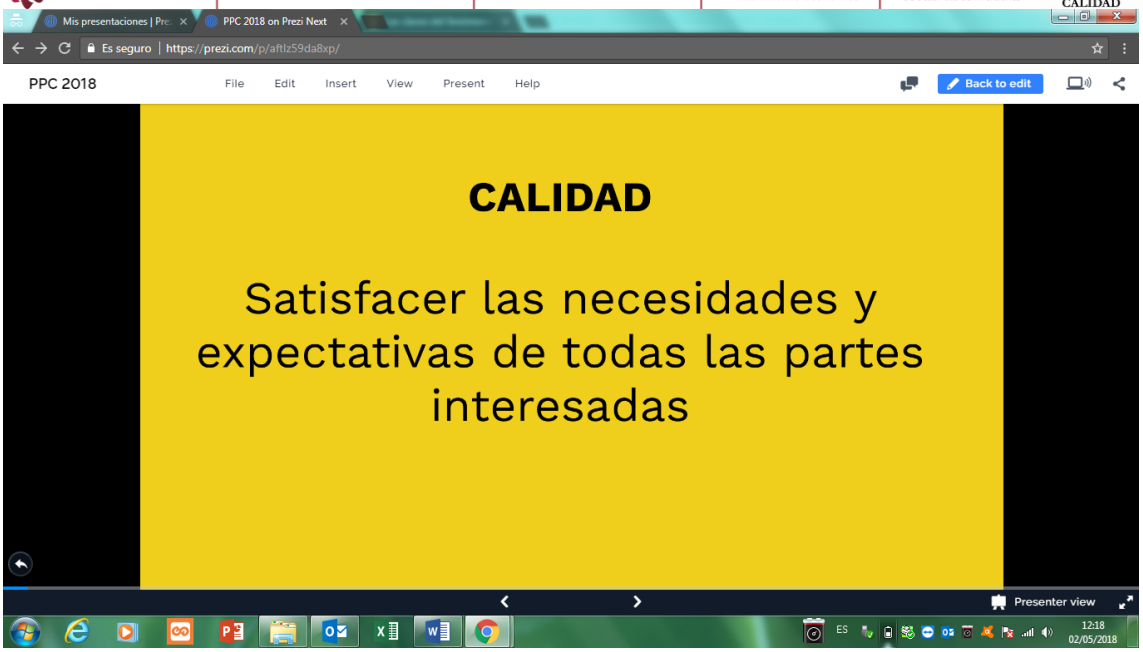
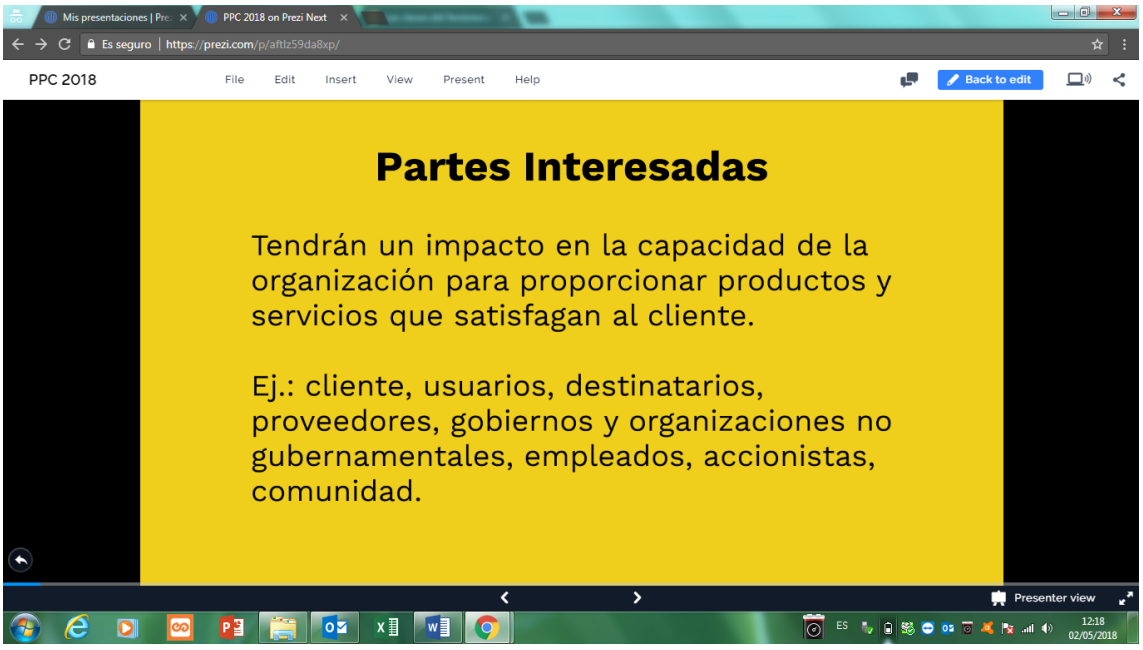
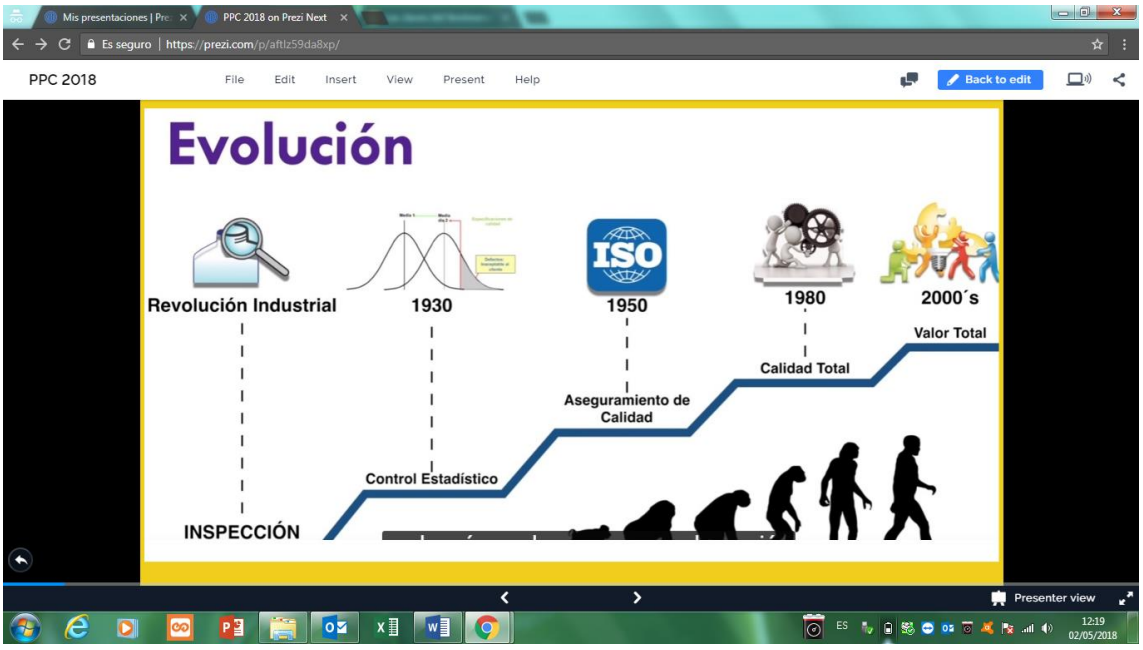
GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD 2018
PPC
INTRODUCCION
SISTEMAS DE GESTION
CALIDAD

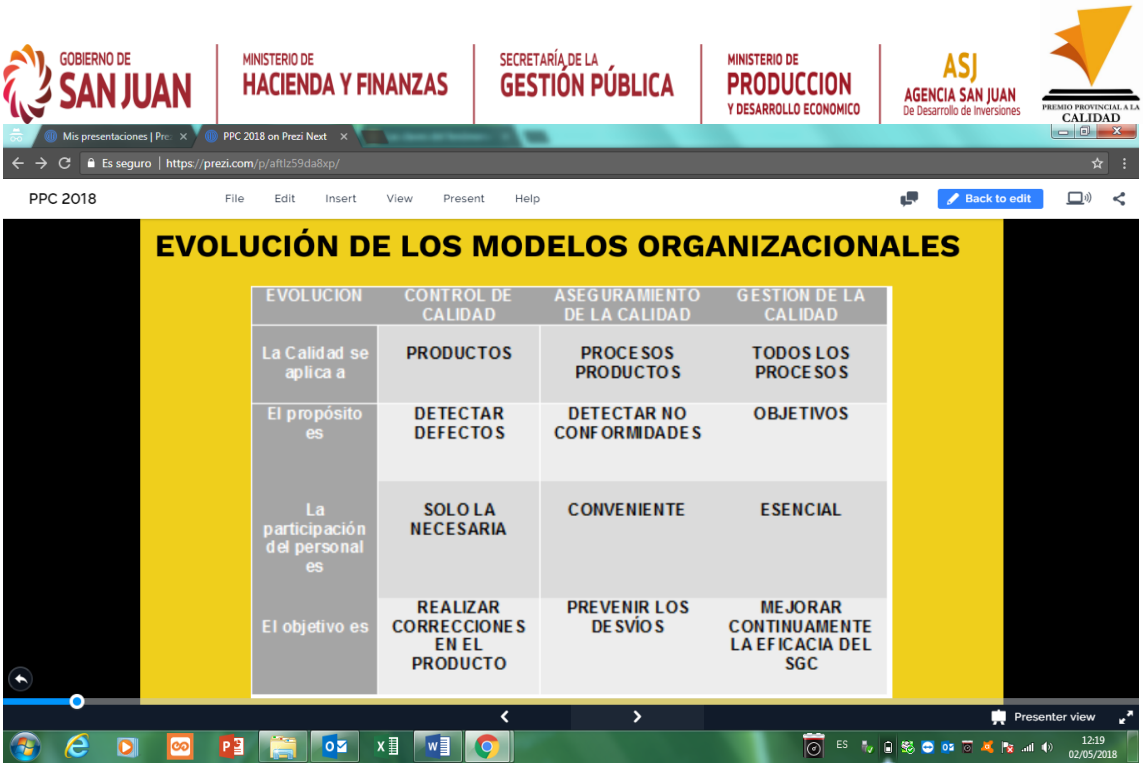
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
CALIDAD
¿Qué es?
Productividad
Precios
CALIDAD
Trazabilidad
Clientes
Costos
DEFINICIÓN DE CALIDAD
ISO 9001 CONCEPTO DE CALIDAD
EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD
Presenter view
12:18
02/05/2018

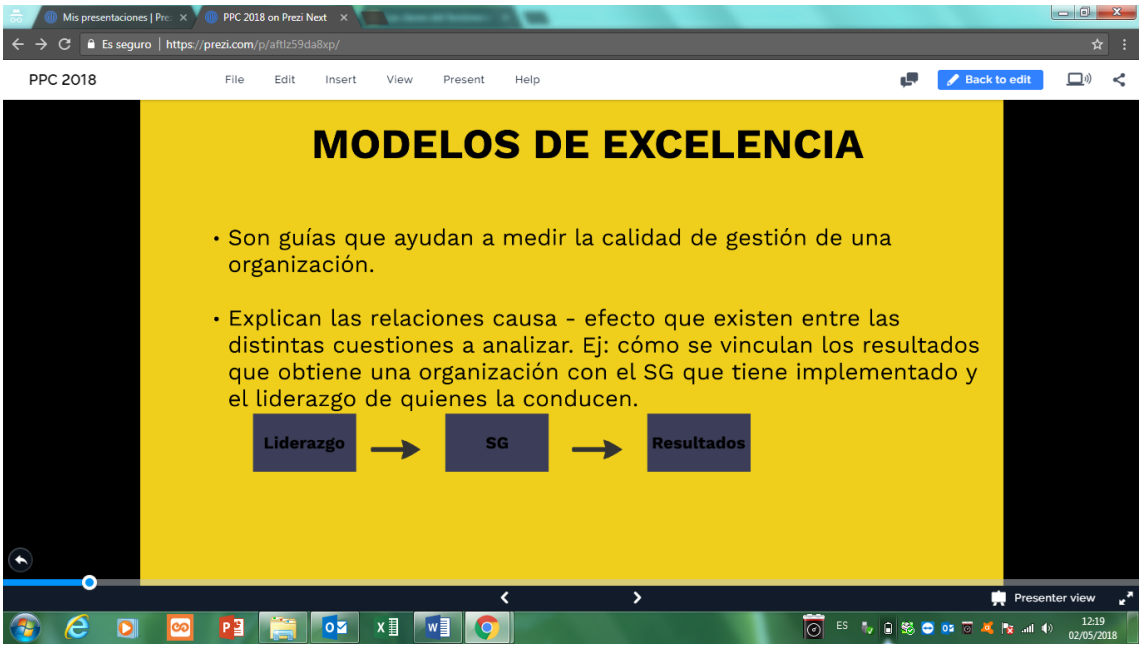

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File
Edit
Insert
View
Present
Help
Back to edit
CALIDAD
Satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas
Presenter view
12:18
02/05/2018

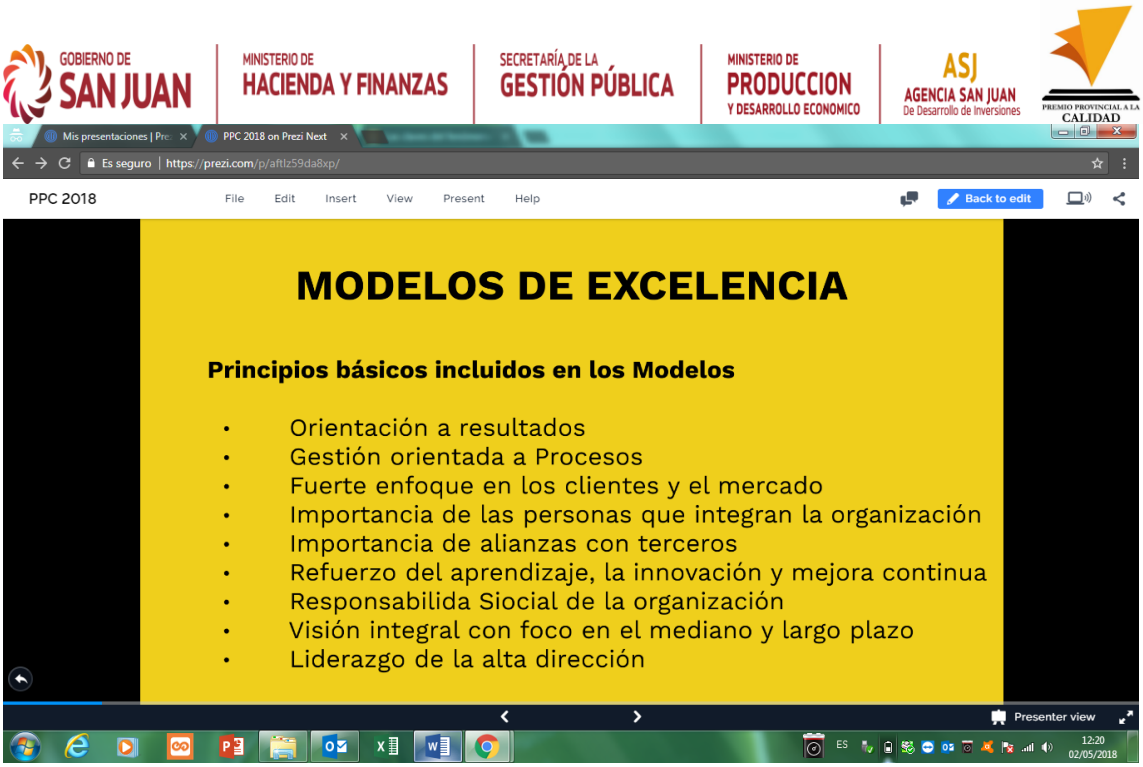

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File
Edit
Insert
View
Present
Help
Back to edit
Partes Interesadas
Tendrán un impacto en la capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan al cliente.
Ej.: cliente, usuarios, destinatarios, proveedores, gobiernos y organizaciones no gubernamentales, empleados, accionistas, comunidad.
Presenter view
12:18
02/05/2018

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Nota 1: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
Nota 2: "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
Presenter view


PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Evolución
Revolución Industrial
1930
1950
1980
2000´s
Valor Total
Calidad Total
Aseguramiento de Calidad
Control Estadístico
INSPECCIÓN
Presenter view

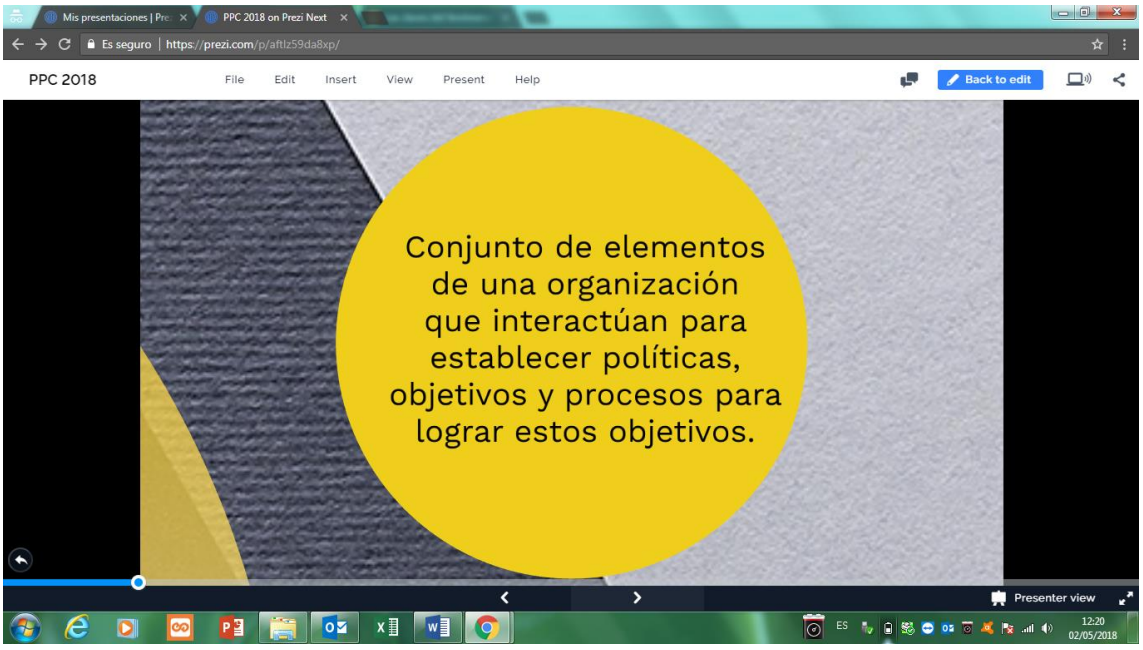

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
EVOLUCIÓN DE LOS MODELOS ORGANIZACIONALES
EVOLUCION | CONTROL DE CALIDAD | ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | GESTION DE LA CALIDAD
La Calidad se aplica a | PRODUCTOS | PROCESOS PRODUCTOS | TODOS LOS PROCESOS
El propósito es | DETECTAR DEFECTOS | DETECTAR NO CONFORMIDADES | OBJETIVOS
La participación del personal es | SOLO LA NECESARIA | CONVENIENTE | ESENCIAL
El objetivo es | REALIZAR CORRECCIONES EN EL PRODUCTO | PREVENIR LOS DESVÍOS | MEJORAR CONTINUAMENTE LA EFICACIA DEL SGC
Presenter view
12:19
02/05/2018


Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
MODELOS DE EXCELENCIA
• Son guías que ayudan a medir la calidad de gestión de una organización.
• Explican las relaciones causa - efecto que existen entre las distintas cuestiones a analizar. Ej: cómo se vinculan los resultados que obtiene una organización con el SG que tiene implementado y el liderazgo de quienes la conducen.
Liderazgo → SG → Resultados
Presenter view
12:19
02/05/2018

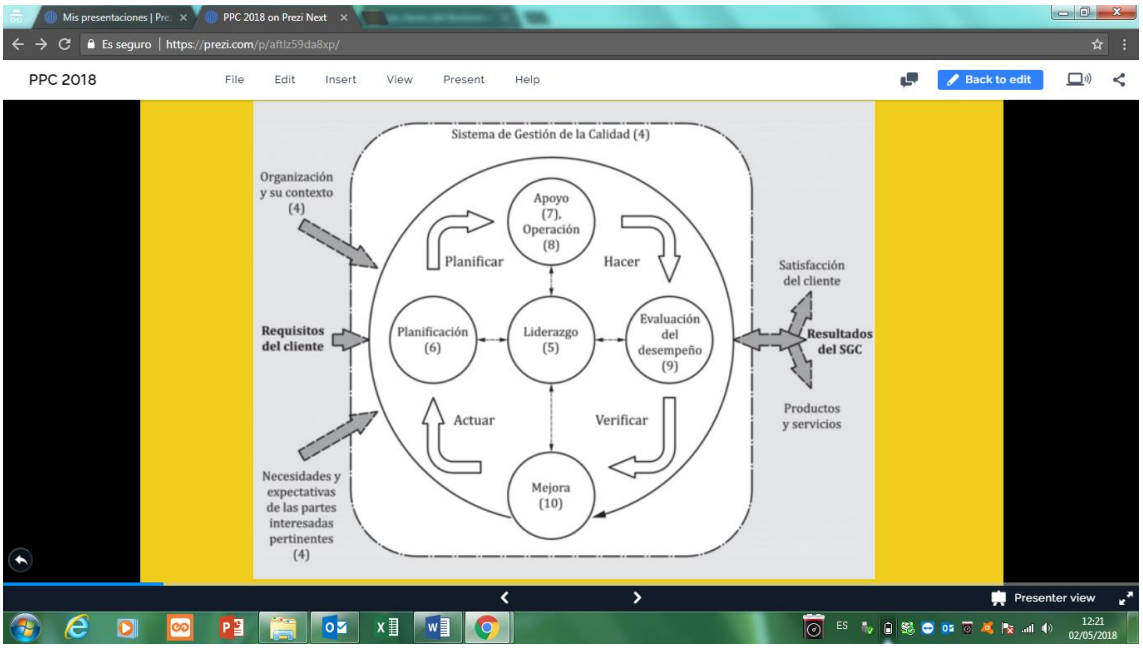

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
MODELOS DE EXCELENCIA
Principios básicos incluidos en los Modelos
Orientación a resultados
Gestión orientada a Procesos
Fuerte enfoque en los clientes y el mercado
Importancia de las personas que integran la organización
Importancia de alianzas con terceros
Refuerzo del aprendizaje, la innovación y mejora continua
Responsabilida Siocial de la organización
Visión integral con foco en el mediano y largo plazo
Liderazgo de la alta dirección
Presenter view
ES
12:20
02/05/2018

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD 2018
PPC
INTRODUCCION
SISTEMAS DE GESTION
CALIDAD
GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Presenter view
ES
12:20
02/05/2018

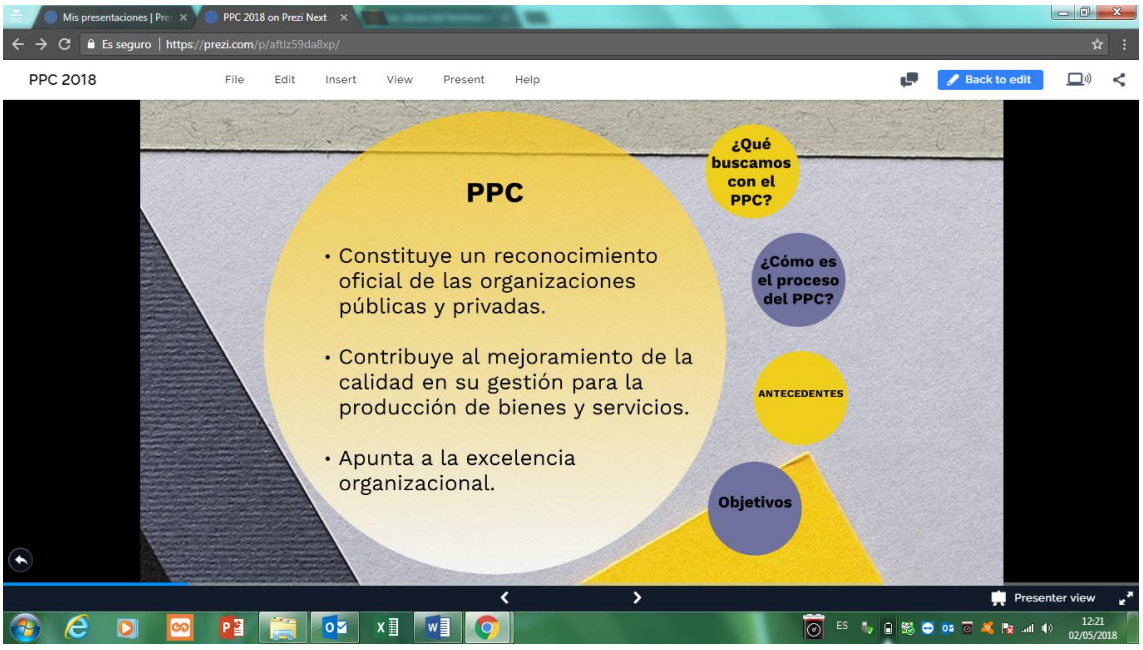
GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
¿Qué es un SISTEMA?
Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
SISTEMA DE GESTION
SGC
POLITICA
ORGANIZACION
PLANIFICACION
APLICACION
EVALUACIÓN
AUDITORIA
ACCIONES DE MEJORA
Presenter view
ES
12:20
02/05/2018

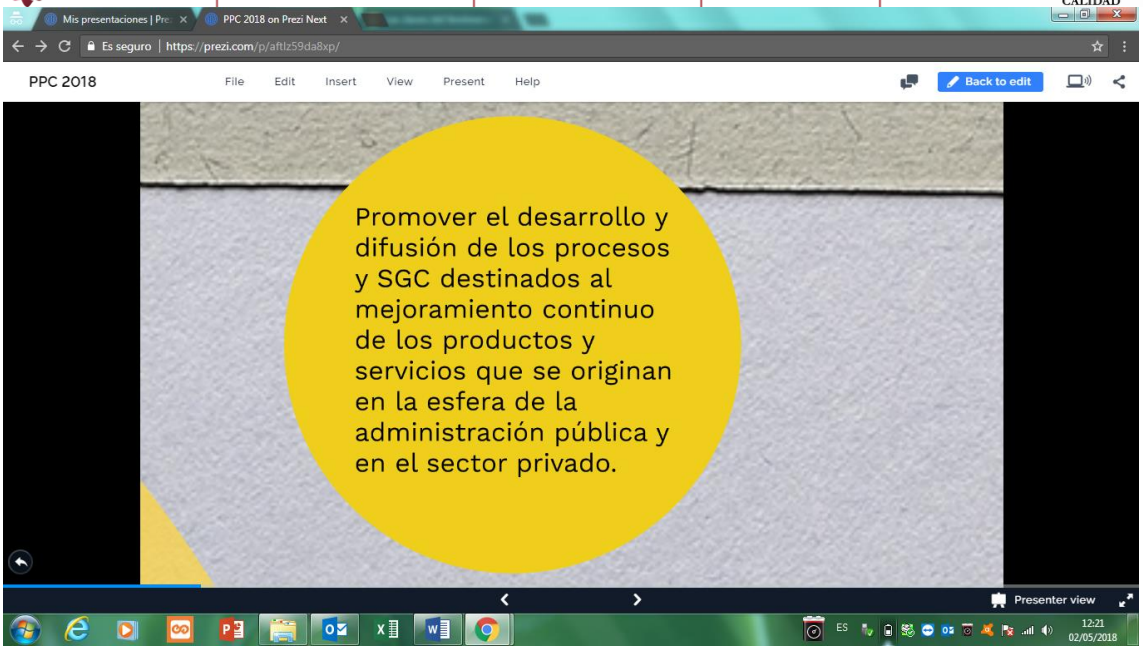

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Conjunto de elementos de una organización que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
Presenter view
ES
12:20
02/05/2018

