



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCIÓN N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 059 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

10 ABR 2024

VISTO:

El Expediente N° 701-000028-2024, registro de la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado, Ley N° 971-F, Decreto Reglamentario N° 1322-MHF-08, Resolución Conjunta N° 061-SGP-20 y 150-ASJDI-20, Decreto N° 1307-MHF-16, Decreto N° 1543-MHF-17; y,

CONSIDERANDO:

Que por Ley N° 971-F se instituyó el Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas en la Provincia de San Juan, designando como Autoridad de Aplicación a la Secretaría de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas y a la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones vinculada con el Poder Ejecutivo Provincial a través del Ministerio de Producción y Desarrollo Económico.

Que por el Decreto N° 1322-MHF-08 se reglamentó la conformación y responsabilidades de las unidades organizativas del mencionado programa.

Que por Resolución Conjunta N° 061-SGP-2020 y 150-ASJD-2020 de la Secretaría de la Gestión Pública y de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones se aprobó como ANEXOS Generalidades del Programa Premio Provincial a la Calidad (ANEXO I), la Guía de Autoevaluación de la Gestión de la Calidad (ANEXO II), el Código de Ética (ANEXO III), Planilla para Evaluadores (ANEXO IV), Guía para el proceso de Consenso (ANEXO V), Planilla de Consenso (ANEXO VI), Declaración Jurada (ANEXO VII) Modelo de Informe de Retroalimentación (ANEXO VIII) y la Guía de Condiciones Técnicas y Formales del Informe del Sistema de Calidad de la Organización (ANEXO IX), fijándose así los procedimientos, condiciones y criterios del programa.

Que el Decreto N° 1307-MHF-16 introduce modificaciones en la conformación de la Secretaría Técnica, en la delimitación de la figura del facilitador e incentiva la tarea del evaluador.

Que el Decreto N° 1543-MHF-17 amplía el perfil de los evaluadores y estipula para aquellos que no pertenecen a la Administración Pública Provincial puedan percibir un contrato de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 69, inciso 4 apartado f) de la Ley N° 55-I en virtud de la idoneidad que deberán acreditar.

Que habiendo pasado la situación de pandemia del coronavirus que modificó las formas tradicionales de trabajo en la Administración Pública y también la operatoria y materialización del Premio a la Calidad, sumada al compromiso del Gobierno Provincial con modernización del Estado, evidencian la necesidad de modificar las formas y metodologías de participación de las organizaciones involucradas en el Premio Provincial a la Calidad, incorporando la digitalización de los procesos y todo lo concerniente a las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs.) con estándares de calidad tecnológica que garantizan la seguridad, transparencia y confidencialidad de la información.

Que asimismo, conviene realizar cambios en las Bases del Premio incorporando nuevos criterios en las Guías de Autoevaluación buscando mejorar, relevar y medir indicadores de calidad, fortaleciendo las capacidades de diagnóstico de las organizaciones participantes; como así también, la labor de los evaluadores.

Que por Decreto N° 1322-MHF-08 se faculta a las Autoridades de Aplicación a determinar las bases y condiciones para el establecimiento del régimen de premiación para el Premio Provincial a la Calidad.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Que han intervenido los Servicios Jurídicos de la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones.
POR ELLO;

**EL SECRETARIO DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO
Y
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES
RESUELVEN:**

ARTÍCULO 1º.- Abróguese la Resolución Conjunta N° 061-SGP y 150-ASJDI-2020, a partir de la firma de la presente norma legal.

ARTÍCULO 2º.- Apruébanse las Nuevas Bases y Condiciones del “Programa Premio Provincial a la Calidad” detalladas en los ANEXOS I a VIII, los que forman parte integrante de la presente Resolución Conjunta.

ARTÍCULO 3º.- Téngase por resolución, comuníquese, cúmplase y archívese.

SECRETARÍA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefe de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación



Gobierno de la Provincia
SAN JUAN

RESOLUCION N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 059 -ASJDI-2024

ANEXO I

Glosario de Términos

Accesibilidad: condición que deben cumplir los entornos, edificaciones, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Accesibilidad web: significa que sitios web, herramientas y tecnologías están diseñadas y desarrolladas de tal manera que las personas con o sin discapacidad puedan percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir a la web de forma simple y ágil.

Acción Estatal: intervenciones del Estado que se expresan bajo la forma de políticas públicas, que impactan y transforman la realidad, y cuyos productos finales son bienes o servicios, prestaciones dinerarias, regulaciones, inversiones públicas y orientaciones estratégicas, mediante las cuales los organismos concretan esas políticas.

Acción de Mejora: acción para mejorar el desempeño orientada a la eliminación o minoración de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación. Las acciones correctivas y preventivas estarían dentro de este concepto.

Acción de Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Acción Preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial de un defecto o de cualquier otra situación potencial indeseable, con el fin de evitar que se produzca.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad ocurrida y evitar que vuelva a ocurrir. Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Acciones Sostenibles: acciones que se desarrollan para satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Activos Informáticos: infraestructura tecnológica (hardware, software, y equipamiento) e infraestructura comunicacional (servidores, redes, lenguaje de programación) sobre la cual el Estado detenta su propiedad, uso y control para la gestión autónoma de la información y de sus políticas.

