

ANEXO II – B) **GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA SECTOR PRIVADO**

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de la Gestión Pública y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones han confeccionado esta *Guía de Autoevaluación*, documento que pretende servir de apoyo a las empresas del sector privado, asociaciones de la sociedad civil y organizaciones de la Administración Pública que participan de la presente edición del Premio Provincial a la Calidad.

Las organizaciones que recientemente implementan un sistema de gestión de calidad o cuentan con prácticas de calidad no planificada, encontrarán en esta guía un instrumento útil para obtener un diagnóstico respecto de cuáles de las acciones realizadas implican la gestión de calidad de su organización.

Por su parte, las empresas que ya implementan prácticas de calidad de manera planificada o cuentan con un sistema de gestión de calidad, esta guía les permitirá autoevaluarse y conocer su grado de madurez y sostenibilidad.

OBJETIVOS

- Promover la cultura de la calidad y mejora continua en la Provincia de San Juan.
- Contribuir a la profesionalización de los sistemas de gestión de calidad en instituciones públicas y privadas por medio de la institucionalización de un reconocimiento oficial que premie la mejora continua en la prestación de bienes y servicios.
- Generar un cuerpo de evaluadores de prácticas y sistemas de gestión de calidad.
- Poner a disposición de las organizaciones participantes un instrumento útil y eficaz de diagnóstico y medición del grado de madurez de las prácticas de calidad, por medio de la estandarización de criterios, dimensiones e indicadores de calidad.
- Brindar a las organizaciones participantes un informe de retroalimentación con análisis de debilidades, fortalezas y oportunidades de mejorar de sus prácticas y / o sistema de gestión de calidad.

METODOLOGÍA

En términos generales, la metodología que sigue el Premio Provincial a la Calidad de San Juan se basa en los criterios metodológicos generales del Premio Nacional a la Calidad. Sin embargo, a lo largo de sus ediciones ha sido actualizada, completada y enriquecida a partir de la experiencia obtenida.

Las empresas participantes deberán seleccionar un facilitador, cuyo rol es vital para el éxito del proceso. Será el encargado de relevar la información, analizarla, sistematizarla y completar la Guía de Autoevaluación.

La Guía de Autoevaluación se compone por un conjunto de preguntas que orientarán la tarea del facilitador, organizadas en torno a cuatro (4) criterios que constituyen la base de la medición de las prácticas de calidad en la organización:

1. Objetivos Institucionales / Organizacionales

2. Clientes
3. Procesos
4. Recursos Humanos

Cada criterio refiere a distintos aspectos organizacionales que permiten identificar y relevar dimensiones, variables e indicadores de la gestión de la calidad.

Para ellos, se incluyen, en primer lugar, preguntas que apuntan al desarrollo del enfoque adoptado por la organización, y en este sentido tienen un carácter descriptivo explicativo de las prácticas de calidad y, en segundo lugar, preguntas vinculadas a la implementación de las prácticas mencionadas y a la medición de sus resultados e impactos.


Los valores parciales de cada criterio permitirán evaluar cuáles se encuentran más avanzados; como así también, aquéllos que requieren un desarrollo mayor. Para la organización el conocimiento del grado de avance en la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad constituirá uno de sus insumos claves para la toma eficiente de decisiones.

La Secretaría Técnica designará los equipos de evaluación. Cada equipo estará integrado al menos por 3 evaluadores, de los cuales uno será su coordinador, que trabajarán con la siguiente metodología:

1. Evaluación individual: cada evaluador completará la Matriz de Evaluación, asignando un puntaje, expresado en números enteros múltiplos de 5, a cada una de las dimensiones que integran los cuatro criterios. La suma de los puntajes de las dimensiones permitirá obtener el puntaje del criterio, obteniéndose el puntaje total del organismo sobre un máximo posible de 1000 puntos.
2. Evaluación de consenso previa a la visita: el coordinador convocará al resto del equipo de evaluación para analizar, en forma grupal, las matrices de evaluación individual de cada evaluador, debiendo acordar entre los miembros del equipo, los puntajes por criterio evaluada. .
3. Visita: la Secretaría Técnica establecerá el cronograma de visitas a las organizaciones. El día de la visita el equipo de evaluadores mantendrá una entrevista con la participación del facilitador y responsables de la organización. Durante la misma, podrán realizar preguntas, aclarar dudas que hayan surgido de la Guía de Autoevaluación y realizar inspecciones oculares de instalaciones y documentos.
4. Evaluación de Consenso Posterior a la Visita (Evaluación Final): finalizada la visita, el coordinador del equipo de evaluación convoca al equipo de evaluadores para analizar la información relevada y completar la Matriz de Evaluación Post Visita, reservándose la facultad de alterar el puntaje asignado en la evaluación previa a la visita.
5. El Consejo Consultivo es el órgano encargado de la revisión de las Evaluaciones Finales, reservándose la facultad de visitar nuevamente la organización y / o convocar a los evaluadores en caso de considerarlo necesario. Por consenso emitirán un Dictamen designando ganadores y menciones por categoría:

PLANILLA RESUMEN DE AUTOEVALUACIÓN

La tabla indica: los puntajes máximos posibles y el puntaje obtenido por la organización. Se debe completar únicamente las celdas en blanco con los valores porcentuales asignados en cada factor o dimensión. La suma indicará el puntaje total obtenido en cada criterio. La suma de puntaje de los criterios será el puntaje final obtenido.

		PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD SECTOR PRIVADO									
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN											
APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR											
Nº	Criterio	Enfoque			Implementación y sus resultados			Análisis de datos y fuente de información			Autoevaluación
		Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	
1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES/ ORGANIZACIONALES											
1.1	Liderazgo enfocado a objetivos	30		0							0
1.2	Ética y transparencia en la gestión	13		0	17		0				0
1.3	Difusión de la cultura de calidad y la innovación	13		0	18		0				0
1.4	Responsabilidad social y preservación del medio ambiente	12		0	15		0				0
1.5	Gestión de la seguridad y salud ocupacional	12		0	15		0				0
1.6	Análisis de datos y fuentes							5		0	0
TOTAL		80		0	65		0	5		0	0
2 CLIENTES											
2.1	Liderazgo orientado a clientes	30		0							0
2.2	Mejoras del sistema de atención al cliente	40		0	55		0				0
2.3	Satisfacción del cliente	40		0	55		0				0
2.3	Análisis de datos y fuentes							10		0	0
TOTAL		110		0	110		0	10		0	0
3 PROCESOS											
3.1	Liderazgo enfocado en la planificación estratégica y operativa	30		0							0
3.2	Procesos principales	22		0	37		0				0
3.3	Procesos de apoyo	22		0	37		0				0
3.4	Selección y contratación de proveedores	20		0	35		0				0
3.5	Gestión, control y evaluación de la calidad	40		0	60		0				0
3.6	Benchmarking	16		0	26		0				0
3.7	Análisis de datos y fuentes							45		0	0
TOTAL		150		0	195		0	45		0	0
4 CAPITAL HUMANO											
4.1	Liderazgo enfocado al capital humano	30		0							0
4.2	Participación	15		0	20		0				0
4.3	Capacitación	15		0	20		0				0
4.4	Desarrollo del capital humano	15		0	20		0				0
4.5	Reconocimiento y autorrealización	15		0	20		0				0
4.6	Calidad de vida	15		0	20		0				0
4.7	Análisis de datos y fuentes							25		0	0
TOTAL		105		0	100		0	25		0	0
TOTAL		445		0	470		0	85		0	0

CRITERIO 1: OBJETIVOS INSTITUCIONALES / ORGANIZACIONALES

Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en la definición, comunicación y seguimiento de los objetivos de la Gestión de Calidad. Se busca analizar la correspondencia entre el comportamiento de los directivos y responsables con las prácticas de la gestión de calidad. Entre ellos: el grado de compromiso con la misión, visión, valores, prácticas de la calidad, ética en la gestión, 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

1.1.1 - ENFOQUE

- a. Toda organización tiene algún tipo de liderazgo con el cual tiende a identificarse. Describa el tipo de liderazgo predominante en la organización.
- b. Describa cómo interviene el Equipo de Dirección en la definición de la misión, visión, valores y objetivos organizacionales.
- c. Mencione los 5 valores organizacionales principales e indique cómo se crean y difunden entre las partes interesadas.
- d. Describa cómo interviene el Equipo de Dirección en la definición de las políticas de calidad en la organización y en la generación de un clima y dinámica organizacional que promueva la mejora continua y la innovación.
- e. Actualmente, muchas organizaciones asumen el propósito de ser “*mejores empresas / asociaciones para el mundo*”, atendiendo aspectos como el compromiso con la comunidad, la responsabilidad social empresaria, la sustentabilidad ambiental y /o el triple impacto. Indique si el Equipo de Dirección contempla estos criterios al momento de definir la planificación estratégica de la organización.
- f. Describa cómo interviene el Equipo de Dirección en la gestión del capital humano de la organización.
- g. Mencione si la organización promueve la igualdad de género en sus estructuras de liderazgo.