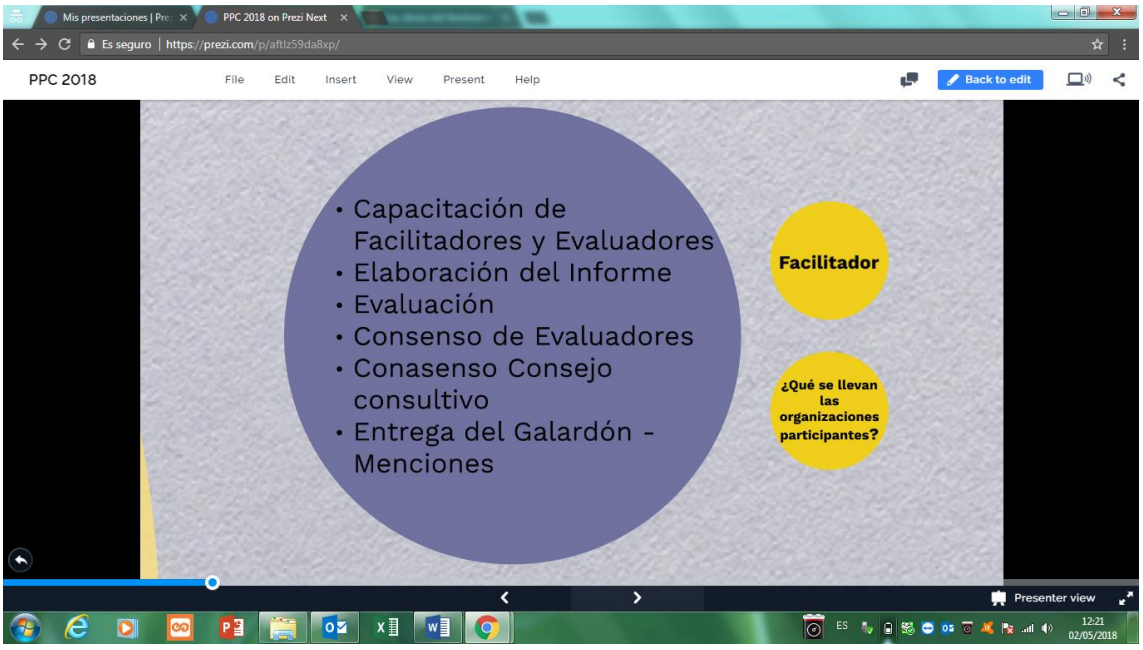
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
SGC
Parte de un sistema de gestión con respecto a la calidad
CICLO PHVA
Presenter view

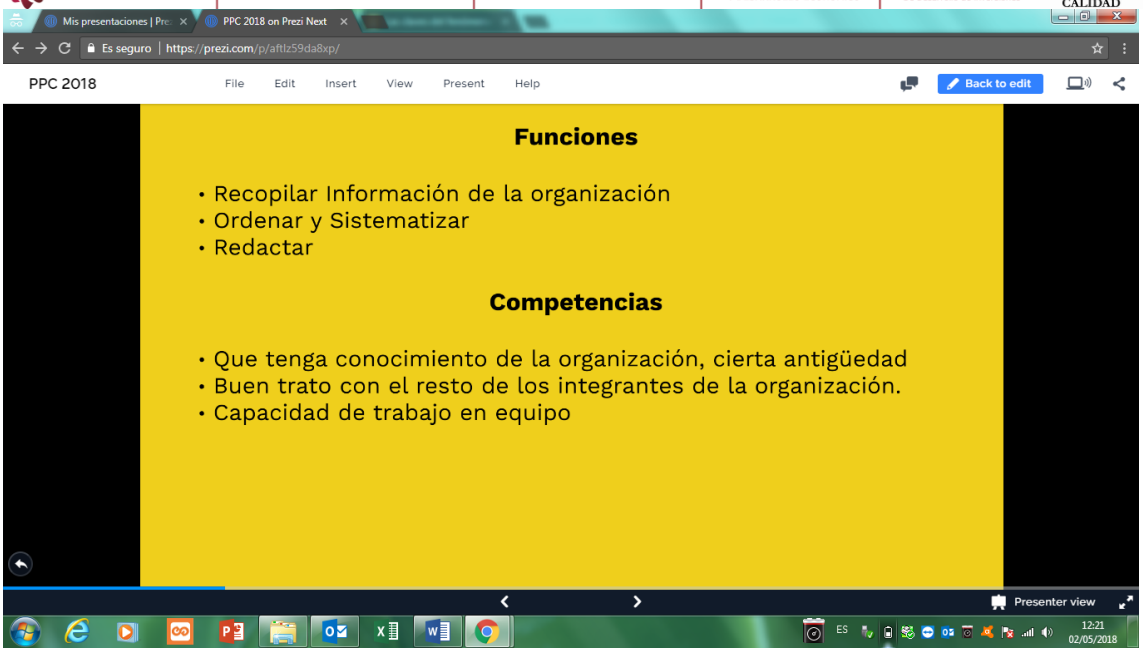

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Sistema de Gestión de la Calidad (4)
Organización y su contexto (4)
Apoyo (7), Operación (8)
Planificar
Hacer
Satisfacción del cliente
Requisitos del cliente
Planificación (6)
Liderazgo (5)
Evaluación del desempeño (9)
Resultados del SGC
Productos y servicios
Actuar
Verificar
Mejora (10)
Necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes (4)
Presenter view

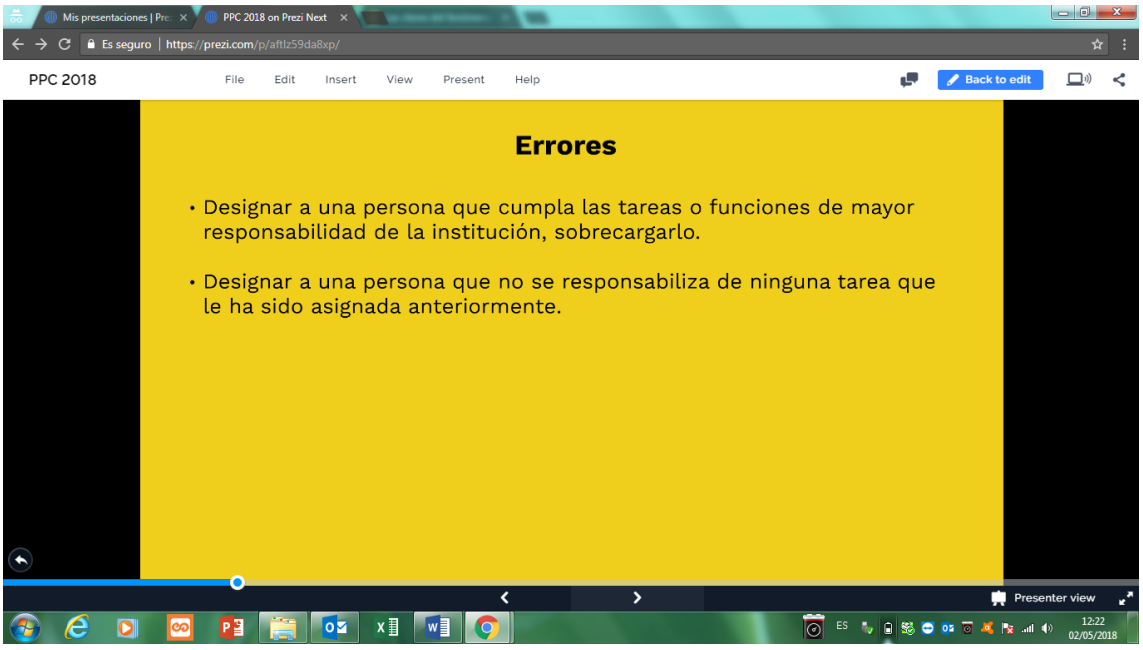
GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD 2018
PPC
INTRODUCCION
SISTEMAS DE GESTION
CALIDAD
Presenter view
ES
12:21
02/05/2018

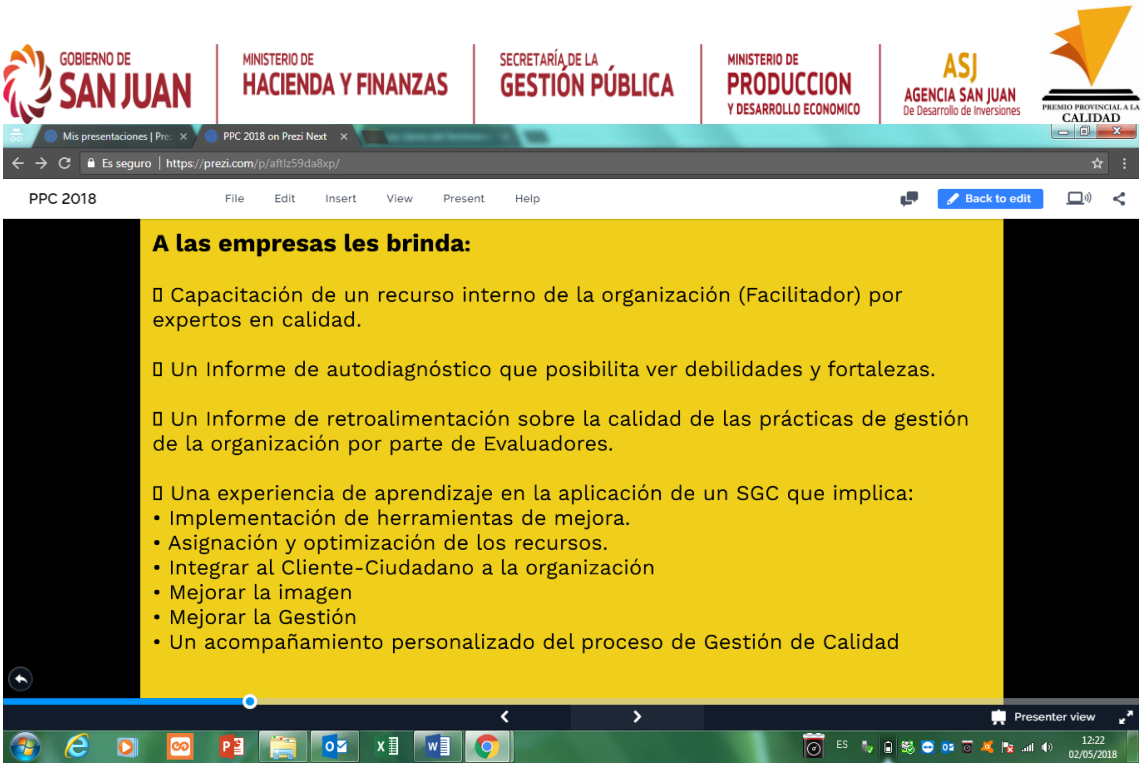

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
PPC
• Constituye un reconocimiento oficial de las organizaciones públicas y privadas.
• Contribuye al mejoramiento de la calidad en su gestión para la producción de bienes y servicios.
• Apunta a la excelencia organizacional.
¿Qué buscamos con el PPC?
¿Cómo es el proceso del PPC?
ANTECEDENTES
Objetivos
Presenter view
ES
12:21
02/05/2018


Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Promover el desarrollo y difusión de los procesos y SGC destinados al mejoramiento continuo de los productos y servicios que se originan en la esfera de la administración pública y en el sector privado.
Presenter view
12:21
02/05/2018

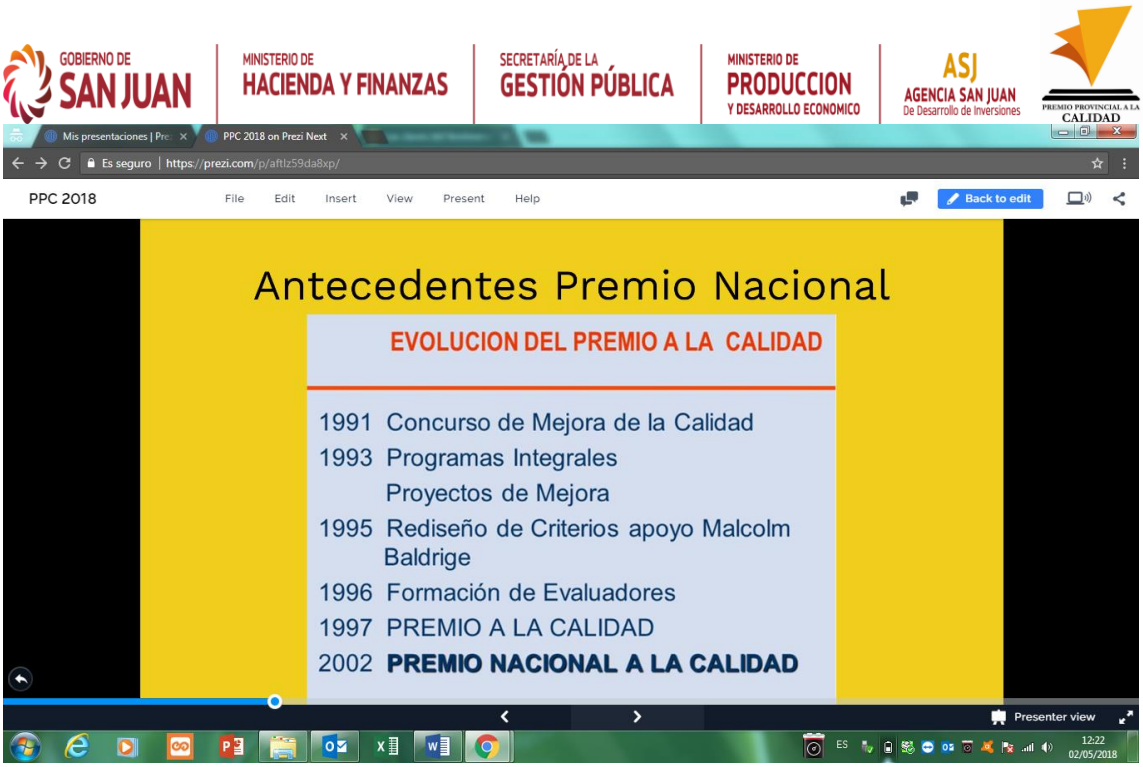

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
• Capacitación de Facilitadores y Evaluadores
• Elaboración del Informe
• Evaluación
• Consenso de Evaluadores
• Conasenso Consejo consultivo
• Entrega del Galardón - Menciones
Facilitador
¿Qué se llevan las organizaciones participantes?
Presenter view
12:21
02/05/2018

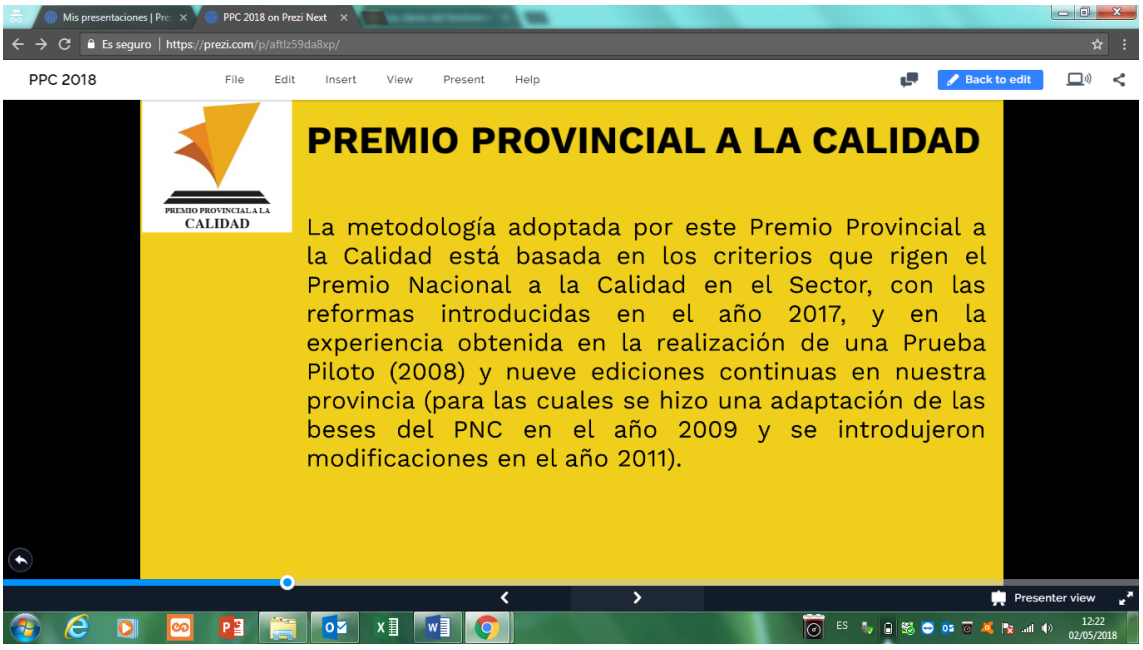

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Funciones
• Recopilar Información de la organización
• Ordenar y Sistematizar
• Redactar
Competencias
• Que tenga conocimiento de la organización, cierta antigüedad
• Buen trato con el resto de los integrantes de la organización.
• Capacidad de trabajo en equipo
Presenter view
12:21
02/05/2018

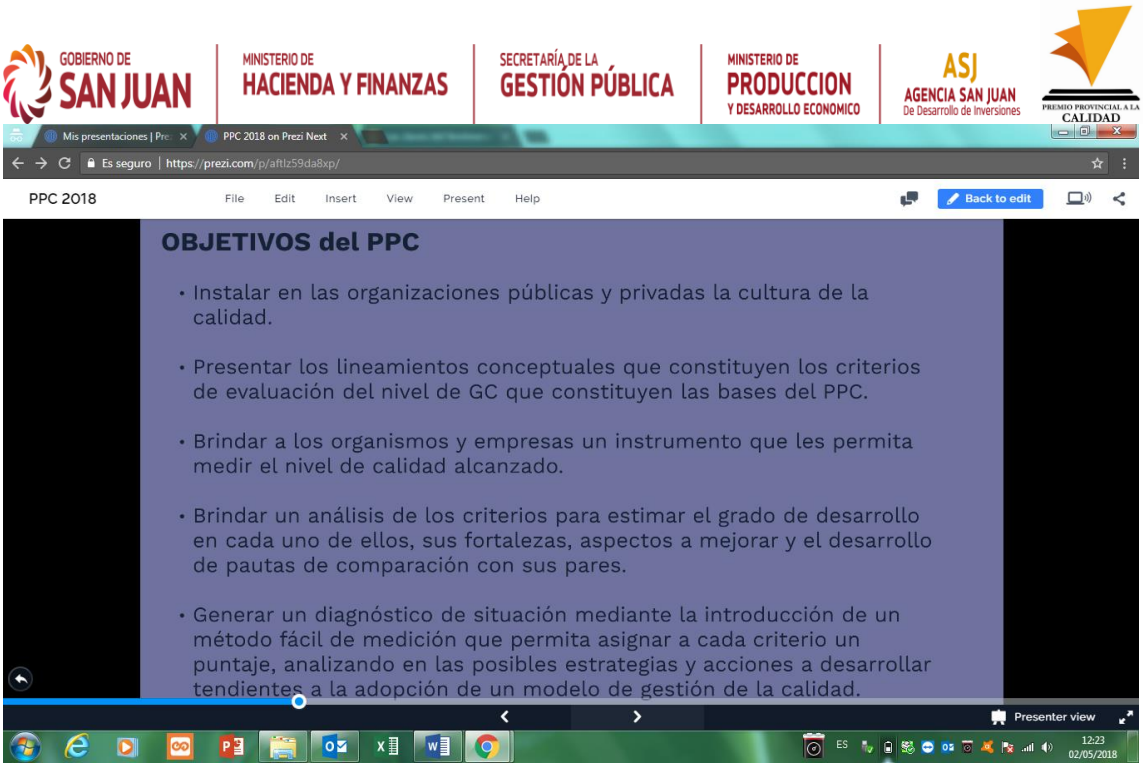

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Errores
• Designar a una persona que cumpla las tareas o funciones de mayor responsabilidad de la institución, sobrecargarlo.
• Designar a una persona que no se responsabiliza de ninguna tarea que le ha sido asignada anteriormente.
Presenter view
12:22
02/05/2018


GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
A las empresas les brinda:
Capacitación de un recurso interno de la organización (Facilitador) por expertos en calidad.
Un Informe de autodiagnóstico que posibilita ver debilidades y fortalezas.
Un Informe de retroalimentación sobre la calidad de las prácticas de gestión de la organización por parte de Evaluadores.
Una experiencia de aprendizaje en la aplicación de un SGC que implica:
• Implementación de herramientas de mejora.
• Asignación y optimización de los recursos.
• Integrar al Cliente-Ciudadano a la organización
• Mejorar la imagen
• Mejorar la Gestión
• Un acompañamiento personalizado del proceso de Gestión de Calidad
Presenter view
ES
12:22
02/05/2018

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Antecedentes Premios Internacionales
Premios de Calidad Internacional
...PORQUE HACER LAS COSAS BIEN, TIENE SUS RECOMPENSAS.
Premio Deming (Premio Nacional de calidad del Japón)
Premio Malcolm Baldrige (Estados Unidos)
Premio Europeo de la calidad (EFQM)
Presenter view
ES
12:22
02/05/2018

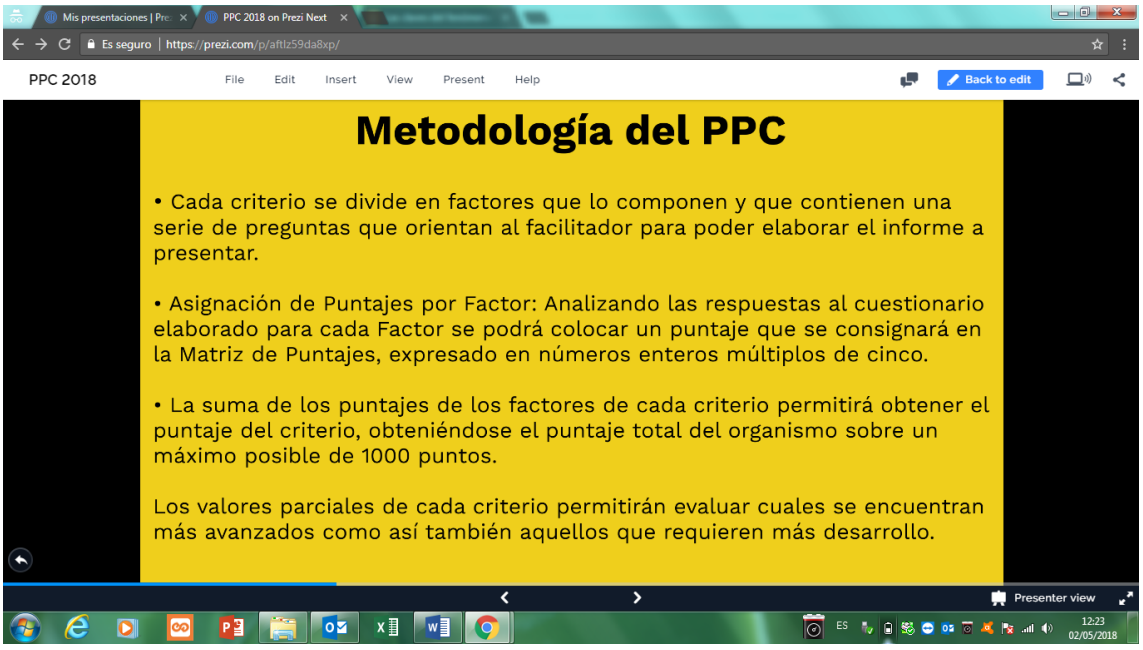

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Antecedentes Premio Nacional
EVOLUCION DEL PREMIO A LA CALIDAD
1991 Concurso de Mejora de la Calidad
1993 Programas Integrales
Proyectos de Mejora
1995 Rediseño de Criterios apoyo Malcolm Baldrige
1996 Formación de Evaluadores
1997 PREMIO A LA CALIDAD
2002 PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD
Presenter view
ES
12:22
02/05/2018

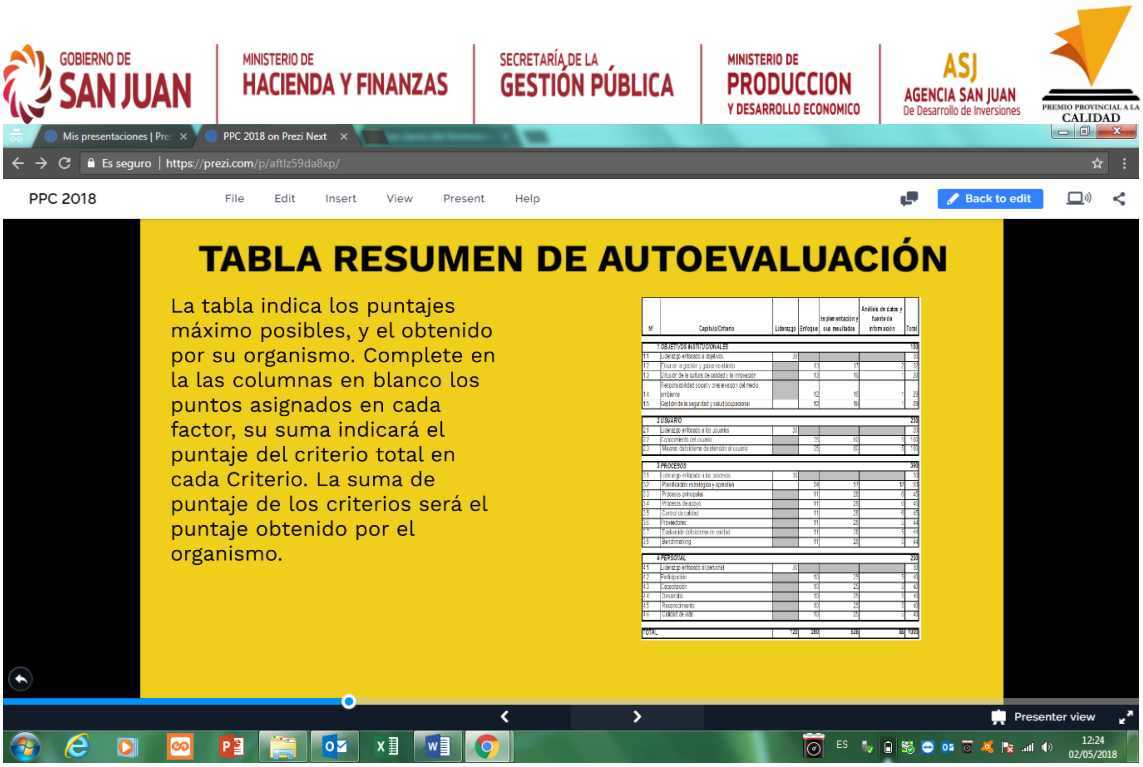

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
La metodología adoptada por este Premio Provincial a la Calidad está basada en los criterios que rigen el Premio Nacional a la Calidad en el Sector, con las reformas introducidas en el año 2017, y en la experiencia obtenida en la realización de una Prueba Piloto (2008) y nueve ediciones continuas en nuestra provincia (para las cuales se hizo una adaptación de las beses del PNC en el año 2009 y se introdujeron modificaciones en el año 2011).
Presenter view
ES
12:22
02/05/2018

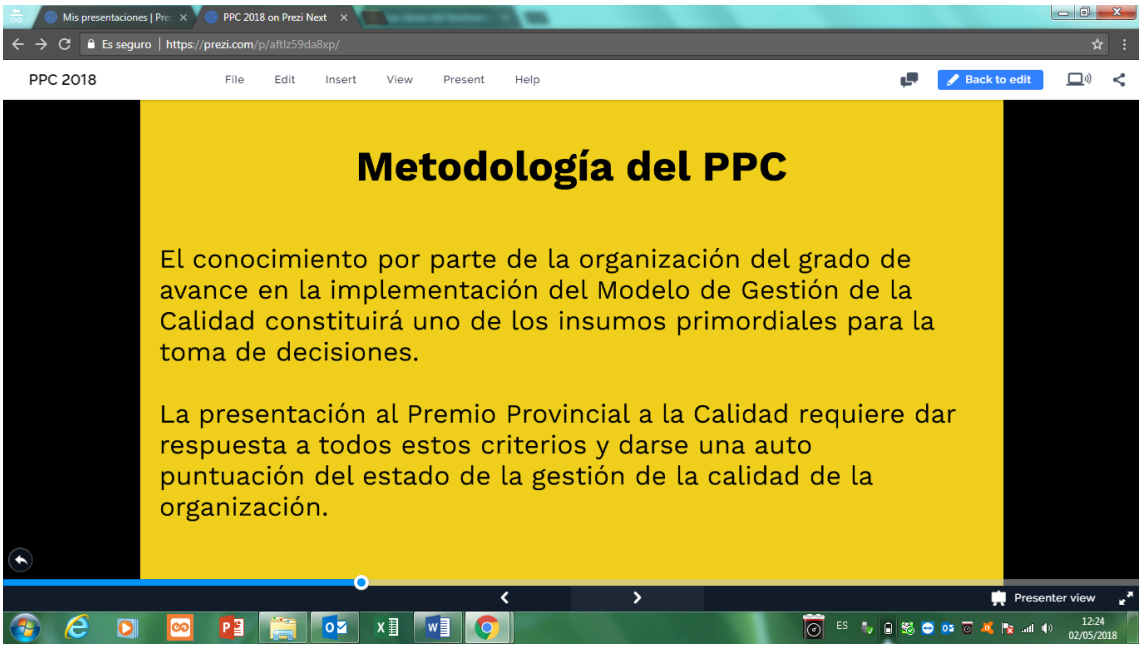

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
OBJETIVOS del PPC
• Instalar en las organizaciones públicas y privadas la cultura de la calidad.
• Presentar los lineamientos conceptuales que constituyen los criterios de evaluación del nivel de GC que constituyen las bases del PPC.
• Brindar a los organismos y empresas un instrumento que les permita medir el nivel de calidad alcanzado.
• Brindar un análisis de los criterios para estimar el grado de desarrollo en cada uno de ellos, sus fortalezas, aspectos a mejorar y el desarrollo de pautas de comparación con sus pares.
• Generar un diagnóstico de situación mediante la introducción de un método fácil de medición que permita asignar a cada criterio un puntaje, analizando en las posibles estrategias y acciones a desarrollar tendientes a la adopción de un modelo de gestión de la calidad.
Presenter view
ES
12:23
02/05/2018