Alianzas: relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor aportado (valor añadido) para el/la usuario/a.

Alineamiento: Coherencia en los planes, procesos, acciones, información y decisiones entre los distintos sectores que integran la organización.

Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. Normalmente el más alto cargo ejecutivo y los que dependen directo de él.

Ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo; los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global dependiendo de la organización. El entorno se puede describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica en el trabajo).

Amenazas: Tendencias externas económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización”.

Análisis del riesgo: proceso por el cual se busca comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del mismo.

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Asociación: unión de organizaciones y/o personas por un fin común.

Benefactor: Quien ayuda a la institución mediante aportes financieros o de otro tipo. Un benefactor puede ser una persona u otra institución. Suele requerir rendición de cuentas sobre el destino de sus aportes.

Benchmarking: Comparación o emulación de productos, servicios o procesos de trabajo que representan las mejores prácticas y los mejores desempeños para actividades similares y que pertenezcan a organizaciones externas que se evidencien como referentes sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento y los resultados de las mismas dentro de la propia organización

Cadena de Valor Público: conjunto de actividades realizadas por instituciones públicas que dan respuesta a necesidades o demandas de la ciudadanía. Es una herramienta idónea para expresar toda la problemática de los elementos que intervienen en la gestión pública y, por tanto, es el marco de referencia para medir la calidad de dicha gestión. Asimismo, posibilita preparar los instrumentos de planificación para favorecer su vinculación con el presupuesto y contribuir a una mejor asignación de recursos con base en prioridades. Además, contribuye a la identificación de indicadores rigurosamente vinculados a los procesos de producción pública y a los resultados e impactos esperados de las políticas.

Cadena de Valor Privado: "La cadena de valor desagrega a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales." (.....) El papel fundamental de la cadena de valor es identificar las fuentes de ventaja competitiva (.....) "La cadena de valor de una empresa y la forma en que desempeña sus actividades individuales son un reflejo de su historia, de su estrategia, de su enfoque para implementar la estrategia y las economías fundamentales para las actividades de las mismas". (Michael Porter). El concepto ha sido extendido más allá de las organizaciones individuales. También puede ser aplicado al estudio de la cadena de suministro, así como a redes de distribución.

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. Por otra parte, es importante señalar que cuando decimos es "inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. (Norma ISO 9000:2005 - 3.1.1).

Calidad Estatal: contribución a la generación de valor público según la orientación de valores con los que se define e interpreta el interés general y que responde a prioridades y objetivos establecidos para la gestión pública de acuerdo a los siguientes atributos: integridad, integridad, capacidad de respuesta, planificación y articulación con metas presupuestarias, y coordinación con otras áreas del Estado. La calidad de los servicios públicos ofrecidos por los organismos del Estado debe atender al interés general, satisfaciendo necesidades y requerimientos de la ciudadanía, de manera económica y cumpliendo asimismo con otras regulaciones de nivel superior: Al mismo tiempo, las iniciativas estatales responden a un rol performativo y tienen calidad cuando logran el mayor impacto alcanzable sobre las condiciones de vida social. Este concepto debe ser interpretado en un sentido dinámico y no "estático" porque adquiere sentido estatal "público" en el nivel de la política pública y no solo al interior de cada organismo.

Calidad ocupacional: conjunto de acciones que la organización lleva adelante para impulsar la promoción de la igualdad de oportunidades y de la no discriminación; a garantizar el cumplimiento del marco de trabajo y las relaciones laborales y del ejercicio de la libertad de asociación y negociación colectiva; a asegurar las condiciones de trabajo y de protección social y de la salud y seguridad ocupacional; y a fomentar el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Capacidad de Respuesta: agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los/as usuarios/as y de las partes interesadas.

Capacitación: Adquisición por parte del personal de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para que cada persona esté en condiciones de realizar su tarea con la mayor eficiencia y eficacia cubriendo todas las competencias requeridas para el puesto de trabajo. Se incluyen en este concepto los conocimientos sobre métodos para la mejora continua de la calidad en los procesos, desarrollo del potencial para el liderazgo, administración de

proyectos, trabajo en equipo, técnicas para la solución de problemas, búsqueda, interpretación y uso de datos e información, métodos para la eliminación de defectos y reducción de los tiempos de respuesta, conocimientos funcionales específicos para el logro de los objetivos fijados por la organización.

Captura de la decisión política: pérdida de autonomía del Estado a la hora de formular e implementar políticas públicas como consecuencia de ciertas acciones de articulación de las elites económicas y políticas que no son adecuadamente reguladas y controladas (Castellani, 2018, pág. 276).

Captura de la decisión política cultural: proximidad de funcionarios/as y empresarios/as que comparten un conjunto de creencias y visiones que permean la decisión pública favoreciendo al sector privado (Morelli y otros, 2020).

Captura de la decisión política regulada: proceso o resultado mediante el cual la intervención del Estado se aleja del interés público y se acerca a los intereses empresarios por acción e intención del propio sector productivo beneficiado.