1.2 - ÉTICA y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

1.2.1 - ENFOQUE

- a. Mencione si la organización cuenta con un Código de Ética.
- b. Describa cómo se difunden las normas éticas de la organización entre las partes interesadas.
- c. Indique si existen prácticas de seguimiento y evaluación del cumplimiento de las normas éticas. En caso afirmativo, mencione dichas prácticas.
- d. Indique si existe en el organigrama de la empresa un departamento o área encargado exclusivamente de compliance. De no ser así, indique qué departamento cubre dicha función. Se sugiere incorporar organigrama de la organización en Anexo.
- e. Indique si la organización desarrolla prácticas destinadas a compartir su información financiera. En caso afirmativo, mencione dichas prácticas.

- f. Describa cómo se gestiona la información interna y externa de la empresa. En particular, mencione: 1. Si existe un departamento o área encargada de la gestión de la comunicación; 2. El tipo de datos que la organización suele compartir con las partes interesadas (capital humano, proveedores y clientes); 3. Los canales de difusión de información más utilizados por la organización.

1.2.2 -IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADOS:

- a. Indique cuándo se incorporó la dimensión ética en la gestión organizacional.
- b. Mencione qué procesos se ven alcanzados por la dimensión ética.
- c. Mencione si la organización ejecuta mecanismos de seguimiento y evaluación de cumplimiento de objetivos relacionados con la gestión de la ética empresarial / organizacional. En caso afirmativo; explicita los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación.
- d. Señale si la organización implementa acciones de mejora en la gestión de la ética y la transparencia en la organización tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas tras las últimas dos evaluaciones.
- e. Identifique las áreas de la empresa que se ven alcanzadas por las acciones de comunicación interna.
- f. Mencione si la organización ejecuta mecanismos de seguimiento y evaluación de cumplimiento de objetivos relacionados con la gestión de la información. En caso afirmativo; identifique los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación.
- g. Señale si se difunden entre las partes interesadas los resultados obtenidos en la evaluación.
- h. Señale si la organización implementa acciones de mejora en la gestión de la información tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las acciones ejecutadas tras las últimas evaluaciones.

1.3 - DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD Y LA INNOVACIÓN

1.3.1 - ENFOQUE

- a. Describa cómo se difunden los valores organizacionales.
- b. Indique si existe en el organigrama de la organización un departamento o área encargada de promover y difundir la cultura de la calidad. De no ser así, indique qué departamento cubre dicha función.
- c. Explicita qué acciones de estímulo y promoción de la cultura de la calidad se ejecutan en la organización.
- d. Mencione cómo se gestiona el cambio hacia una cultura de calidad y la innovación en la organización durante los últimos 3 años.
- e. Identifique los recursos asignados (por ejemplo: fondos, tiempos, herramientas y equipamiento, recursos humanos) para la difusión de la cultura de la calidad y la mejora continua.

1.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se desarrollan acciones de difusión de la cultura de la calidad y la mejora continua.
- b. Identifique los procesos de la empresa que se ven alcanzados por la cultura de la calidad y la mejora continua.
- c. Mencione qué mecanismos o prácticas de seguimiento y evaluación de cumplimiento de objetivos de difusión de la cultura de calidad implementa la organización. Identifique los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación.
- d. Señale si se difunden entre las partes interesadas los resultados obtenidos en la evaluación.
- e. Indique si la organización implementa acciones de mejora en la gestión de la cultura de la calidad tras la evaluación. En caso de respuesta afirmativa, mencione las acciones ejecutadas tras las últimas evaluaciones.

