4 de agosto de 1994, establece en su Título II "De los Impuestos", Capítulo I "Del Impuesto sobre Utilidades", Artículo 12, un impuesto sobre utilidades a que están obligadas las personas jurídicas cubanas y extranjeras, cualesquiera que sea su forma de organización o régimen de

propiedad, que se dediquen en el territorio nacional al ejercicio de actividades comerciales, industriales, constructivas, financieras, agropecuarias, pesqueras, de servicios, mineras o extractivas en general y cualesquiera de carácter lucrativo; disponiendo en su Artículo 13 entenderse que una persona jurídica está gravada con este impuesto siempre que tenga en la República de Cuba establecimiento permanente, local fijo de negocios o representación para contratar en nombre y por cuenta de su empresa.

POR CUANTO: La mencionada Ley No. 73 de 1994, en su Disposición Final Quinta, incisos b), c), d) y e), respectivamente, dispone que el Ministro de Finanzas y Precios está facultado para, cuando circunstancias económicas y sociales a su juicio así lo aconsejen, establecer las bases imponibles y tipos impositivos en forma progresiva o no, qué gastos serán deducibles a los efectos del pago de los diferentes impuestos, las reglas para la valoración y definición de las bases imponibles, y las formas y procedimientos para el cálculo, pago y liquidación de los impuestos.

POR CUANTO: La Resolución No. 379, de fecha 31 de diciembre de 2003, de este Ministerio, aprobó como Anexo No. 1 el Reglamento del Impuesto sobre Utilidades, en cuyo Artículo 8 se establece considerarse ingresos atribuibles al establecimiento permanente de una persona jurídica extranjera en el país, los provenientes de la actividad empresarial que éste desarrolle, incluidos aquellos resultantes de actividades que eventualmente pudiese realizar, y los provenientes de la gestión de sus bienes afectos y de la venta de bienes y mercancías u otras actividades comerciales, realizadas directamente en Cuba por la oficina central del sujeto del Impuesto, que fuesen de tipo idéntico o similar a las efectuadas por el citado establecimiento; siendo necesario establecer los requisitos de identidad o similitud entre los bienes y mercancías vendidos directamente por la oficina central del sujeto del Impuesto y aquellos objeto de actividades realizadas por su establecimiento permanente, así como los gastos que resulten deducibles de los ingresos atribuibles a la actividad empresarial desarrollada por su establecimiento permanente en Cuba y a aquéllos que en su caso le resulten atribuibles como resultado de la venta de bienes y mercancías u otras actividades comerciales, realizadas directamente en Cuba por su oficina central y que sean idénticos o similares a las efectuadas por él.

POR CUANTO: Por Acuerdo del Consejo de Estado, adoptado el 20 de junio de 2003, quien resuelve fue designada Ministra de Finanzas y Precios.

POR TANTO: En uso de las facultades que me están conferidas,

**Resuelvo:**

PRIMERO: Para la determinación del requisito de identidad o similitud entre los bienes y mercancías vendidos directamente por la oficina central de las personas jurídicas extranjeras sujetos del Impuesto sobre Utilidades, y aquéllas que realicen su establecimiento permanente en el territorio nacional, serán considerados los primeros cuatro (4) dígitos de la Nomenclatura del Sistema Armonizado de Clasificación de Productos (por sus siglas SA), aprobado por



la Oficina Nacional de Estadísticas, y las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado.

SEGUNDO: Al objeto de determinar la identidad o similitud a que se contrae el Apartado precedente se incluirán las ventas realizadas por la oficina central de las personas jurídicas extranjeras y las del establecimiento permanente efectuadas durante el año fiscal anterior a aquél en curso.

TERCERO: Cuando una compañía extranjera con una sucursal u oficina de representación establecida en el territorio nacional, cierre un Almacén en Cuba que también posea, la identidad o similitud se mantendrá durante el plazo establecido en el Apartado precedente.

CUARTO: Establecer como gastos deducibles asociados a los ingresos provenientes de la venta de bienes y mercancías u otras actividades comerciales realizadas directamente en Cuba por la oficina central de las personas jurídicas extranjeras con establecimiento permanente en el territorio nacional, y que sean de tipo idéntico o similar a las efectuadas por su establecimiento permanente, el costo de la mercancía vendida que resulte demostrado o, el ochenta y cinco por ciento (85%) del valor de las ventas de no ser demostrado el mencionado costo.

QUINTO: Considerar como deducibles, al objeto de la determinación de la utilidad imponible de las personas jurídicas extranjeras con establecimiento permanente en el territorio nacional, los gastos establecidos en el Reglamento al Impuesto sobre Utilidades, puesto en vigor por la Resolución No. 379, de fecha 31 de diciembre de 2003, siempre que reúnan los requisitos exigidos para ser considerados como tales y, en particular, los que a continuación se relacionan, con las especificaciones siguientes:

- a) El costo de venta de las mercancías vendidas que resulte demostrado. De no ser demostrable éste, el ochenta y cinco por ciento (85%) del total de sus ingresos por las ventas efectuadas por el establecimiento permanente.
- b) Los gastos de viajes en el país o en el extranjero, cuando sean necesarios y directamente atribuibles al negocio. Estos gastos sólo se referirán a su personal extranjero; incluirán transporte, alojamiento y alimentación y no excederán del dos por ciento (2%) del total de sus ingresos por las ventas efectuadas por el establecimiento permanente.
- c) Las primas de seguro obligatorias y voluntarias que cubran riesgos a favor del sujeto del Impuesto o de sus tra-

bajadores con entidades aseguradoras establecidas en el territorio nacional.

No tendrán el carácter de deducibles las mermas en la producción, los gastos de representación, el deterioro de mercancías, envases y materias primas, ni los gastos de dirección y generales de administración con que las entidades de un grupo participen en los gastos de la entidad dominante.

SEXTO: No serán deducibles los pagos que efectúe el establecimiento permanente (que no sean los realizados por concepto de reembolso de gastos efectivos) a la oficina central de su empresa o a alguna de sus otras sucursales, a título de regalías, honorarios o pagos análogos a cambio del derecho de utilizar patentes u otros derechos, o a título de comisión o pagos, por servicios prestados o por gestiones hechas o, salvo en el caso de una empresa bancaria, a título de intereses sobre dinero prestado al establecimiento permanente.

Adicionalmente, para determinar las utilidades de un establecimiento permanente, tampoco se tendrán en cuenta las cantidades que éste cobre (por circunstancias que no sean reembolso de gastos efectivos) a la oficina central de su empresa o alguna de sus otras sucursales, a título de regalías, honorarios o pagos análogos a cambio del derecho de utilizar patentes u otros derechos, o a título de comisión o pagos por servicios prestados o gestiones realizadas o, salvo en el caso de una empresa bancaria, a título de intereses sobre el dinero prestado a la oficina central de su empresa o a alguna de sus otras sucursales.

SÉPTIMO: Se delega, en el Viceministro de este Ministerio que atiende la Dirección de Ingresos, la facultad para que dicte cuantas instrucciones se requieran para el mejor cumplimiento de lo que por la presente se establece.

OCTAVO: Esta Resolución entra en vigor a los diez (10) días posteriores a la fecha de su firma, y se aplica a las operaciones realizadas a partir del día primero de enero de 2006.

PUBLIQUESE en la Gaceta Oficial de la República de Cuba y archívese el original en la Dirección Jurídica de este Ministerio.

Dada en la ciudad de La Habana, a los 22 días del mes de febrero de 2006.

**Georgina Barreiro Fajardo**  
Ministra de Finanzas y Precios