Causa raíz: motivo o causa fundamental u originaria por la cual se produce un no conformidad y que debe ser eliminada para prevenir su recurrencia.

Clave: "Califica a los elementos esenciales o de mayor importancia, aquellos que son críticos para alcanzar o monitorear el resultado deseado". En este Modelo se mencionan asociados, indicadores, procesos y mediciones clave.

Colaboración: cooperación con la ciudadanía, las empresas, las asociaciones y demás agentes, que permite el trabajo conjunto dentro de la propia organización entre sus trabajadores/as y con otras organizaciones. Una organización colaborativa implica y compromete a los/as ciudadanos/as y demás partes interesadas en el propio trabajo de la organización.

Comparaciones: El Modelo requiere que los resultados presentados sean comparados con los objetivos planteados (que deben ser cada vez más desafiantes a lo largo del tiempo) y con resultados similares de organizaciones que puedan tomarse como referentes o modelos de cada tema analizado y que esas comparaciones resulten favorables.

Competencias laborales para la gestión pública: conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer), aptitudes (poder hacer), actitudes (querer hacer) y valores (comprometerse a hacer) que debe reunir una persona para desempeñar exitosamente sus funciones en una determinada organización. Estas se clasifican en:

- Competencias institucionales: son aquellas que deben poseer todos los integrantes de la organización, en tanto son inherentes al servicio público. Reflejan la cultura organizacional y representan la esencia de la misión, imagen-objetivo y valores de la administración pública.
- Competencias funcionales: son aquellas relacionadas con los conocimientos y habilidades específicas requeridas para el puesto, que se materializan en el trabajo concreto y que aluden al "saber hacer". Están vinculadas a la naturaleza de los cargos, y aluden específicamente a las actividades, operaciones y funciones asignadas a los puestos de trabajo.
- Competencias de gestión: son aquellas que están orientadas a cargos directivos y con responsabilidad de conducción. Están relacionadas con el establecimiento de metas y objetivos que comunican la imagen-objetivo y estrategias de la organización, y se traducen en la implementación y gestión de procesos para el logro de resultados.

Compras sostenibles: son compras que tienen el mayor impacto positivo ambiental, social y económico posible durante todo el ciclo de vida. Las compras sostenibles involucran los aspectos de sostenibilidad relacionados con bienes o servicios y con el desarrollo de los proveedores a lo largo de las cadenas de suministro. Las compras sostenibles contribuyen al logro de los objetivos y metas de sostenibilidad de la organización y al desarrollo sostenible en general.

Conflictos de interés: toda situación o evento en que los intereses particulares —ya sean personales, laborales, económicos o financieros— del agente y/o funcionario/a público/a y/o quien desempeñe una función pública se encuentren o aparenten estarlo, ya sea de manera real o potencial, en oposición con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo, o lo lleve a actuar dando lugar a la parcialidad en la toma de sus decisiones.

La definición, desde el campo jurídico, clasifica a los conflictos de intereses en tres tipos: explícitos, potenciales y aparentes. Para gestionar estas situaciones, la Ley de Ética en el Ejercicio de la Función Pública incorpora ciertas incompatibilidades expresas y deberes del/a

CERTIFICADO
ES COPIA
MUNICIPAL


ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Instituto de Estadística, Recuento e Investigación


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

funcionario/a de abstenerse de intervenir respecto de las cuestiones relacionadas con las personas o asuntos a los cuales estuvo vinculado/a en su pasado y/o en el presente.

Conformidad: "Cumplimiento de un requisito"

Control de la calidad: "Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad."

Consumo y producción responsable: uso de servicios y productos relacionados que responde a las necesidades básicas y ofrece una calidad de vida mejor, a la vez que se minimiza el uso de recursos naturales y de materiales tóxicos, así como las emisiones de los residuos y los contaminantes durante el ciclo de vida del servicio o el producto con el objeto de evitar poner en peligro las necesidades de las generaciones futuras (Ministerio de Ambiente de Noruega, Simposio de Oslo, 1994).

Convenio Colectivo de Trabajo: contrato entre los sindicatos de un determinado sector de actividad y el/la empleador/a, que regula las condiciones de trabajo (salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, capacitación profesional, etc.) y establece reglas sobre la relación entre los sindicatos y la parte empleadora. Las regulaciones contenidas en el CCT son de aplicación obligatoria para todos/as los/as trabajadores/as del sector, estén o no afiliados/as a los gremios respectivos, y tienen un impacto significativo en la organización del trabajo y en la calidad del empleo.

Corrección: "Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación". Una corrección apunta a solucionar la no conformidad puntual. La Acción Correctiva apunta a evitar que la No Conformidad vuelva a ocurrir.

Criterio: cada una de las unidades temáticas que conforman el Modelo del Premio Provincial a la Calidad, agrupadas en componentes, para ayudar a mejorar los procesos de la organización, servir de referencia para la autoevaluación y constituir de parámetro para la evaluación de las organizaciones que se postulen al Premio Provincial a la Calidad.

Cultura organizacional: Conjunto de valores, creencias, actitudes, percepciones y comportamientos aceptados, compartidos por los individuos de una organización (ASQ).