1.4- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRESERVACIÓN DEL AMBIENTE

1.4.1 - ENFOQUE

- a. Explícite si en la misión corporativa se incluye la responsabilidad social y/o ambiental.
- b. Indique si los productos y / o servicios que provee la organización generan impacto en la comunidad y / o impacto ambiental, de manera directa o indirecta. En caso afirmativo, descríbalos.
- c. Mencione si en plan estratégico y/u operativo de la organización se incluyen procesos, prácticas o actividades que fomenten la sustentabilidad. En caso de respuesta afirmativa, identifíquelos.
- d. Señale si dentro del organigrama de la organización, existe un departamento, área o cargo responsable de gestionar y/o evaluar el impacto social y / o ambiental.
- e. Mencione las acciones relacionadas con el respeto de los derechos humanos y la equidad laboral que se ejecutan en la organización.
- f. Identifique los recursos asignados (por ejemplo: fondos, tiempos, herramientas y equipamiento, recursos humanos) para la implementación de acciones de impacto en la comunidad y ambiental.
- g. Mencione si la organización impulsa alianzas estratégicas para promover la sustentabilidad, prácticas de trabajo justo y la responsabilidad social en la comunidad.

1.4.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia la empresa implementa acciones con impacto en la comunidad y el ambiente.

- b. Revele qué procesos de la empresa se ven alcanzados por la gestión de impacto social y / o ambiental.
- c. En el supuesto que existan en la organización mecanismos o prácticas de seguimiento y evaluación de resultados y cumplimiento de objetivos de gestión de impacto social y / o ambiental; mencione los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación. Se sugiere incorporar gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- d. Señale si se difunden entre los empleados, clientes y proveedores los resultados obtenidos en la evaluación.
- e. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora en la gestión de impacto social y / o ambiental tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las acciones ejecutadas.

1.5 - GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:

1.5.1 - ENFOQUE:

- a. Describa los programas, protocolos, acciones y tecnologías destinadas a la prevención de accidentes laborales u otro tipo de incidentes que pongan en riesgo la seguridad y salud ocupacional.
- b. Identifique dentro del organigrama de la empresa el departamento, área o cargo responsable de la gestión de la seguridad y salud laboral. De no ser así, indique qué departamento cubre dicha función.
- c. Identifique los recursos asignados (por ejemplo: fondos, tiempos, incorporación de equipamiento, recursos humanos) para la gestión de la seguridad y salud laboral.

1.5.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se gestiona la seguridad y salud laboral.
- b. Indique si existen en la empresa prácticas de seguimiento y evaluación de resultados y cumplimiento de objetivos relacionados con la seguridad y salud laboral. Mencione los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación. Se sugiere incorporar gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Indique si se difunden los resultados de la evaluación entre los miembros de la organización.
- d. Señale si la organización implementa acciones de mejora en la gestión de la seguridad y salud laboral tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas tras las últimas evaluaciones.

1.6. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN:

- a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio Objetivos Institucionales.
- b. Identifique las metodología y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.

CRITERIO 2: CLIENTE

Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en temas vinculados con el conocimiento de su cliente externo, su nivel de satisfacción y la incorporación de mejoras en el sistema de atención al mismo.

2.1 - LIDERAZGO ORIENTADO AL CLIENTE:

2.1.1 ENFOQUE

- a. Describa el perfil de los clientes de la organización.
- b. Mencione las prácticas de (i) identificación de clientes potenciales; y (ii) fidelización de clientes finales e intermedios.
- c. Señale si, periódicamente, se relevan los intereses y expectativas de los clientes. En caso afirmativo, indicar si se toman en cuenta dichos intereses y expectativas, al momento de definir el plan estratégico y operativo de la organización.
- d. Identifique las áreas de la empresa que tienen contacto con los clientes.
- e. Mencione los procesos que se ven involucrados en la relación con el cliente.
- f. Identifique las prácticas para garantizar la privacidad y seguridad de los datos de los clientes de la organización.

2.2 - MEJORAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

2.2.1 - ENFOQUE

- a. Revele cómo garantiza la empresa que el acceso al servicio/producto que comercializa o brinda se realice en forma ágil, oportuna y adecuada.
- b. Señale los canales de contacto (presenciales o basados en las TIC's) que posee la organización para: (i) comunicarse con sus clientes; (ii) comercializar /brindar /difundir productos y / o servicios; y (iii) gestionar reclamos, quejas y feedback.
- c. Describa la política de selección y capacitación del personal encargado de la atención al público.