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD 2018
PPC
INTRODUCCION
SISTEMAS DE GESTION
CALIDAD
GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Presenter view
ES
12:23
02/05/2018

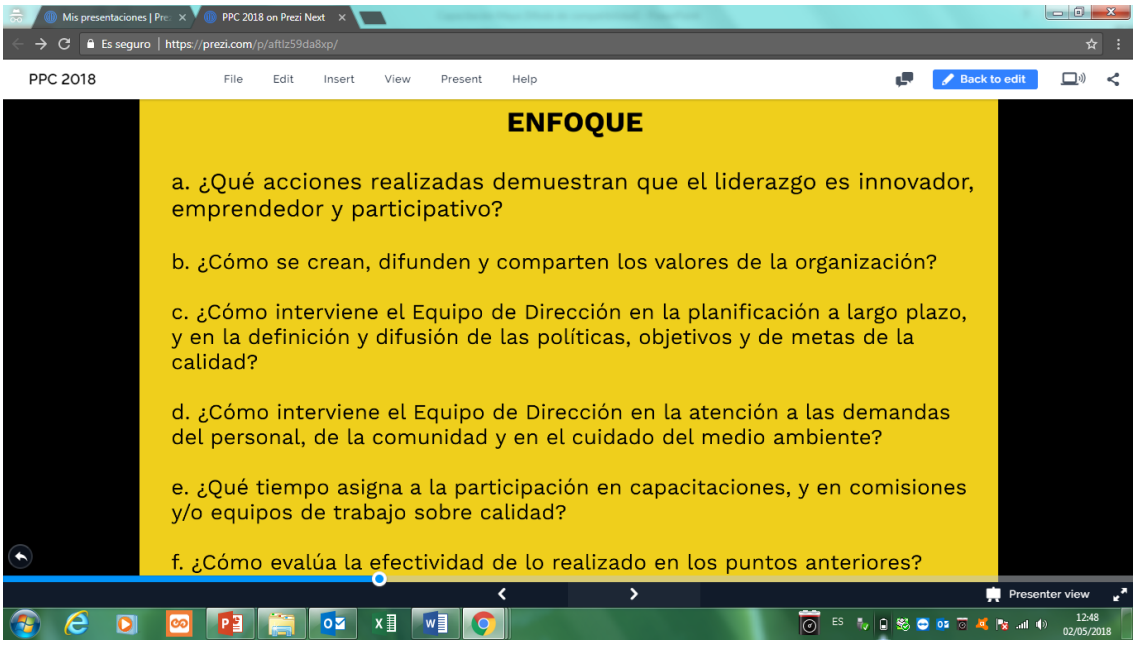
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
CRITERIOS PPC 2018
Como expresión de mejora continua se realizaron innovaciones
Se toman en consideración 4 criterios:
• OBJETIVOS INSTITUCIONALES
• USUARIOS
• PROCESOS
• PERSONAL
Metodología
Criterio 1 Objetivos Institucionales
Criterio 2 Usuarios
Criterio 3 Procesos
Criterio 4 Personal
Presenter view

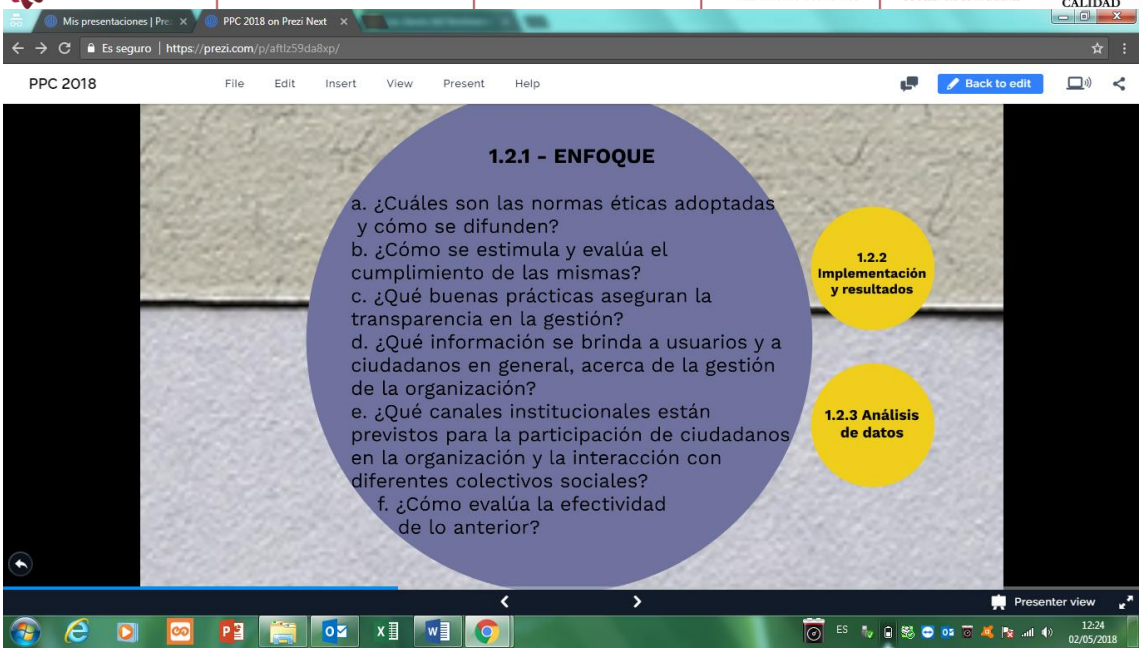

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Metodología del PPC
• Cada criterio se divide en factores que lo componen y que contienen una serie de preguntas que orientan al facilitador para poder elaborar el informe a presentar.
• Asignación de Puntajes por Factor: Analizando las respuestas al cuestionario elaborado para cada Factor se podrá colocar un puntaje que se consignará en la Matriz de Puntajes, expresado en números enteros múltiplos de cinco.
• La suma de los puntajes de los factores de cada criterio permitirá obtener el puntaje del criterio, obteniéndose el puntaje total del organismo sobre un máximo posible de 1000 puntos.
Los valores parciales de cada criterio permitirán evaluar cuales se encuentran más avanzados como así también aquellos que requieren más desarrollo.
Presenter view

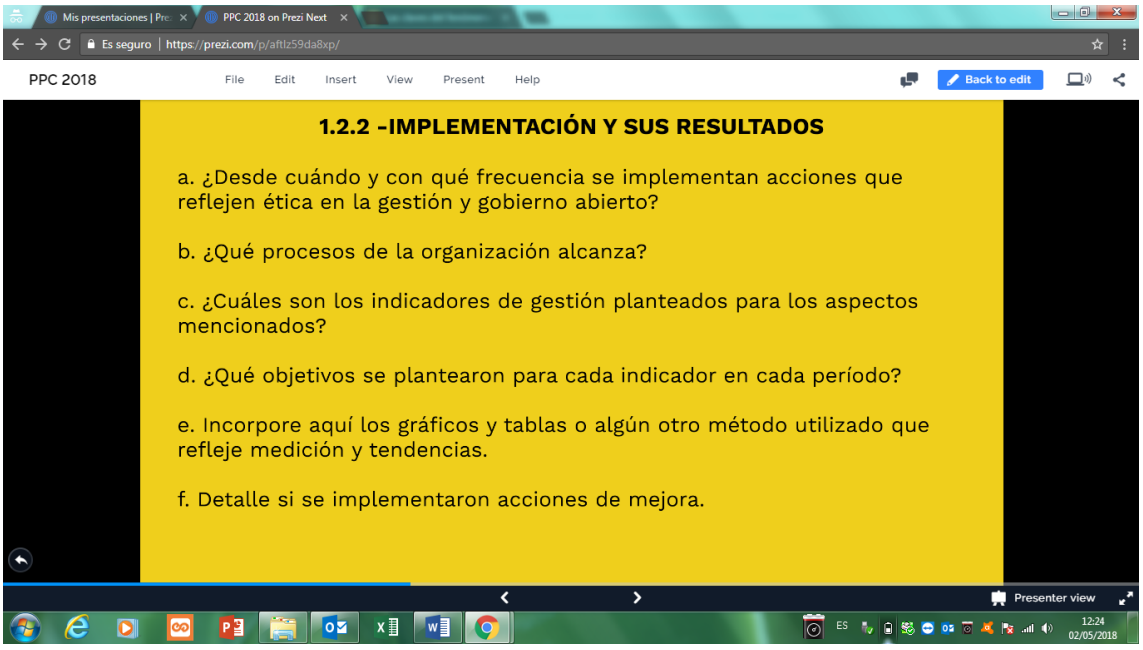

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
TABLA RESUMEN DE AUTOEVALUACIÓN
La tabla indica los puntajes máximo posibles, y el obtenido por su organismo. Complete en la las columnas en blanco los puntos asignados en cada factor, su suma indicará el puntaje del criterio total en cada Criterio. La suma de puntaje de los criterios será el puntaje obtenido por el organismo.
Presenter view
ES
12:24
02/05/2018

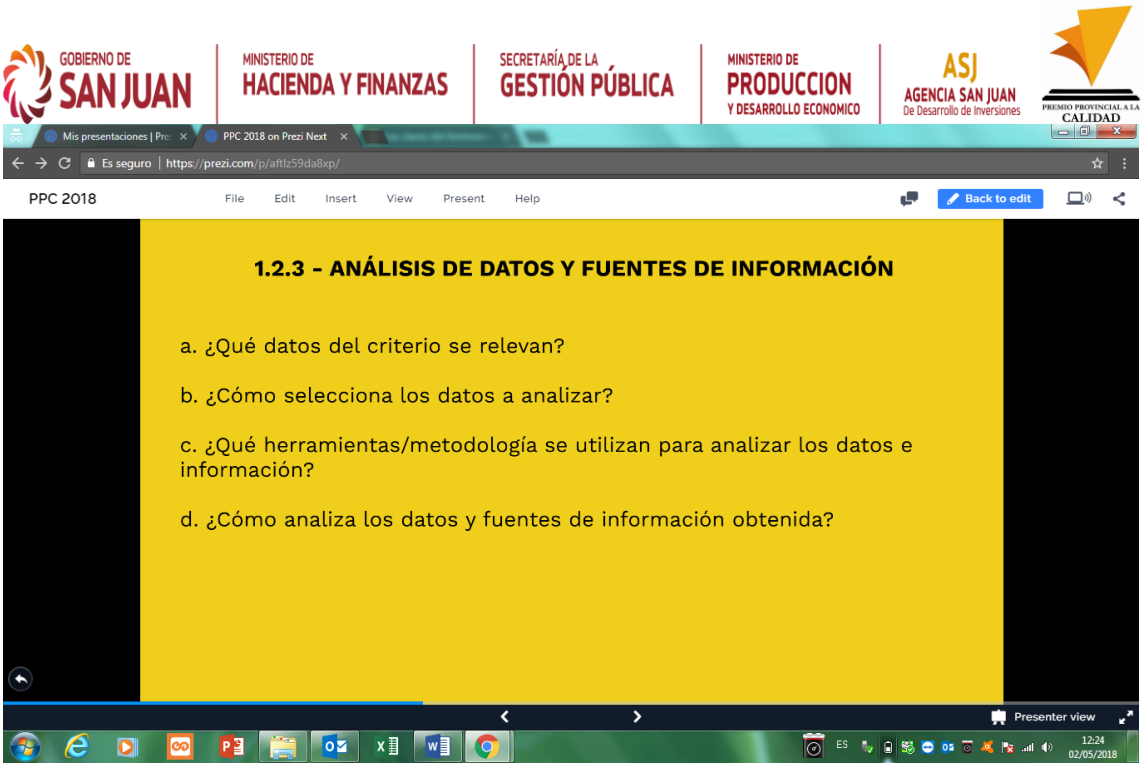

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
Metodología del PPC
El conocimiento por parte de la organización del grado de avance en la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad constituirá uno de los insumos primordiales para la toma de decisiones.
La presentación al Premio Provincial a la Calidad requiere dar respuesta a todos estos criterios y darse una auto puntuación del estado de la gestión de la calidad de la organización.
Presenter view
ES
12:24
02/05/2018

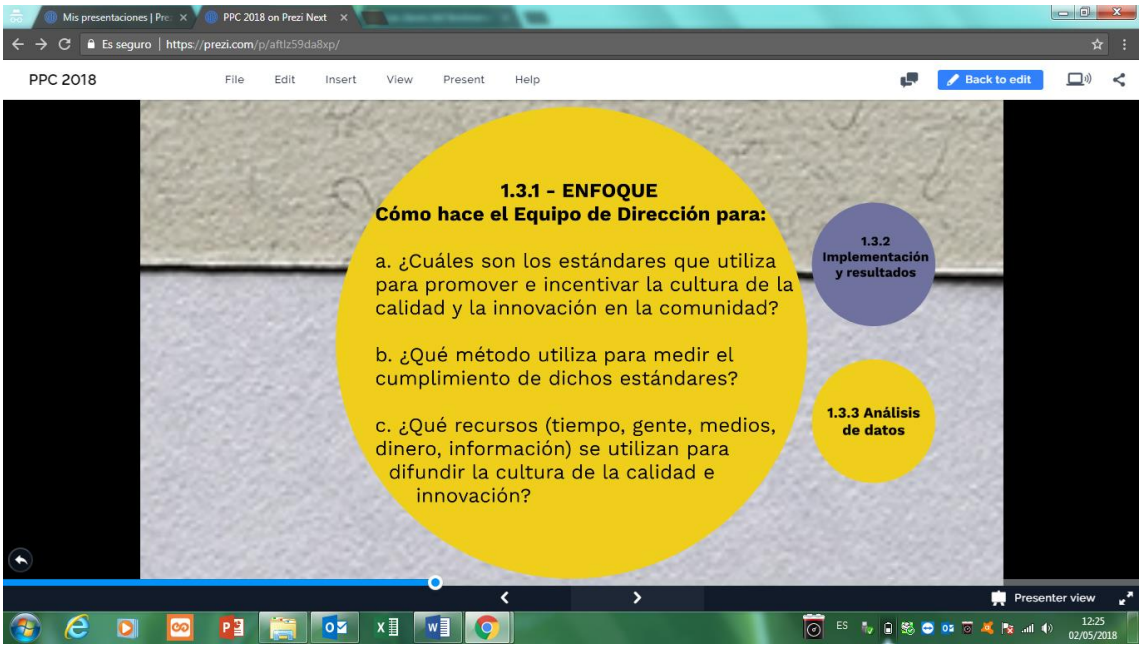
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
CAPÍTULO 1
OBJETIVOS INSTITUCIONALES
Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en la comunicación y seguimiento de los objetivos de la Gestión de Calidad.
Esto es: compromiso con la misión, visión, valores, prácticas de la calidad, liderazgo enfocado a objetivos, ética en la gestión y gobierno abierto, difusión de la cultura de calidad y la innovación, responsabilidad social y preservación del medio ambiente y gestión de la seguridad y salud ocupacional.
1.1 - LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS
1.2 - ÉTICA EN LA GESTIÓN Y GOBIERNO ABIERTO
1.3 - DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD Y LA INNOVACIÓN
1.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
1.5 GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Presenter view

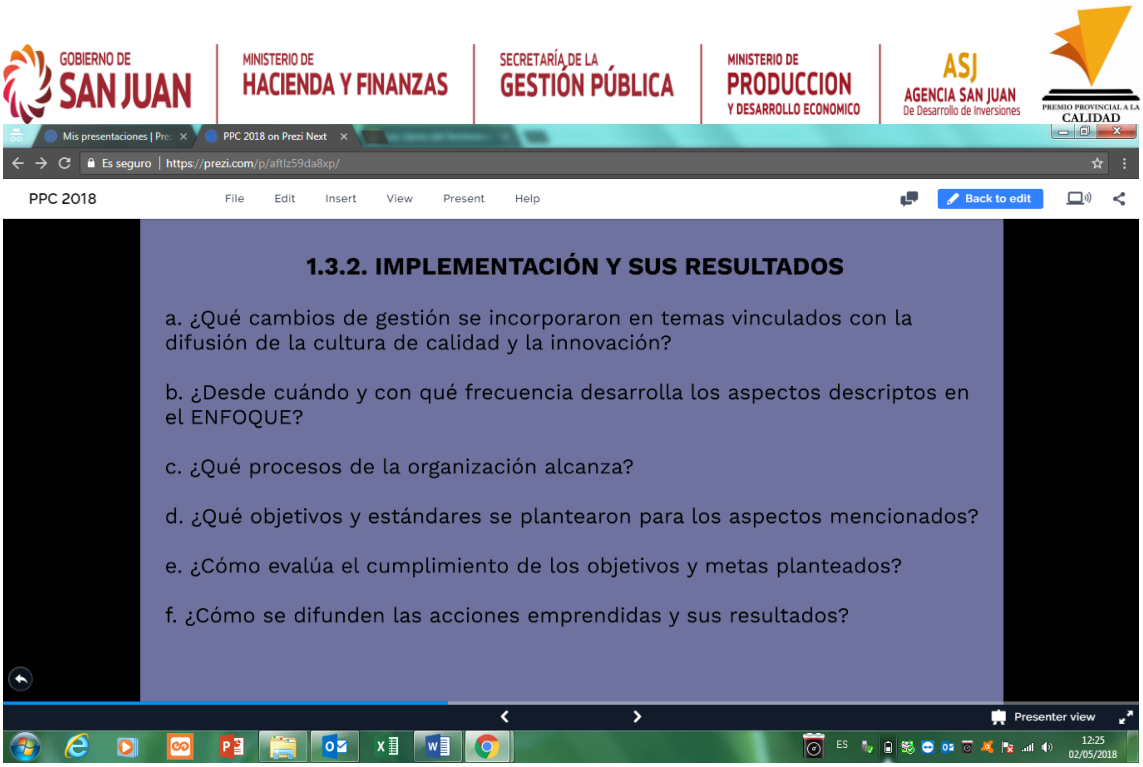

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
ENFOQUE
a. ¿Qué acciones realizadas demuestran que el liderazgo es innovador, emprendedor y participativo?
b. ¿Cómo se crean, difunden y comparten los valores de la organización?
c. ¿Cómo interviene el Equipo de Dirección en la planificación a largo plazo, y en la definición y difusión de las políticas, objetivos y de metas de la calidad?
d. ¿Cómo interviene el Equipo de Dirección en la atención a las demandas del personal, de la comunidad y en el cuidado del medio ambiente?
e. ¿Qué tiempo asigna a la participación en capacitaciones, y en comisiones y/o equipos de trabajo sobre calidad?
f. ¿Cómo evalúa la efectividad de lo realizado en los puntos anteriores?
Presenter view

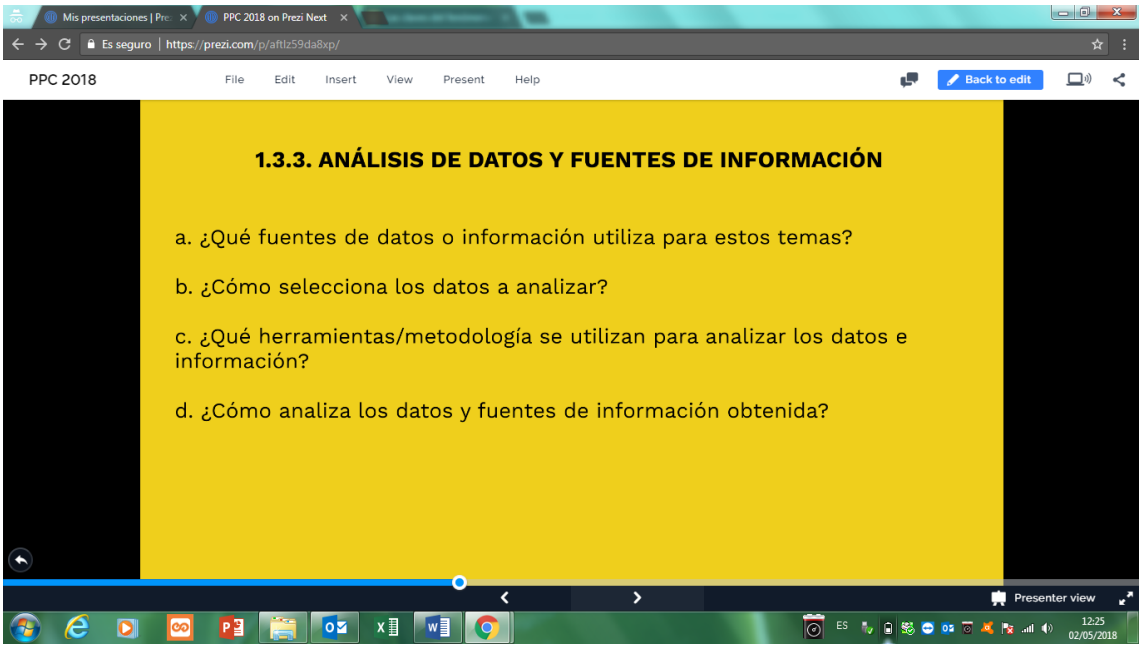

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.2.1 - ENFOQUE
a. ¿Cuáles son las normas éticas adoptadas y cómo se difunden?
b. ¿Cómo se estimula y evalúa el cumplimiento de las mismas?
c. ¿Qué buenas prácticas aseguran la transparencia en la gestión?
d. ¿Qué información se brinda a usuarios y a ciudadanos en general, acerca de la gestión de la organización?
e. ¿Qué canales institucionales están previstos para la participación de ciudadanos en la organización y la interacción con diferentes colectivos sociales?
f. ¿Cómo evalúa la efectividad de lo anterior?
1.2.2 Implementación y resultados
1.2.3 Análisis de datos
Presenter view
12:24
02/05/2018

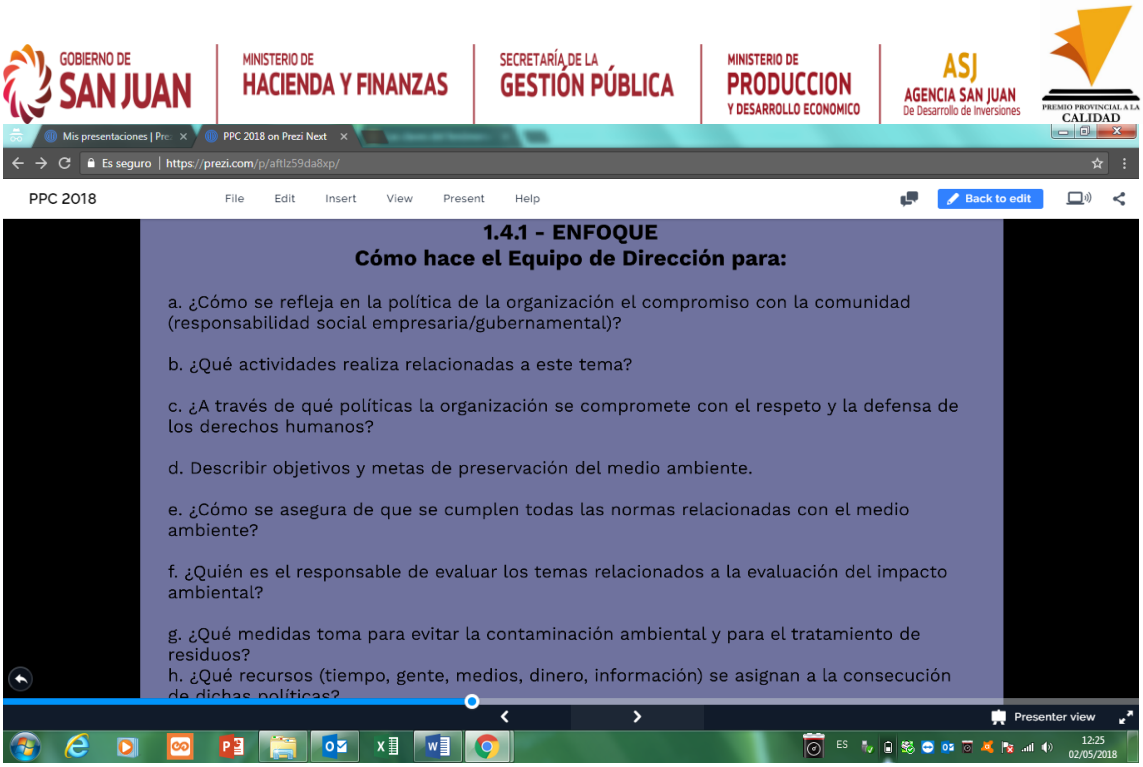

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.2.2 -IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia se implementan acciones que reflejen ética en la gestión y gobierno abierto?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión planteados para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view
12:24
02/05/2018

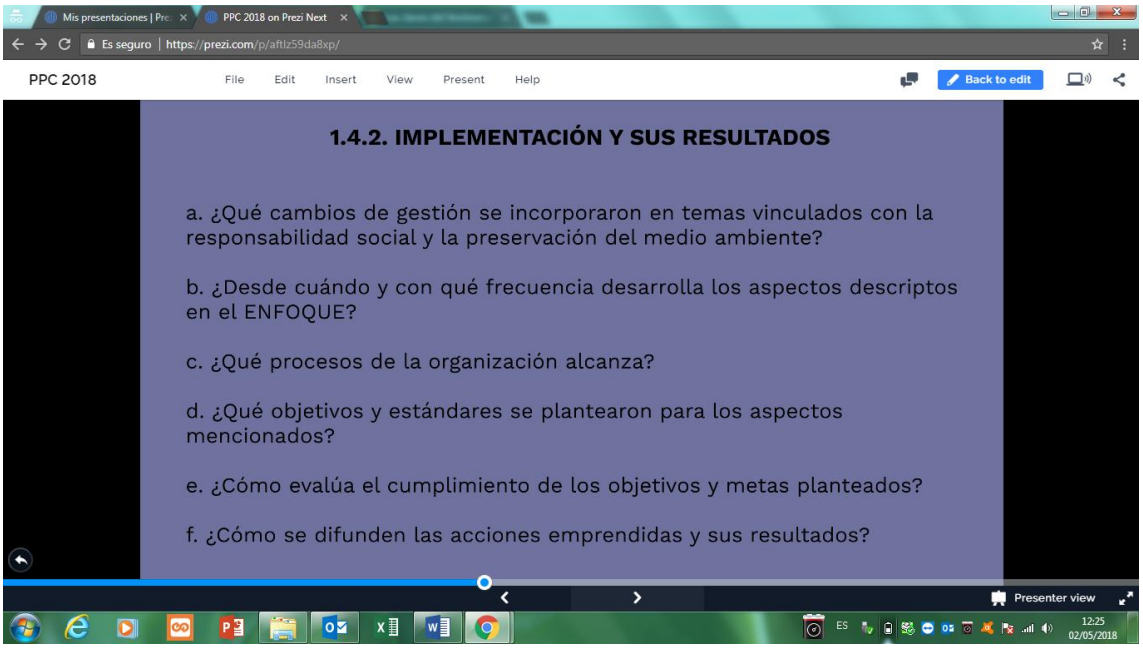

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.2.3 - ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del criterio se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
12:24
02/05/2018

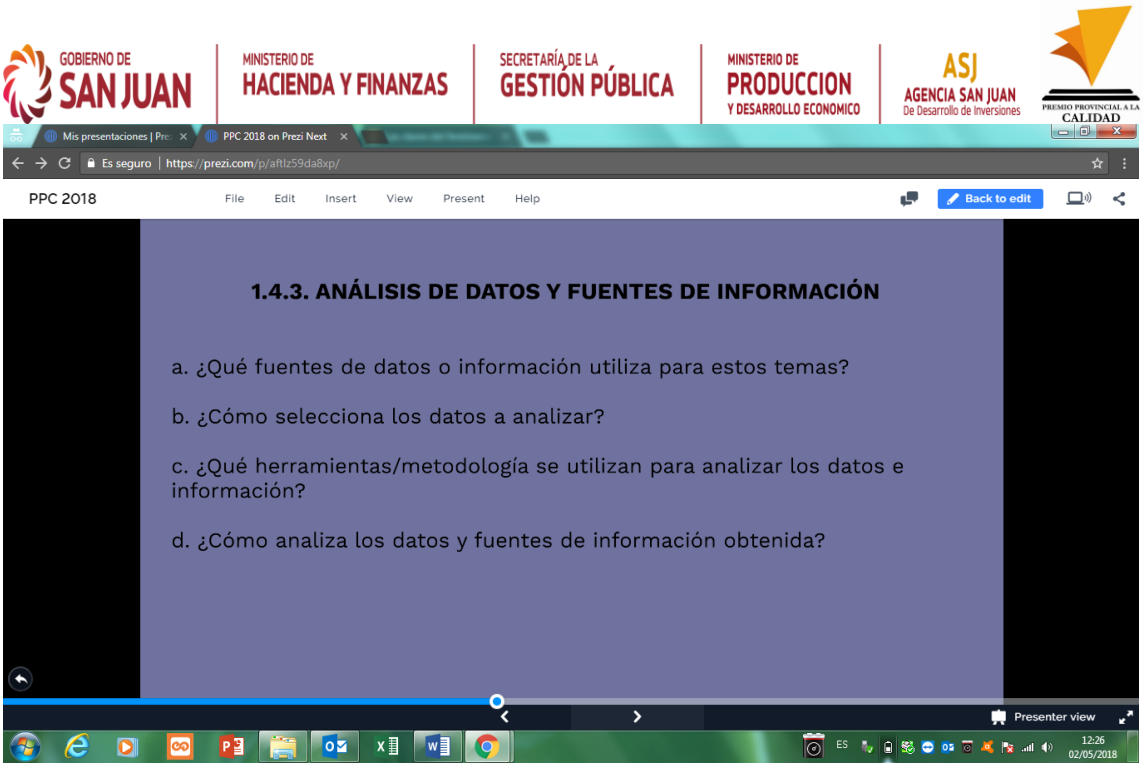

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.3.1 - ENFOQUE
Cómo hace el Equipo de Dirección para:
a. ¿Cuáles son los estándares que utiliza para promover e incentivar la cultura de la calidad y la innovación en la comunidad?
b. ¿Qué método utiliza para medir el cumplimiento de dichos estándares?
c. ¿Qué recursos (tiempo, gente, medios, dinero, información) se utilizan para difundir la cultura de la calidad e innovación?
1.3.2 Implementación y resultados
1.3.3 Análisis de datos
Presenter view
12:25
02/05/2018