Dato: elemento descontextualizado que puede dar origen a la generación de información. Son símbolos que describen hechos, condiciones, valores o situaciones. Un dato puede ser una letra, un número o cualquier símbolo que represente una cantidad, una medida, una palabra o una descripción. Los datos son la verdadera materia prima para generar información con valor agregado.

Debilidades: "Circunstancias internas que limitan o inhiben el éxito de una organización"

Defecto: "Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término 'defecto' debe utilizarse con extrema precaución. El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor como, por ejemplo, las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento"

Desarrollo sustentable: "Aquél que atiende las necesidades del presente sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras. La convergencia entre los propósitos económicos, ecológicos y sociales que privilegian la conservación y permanencia de los mismos constituye la base del desarrollo sustentable"

Despliegue: "Grado de extensión en el cual una metodología es aplicada para cumplir los requisitos del Modelo. El despliegue se evalúa en base a la amplitud y la profundidad en la aplicación de una metodología en las unidades relevantes de la organización"

Despliegue de Objetivos: método para transformar, de forma coordinada, los objetivos globales o estratégicos de una organización en objetivos operativos o de detalle.

Destinatario: Persona u organización a la cual va dirigido un servicio o producto. En un sentido amplio debería interpretarse como la Comunidad. Son ejemplos de destinatarios los socios de un club, los afiliados de una obra social, las personas vulnerables que reciben ayuda de una entidad de bien público. Los ejemplos ilustran sobre los diferentes grados de autonomía de los destinatarios frente a la organización, la cual deberá adecuar su enfoque y abordaje en función de esta condición.

Directorio de competencias laborales: herramienta que agrupa distintos tipos de competencias junto con sus descriptores de comportamientos esperables, permitiendo valorar

Lic. Fabricio Echegaray Mestre

SECRETARIO

Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

las capacidades del personal puestas en acción en sus principales tareas y funciones. Asimismo, se define como un instrumento que permite sentar las bases para el desarrollo de los procesos y subsistemas de Recursos Humanos, favoreciendo la gestión integral del personal, impactando directamente en: selección de personal, capacitación, evaluación de desempeño y Remuneración e Incentivos —Directorio General de Competencias Laborales (2021). Oficina Nacional de Empleo Público. Dirección de Gestión y Desarrollo de Carrera del Personal. Disponible en:

https://argentina.gob.ar/sites/default/files/dc_directorio_de_competencias_25.03.2021.pdf

Disruptivo: Se entiende por disruptivo (referido a tecnologías o innovaciones) a las que al lanzarse al mercado sobrepasan en aceptación a las que ya estaban establecidas.

Diversidad: “El término ‘diversidad’ incluye la valoración y el beneficio de las diferencias personales. Estas diferencias contienen muchas variables, y pueden incluir raza, religión, color, género, nacionalidad, origen, capacidades diferentes, orientación sexual, edad y diferencias generacionales, educación, origen geográfico y habilidades, así como ideas, pensamientos, disciplinas académicas y perspectivas”. (Bases Premio Malcolm Baldrige).

Donante: Es el que contribuye, con espíritu altruista, en dinero o especies para una organización o para una necesidad específica, o para la resolución de un problema social, educativo, comunitario, etc. Existen los donantes ocasionales y los sistemáticos. En el caso de las instituciones donde hay un ofrecimiento de bienes y servicios y el pago de una cuota, existe una expectativa de contraprestación. En general en estos casos se habla de asociados.

Ecosistema: “Elementos vivos y no vivos, orgánicos e inorgánicos, que mantienen una relación de interdependencia continua y estable para formar un todo unificado que realiza intercambios de materia y energía, interna y externamente. Se considera como la unidad ecológica. El conjunto de todos los ecosistemas del planeta forma la biosfera, o sea, la parte del planeta que abriga la vida”

Educación: Sensibilización del personal respecto de los valores, principios y criterios que definen la cultura que la organización ha adoptado como propia.

Efectividad: grado de impacto sobre los resultados esperados. Cumplir con los objetivos equilibrando eficacia y eficiencia.

Eficacia: “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque en el/la Usuario/a: método de gestión basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

Enfoque preventivo: “Enfoque que impide la ocurrencia de problemas a través de acciones planificadas, antes de que estos aparezcan. Dice James Harrington: ‘Prevención no es evitar la recurrencia de problemas; es evitar la ocurrencia de problemas desde el primer momento’”

Equidad: capacidad de acceso de los/as usuarios/as y de las personas que trabajan en la organización a la totalidad de los servicios que el organismo, por ley fundacional o misión institucional, esté obligado a ofrecer, no admitiéndose discriminaciones que tiendan a la segregación por razones o con pretexto de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, ideología, opinión, nacionalidad, caracteres físicos, condición psicofísica, social, económica o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo.

Equidad de género: “Trato imparcial de mujeres y hombres, según sus necesidades respectivas, ya sea con un trato equitativo o con uno diferenciado pero que se considera equivalente por lo que se refiere a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las posibilidades. En el ámbito del desarrollo, el objetivo de lograr la equidad de género a menudo exige la incorporación de medidas específicas para compensar las desventajas históricas y sociales que arrastran las mujeres”.