2.2.2 - IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se implementan mejoras en el sistema de atención al cliente.
- b. Indique si existen en la empresa mecanismos o prácticas de seguimiento y evaluación de resultados con relación a la atención al cliente. Mencione los indicadores de éxito definidos para su evaluación. Se sugiere incorporar gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si se difunden los resultados de la evaluación entre el capital humano de la organización y los clientes.
- d. Señale si la organización implementa acciones de mejora en la atención al cliente tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas tras las últimas evaluaciones.

2.3 - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.3.1- ENFOQUE

- a. Indique si la organización mide el grado de satisfacción de los clientes. En caso afirmativo, señale: (i) la frecuencia de dicha medición; (ii) el método o herramienta de evaluación; y (iii) los aspectos / variables que son objeto de medición; explicitando si se incluyen indicadores sobre brechas de satisfacción en relación con la competencia.

- b. Mencione si la organización tiene políticas formales sobre pautas éticas aplicadas a su estrategia de marketing, publicidad o compromiso con el cliente. En caso afirmativo, descríbalas.
- c. Señale si la organización ofrece el sistema de postventa. Describa el proceso de manejo de quejas y reclamos especificando; si se mide el área responsable de la queja y si se involucra a dicha área en la solución y /o respuesta ofrecida al cliente.
- d. Mencione si la estrategia de marketing o posicionamiento de la organización toma en cuenta los intereses y expectativas de los clientes reales y potenciales.

2.3.2 -IMPLEMENTACIÓN Y RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia la empresa mide el nivel de satisfacción de los clientes.
- b. En el caso que la organización cuente con prácticas de evaluación de satisfacción del cliente, identifique; (i) desde cuándo y con qué periodicidad la organización implementa dichas prácticas; (ii) los indicadores de éxito de la evaluación de satisfacción. Se sugiere incorporar gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si se difunden entre el personal y clientes de la empresa los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.
- d. Una vez medido el grado de satisfacción del cliente, mencione: (i) si se difunden entre los miembros de la organización y los clientes los resultados de la evaluación; (ii) las acciones de mejorar que se implementan para elevar el grado de satisfacción con relación a la calidad del producto y la calidad en el servicio.

2.4. ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN:

- a. Mencione las fuentes de consulta reveladas para responder los puntos correspondientes al Criterio Clientes.
- b. Identifique la metodología y/o herramientas utilizada para analizar los datos y la información obtenida.

CRITERIO 3: GESTIÓN DE PROCESOS

Con este criterio se busca analizar la participación directa del Equipo de Dirección en la planificación estratégica, así como en la planificación operativa de la empresa y en la definición de procesos principales y de apoyo.

3.1 - LIDERAZGO ENFOCADO A PROCESOS

3.1.1- ENFOQUE HACIA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

- a. Identifique si la empresa define y documenta su Planificación Estratégica y Operativa.
- b. Indique si en la Planificación Estratégica se incluye: (i) visión; (ii) misión; (iii) valores organizacionales; (iv) estructura de la empresa; (v) proyectos y procesos principales; (vi) objetivos estratégicos y metas; (vii) presupuestos.
- c. Indique si en la Planificación Operativa se incluye: (i) Procesos principales y proyectos o procesos de apoyo; (ii) Objetivos operativos; (iii) Acciones; (iv) Áreas responsables o asignación de responsabilidades; (v) Indicadores de éxito; (vi) Plazos; (vii) Presupuesto.
- d. Indique si la organización realiza un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) antes de definir o revisar la planificación estratégica.
- e. Mencione las áreas, departamentos o cargos responsables de la formulación aprobación, seguimiento y revisión de la planificación estratégica y operativa.
- f. Mencione si la organización incentiva la participación del personal en la planificación estratégica y/u operativa de la empresa. En caso afirmativo, describa cómo se operacionaliza la participación.

3.2 - PROCESOS PRINCIPALES

3.2.1 - ENFOQUE

- a. Identifique los procesos principales de la empresa y aclare cómo se documentan.
- b. Especifique si se toman en cuenta las necesidades, intereses y expectativas de las partes interesadas (capital humano, proveedores, clientes y comunidad) en el diseño, implementación, evaluación, revisión y modificación de los procesos principales.
- c. Describa la participación de las áreas responsables de los procesos principales en las actividades de mejora continua.