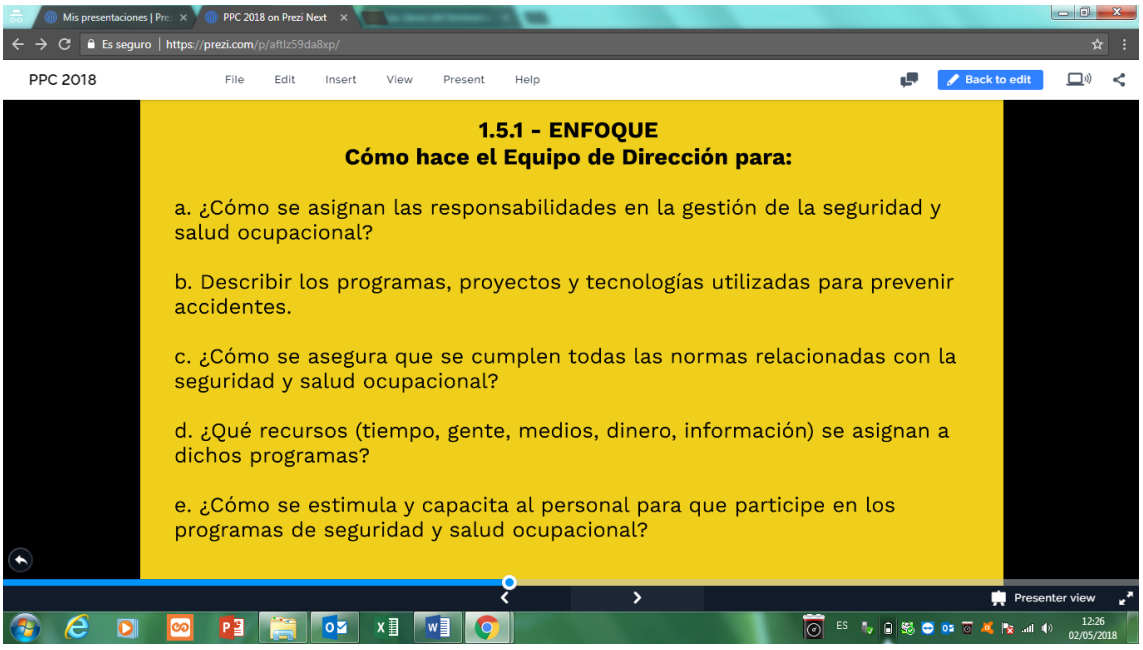

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Qué cambios de gestión se incorporaron en temas vinculados con la difusión de la cultura de calidad y la innovación?
b. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia desarrolla los aspectos descriptos en el ENFOQUE?
c. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
d. ¿Qué objetivos y estándares se plantearon para los aspectos mencionados?
e. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas planteados?
f. ¿Cómo se difunden las acciones emprendidas y sus resultados?
Presenter view

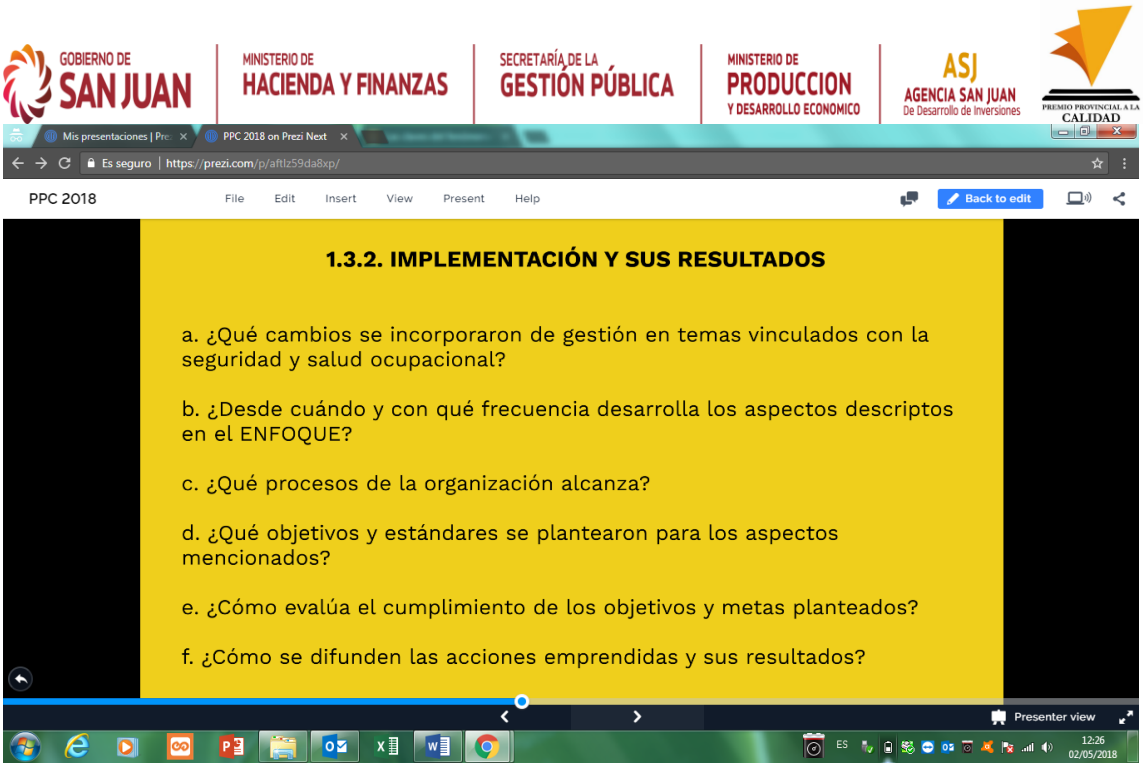

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.3.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué fuentes de datos o información utiliza para estos temas?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view

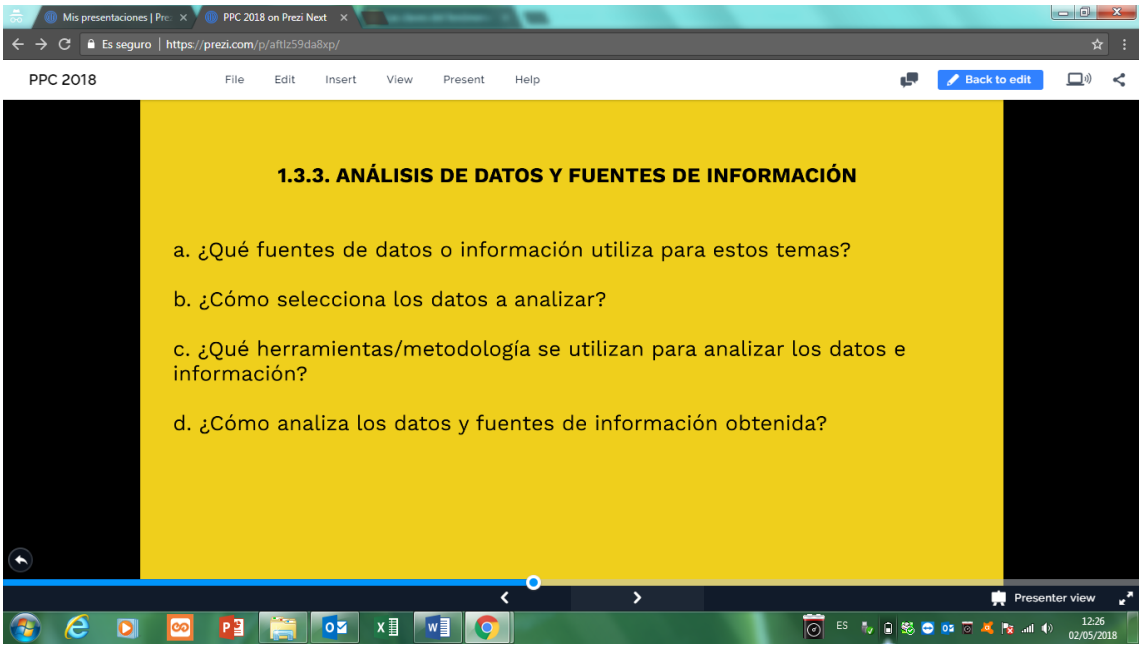

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.4.1 - ENFOQUE
Cómo hace el Equipo de Dirección para:
a. ¿Cómo se refleja en la política de la organización el compromiso con la comunidad (responsabilidad social empresaria/gubernamental)?
b. ¿Qué actividades realiza relacionadas a este tema?
c. ¿A través de qué políticas la organización se compromete con el respeto y la defensa de los derechos humanos?
d. Describir objetivos y metas de preservación del medio ambiente.
e. ¿Cómo se asegura de que se cumplen todas las normas relacionadas con el medio ambiente?
f. ¿Quién es el responsable de evaluar los temas relacionados a la evaluación del impacto ambiental?
g. ¿Qué medidas toma para evitar la contaminación ambiental y para el tratamiento de residuos?
h. ¿Qué recursos (tiempo, gente, medios, dinero, información) se asignan a la consecución
Presenter view
ES
12:25
02/05/2018


Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.4.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Qué cambios de gestión se incorporaron en temas vinculados con la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente?
b. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia desarrolla los aspectos descriptos en el ENFOQUE?
c. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
d. ¿Qué objetivos y estándares se plantearon para los aspectos mencionados?
e. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas planteados?
f. ¿Cómo se difunden las acciones emprendidas y sus resultados?
Presenter view
ES
12:25
02/05/2018

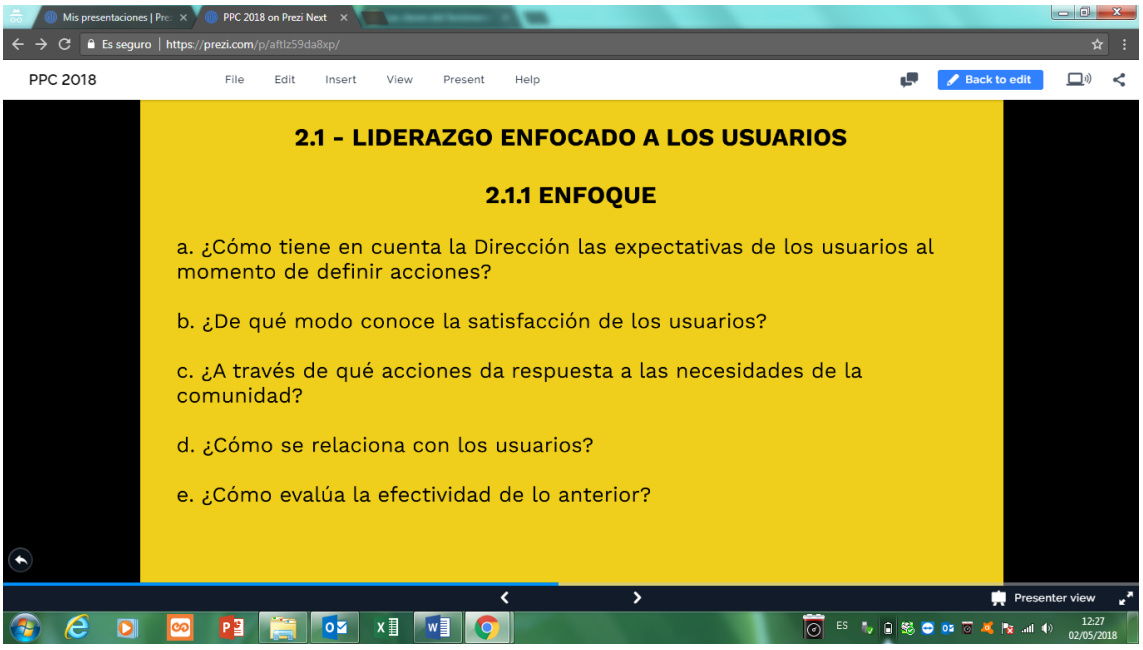

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.4.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué fuentes de datos o información utiliza para estos temas?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
ES
12:26
02/05/2018


Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.5.1 - ENFOQUE
Cómo hace el Equipo de Dirección para:
a. ¿Cómo se asignan las responsabilidades en la gestión de la seguridad y salud ocupacional?
b. Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizadas para prevenir accidentes.
c. ¿Cómo se asegura que se cumplen todas las normas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional?
d. ¿Qué recursos (tiempo, gente, medios, dinero, información) se asignan a dichos programas?
e. ¿Cómo se estimula y capacita al personal para que participe en los programas de seguridad y salud ocupacional?
Presenter view
ES
12:26
02/05/2018

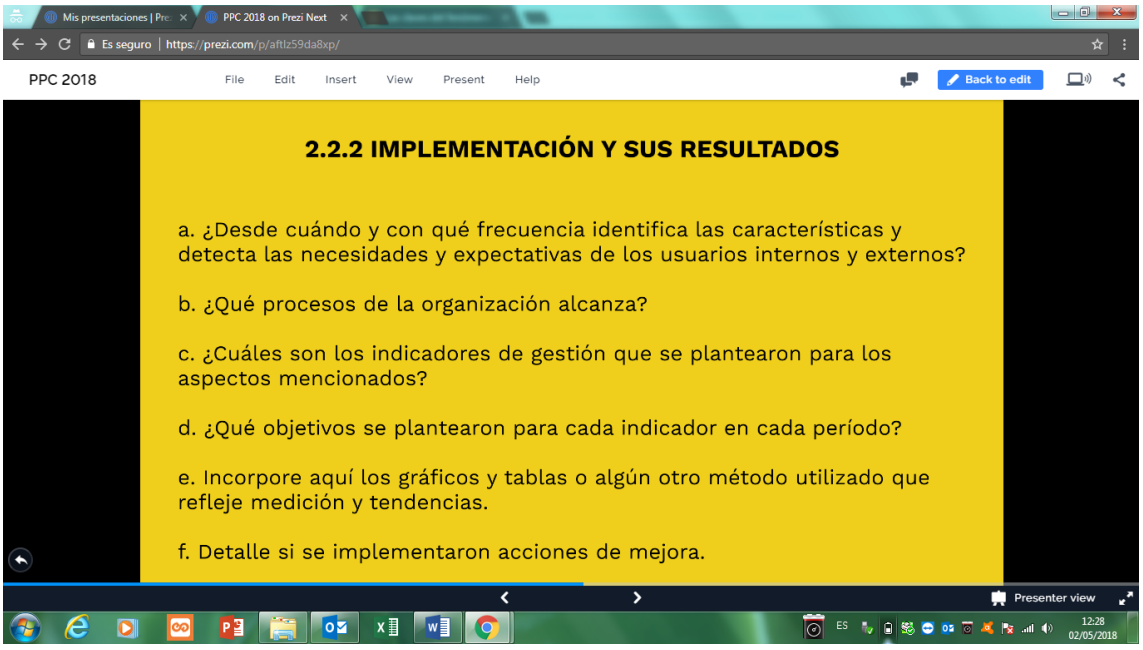

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Qué cambios se incorporaron de gestión en temas vinculados con la seguridad y salud ocupacional?
b. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia desarrolla los aspectos descriptos en el ENFOQUE?
c. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
d. ¿Qué objetivos y estándares se plantearon para los aspectos mencionados?
e. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas planteados?
f. ¿Cómo se difunden las acciones emprendidas y sus resultados?
Presenter view
12:26
02/05/2018

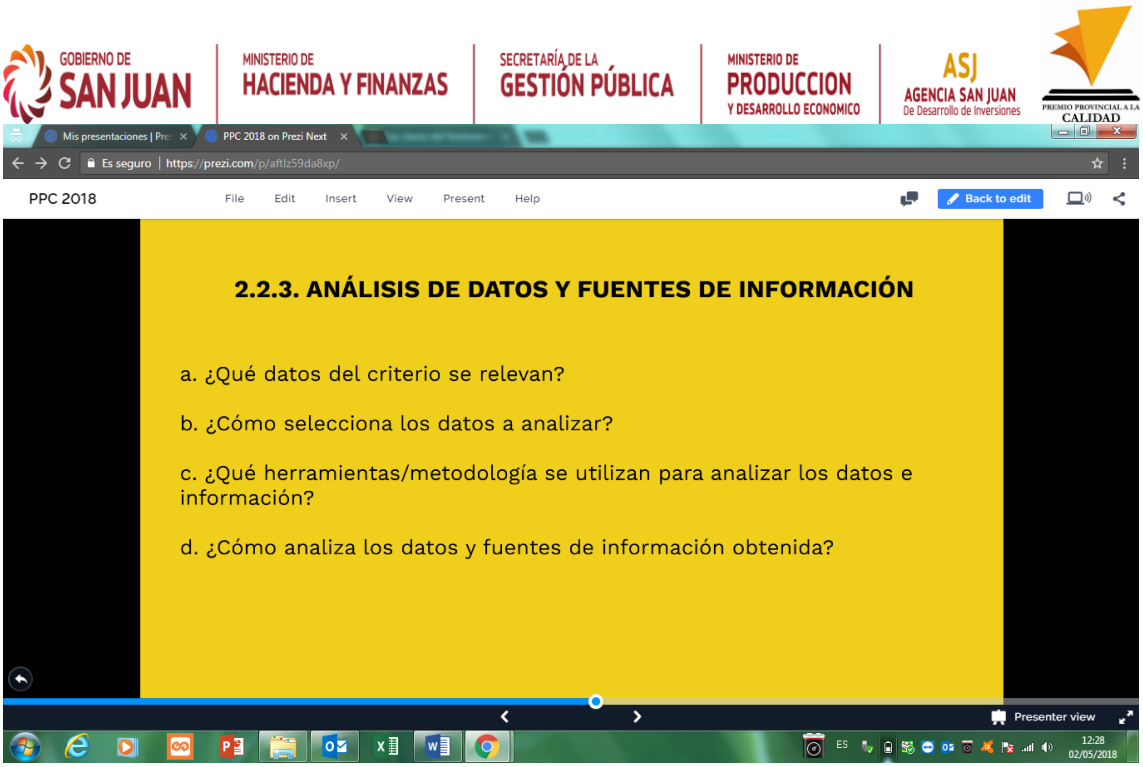

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
1.3.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué fuentes de datos o información utiliza para estos temas?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
12:26
02/05/2018

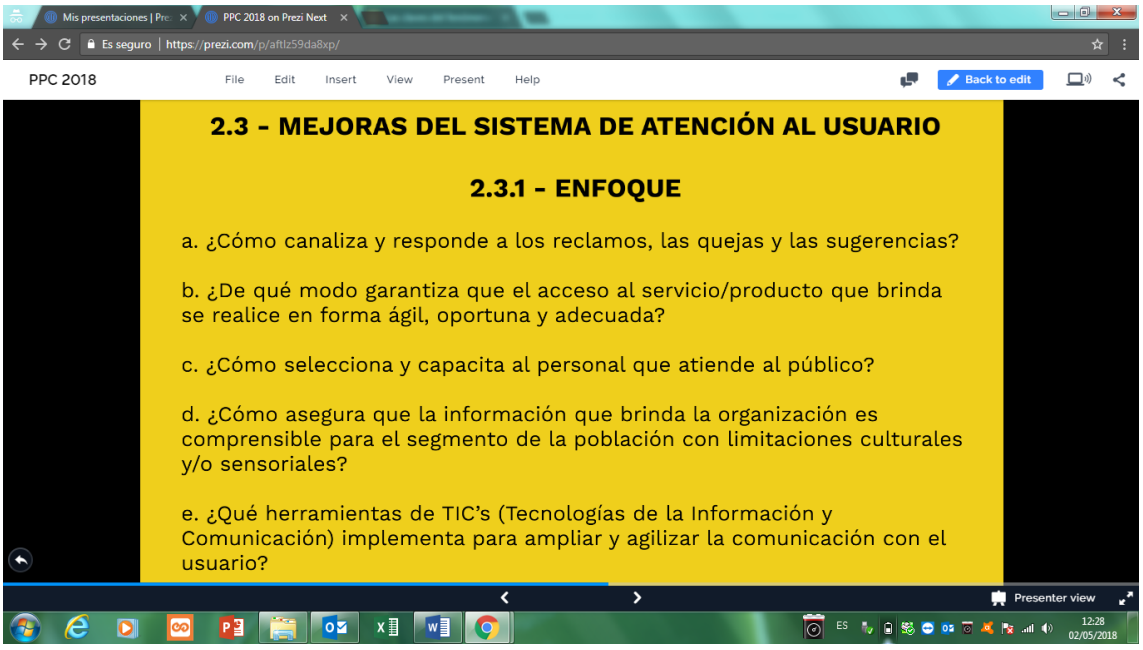
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
CAPÍTULO 2
USUARIO
Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en temas vinculados con el conocimiento del usuario interno y externo, satisfacción de las necesidades actuales y futuras del usuario y las mejoras del sistema de atención al mismo.
2.1 Liderazgo
2.2 Conocimiento del usuario
2.3 MEJORAS
Presenter view

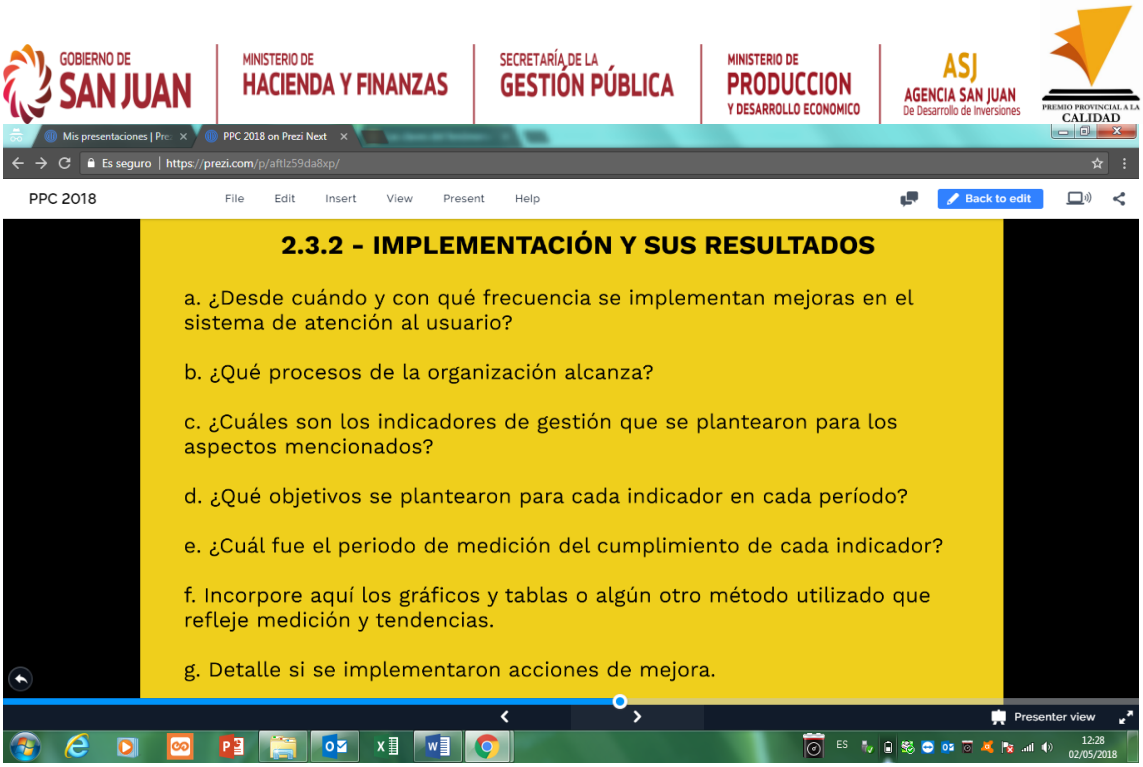

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.1 - LIDERAZGO ENFOCADO A LOS USUARIOS
2.1.1 ENFOQUE
a. ¿Cómo tiene en cuenta la Dirección las expectativas de los usuarios al momento de definir acciones?
b. ¿De qué modo conoce la satisfacción de los usuarios?
c. ¿A través de qué acciones da respuesta a las necesidades de la comunidad?
d. ¿Cómo se relaciona con los usuarios?
e. ¿Cómo evalúa la efectividad de lo anterior?
Presenter view

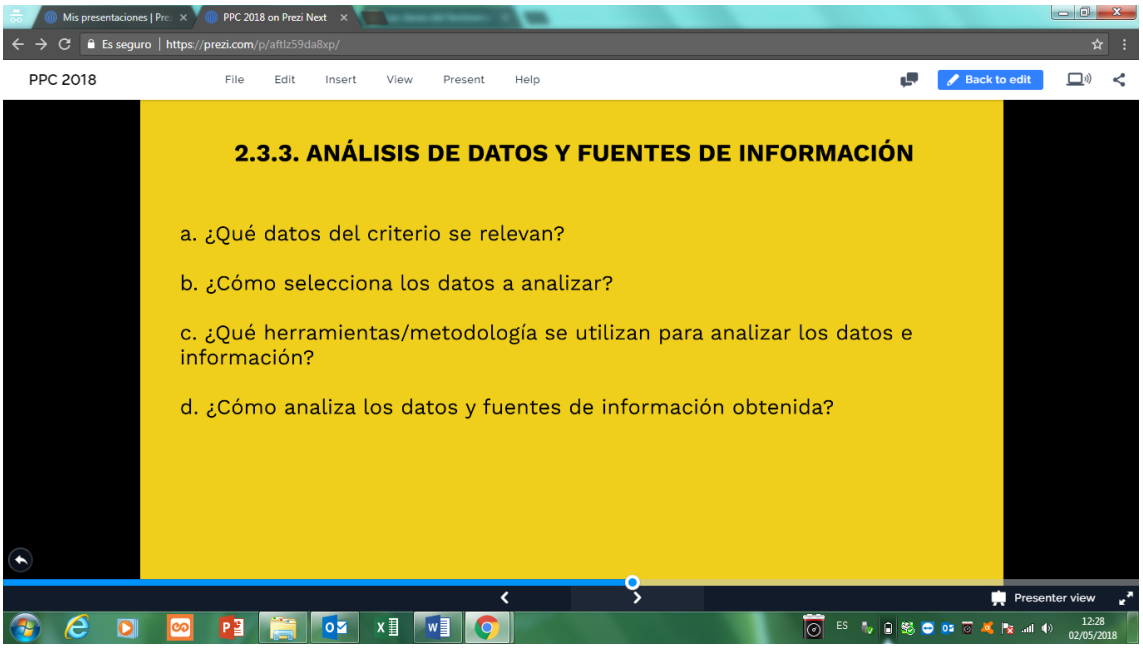
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.2.1 - ENFOQUE
a. ¿Como reconoce a los usuarios internos y externos?
b. ¿De qué manera identifica las características de los usuarios?
c. ¿Cómo detecta las necesidades y expectativas de los usuarios?
d. ¿De qué manera evalúa y mide la satisfacción de los usuarios?
e. ¿Cómo promueve y facilita la equidad en el acceso de los usuarios al servicio/bien que brinda/produce?
f. ¿De qué manera establece mecanismos de participación?
2.2.2 Implementación y sus resultados
2.2.3 Análisis de datos
Presenter view


PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.2.2 IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia identifica las características y detecta las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se plantearon para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