Equipo de Dirección: el principal responsable ejecutivo de la entidad y sus colaboradores directos.

Especificación: “Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada a actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo / prueba) o a productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño o un plano)”

Estándar de la Calidad: Nivel que los productos o servicios deben alcanzar para satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios.

Estándar operativo: "Desempeño mínimo aceptable para la realización de una actividad". Ejemplos de estándares operativos son los relativos a la utilización de materiales, mano de obra, energía, capital, inversiones, tiempos de ciclo, capacidad de procesos, etc.

Estrategia: metodología mediante la cual se planifica y ordena la implementación de las acciones tendientes a lograr los objetivos de gestión y resultados esperados. Se trata de un proceso en el cual se contemplan los recursos necesarios para la consecución de los fines, así como los riesgos y otras variables que pudieran influir en la ejecución de lo planificado.

Estructura de la organización: "Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. Dicha disposición es generalmente ordenada. Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto. El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas". (Norma ISO 9000:2005 - 3.3.2).

Evaluación: actividad programada que emite juicios valorativos, fundamentados y comunicables, sobre la planificación, la implementación y/o los resultados de las intervenciones públicas (políticas, programas y/o proyectos), sustentados en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información y en comparaciones respecto de parámetros establecidos, para contribuir a la mejora de los procesos de gestión.

Evaluación del desempeño laboral: se basa sobre el análisis de la evaluación de las competencias, aptitudes, actitudes laborales del/a trabajador/a, así como el logro de objetivos y resultados en el desarrollo de sus funciones orientados al servicio de las finalidades de la unidad organizativa en la que preste servicios.

Factores clave de éxito: "Son las pocas áreas clave de actividad en las cuales los resultados favorables son absolutamente necesarios para que un equipo (organización) alcance sus resultados". (IBM, Market-Driven Quality Reference Guide).

Función pública: se conforma por el conjunto de elementos mediante los que se gestionan y articulan los sistemas político-administrativos necesarios para lograr los objetivos fijados en la Constitución Nacional y en el proyecto de Gobierno, a través de la ejecución de las políticas públicas. En esa línea, son parte de la función pública desde las personas que trabajan en el sistema de empleo público en cada una de las jurisdicciones de gobierno, las normas vigentes, las estructuras organizacionales, hasta los procesos, prácticas, actividades y herramientas que tienen como finalidad administrar los recursos públicos de manera transparente al servicio del interés general.

Fortalezas: "Circunstancias internas que favorecen el éxito de una organización".

Gestión: "Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización". (Norma ISO 9000:2005 - 3.2.6).

Gestión del Riesgo: parte de la gestión que consiste en desarrollar y coordinar acciones orientadas a mantener los riesgos de efectos adversos a una organización, dentro de los límites asumidos por la misma. La gestión del riesgo puede entrañar el desarrollo de políticas de actuación, actividades de identificación y valoración de los riesgos, prevención, mitigación, preparación para emergencias y recuperación post impacto.

Gobierno de datos: gestión de la disponibilidad, integridad, usabilidad, interoperabilidad y seguridad de los datos utilizados en una organización. Se refiere a la administración de la información en poder del Estado. La información es generada por el Estado y se pone a disposición de la ciudadanía, luego de transitar un proceso de producción e interpretación. Frente al paradigma del gobierno abierto, el Estado debe dar una interpretación, utilizando los metadatos como fuente de información y criterios que prefiguran esos datos.

Los Metadatos son ciertas características o atributos de los datos, definidos para facilitar su comprensión. Estos pueden describir cómo un dato es representado, cuáles son los rangos de valores aceptables, su relación con otros datos y cómo estos deben ser etiquetados. También pueden proporcionar otra información pertinente, como el administrador responsable, leyes y reglamentos asociados, y la política de gestión de acceso. Los metadatos son "datos sobre los datos" (<https://datos.gob.ar/>).

Gestión de la calidad: "Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad"

Gestión o administración de procesos: Conjunto de actividades mediante las cuales la empresa identifica, opera, evalúa, asegura y mejora en forma continua sus procesos.

Igualdad: todas las personas tienen idéntica dignidad y son iguales ante la ley. Se reconoce y garantiza el derecho a ser diferente, no admitiéndose discriminaciones que tiendan a la segregación por razones o con pretexto de raza, etnia, género, orientación sexual, edad, religión, ideología, opinión, nacionalidad, caracteres físicos, condición psicofísica, social, económica o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo.

Imagen-objetivo: corresponde al futuro deseado de la organización y a cómo esta quiere ser reconocida y percibida por parte de la ciudadanía, y representa los valores con los cuales se fundamenta su accionar público. Esta definición se elabora a partir de la declaración de lo que se desea alcanzar en términos de la reversión del problema público (o los problemas) que enfrenta la institución.

Indicador: datos o conjunto de datos utilizados para medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. Se trata de instrumentos que permiten construir la evidencia empírica para la toma de decisiones en todo el proceso de planificación y seguimiento de la política.