3.2.2- IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se definen y evalúan los procesos principales de la empresa.
- b. Mencione los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación de los procesos principales. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si se difunden entre el personal involucrado los resultados obtenidos en la evaluación.
- d. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora en los procesos principales tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas.

3.3 - PROCESOS DE APOYO

3.3.1- ENFOQUE

- a. Identifique los procesos de apoyo de la empresa y señale cómo se documentan.
- b. Especifique si se toman en cuenta las necesidades, intereses y expectativas de las partes interesadas (capital humano, proveedores, clientes y comunidad) en el diseño, implementación, evaluación, revisión y modificación de los procesos de apoyo.
- c. Describa la participación de las áreas responsables de los procesos de apoyo en las actividades de mejora continua.

3.3.2- IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se definen y evalúan los procesos de apoyo de la organización.
- b. Mencione los indicadores de éxito de los procesos de apoyo y periodicidad de la evaluación. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si se difunden entre el personal involucrado los resultados obtenidos en la evaluación.
- d. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora en los procesos de apoyo tras la evaluación de indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas.

3.4 – SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES:

3.4.1 - ENFOQUE:

- a. Describa el perfil de los proveedores de la organización.
- b. Describa la política de selección y evaluación de proveedores.
- c. Mencione qué áreas o departamentos mantienen relación continua con proveedores.
- d. Señale si la empresa extiende las prácticas éticas, de equidad y trato dirigidas a su capital humano, a los colaboradores de los proveedores, en el supuesto de que compartan un mismo espacio físico de trabajo.
- e. Detalle las prácticas de colaboración y cooperación que la empresa establece con sus proveedores para estimular mejoras en sus productos y / o servicios.
- f. Mencione si la organización ejecuta planes o acciones de desarrollo de proveedores y si prioriza la compra local.

3.4.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia, la organización realiza seguimientos y/o controles a la calidad de los productos y servicios de los proveedores.
- b. Evaluación de proveedores: 1. Mencione los indicadores de éxito de la evaluación de proveedores; 2. Señale con qué frecuencia se realiza la evaluación de proveedores; 3. Indique si se comunica a los proveedores el resultado de dicha evaluación. Se sugiere incorporar gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.

3.5 – GESTIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN DE CALIDAD:

3.5.1 ENFOQUE HACIA LA GESTIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD

- a. Indique si en la planificación estratégica y/u operativa de la organización se incluye el sistema o procesos de gestión, control y evaluación de calidad.

- b. Identifique las áreas de la organización y los procesos alcanzados por la gestión, control y evaluación de calidad.
- c. Describa los controles que se realizan para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en: (i) productos y servicios; (ii) instalaciones de la organización; (iii) instrumental, tecnologías y maquinarias.
- d. Especifique si la empresa toma en cuenta la información proveniente de sus partes interesadas (capital humano, clientes, competencia y proveedores) en los procesos de mejora continua.
- e. Describa el proceso de evaluación de calidad. Mencione su alcance y área responsable.
- f. Mencione si la organización tiene certificaciones de calidad emitidas por terceros.
- g. Identifique los recursos asignados (por ejemplo: fondos, tiempos, incorporación de equipamiento, recursos humanos) a la gestión y control de calidad.

3.5.2- IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS

- a. Indique desde cuándo se implementa el sistema o proceso de gestión, control y evaluación de calidad.
- b. Mencione los indicadores de éxito de la gestión de calidad e indique con qué se evalúa la gestión de calidad. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si se difunden entre el personal involucrado los resultados de la evaluación de la gestión de calidad.
- d. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora en el sistema de gestión de calidad tras las evaluaciones realizadas. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas.

3.6 - BENCHMARKING:

3.6.1 – ENFOQUE

- a. Determine si existe en la empresa prácticas de benchmarking. Si la respuesta es afirmativa, describa la metodología empleada en la comparación.
- b. Mencione los criterios que la empresa utiliza: 1. En la selección de las organizaciones con las cuáles se compara para mejorar; 2. En la selección de las áreas, departamentos y/o procesos a comparar.
- c. Describa cómo se utiliza la información obtenida del benchmarking en los procesos de mejora.

3.6.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Identifique desde cuándo y con qué frecuencia la empresa realiza benchmarking.
- b. Mencione los indicadores de éxito del proceso de benchmarking y la periodicidad de su medición. Se sugiere incorporar aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora tras la implementación del proceso de benchmarking. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas y su efectividad.