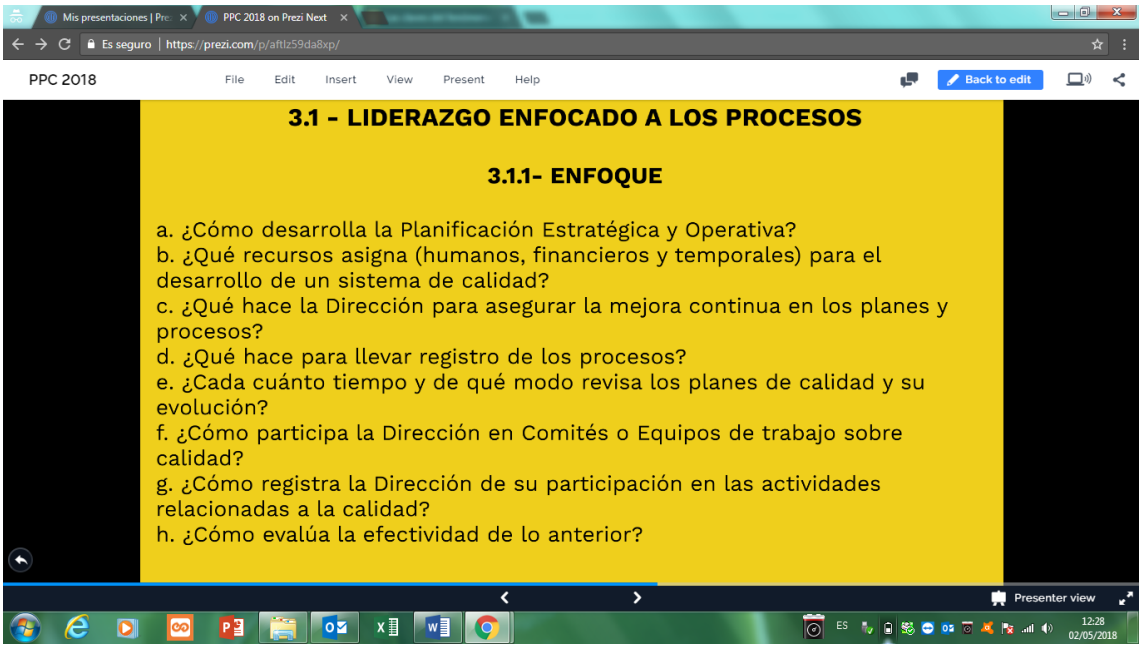

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.2.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del criterio se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
ES
12:28
02/05/2018

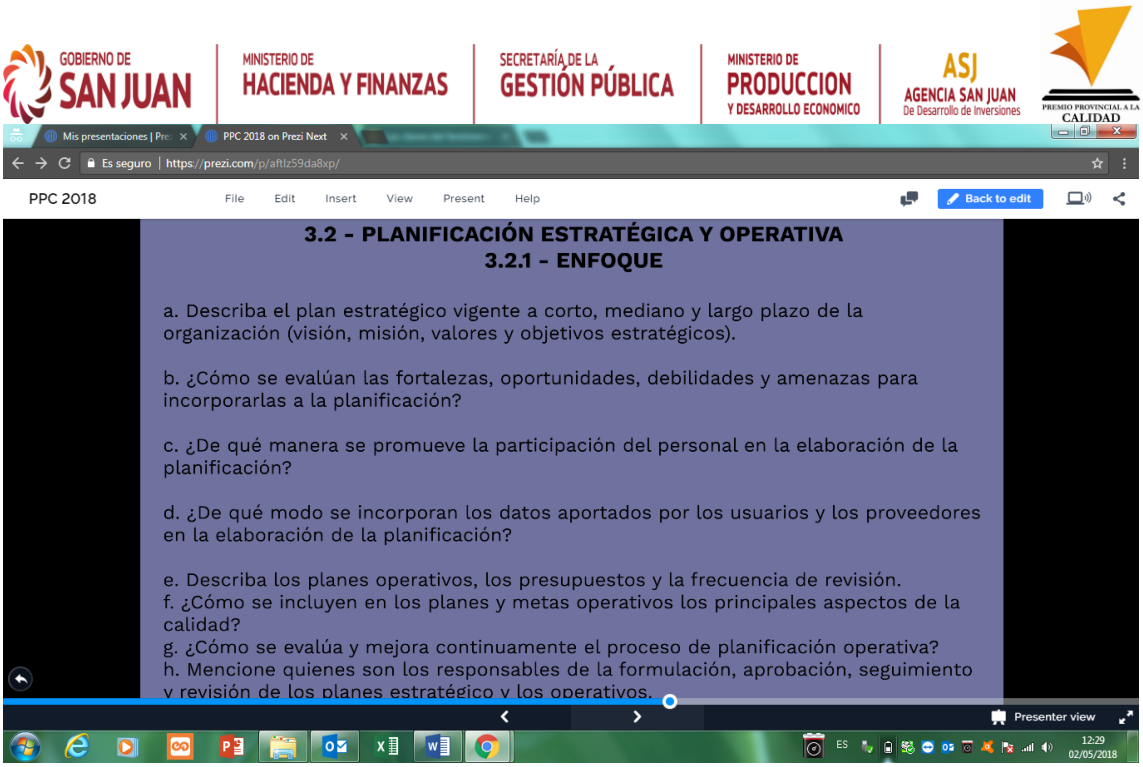

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.3 - MEJORAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO
2.3.1 - ENFOQUE
a. ¿Cómo canaliza y responde a los reclamos, las quejas y las sugerencias?
b. ¿De qué modo garantiza que el acceso al servicio/producto que brinda se realice en forma ágil, oportuna y adecuada?
c. ¿Cómo selecciona y capacita al personal que atiende al público?
d. ¿Cómo asegura que la información que brinda la organización es comprensible para el segmento de la población con limitaciones culturales y/o sensoriales?
e. ¿Qué herramientas de TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación) implementa para ampliar y agilizar la comunicación con el usuario?
Presenter view
ES
12:28
02/05/2018

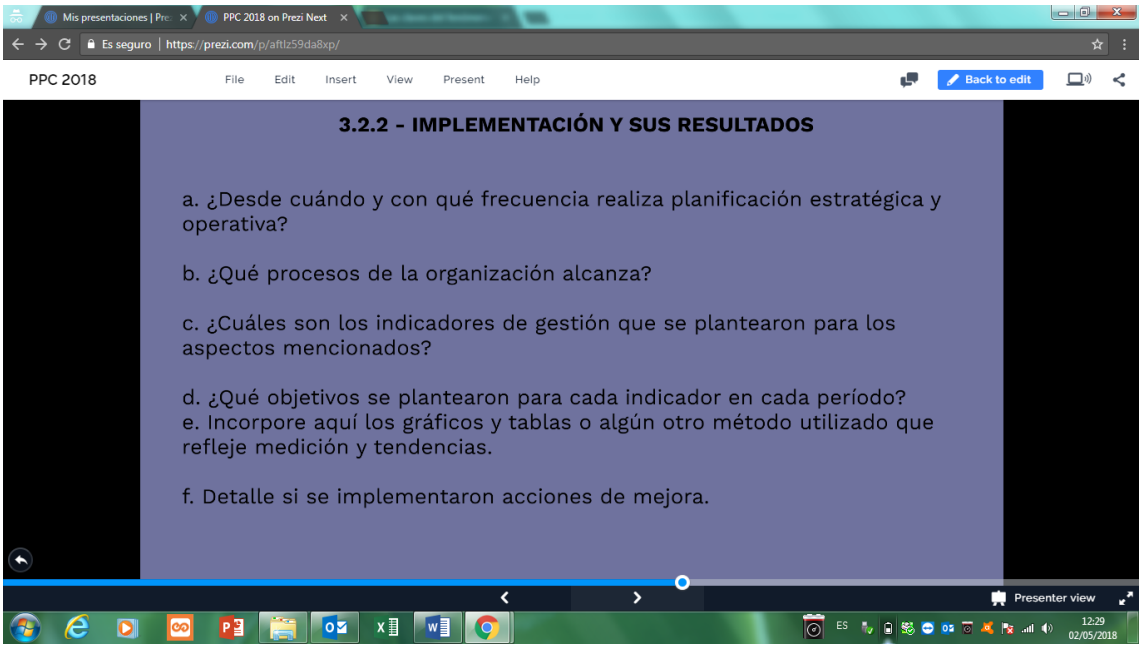

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.3.2 - IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia se implementan mejoras en el sistema de atención al usuario?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se plantearon para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. ¿Cuál fue el periodo de medición del cumplimiento de cada indicador?
f. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
g. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view
12:28
02/05/2018

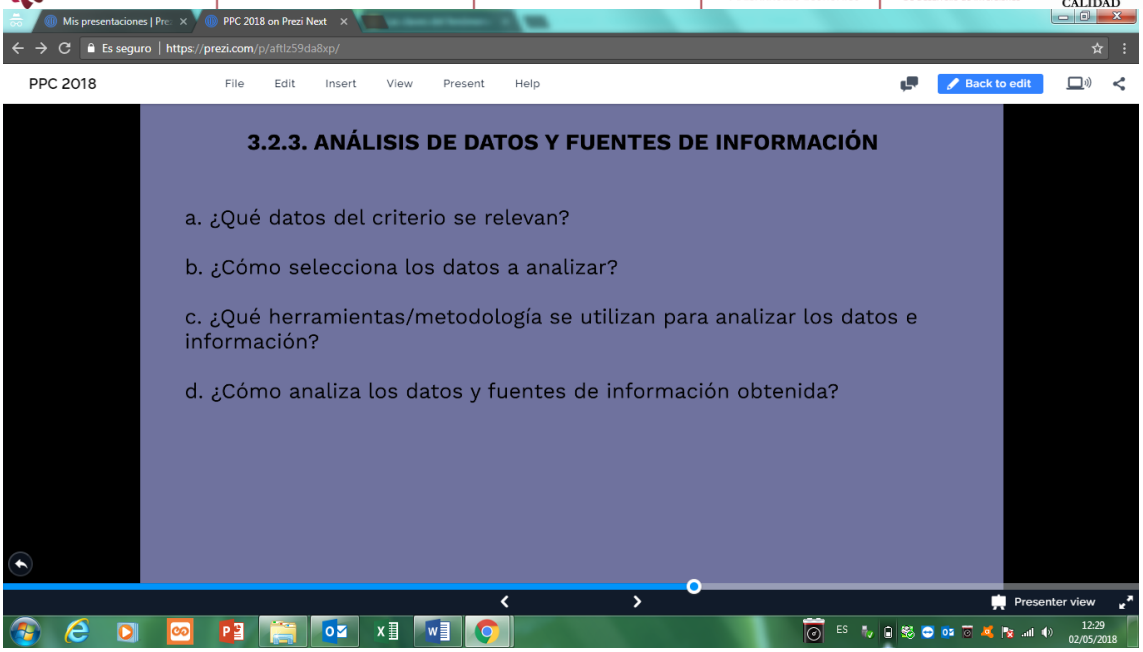

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
2.3.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del criterio se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
12:28
02/05/2018

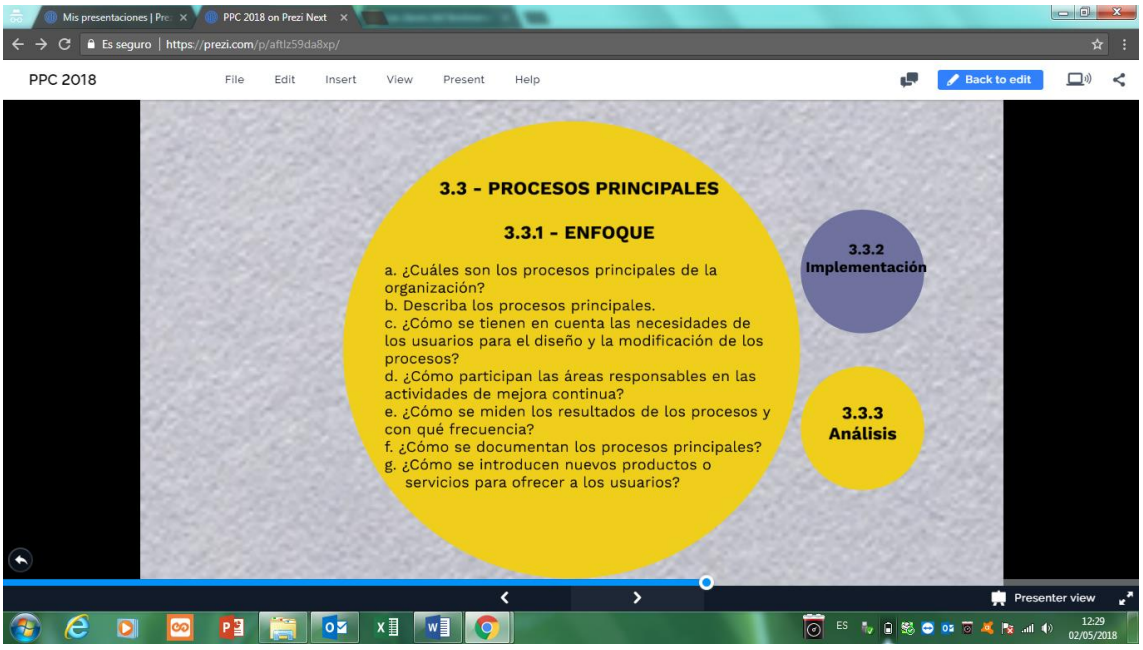
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
CAPÍTULO 3
PROCESOS
Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en la planificación a largo, mediano y corto plazo, así como los procesos y el desarrollo operativo de la organización, examinando el liderazgo enfocado a los procesos, planificación estratégica y operativa, procesos principales, procesos de apoyo, control de calidad, proveedores, evaluación del sistema de calidad y benchmarking.
3.1 Liderazgo
3.2 Planificación
3.3 Procesos Principales
3.4 Proceso de Apoyo
3.5 Control de Calidad
3.6 Proveedores
3.7 Evaluación SGC
3.8 Benchmarking
Presenter view

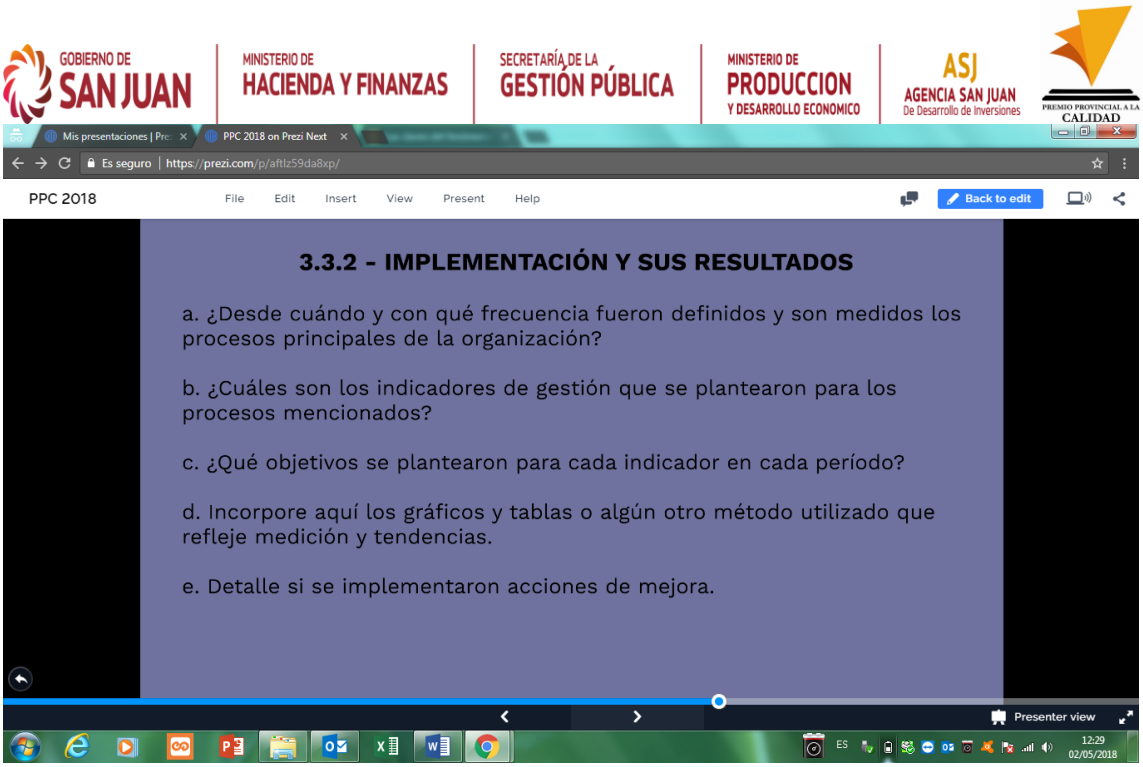

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.1 - LIDERAZGO ENFOCADO A LOS PROCESOS
3.1.1- ENFOQUE
a. ¿Cómo desarrolla la Planificación Estratégica y Operativa?
b. ¿Qué recursos asigna (humanos, financieros y temporales) para el desarrollo de un sistema de calidad?
c. ¿Qué hace la Dirección para asegurar la mejora continua en los planes y procesos?
d. ¿Qué hace para llevar registro de los procesos?
e. ¿Cada cuánto tiempo y de qué modo revisa los planes de calidad y su evolución?
f. ¿Cómo participa la Dirección en Comités o Equipos de trabajo sobre calidad?
g. ¿Cómo registra la Dirección de su participación en las actividades relacionadas a la calidad?
h. ¿Cómo evalúa la efectividad de lo anterior?
Presenter view

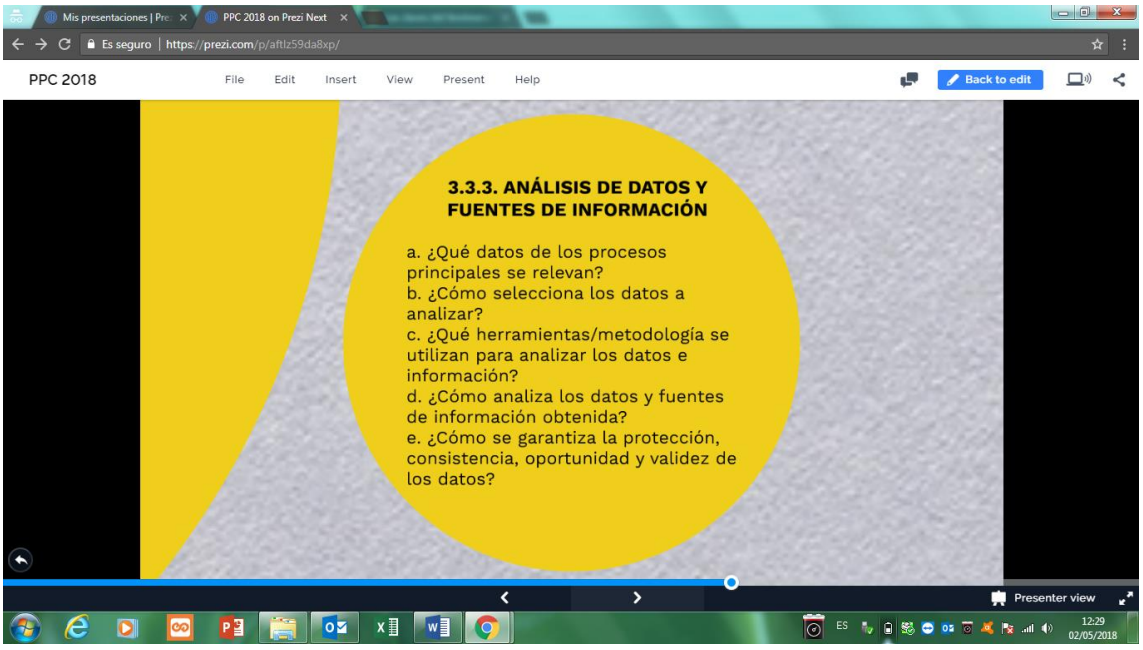

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.2 - PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA
3.2.1 - ENFOQUE
a. Describa el plan estratégico vigente a corto, mediano y largo plazo de la organización (visión, misión, valores y objetivos estratégicos).
b. ¿Cómo se evalúan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para incorporarlas a la planificación?
c. ¿De qué manera se promueve la participación del personal en la elaboración de la planificación?
d. ¿De qué modo se incorporan los datos aportados por los usuarios y los proveedores en la elaboración de la planificación?
e. Describa los planes operativos, los presupuestos y la frecuencia de revisión.
f. ¿Cómo se incluyen en los planes y metas operativos los principales aspectos de la calidad?
g. ¿Cómo se evalúa y mejora continuamente el proceso de planificación operativa?
h. Mencione quienes son los responsables de la formulación, aprobación, seguimiento y revisión de los planes estratégico y los operativos.
Presenter view
12:29
02/05/2018

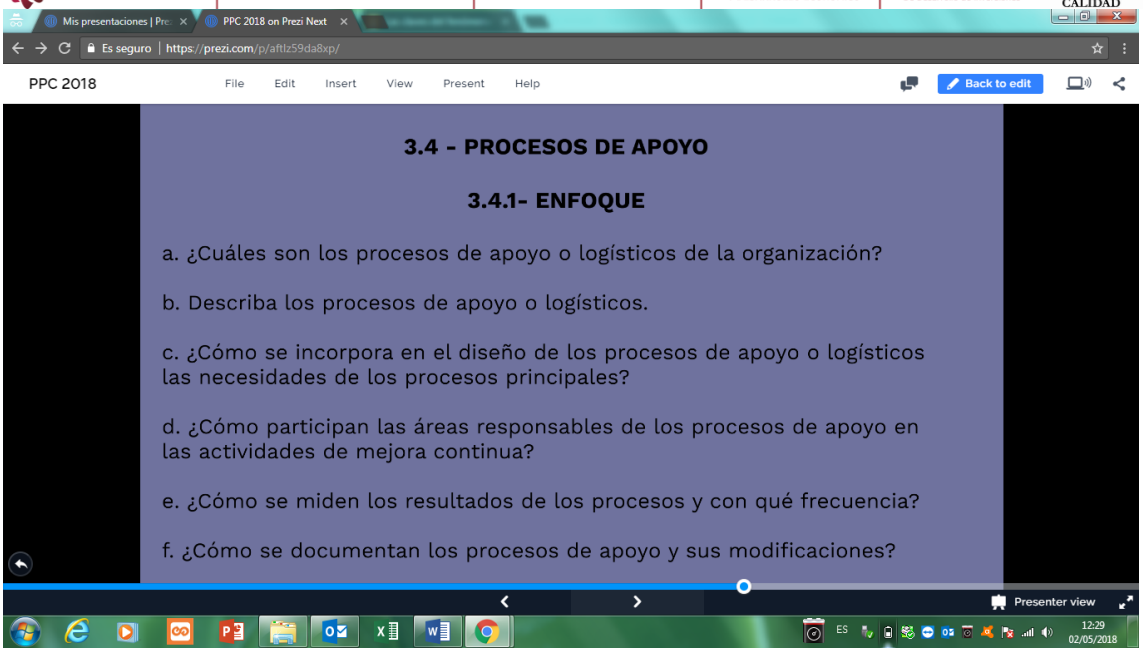

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.2.2 - IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia realiza planificación estratégica y operativa?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se plantearon para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view
12:29
02/05/2018

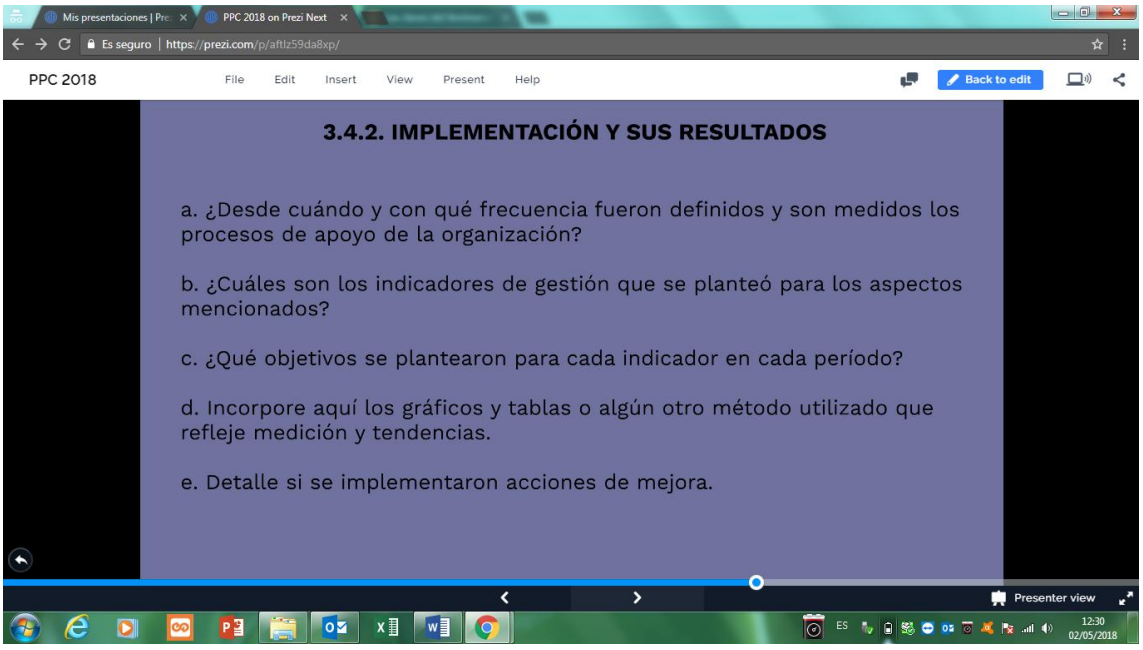

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.2.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del criterio se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
12:29
02/05/2018

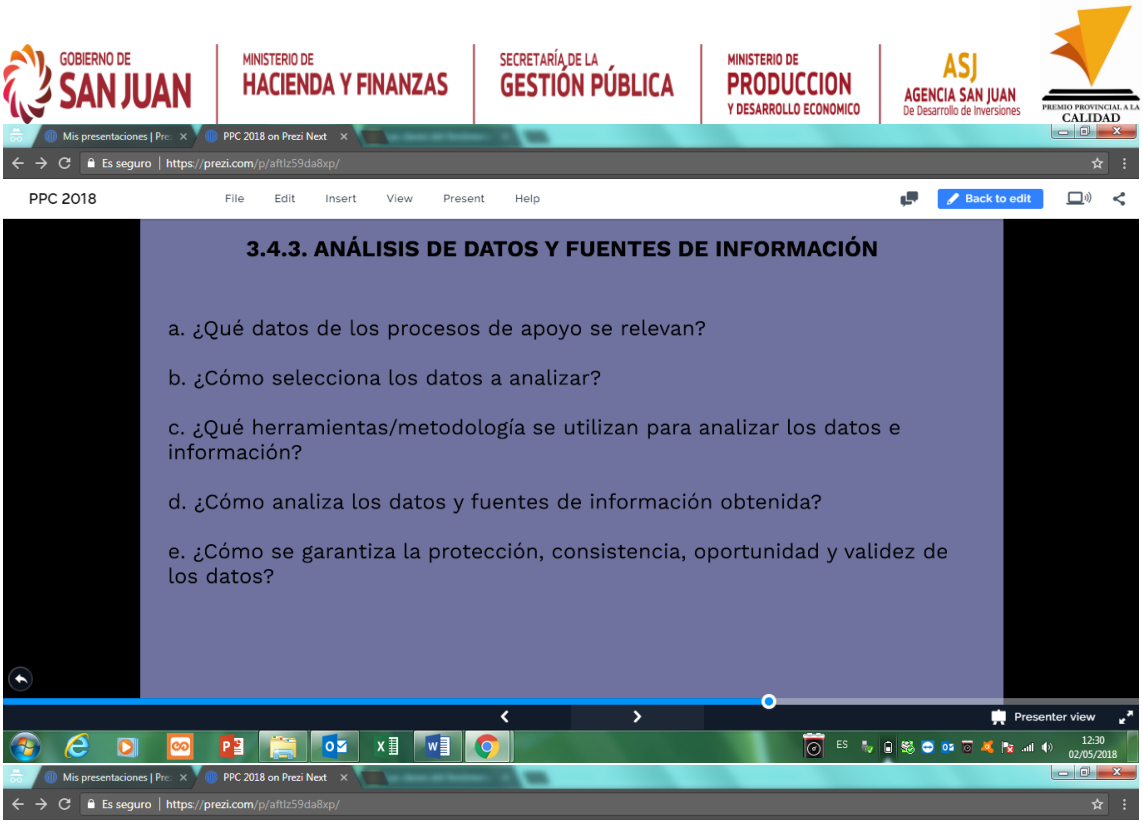

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.3 - PROCESOS PRINCIPALES
3.3.1 - ENFOQUE
a. ¿Cuáles son los procesos principales de la organización?
b. Describa los procesos principales.
c. ¿Cómo se tienen en cuenta las necesidades de los usuarios para el diseño y la modificación de los procesos?
d. ¿Cómo participan las áreas responsables en las actividades de mejora continua?
e. ¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?
f. ¿Cómo se documentan los procesos principales?
g. ¿Cómo se introducen nuevos productos o servicios para ofrecer a los usuarios?
3.3.2 Implementación
3.3.3 Análisis
Presenter view
12:29
02/05/2018