Proporcionan información, cualitativa y/o cuantitativa, del comportamiento, desempeño de un proceso para realizar monitoreos periódicos, analizar los cambios y desviaciones vinculadas a una intervención o evaluar los resultados obtenidos.

Información: dato dotado de relevancia, orden, utilidad e interpretación. Para obtener información es necesario aplicar algún tipo de transformación o procesamiento sobre los datos (<https://datos.gob.ar/acercas/seccion/Glosario>)

Innovación: objeto, proceso o servicio nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor. Implementación de un producto, bien o servicio, o proceso —nuevo o mejorado significativamente—, o un nuevo método organizativo en las prácticas institucionales, la organización o las relaciones externas cuyo resultado impacta en la organización y sus usuarios/ destinatarios/ clientes.

La innovación debe ser congruente con la misión de la organización. La identificación de la innovación puede surgir de un análisis interno o de eventos o descubrimientos externos a la organización.

Se entiende también por innovación a todo espacio institucional o de gestión destinado a la reflexión y/o revisión crítica de los procesos sustantivos de la organización que impactan en la producción de los bienes, prestaciones, regulaciones y/o servicios que afectan positiva o negativamente a usuarios/as y/o ciudadanos/as.

La innovación en el sector privado se entiende como toda “Realización de cambios apropiados para mejorar la eficacia tanto de productos, servicios, programas y procesos como la eficacia de la organización para generar valor para las diferentes partes interesadas. Innovación implica la adopción de una idea, proceso, tecnología o producto que es novedoso en sí mismo o para la aplicación propuesta”.

Innovación de comercialización: Cambios que reflejan la puesta en práctica de nuevos métodos de comercialización; desde cambios en el diseño y el empaquetado hasta la promoción del producto mediante nuevas políticas de precios y de servicios (Manual de Oslo).

Innovación de proceso: Cambios significativos en los métodos de producción y de distribución. La innovación de organización, referida a la puesta en práctica de nuevos métodos de trabajo, tanto de la organización como del lugar de trabajo y/o de las relaciones exteriores de la empresa (Manual de Oslo).

Innovación de producto: Cambios significativos en las características de las mercancías o de los servicios. Se incluyen tanto las mercancías totalmente nuevas como los servicios y las mejoras significativas de los productos existentes (Manual de Oslo)

Integralidad: forma o capacidad de una organización para gestionar y compartir la información. Por un lado, la integridad y confiabilidad del dato (cualidad) y, por el otro, la interoperabilidad (capacidad). Así, la interoperabilidad plantea la forma en que la organización se vincula con otros actores o pares de la organización para intercambiar y gestionar información y datos necesarios y lograr como resultado el producto o servicio destinado a la ciudadanía.

Integridad: posicionamiento consistente con los valores éticos comunes, así como al conjunto de principios y normas destinadas a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados. La integridad es la práctica de ser una persona honesta, respetuosa,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ESTELA AYDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

adherirse a nuestros valores y tomar sistemáticamente decisiones positivas, incluso cuando nadie esté mirando o controlando. Mientras que la honestidad se refiere al acto de ser veraz, la integridad es el acto de actuar en todo momento y lugar de acuerdo a los principios establecidos.

En este sentido, el Equipo de Dirección tiene la responsabilidad de definir las pautas de conducta esperadas por parte de los miembros de la organización, de acuerdo a principios éticos y valores definidos de manera previa. Son necesarios los mecanismos que eviten la captura de la decisión pública, entendida como una modalidad particular de articulación de las élites económicas con las élites políticas o con las áreas de la administración del Estado para obtener ventajas más allá de quienes sean los individuos que estén de un lado o del otro.

Inspección: "Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo / prueba o comparación con patrones". Integrantes: Cuando nos referimos a miembros integrantes en estas organizaciones entendemos como tales a los miembros directivos, voluntarios, personal rentado y adherentes o asociados.

ISO: la palabra ISO viene del griego y quiere decir "igual" e identifica a la International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización). Está constituida por los institutos de normalización de alrededor de 170 países, participando sólo uno por cada país. Posee más de 800 comités técnicos que han publicado más de 25.000 normas técnicas de aplicación voluntaria, como resultado de las actividades que desarrolla".

Lealtad del destinatario / cliente: consiste en la relación emocional continua que existe entre un consumidor /destinatario y una marca u organización, y se manifiesta en la disposición de un cliente a comprometerse con ella y a comprarle o usar sus servicios repetidamente. Es el compromiso creciente que se genera entre una organización que demuestre el nivel de satisfacción, el mantenimiento de la relación y la disposición de recomendar.

Liderazgo: capacidad para dirigir y orientar las actividades de los miembros en un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas.

Mapa de Procesos: representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una organización. El mapa de procesos es una herramienta de gran utilidad para la evaluación de los procesos de trabajo, ya que contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una organización de una forma distinta a como normalmente se percibe.

Matriz de riesgos: herramienta dirigida a identificar los peligros y evaluar los riesgos a los que está expuesta la Institución mediante la ponderación y segmentación de los mismos

Mecanismos de gestión y control de riesgos: conjunto de actividades coordinadas, o que interactúan entre sí, para establecer lineamientos, objetivos y procesos para dirigir y controlar la organización con respecto al riesgo, con el fin de evitarlos.