3.7 ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN:

- a. Mencione las fuentes relevadas para responder los puntos correspondientes al criterio Procesos.

- b. Identifique la metodología y las herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.

CRITERIO 4: CAPITAL HUMANO

Este criterio analiza la participación directa del Equipo de Dirección en temas vinculados con el bienestar, satisfacción y desarrollo de los recursos humanos de la empresa, 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 ENFOCADO AL CAPITAL HUMANO:

4.1.1- ENFOQUE

- a. Describa la política o procesos de: (i) selección del personal; (ii) programa de capacitación (iii) plan de carrera; (iv) seguridad laboral y (v) comunicación interna.
- b. Indique si en la organización se implementan acciones de motivación, reconocimiento laboral y programas de bienestar laboral. En caso afirmativo, detalle esas acciones.
- c. Describa cómo la organización previene y, en caso de ser necesario, sanciona conductas de discriminación, violencia laboral y violencia de género.
- d. Mencione si la organización adopta mecanismos que garanticen la igualdad de género.
- e. Describa cómo comunica la organización a su capital humano los objetivos de: (i) su puesto de trabajo y la misión de la organización.
- f. Señale cómo la organización evalúa la gestión de los procesos de: (i) selección de personal; (ii) plan de carrera; (iii) programa de capacitación; (iv) prevención de las prácticas de no discriminación, violencia laboral y violencia de género (v) seguridad laboral y (vi) comunicación interna.

4.2 - PARTICIPACIÓN:

4.2.1 - ENFOQUE:

- a. Revele si existen mecanismos y espacios destinados para que los empleados manifiesten iniciativas o propuestas con relación a: (i) definición de la planificación estratégica y / u operativa; (ii) política de gestión y desarrollo del capital humano. Si la respuesta es afirmativa, descríbalos brevemente.
- b. Describa cómo se motiva e incentiva a los empleados para que asuman mayores responsabilidades y compromisos.
- c. Explique cómo se organiza, estimula y evalúa la participación de los integrantes de la organización en el proceso de gestión y control de calidad.

4.2.2 - IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se promueve la participación del personal en los procesos de gestión.
- b. Identifique los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación de la participación del personal en los procesos de gestión de la organización. Se sugiere incorporar aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Mencione si se difunden entre los integrantes de la organización los resultados de la evaluación de indicadores de éxito.

- d. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora tras la evaluación de los indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas y su efectividad.

4.3 - CAPACITACIÓN

4.3.1 - ENFOQUE:

- a. Describa la política de capacitación y desarrollo del capital humano de la organización, indicando, (i) cómo se identifican las necesidades de capacitación; (ii) los criterios para el diseño y planificación de las actividades de capacitación y desarrollo.
- b. Señale si está previsto en el organigrama de la organización un departamento o área específica de la capacitación y desarrollo del capital humano de la organización. En su defecto, indique qué área subroga esta función.
- c. Especifique si se evalúan los resultados de la política de capacitación, en general, y de cada programa de capacitación, en particular.

4.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo existe en la organización una política de capacitación y formación del capital humano.
- b. Indique con qué frecuencia se realizan programas de capacitación y qué alcance tienen los mismos.
- c. Identifique los indicadores de éxito u objetivos de la política de capacitación. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- d. Detalle si tras la medición de los indicadores de éxito u objetivos se introducen mejoras en los planes de capacitación.

4.4 - DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

4.4.1 - ENFOQUE:

- a. Describa cómo se identifica y diseña el perfil de cada puesto de trabajo.
- b. Describa la metodología implementada en el proceso de selección de recursos humanos.
- c. Mencione si la organización diseña planes de carrera para sus integrantes.
- d. Identifique cómo se incentivan mejoras en aptitudes y/o habilidades.

4.4.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se promueve el desarrollo del capital humano en la organización.
- b. Mencione los indicadores de éxito del: (i) proceso de selección de recursos humanos y (ii) plan de carrera. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- c. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora tras la evaluación de los indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas.

4.5 - RECONOCIMIENTO y AUTORREALIZACIÓN

4.5.1 - ENFOQUE:

- a. Describa cómo se mide y evalúa el desempeño individual del personal.
- b. Describa cómo se mide y evalúa el desempeño de los equipos de trabajo.