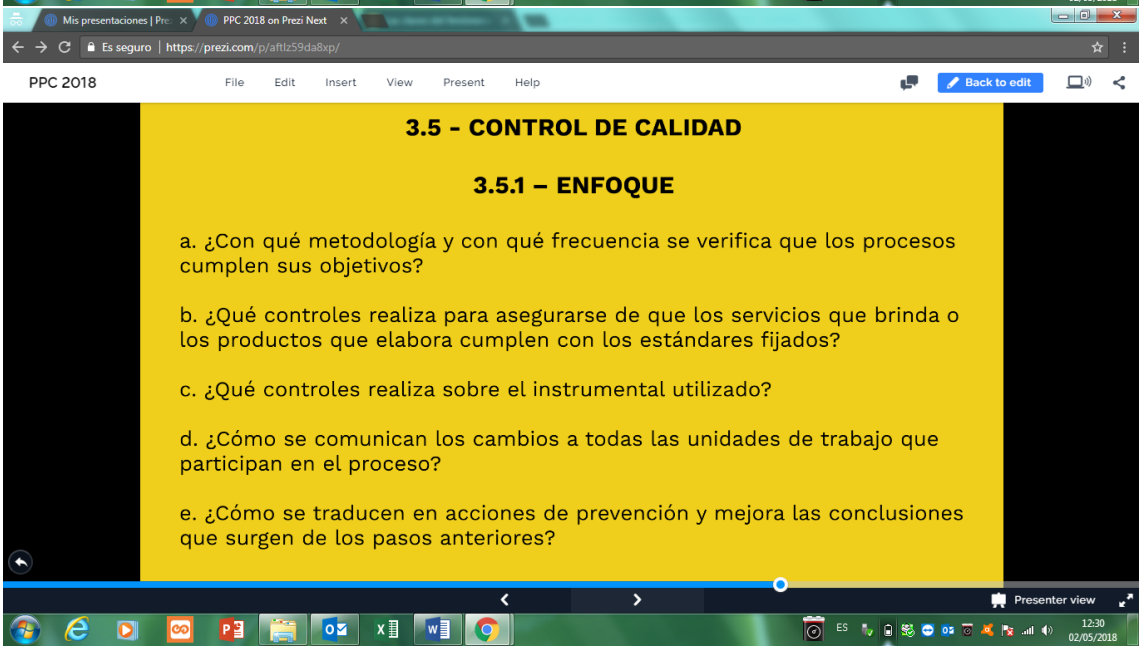

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.3.2 - IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia fueron definidos y son medidos los procesos principales de la organización?
b. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se plantearon para los procesos mencionados?
c. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
d. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
e. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

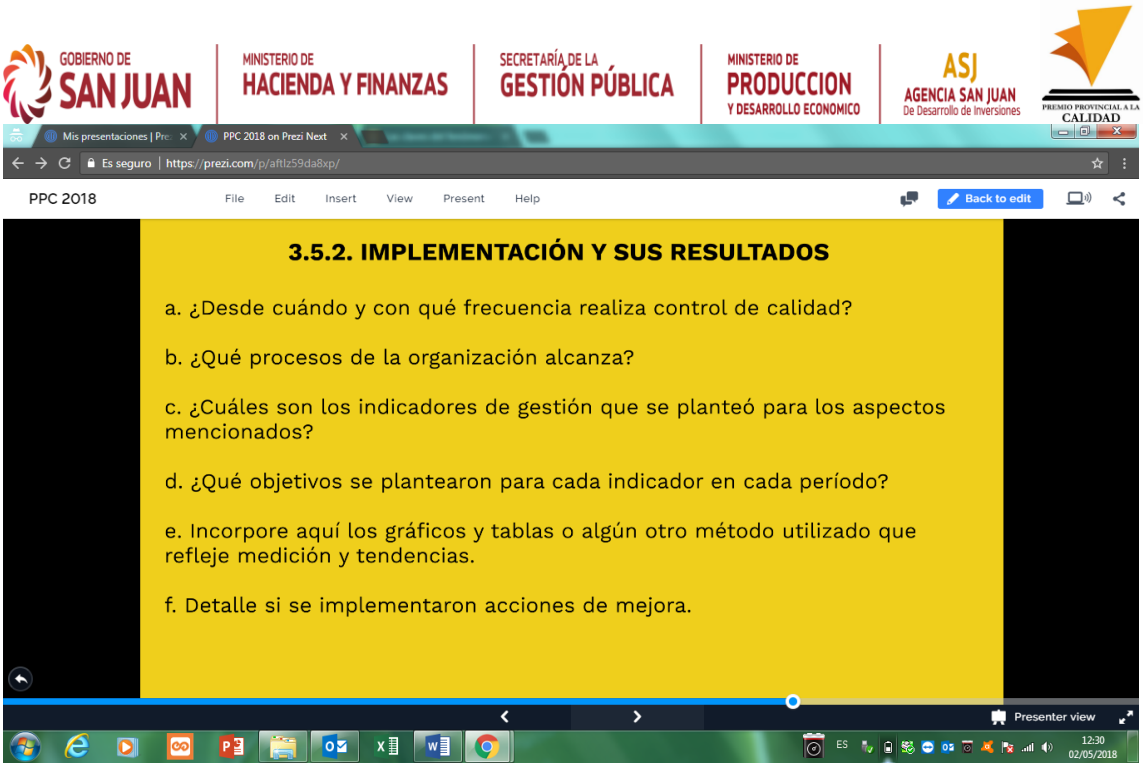

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos de los procesos principales se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
e. ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
Presenter view

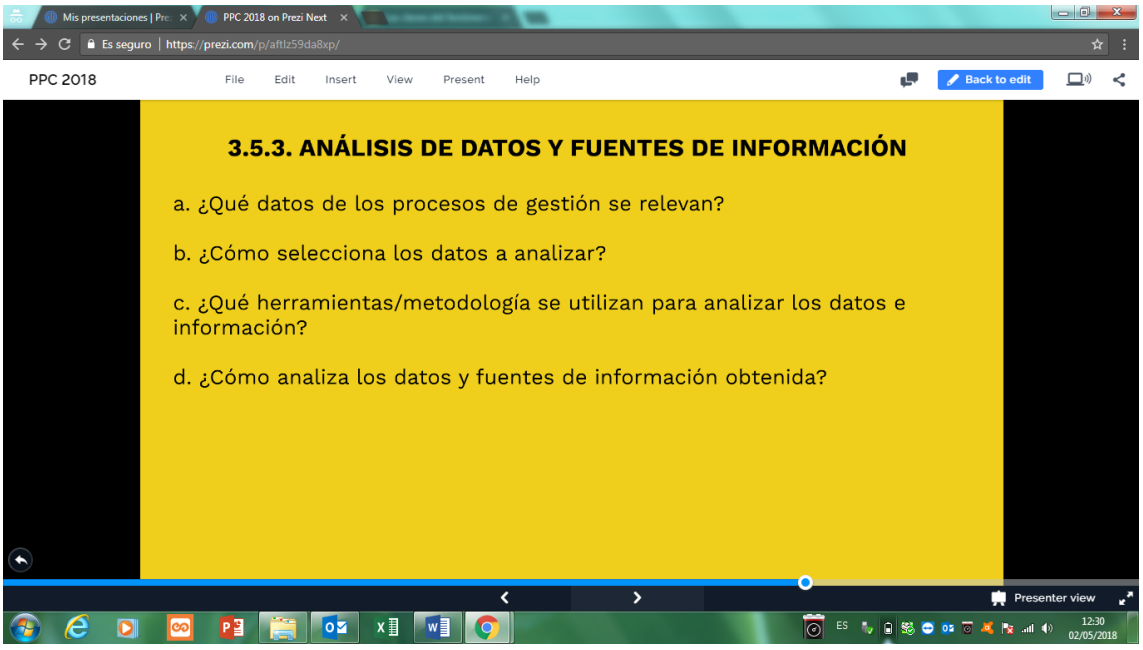

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.4 - PROCESOS DE APOYO
3.4.1- ENFOQUE
a. ¿Cuáles son los procesos de apoyo o logísticos de la organización?
b. Describa los procesos de apoyo o logísticos.
c. ¿Cómo se incorpora en el diseño de los procesos de apoyo o logísticos las necesidades de los procesos principales?
d. ¿Cómo participan las áreas responsables de los procesos de apoyo en las actividades de mejora continua?
e. ¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?
f. ¿Cómo se documentan los procesos de apoyo y sus modificaciones?
Presenter view
12:29
02/05/2018

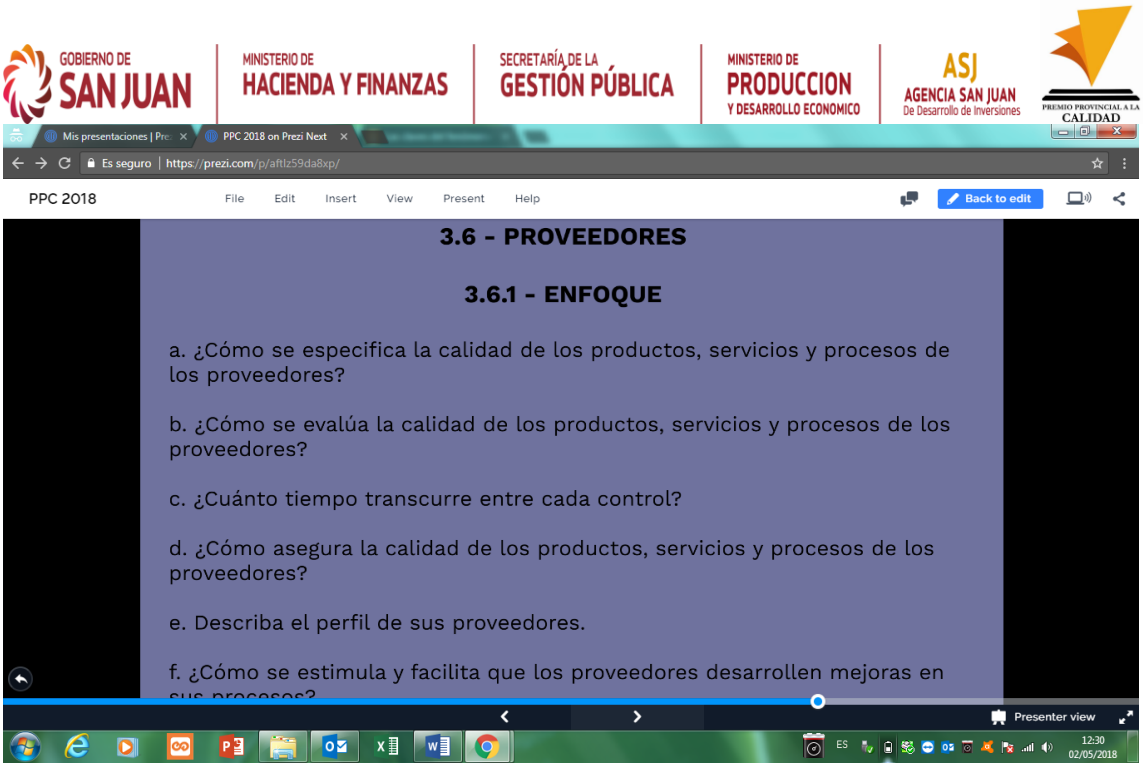

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.4.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia fueron definidos y son medidos los procesos de apoyo de la organización?
b. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
c. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
d. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
e. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view
12:30
02/05/2018

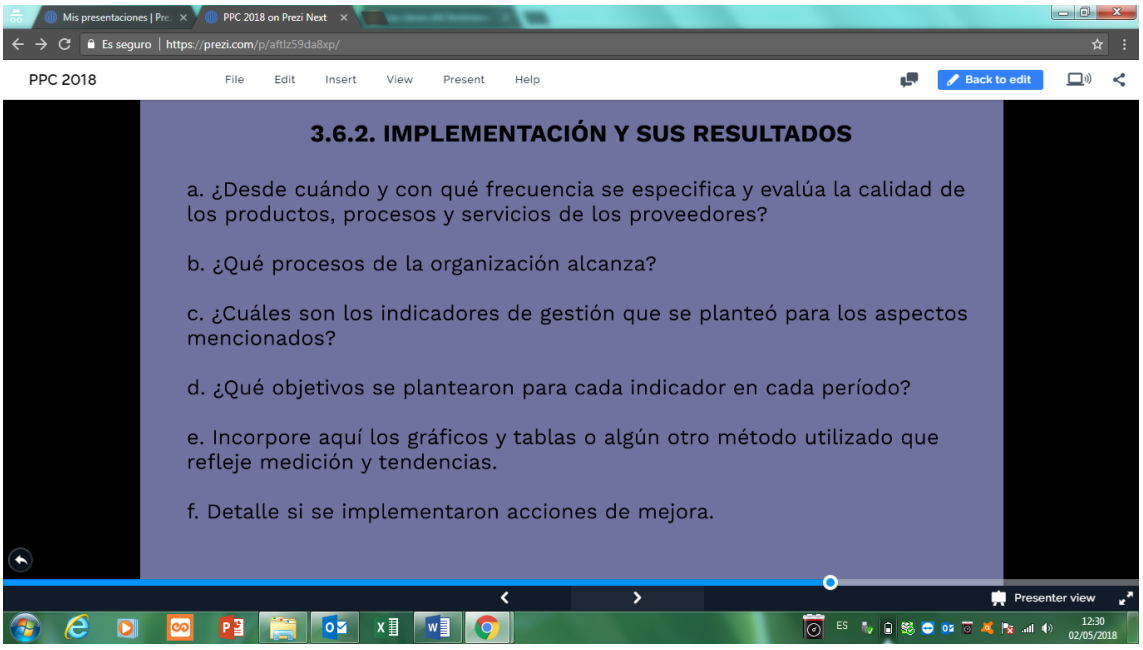

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.4.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos de los procesos de apoyo se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
e. ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
Presenter view
ES
12:30
02/05/2018

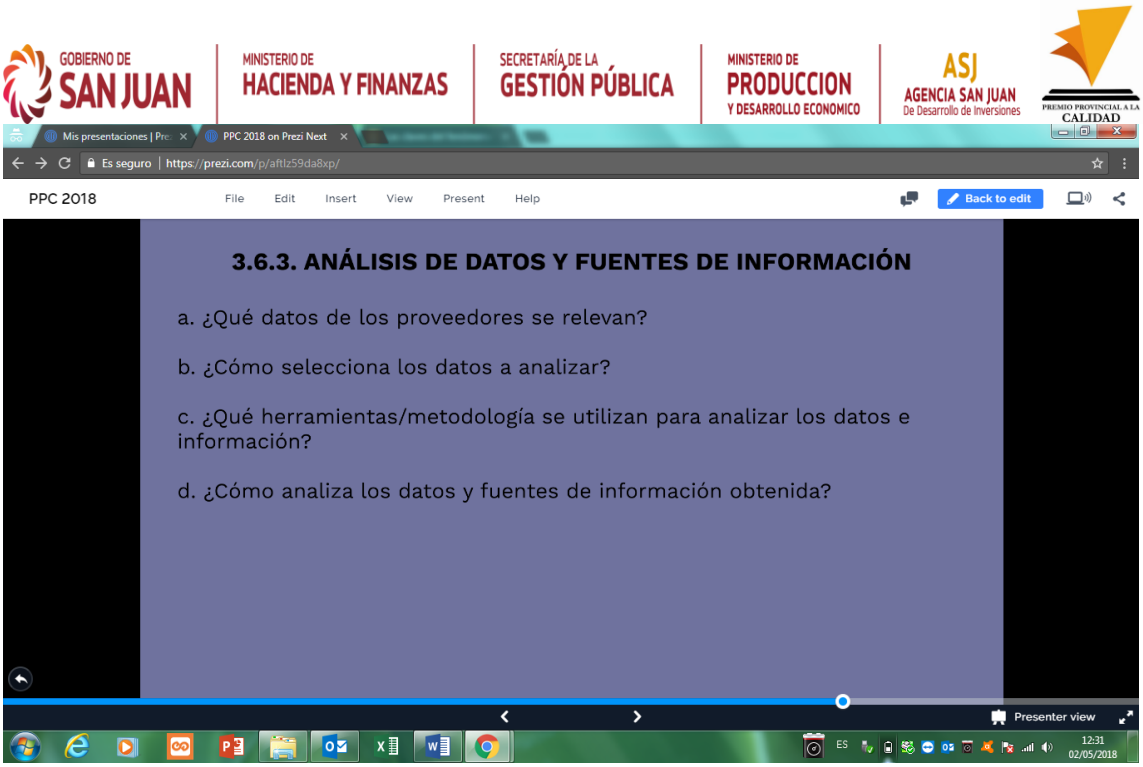

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.5 - CONTROL DE CALIDAD
3.5.1 – ENFOQUE
a. ¿Con qué metodología y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplen sus objetivos?
b. ¿Qué controles realiza para asegurarse de que los servicios que brinda o los productos que elabora cumplen con los estándares fijados?
c. ¿Qué controles realiza sobre el instrumental utilizado?
d. ¿Cómo se comunican los cambios a todas las unidades de trabajo que participan en el proceso?
e. ¿Cómo se traducen en acciones de prevención y mejora las conclusiones que surgen de los pasos anteriores?
Presenter view
ES
12:30
02/05/2018

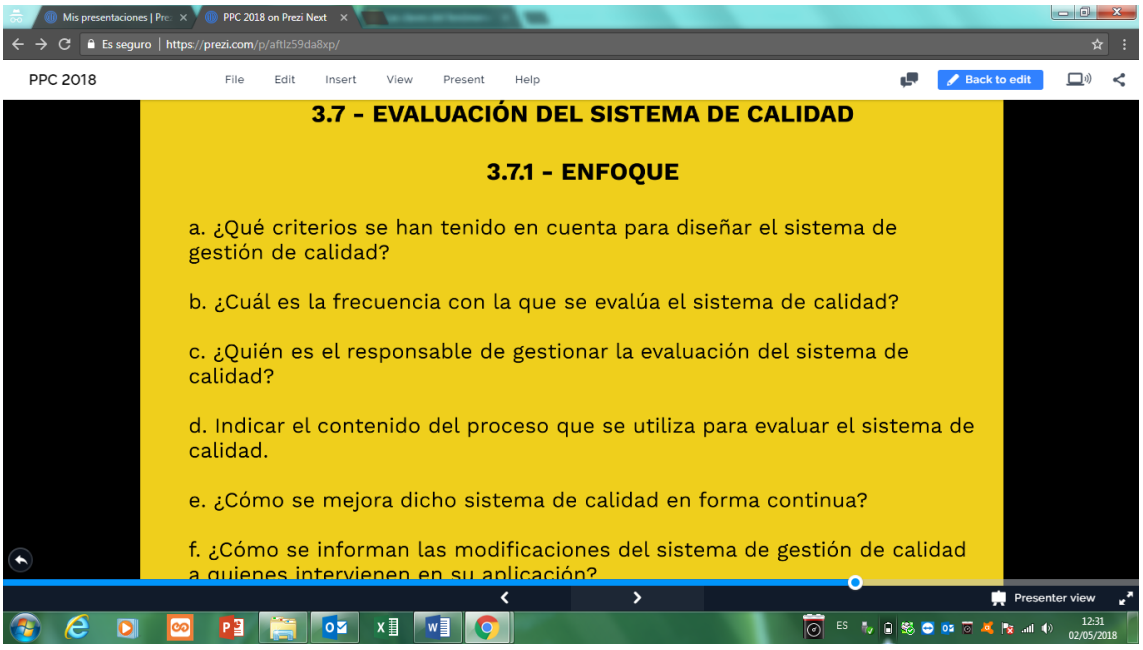

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.5.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia realiza control de calidad?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

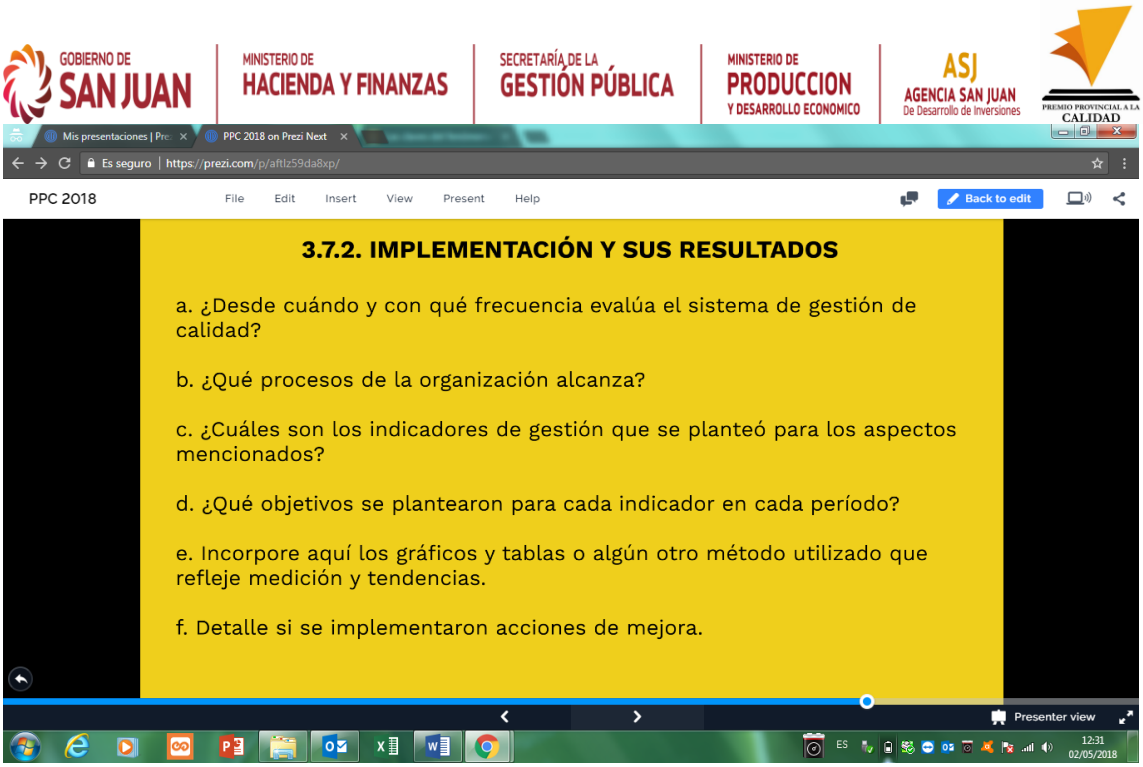

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.5.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view

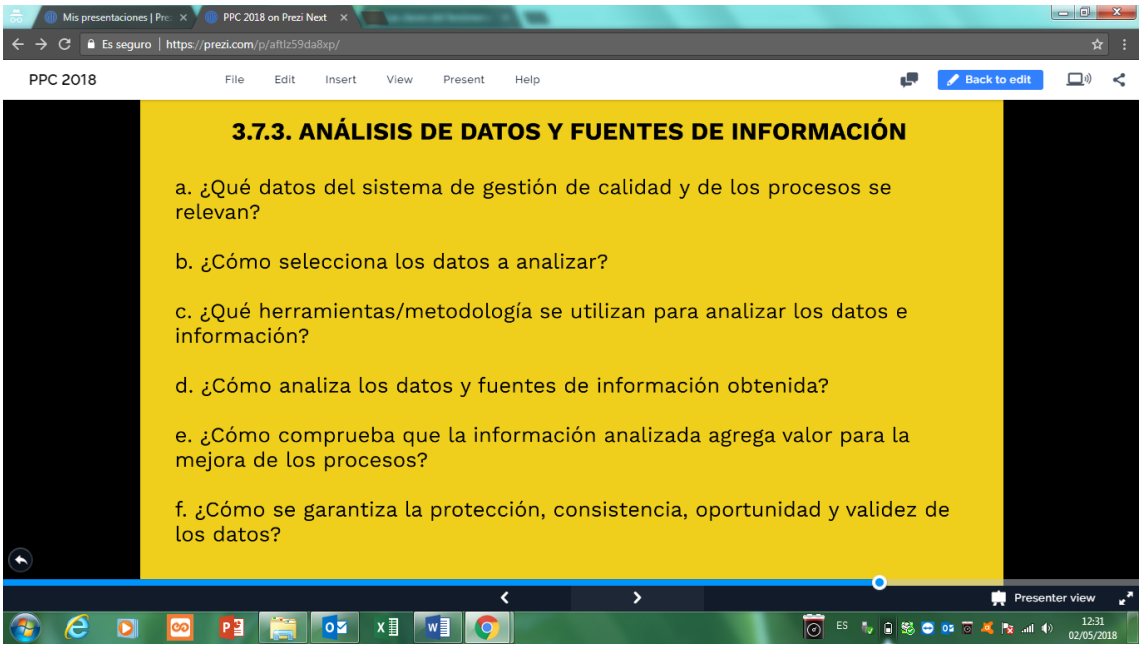

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.6 - PROVEEDORES
3.6.1 - ENFOQUE
a. ¿Cómo se especifica la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?
b. ¿Cómo se evalúa la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?
c. ¿Cuánto tiempo transcurre entre cada control?
d. ¿Cómo asegura la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?
e. Describa el perfil de sus proveedores.
f. ¿Cómo se estimula y facilita que los proveedores desarrollen mejoras en
Presenter view

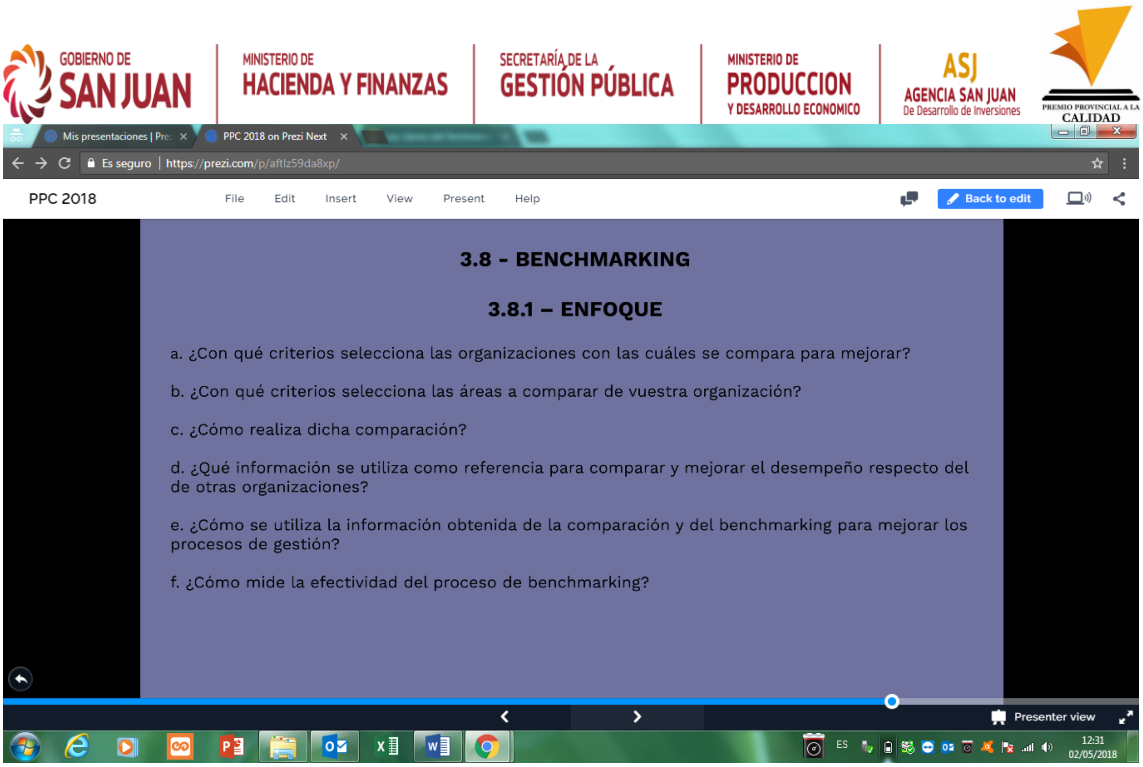

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.6.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia se especifica y evalúa la calidad de los productos, procesos y servicios de los proveedores?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

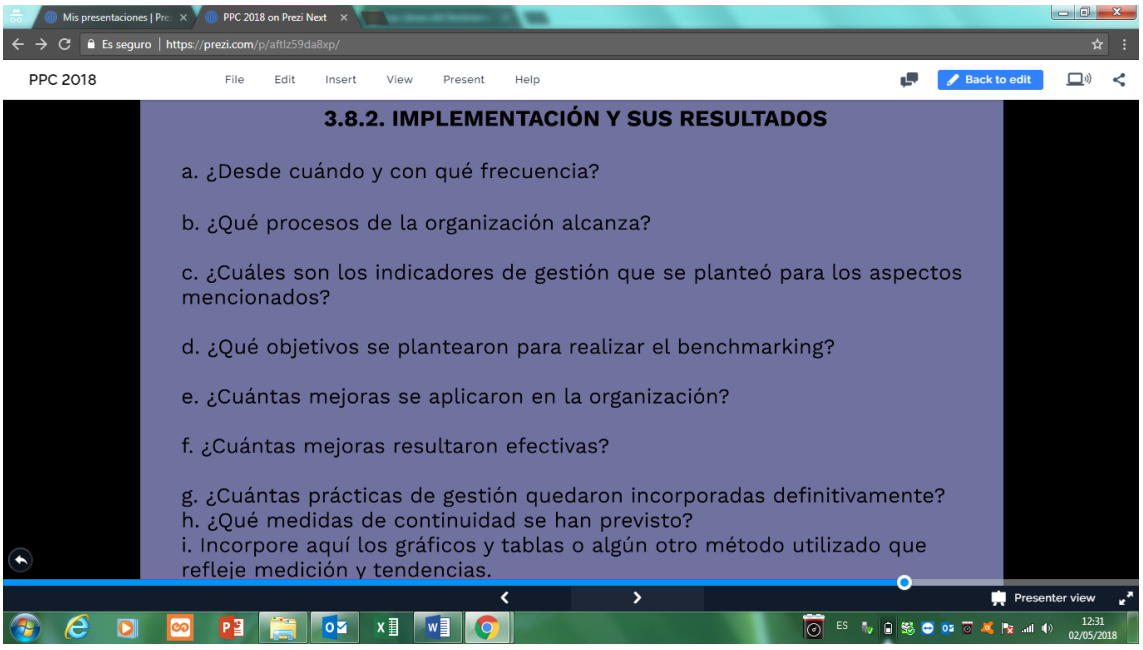

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.6.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos de los proveedores se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
ES
12:31
02/05/2018

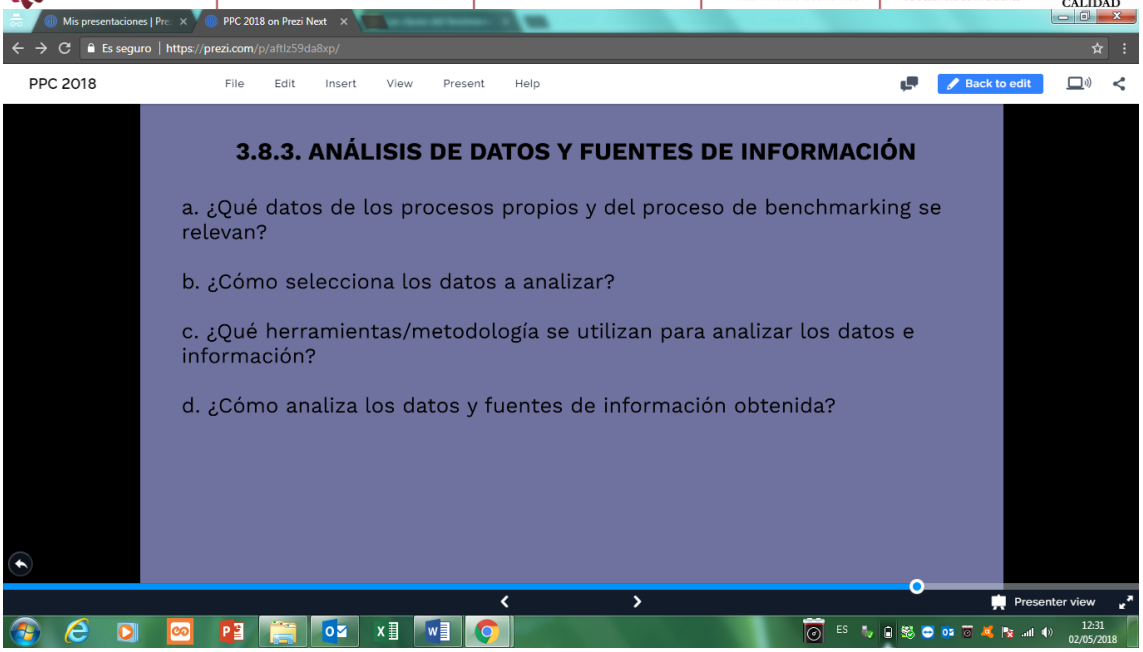

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.7 - EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
3.7.1 - ENFOQUE
a. ¿Qué criterios se han tenido en cuenta para diseñar el sistema de gestión de calidad?
b. ¿Cuál es la frecuencia con la que se evalúa el sistema de calidad?
c. ¿Quién es el responsable de gestionar la evaluación del sistema de calidad?
d. Indicar el contenido del proceso que se utiliza para evaluar el sistema de calidad.
e. ¿Cómo se mejora dicho sistema de calidad en forma continua?
f. ¿Cómo se informan las modificaciones del sistema de gestión de calidad
Presenter view
ES
12:31
02/05/2018

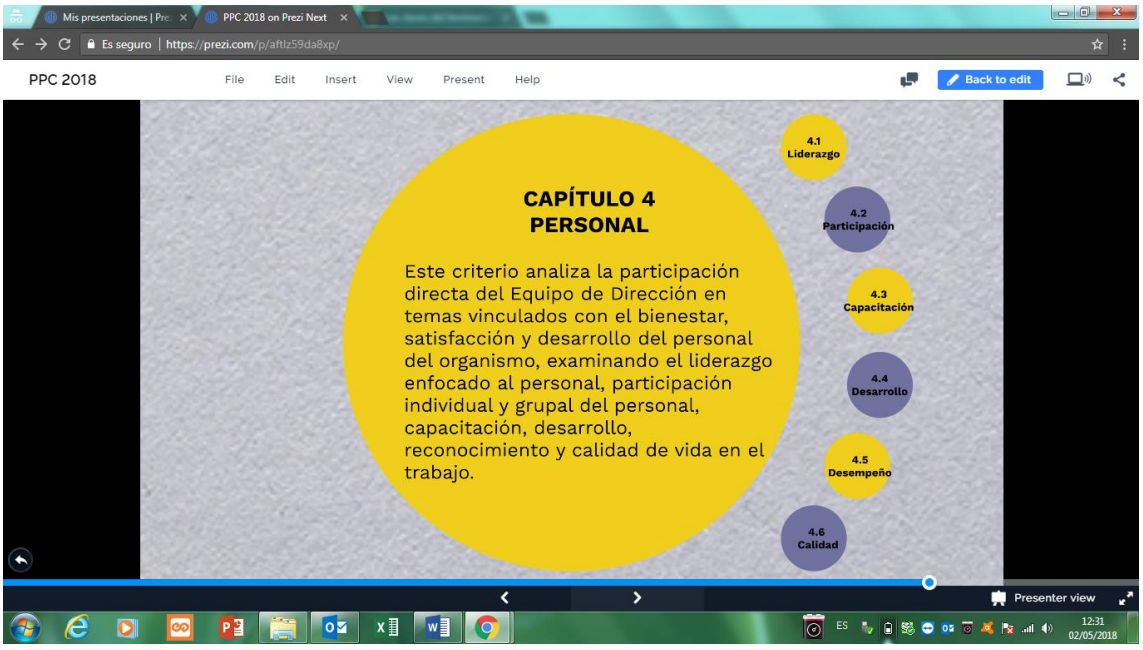

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.7.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia evalúa el sistema de gestión de calidad?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view
ES
12:31
02/05/2018

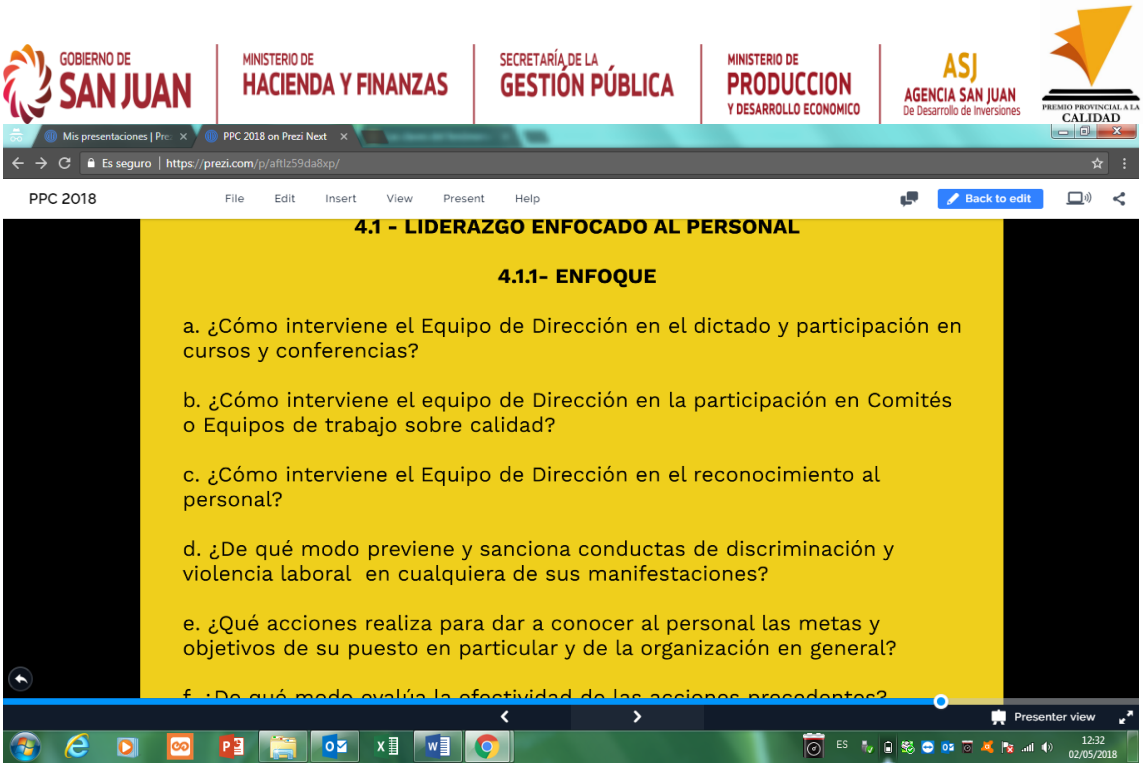

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.7.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del sistema de gestión de calidad y de los procesos se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
e. ¿Cómo comprueba que la información analizada agrega valor para la mejora de los procesos?
f. ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
Presenter view
ES
12:31
02/05/2018

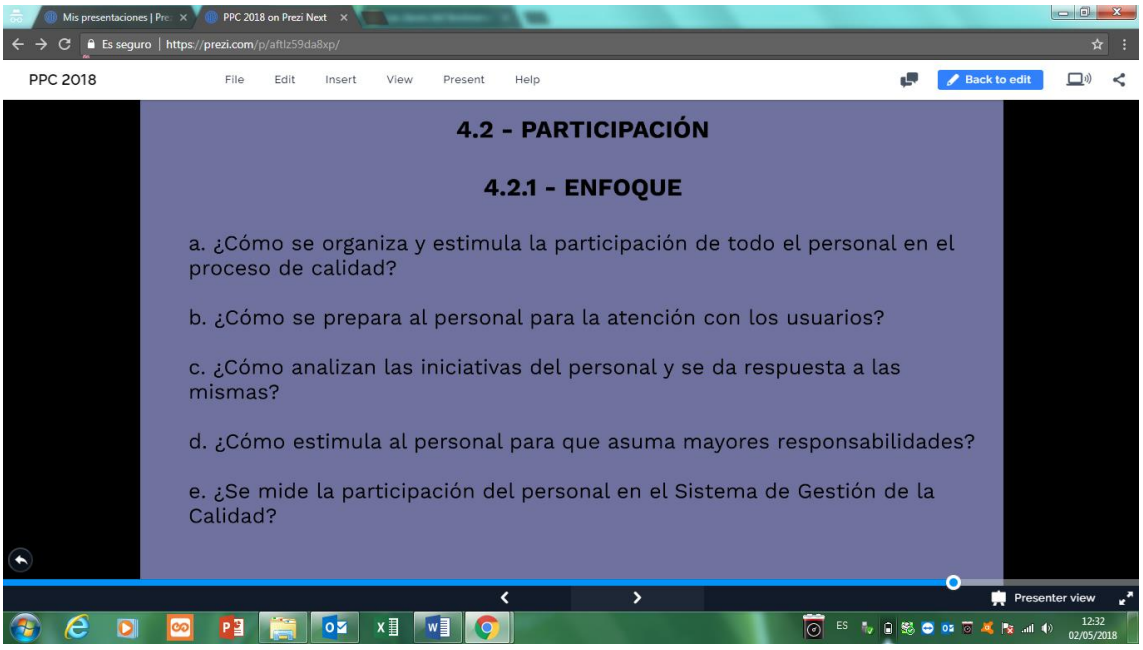

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.8 - BENCHMARKING
3.8.1 – ENFOQUE
a. ¿Con qué criterios selecciona las organizaciones con las cuáles se compara para mejorar?
b. ¿Con qué criterios selecciona las áreas a comparar de vuestra organización?
c. ¿Cómo realiza dicha comparación?
d. ¿Qué información se utiliza como referencia para comparar y mejorar el desempeño respecto del de otras organizaciones?
e. ¿Cómo se utiliza la información obtenida de la comparación y del benchmarking para mejorar los procesos de gestión?
f. ¿Cómo mide la efectividad del proceso de benchmarking?
Presenter view

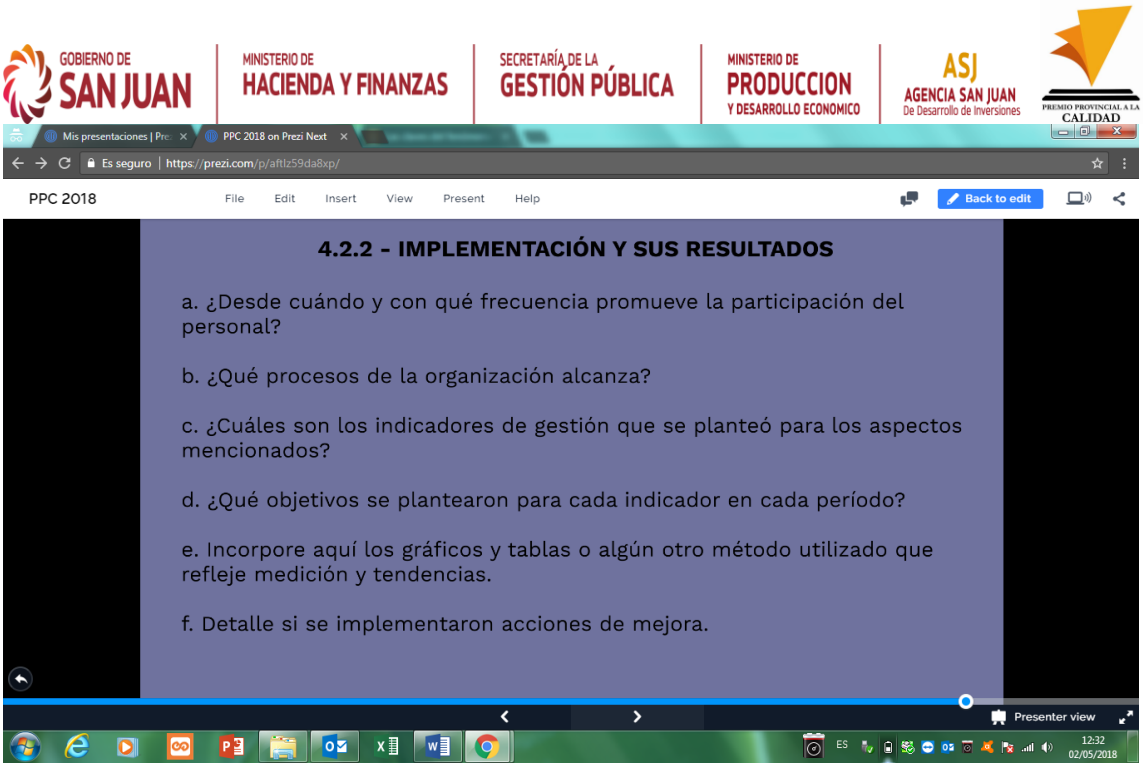

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.8.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para realizar el benchmarking?
e. ¿Cuántas mejoras se aplicaron en la organización?
f. ¿Cuántas mejoras resultaron efectivas?
g. ¿Cuántas prácticas de gestión quedaron incorporadas definitivamente?
h. ¿Qué medidas de continuidad se han previsto?
i. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
Presenter view

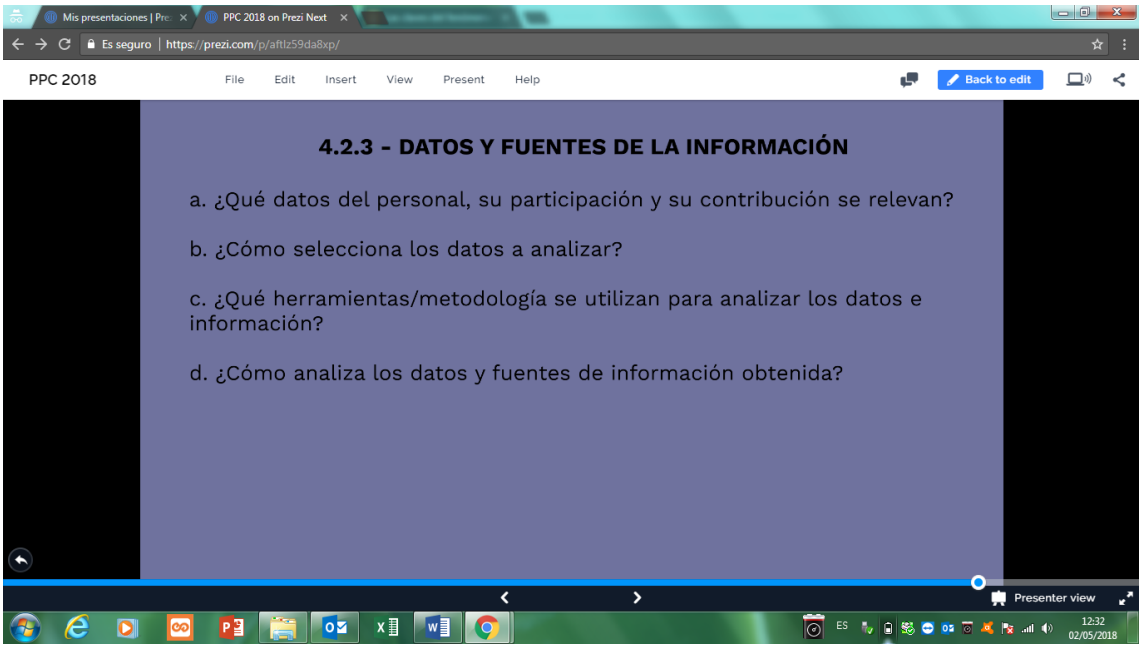

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
3.8.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos de los procesos propios y del proceso de benchmarking se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
12:31
02/05/2018

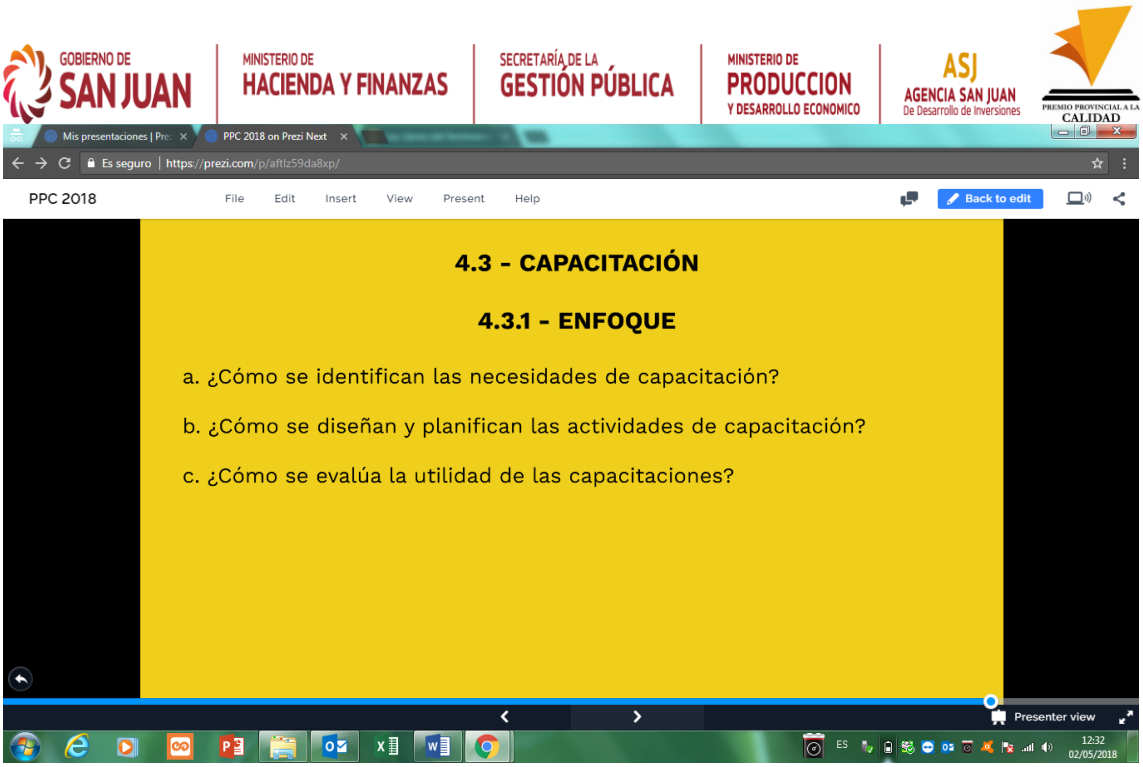

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
CAPÍTULO 4
PERSONAL
Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en temas vinculados con el bienestar, satisfacción y desarrollo del personal del organismo, examinando el liderazgo enfocado al personal, participación individual y grupal del personal, capacitación, desarrollo, reconocimiento y calidad de vida en el trabajo.
4.1 Liderazgo
4.2 Participación
4.3 Capacitación
4.4 Desarrollo
4.5 Desempeño
4.6 Calidad
Presenter view
12:31
02/05/2018

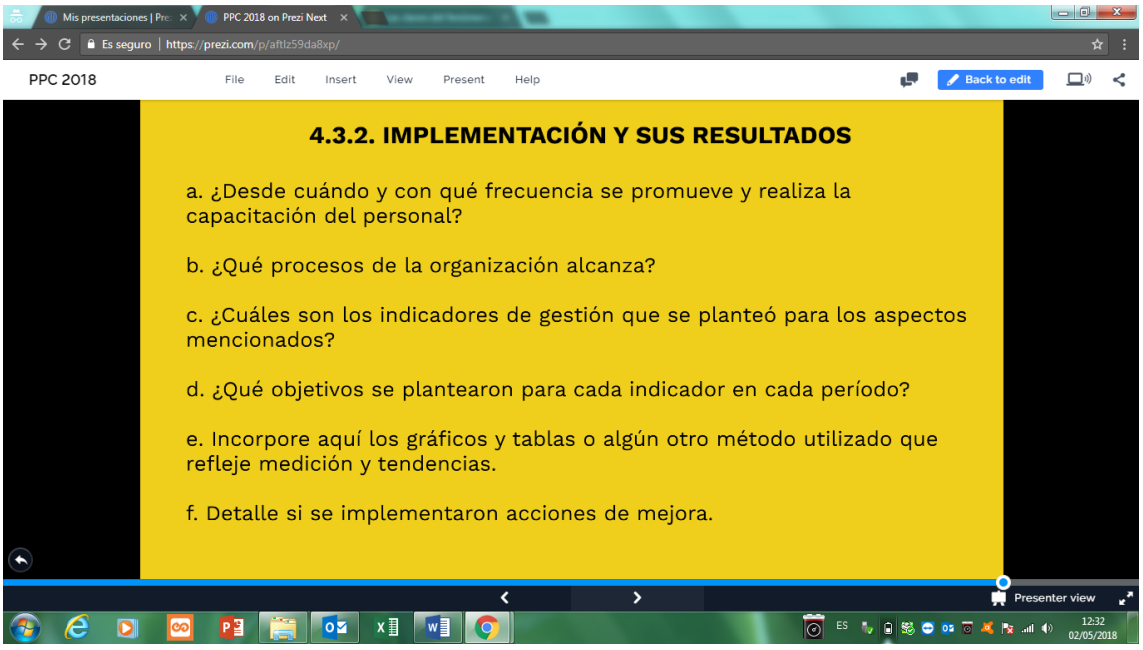

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.1 - LIDERAZGO ENFOCADO AL PERSONAL
4.1.1- ENFOQUE
a. ¿Cómo interviene el Equipo de Dirección en el dictado y participación en cursos y conferencias?
b. ¿Cómo interviene el equipo de Dirección en la participación en Comités o Equipos de trabajo sobre calidad?
c. ¿Cómo interviene el Equipo de Dirección en el reconocimiento al personal?
d. ¿De qué modo previene y sanciona conductas de discriminación y violencia laboral en cualquiera de sus manifestaciones?
e. ¿Qué acciones realiza para dar a conocer al personal las metas y objetivos de su puesto en particular y de la organización en general?
Presenter view

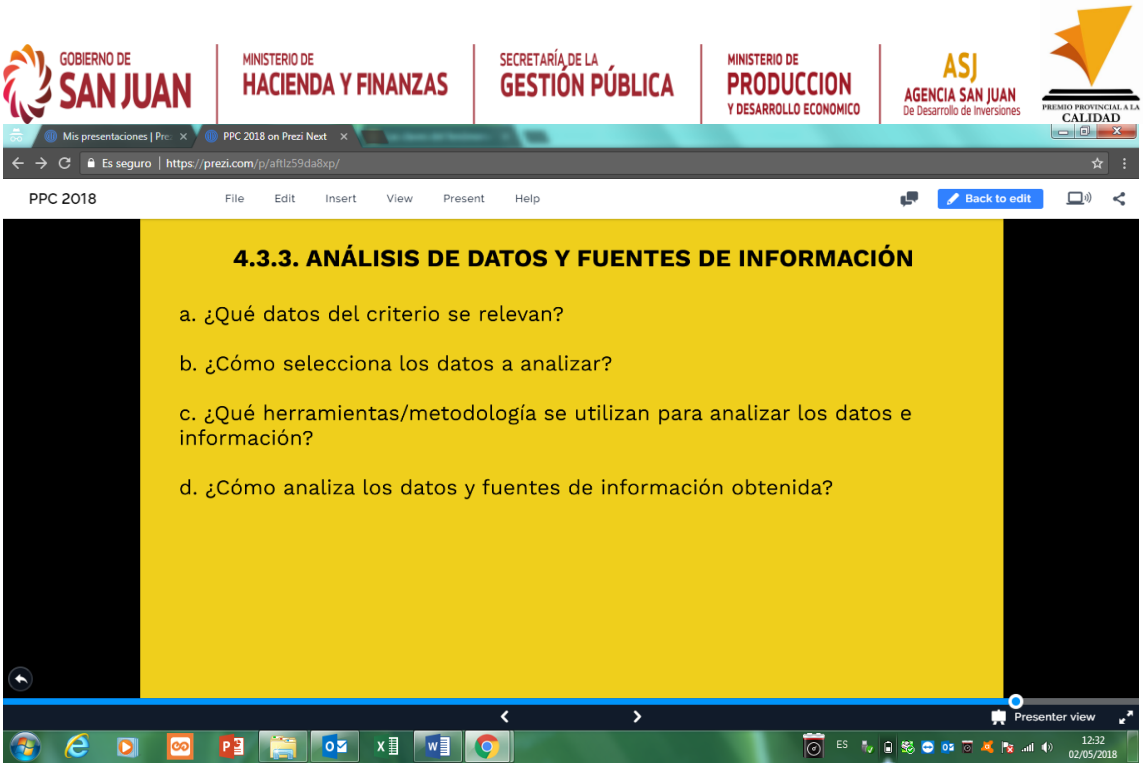

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.2 - PARTICIPACIÓN
4.2.1 - ENFOQUE
a. ¿Cómo se organiza y estima la participación de todo el personal en el proceso de calidad?
b. ¿Cómo se prepara al personal para la atención con los usuarios?
c. ¿Cómo analizan las iniciativas del personal y se da respuesta a las mismas?
d. ¿Cómo estimula al personal para que asuma mayores responsabilidades?
e. ¿Se mide la participación del personal en el Sistema de Gestión de la Calidad?
Presenter view

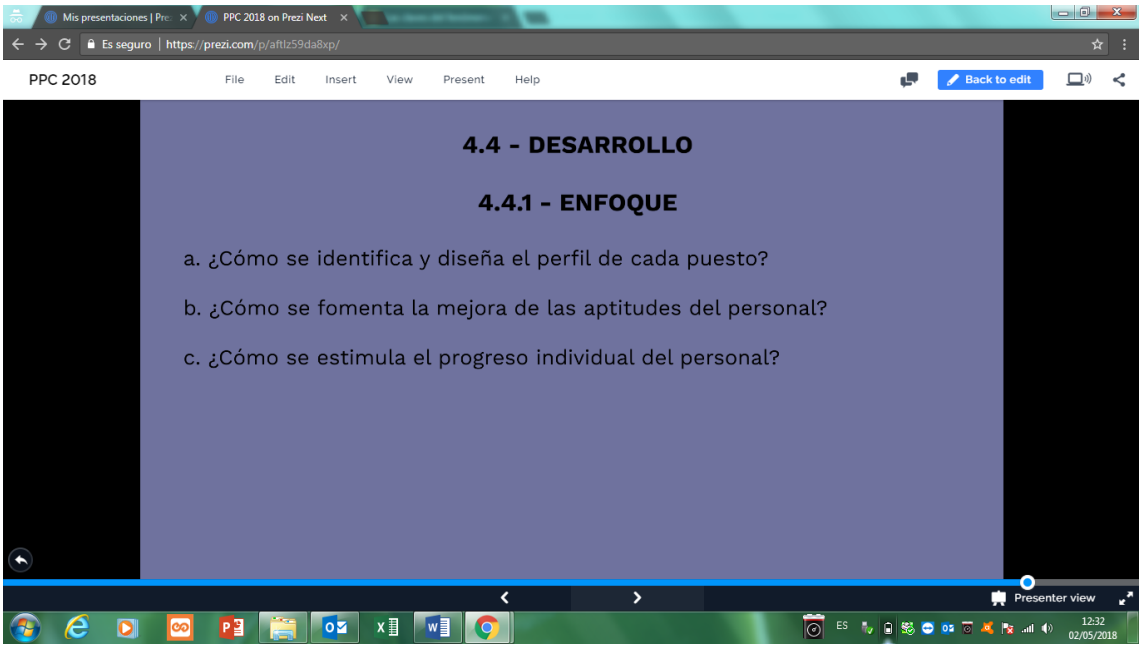

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.2.2 - IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia promueve la participación del personal?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