- c. Identifique el tipo de recompensas que la organización otorga por el buen desempeño.
- d. Describa de qué modo participan los empleados: (i) en la determinación de los criterios de evaluación de desempeño; y (ii) en la definición de las acciones de reconocimiento.
- e. Mencione si la organización implementa acciones que favorecen la percepción de autorrealización de los empleados en sus puestos de trabajo.

4.5.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:

- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se evalúa y reconoce el desempeño del capital humano en la organización.
- b. Mencione los procesos de la organización que se ven alcanzados por la evaluación del desempeño.
- c. Identifique los indicadores de éxito de la evaluación de desempeño individual y de los equipos de trabajo. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- d. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora tras la medición de los indicadores de éxito. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas.

4.6 - CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO:

4.6.1 - ENFOQUE

- a. Describa cómo se fomenta un clima de trabajo favorable en la organización.
- b. Enumere las prácticas y normas de la organización destinadas a garantizar un ambiente de trabajo equitativo, libre de discriminación y malos tratos.
- c. Mencione si la organización mide el clima laboral, en especial, el grado de satisfacción.
- d. Mencione si se prevén acciones correctivas en caso de insatisfacción laboral.

4.6.2. IMPLEMENTACIÓN Y SUS RESULTADOS:


- a. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se establecen acciones para mejorar la calidad de vida en la organización.
- b. Mencione los procesos de la organización que se ven alcanzados por las acciones destinadas a mejorar la calidad de vida en el trabajo.
- c. Identifique los indicadores de éxito de la medición del clima laboral. Incorpore aquí los gráficos y tablas o algún otro método utilizado que refleje medición y tendencias.
- d. Mencione si se comunican los resultados de la evaluación de satisfacción laboral a los miembros de la organización.
- e. Señale si la organización ha implementado acciones de mejora tras la medición del clima laboral. En caso de respuesta afirmativa, mencione las principales acciones ejecutadas.

4.7- ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN:

- a. Mencione las fuentes relevadas para responder los puntos correspondientes al Criterio Capital Humano.

- b. Identifique la metodología y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.

PLANTILLA DE CALIFICACIONES PARA LA AUTOEVALUACIÓN

		PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD SECTOR PRIVADO									
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN											
APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR											
Nº	Criterio	Enfoque			Implementación y sus resultados			Análisis de datos y fuente de información			Autoevaluación
		Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	
1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES/ ORGANIZACIONALES											
1.1	Liderazgo enfocado a objetivos	30		0							0
1.2	Ética y transparencia en la gestión	13		0	17		0				0
1.3	Difusión de la cultura de calidad y la innovación	13		0	18		0				0
1.4	Responsabilidad social y preservación del medio ambiente	12		0	15		0				0
1.5	Gestión de la seguridad y salud ocupacional	12		0	15		0				0
1.6	Análisis de datos y fuentes							5		0	0
TOTAL		80		0	65		0	5		0	0
2 CLIENTES											
2.1	Liderazgo orientado a clientes	30		0							0
2.2	Mejoras del sistema de atención al cliente	40		0	55		0				0
2.3	Satisfacción del cliente	40		0	55		0				0
2.3	Análisis de datos y fuentes							10		0	0
TOTAL		110		0	110		0	10		0	0
3 PROCESOS											
3.1	Liderazgo enfocado en la planificación estratégica y operativa	30		0							0
3.2	Procesos principales	22		0	37		0				0
3.3	Procesos de apoyo	22		0	37		0				0
3.4	Selección y contratación de proveedores	20		0	35		0				0
3.5	Gestión, control y evaluación de la calidad	40		0	60		0				0
3.6	Benchmarking	16		0	26		0				0
3.7	Análisis de datos y fuentes							45		0	0
TOTAL		150		0	195		0	45		0	0
4 CAPITAL HUMANO											
4.1	Liderazgo enfocado al capital humano	30		0							0
4.2	Participación	15		0	20		0				0
4.3	Capacitación	15		0	20		0				0
4.4	Desarrollo del capital humano	15		0	20		0				0
4.5	Reconocimiento y autorrealización	15		0	20		0				0
4.6	Calidad de vida	15		0	20		0				0
4.7	Análisis de datos y fuentes							25		0	0
TOTAL		105		0	100		0	25		0	0
TOTAL		445		0	470		0	85		0	0