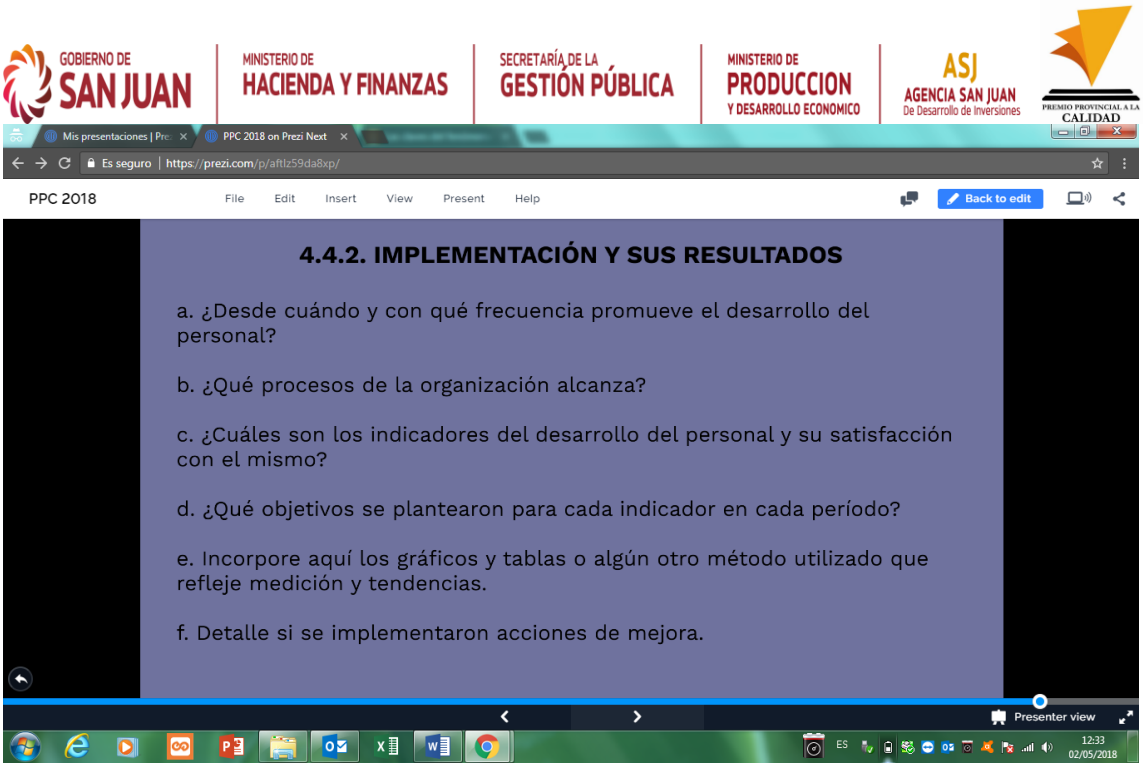

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.2.3 - DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del personal, su participación y su contribución se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view

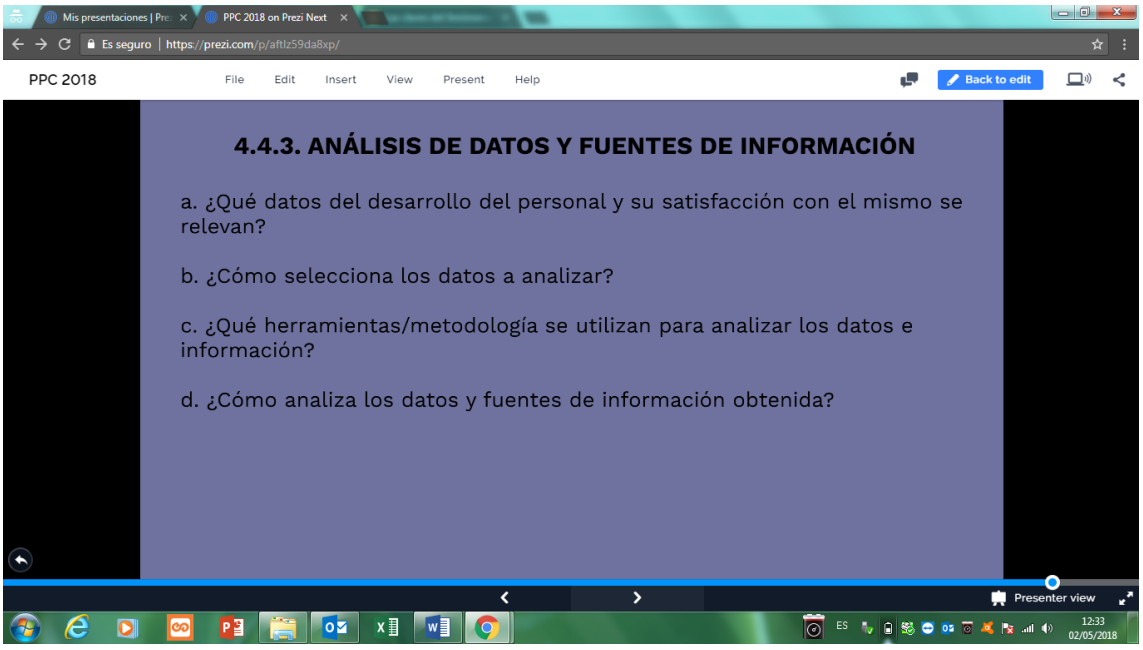

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.3 - CAPACITACIÓN
4.3.1 - ENFOQUE
a. ¿Cómo se identifican las necesidades de capacitación?
b. ¿Cómo se diseñan y planifican las actividades de capacitación?
c. ¿Cómo se evalúa la utilidad de las capacitaciones?
Presenter view

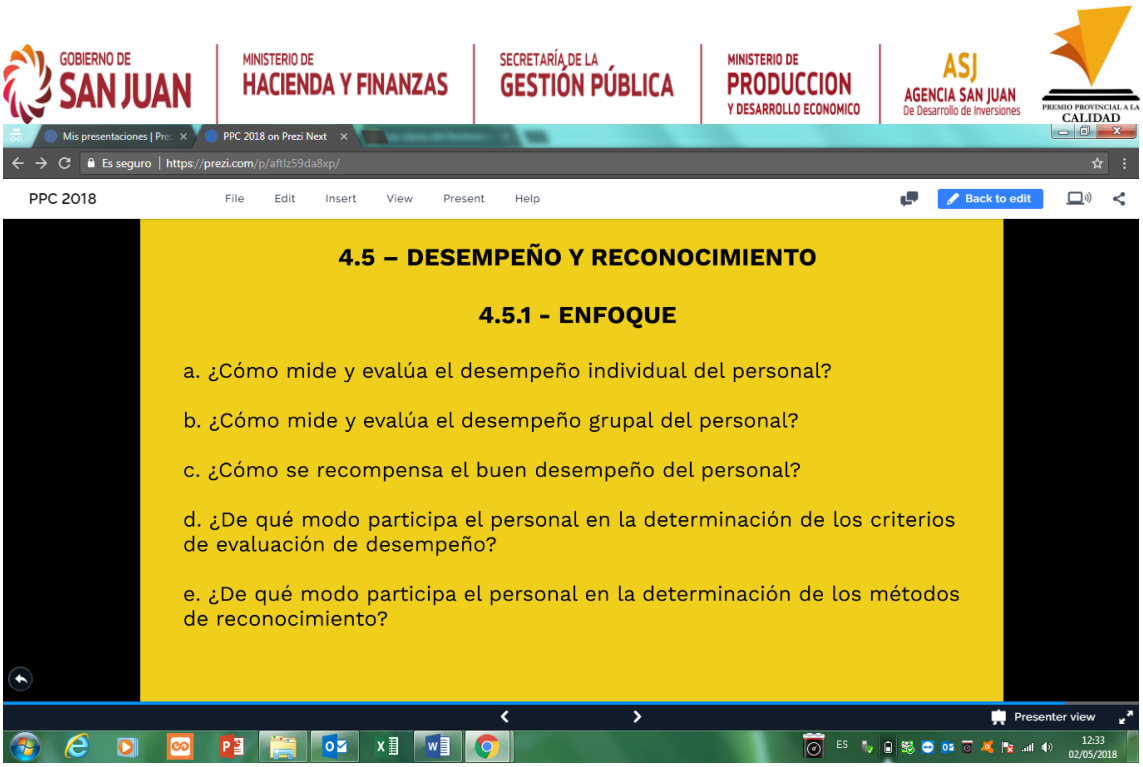

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia se promueve y realiza la capacitación del personal?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

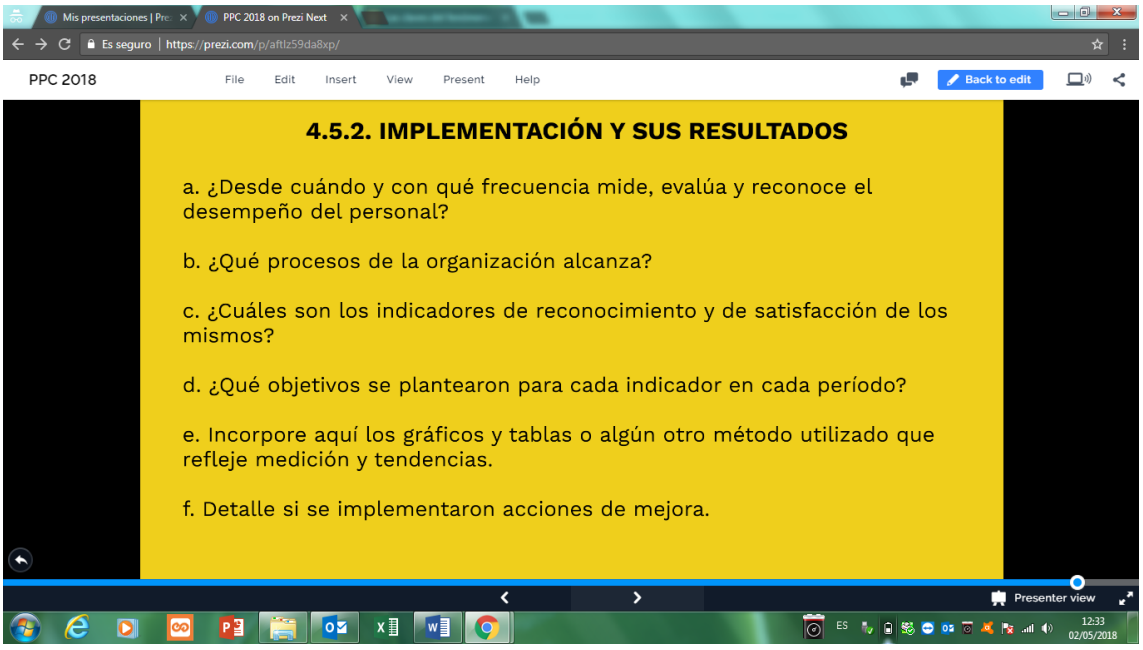

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.3.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del criterio se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view
ES
12:32
02/05/2018

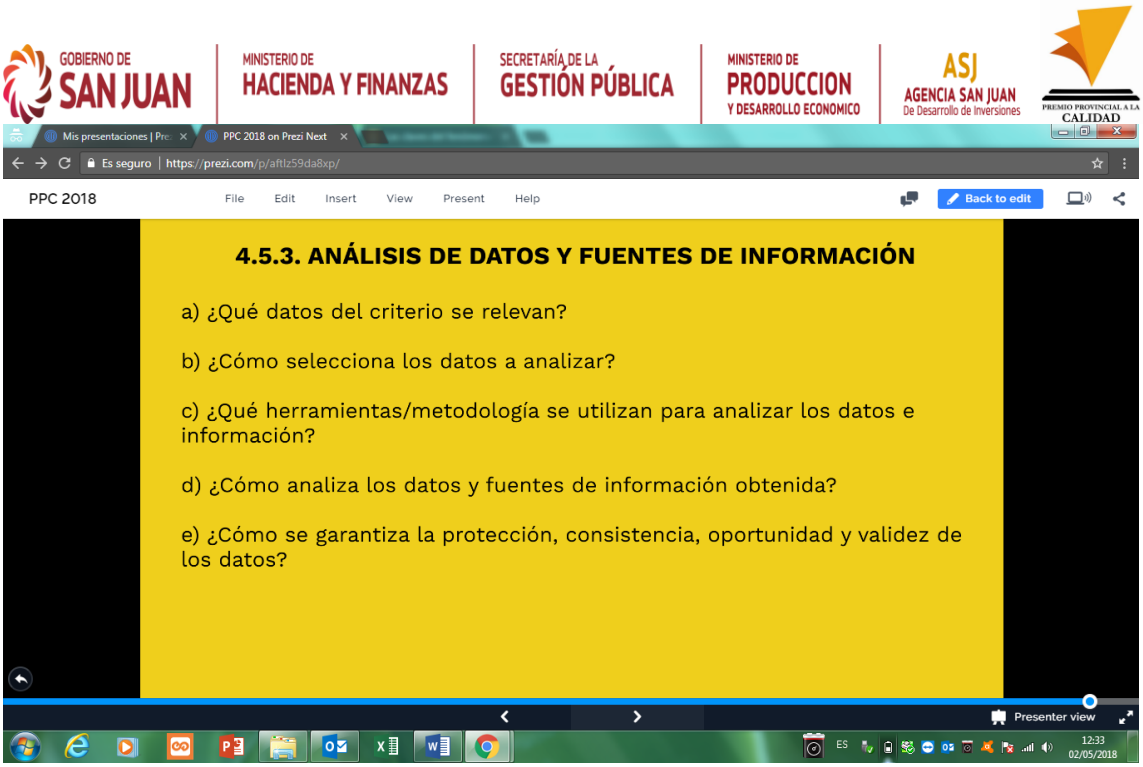

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.4 - DESARROLLO
4.4.1 - ENFOQUE
a. ¿Cómo se identifica y diseña el perfil de cada puesto?
b. ¿Cómo se fomenta la mejora de las aptitudes del personal?
c. ¿Cómo se estimula el progreso individual del personal?
Presenter view
ES
12:32
02/05/2018

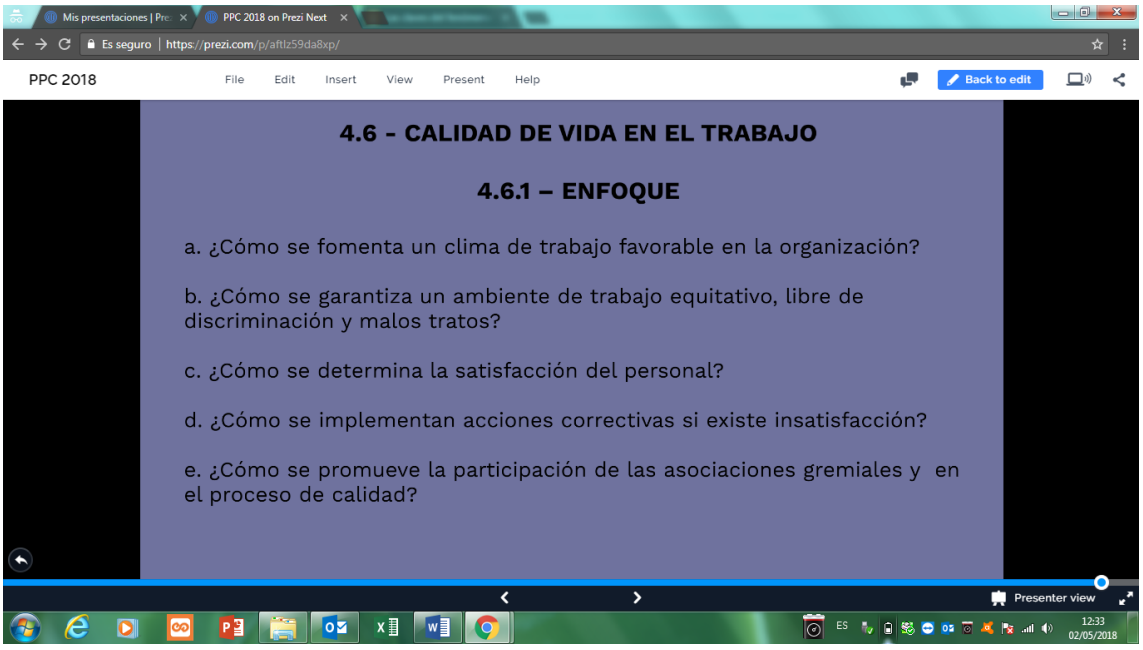

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.4.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia promueve el desarrollo del personal?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores del desarrollo del personal y su satisfacción con el mismo?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view

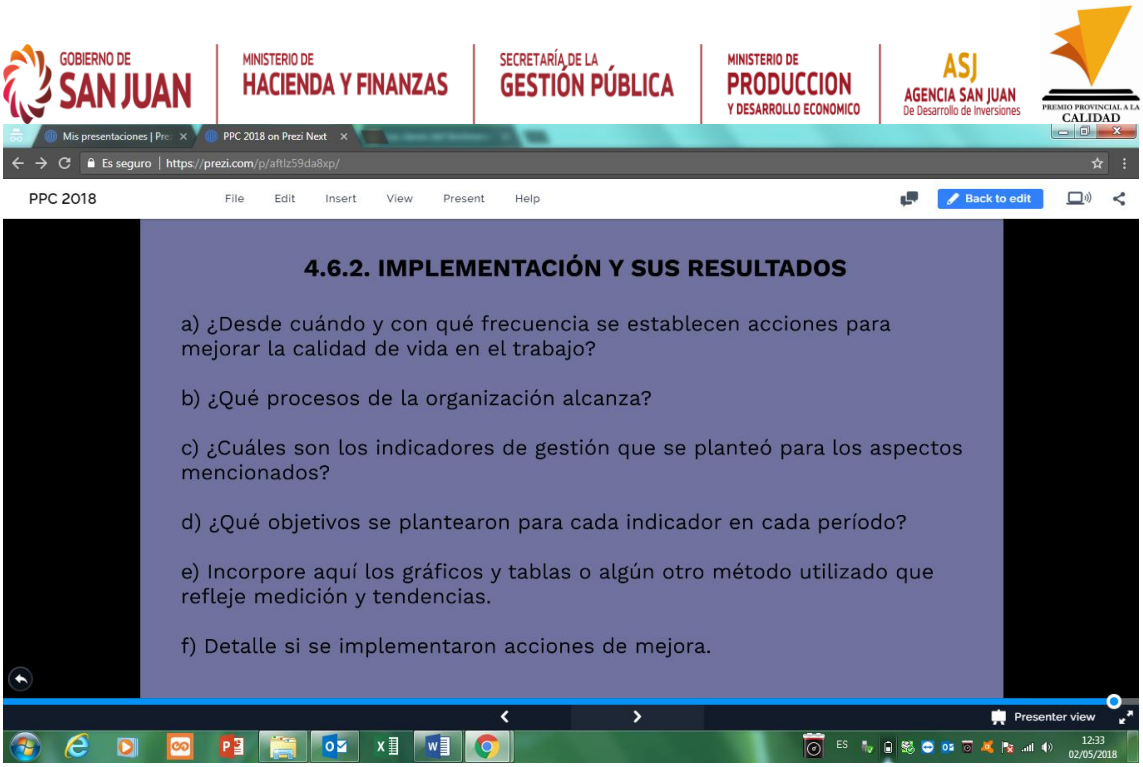

PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.4.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a. ¿Qué datos del desarrollo del personal y su satisfacción con el mismo se relevan?
b. ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c. ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d. ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view

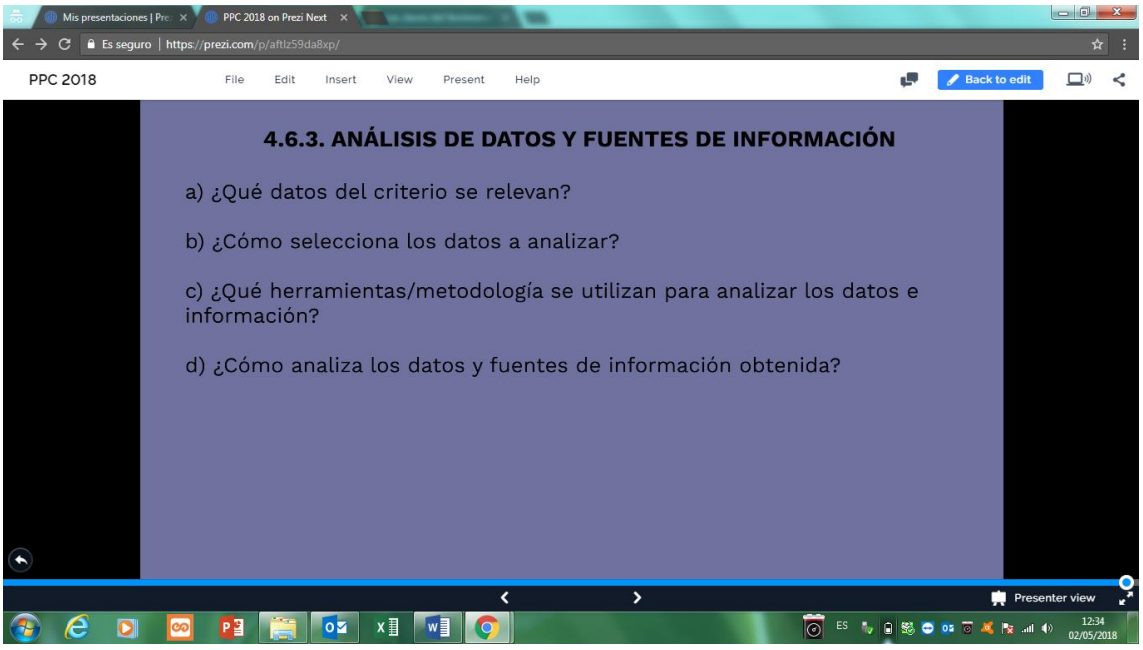

GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.5 – DESEMPEÑO Y RECONOCIMIENTO
4.5.1 - ENFOQUE
a. ¿Cómo mide y evalúa el desempeño individual del personal?
b. ¿Cómo mide y evalúa el desempeño grupal del personal?
c. ¿Cómo se recompensa el buen desempeño del personal?
d. ¿De qué modo participa el personal en la determinación de los criterios de evaluación de desempeño?
e. ¿De qué modo participa el personal en la determinación de los métodos de reconocimiento?
Presenter view
ES
12:33
02/05/2018

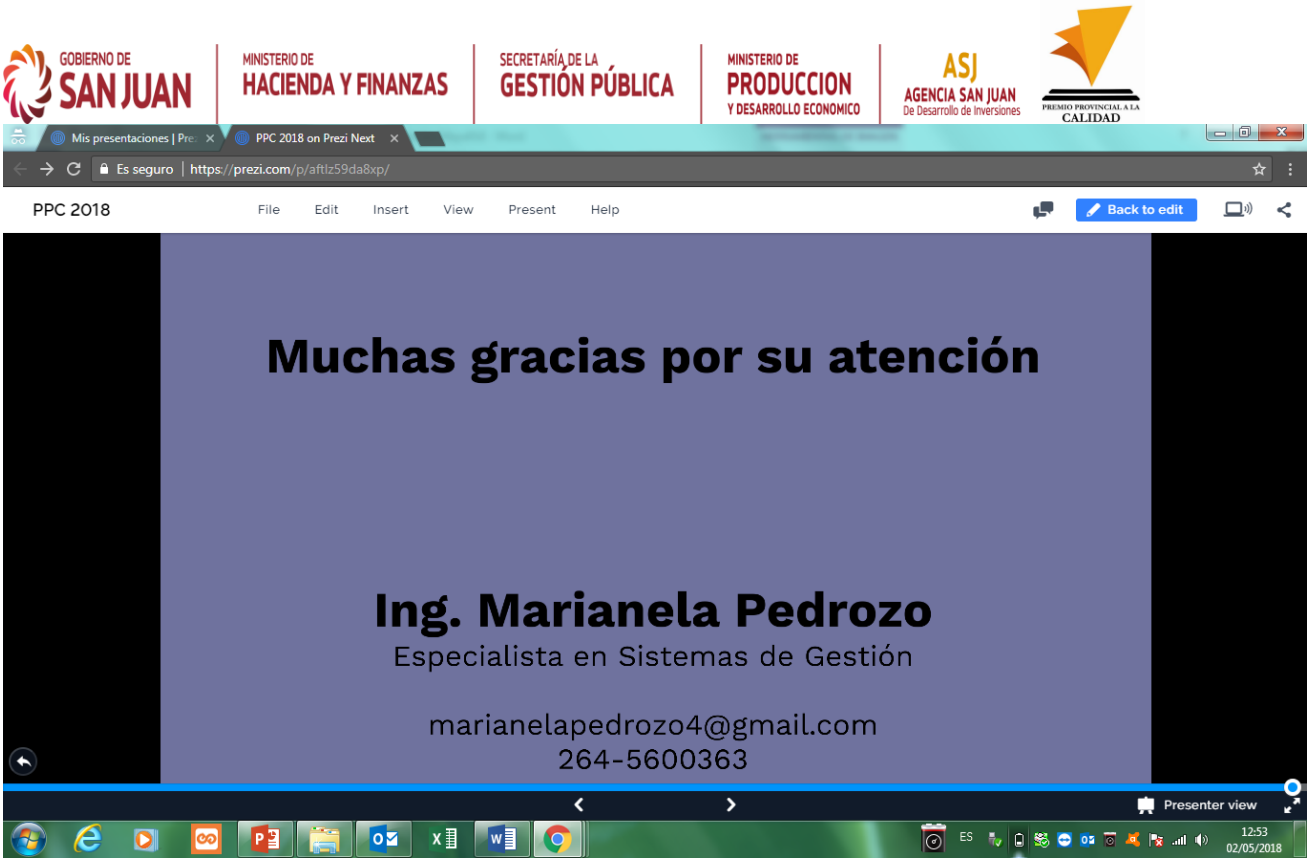

Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/afltlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.5.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a. ¿Desde cuándo y con qué frecuencia mide, evalúa y reconoce el desempeño del personal?
b. ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c. ¿Cuáles son los indicadores de reconocimiento y de satisfacción de los mismos?
d. ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f. Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view
ES
12:33
02/05/2018


GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.5.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a) ¿Qué datos del criterio se relevan?
b) ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c) ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d) ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
e) ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
Presenter view
12:33
02/05/2018


PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.6 - CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO
4.6.1 – ENFOQUE
a. ¿Cómo se fomenta un clima de trabajo favorable en la organización?
b. ¿Cómo se garantiza un ambiente de trabajo equitativo, libre de discriminación y malos tratos?
c. ¿Cómo se determina la satisfacción del personal?
d. ¿Cómo se implementan acciones correctivas si existe insatisfacción?
e. ¿Cómo se promueve la participación de las asociaciones gremiales y en el proceso de calidad?
Presenter view
12:33
02/05/2018


PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.6.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS
a) ¿Desde cuándo y con qué frecuencia se establecen acciones para mejorar la calidad de vida en el trabajo?
b) ¿Qué procesos de la organización alcanza?
c) ¿Cuáles son los indicadores de gestión que se planteó para los aspectos mencionados?
d) ¿Qué objetivos se plantearon para cada indicador en cada período?
e) Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
f) Detalle si se implementaron acciones de mejora.
Presenter view


PPC 2018
File Edit Insert View Present Help
Back to edit
4.6.3. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN
a) ¿Qué datos del criterio se relevan?
b) ¿Cómo selecciona los datos a analizar?
c) ¿Qué herramientas/metodología se utilizan para analizar los datos e información?
d) ¿Cómo analiza los datos y fuentes de información obtenida?
Presenter view


GOBIERNO DE SAN JUAN
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS
SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DE PRODUCCION Y DESARROLLO ECONOMICO
ASJ AGENCIA SAN JUAN De Desarrollo de Inversiones
PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
Mis presentaciones | Pre
PPC 2018 on Prezi Next
Es seguro | https://prezi.com/p/aftlz59da8xp/
PPC 2018
File
Edit
Insert
View
Present
Help
Back to edit
Muchas gracias por su atención
Ing. Marianela Pedrozo
Especialista en Sistemas de Gestión
marianelapedrozo4@gmail.com
264-5600363
Presenter view
ES
12:53
02/05/2018