Mediciones: Información numérica que cuantifica el desempeño de los procesos, productos y servicios.

Mejora continua de procesos: Acciones sistemáticas y continuadas en el tiempo implementadas por la organización para lograr un mejor desempeño en términos de una mayor calidad desde la perspectiva del destinatario o también de un mejor rendimiento operativo y de menores costos". Las organizaciones pueden emplear una variedad de alternativas para la mejora del proceso, tales como: el intercambio de estrategias exitosas en toda la institución (benchmarking), la realización de experimentos de optimización y comprobación de errores, los resultados de investigación y desarrollo, las comparaciones con otras unidades u organizaciones que obtienen mejores resultados de procesos equivalentes, el uso de tecnología alternativa, la conformación de equipos de Kaizen, el análisis de acciones correctivas, etc. Las propuestas para la mejora de los procesos incluyen el análisis de la relación costo / beneficio para evaluar cada alternativa y fijar las prioridades. En conjunto, todas estas propuestas ofrecen una amplia gama de posibilidades; incluyendo el rediseño completo de los procesos.

Mejora de la calidad: "Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad".

Metas: conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a partes de esta.

Método: "Conjunto de procedimientos y recursos destinados a obtener un resultado". (Hachette Castell).

Metodología preventiva: “Metodología que consiste en detectar y corregir los problemas antes vez que ellos ocurran”.

Metodología reactiva: “Metodología que consiste en corregir los problemas una vez que ellos ocurren”.

Métrica: “El método de medición definido y la escala de medición” (ISO 14.598-1:1999). La medición es la actividad que usa la definición de la métrica para producir el valor de una medida [“Número o categoría asignada a un atributo de una entidad mediante una medición” (ISO 14.598-1:1999)].

Misión Sector Público: está basada en los objetivos institucionales establecidos por la ley y es una descripción de la razón de ser de la organización, establece su “quehacer” institucional, las acciones que realiza, las funciones principales que la distinguen y la hacen diferente de otras instituciones y justifican su existencia. Las acciones se definen en función de los objetivos institucionales asignados normativamente y de los objetivos estratégicos delineados.

Misión Sector Privado: La misión establece el propósito de la empresa, el valor que la misma provee a sus clientes a través de sus productos o servicios. En conjunto, los componentes de la misión responden a una pregunta clave sobre la empresa: ¿Cuál es nuestro negocio? “El porqué de lo que ustedes hacen, la razón de ser de la organización, su propósito. Dice aquello por lo cual, al final, la organización quiere ser recordada.”

Multicanalidad: diversidad de canales que reúnen todos los productos y servicios disponibles por la entidad, para que los Clientes / Destinatarios/ usuarios y otras partes interesadas puedan llevar a cabo gestiones relativas a la misión de la organización, como solicitar información, realizar trámites, acceder a productos y prestaciones y resolver sus problemas, según corresponda, evitando desplazamientos innecesarios, recibiendo atención con niveles de información y calidad estandarizados, entre otros aspectos que hacen a la calidad. La multicanalidad, entonces, tiene que ver con la cobertura en la oferta de bienes y servicios que logre llegar a los clientes, usuarios y otras partes interesadas.

Norma: documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona —para un uso común y repetido— reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Normas ISO 9000: “Familia de normas que asisten a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación; y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental”.

Objetivo: situación deseada o pretendida. Los objetivos definen “qué” hay que hacer, describen la solución a los problemas y/o necesidades detectadas. Asimismo, orientan la acción para el logro de resultados esperados. Son factibles de ser medidos por su grado de consecución. “Niveles de desempeño pretendidos para determinado período de tiempo”; “Logros específicos y mensurables”.

Objetivos estratégicos: orientaciones, prioridades y propósitos que resultan de una lectura política de la misión institucional de acuerdo al Proyecto de Gobierno. Contribuyen a plasmar la imagen-objetivo a la que aspira la organización. Los objetivos estratégicos deben ser claros, realistas, desafiantes y congruentes entre sí.

Omnicanalidad: gestión coordinada y sinérgica de todos los canales que responden a una única estrategia, así como la forma en la que la entidad adapta la prestación o servicio de acuerdo a los/as diferentes destinatarios/as. Esto se debe a que la percepción que debe tener la ciudadanía respecto al Estado tiene que ser de unicidad. Cuando el usuario o usuaria se acerca al Estado, no tiene por qué saber cuál organismo o área le está brindando o debe brindar el servicio o prestación. La percepción tiene que ser que el Estado es uno solo.

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Organizaciones complementarias: Son organizaciones que en el cumplimiento de su misión comparten objetivos comunes y que desde el punto de vista del destinatario pueden satisfacer la misma necesidad.

Oportunidades: “Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos externos que podrían beneficiar a una organización en forma significativa”.

Parámetro: dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

Parte Interesada: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Deben ser entendidas como aquellas que pueden afectar (positiva o negativamente), ser afectadas o percibirse afectadas por el desempeño de la organización. Es necesario entender cuáles son sus expectativas, necesidades, requisitos e intereses afectados. A título de ejemplo pueden mencionarse, entre otros posibles, a los/as ciudadanos/as, usuarios/as, beneficiarios/as, regulados/as, personal, referentes de la comunidad de trato cercano a la entidad, proveedores, organismos de gobierno, etc.

Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.

Participación Social: modo por el cual los actores sociales acompañan y se comprometen con las políticas públicas y colaboran activamente en su implementación (reciprocidad) fortaleciendo las capacidades de gobierno, y ejerciendo seguimiento, control y legitimación social a las acciones del Estado (o accountability cuando se trata de las autoridades estatales).

Pautas de accesibilidad web: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Son estándares internacionales desarrollados con el objetivo de mejorar la experiencia de todas las personas en la web. La normativa técnica que adopta la WCAG 2.0 en Argentina es la Disposición ONTI 2/2014. Fuente: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es#intro>

Perfil de puesto: herramienta que permite organizar y agrupar los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que se requieren para ocupar un cierto puesto de trabajo.

Personal: categoría analítica de nivel de agregación colectiva que comprende a las personas en el desempeño de su rol de trabajadoras y trabajadores con relación al Estado empleador, y que se utiliza para dar cuenta de las mediaciones que se dan en el contexto de una relación laboral.

Perspectiva de Género: comprensión de los condicionantes socioculturales en la construcción de las identidades de género, la visibilización de modalidades y tipos de violencia, como así también reconocer la igualdad de derechos entre varones y mujeres.

Esta perspectiva implica:

- Reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general favorables a los varones como grupo social y discriminatorias para las mujeres;
- Que dichas relaciones han sido construidas social, cultural e históricamente y son constitutivas de las personas, determinando las desigualdades sociales;
- Que las mismas atraviesan todo el entramado social y se articulan con otras relaciones sociales, como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual y religión, generando una exclusión, discriminación y vulneración de derechos.

Plan de gobierno: principios y herramientas específicas de organización y gestión de carácter técnico y político, que buscan asegurar el interés general a partir de la afirmación de una identidad colectiva, que responde a valores e intereses específicos y que son sometidos a la legitimación social por vía de la participación social y las instituciones de la democracia.

Plan a corto plazo sector público o privado: Plan a un año.

Plan a largo plazo sector público o privado: Plan a 4 o más años.

Plan de la calidad, plan de control, plan de inspección y ensayo: “Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse a cada etapa del proceso, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto o contrato específico. Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y los procesos de realización del producto. Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes de la documentación de la calidad o a procedimientos documentados”.

Plan Estratégico: documento donde la organización plasma los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias. El plan estratégico comienza dando respuesta a estas tres preguntas: ¿dónde estamos hoy? ¿dónde queremos ir? ¿cómo podemos llegar donde queremos ir? Normalmente el Plan Estratégico se despliega a corto plazo a través de los Planes Operativos o de Gestión.

Planeamiento: Conjunto de procedimientos mediante los cuales una organización desarrolla las estrategias para lograr sus objetivos, en el marco de sus valores, visión y misión. En este punto se evalúan los métodos de planeamiento estratégico mediante los cuales se formulan y difunden las estrategias de mediano y largo plazo, considerando el contexto interno (fortalezas y debilidades) y externo (amenazas y oportunidades) e incorporando el producto de estos análisis a los planes.

Planes Operativos o de Gestión: documentos que especifican los objetivos a alcanzar por una organización o parte de ella para un periodo determinado, así como las funciones responsables de su gestión y los plazos de ejecución previstos. Normalmente el Plan de Gestión complementa el Plan Estratégico, al basarse en sus estrategias para desarrollar y detallar los objetivos a corto plazo, razón por la cual habitualmente en la empresa los planes de gestión son anuales. El plan de gestión puede complementarse con un plan de actuación.

Planificación de la calidad: "Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad".

Planificación Estratégica: proceso por el cual el Equipo de Dirección concibe el futuro de la organización y desarrolla los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar ese futuro en el marco de su misión, imagen-objetivo y valores a largo plazo. El resultado de este proceso es un Plan Estratégico.

Planificación Operativa: proceso por el cual aquellas personas responsables del nivel operativo conciben planes y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para apoyar las actividades principales alineadas con la Planificación Estratégica. El resultado de este proceso son Planes Operativos o de Gestión.

Política de la calidad: "Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad".

Política Pública: conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno en respuesta a los problemas que, en un momento determinado, los/as ciudadanos/as y el propio gobierno consideran prioritarios. Los problemas, por tanto, no son solo expresiones de condiciones objetivas, sino que son el resultado de un proceso de construcción social que define y fija tales circunstancias en términos de problemas, es decir, en términos de brechas que es preciso revertir. En este sentido, la política pública es una apuesta a la transformación de la realidad.

Portafolio de innovación: Conjunto de los diferentes proyectos de innovación que una organización dada gestiona y que individualmente implican un determinado retorno esperado acorde con el tiempo requerido y el respectivo nivel de riesgo.

Posicionamiento: Se refiere al grado de reconocimiento público que expresa la comunidad por estas organizaciones.

Prestador: Quien entrega servicios o productos a los destinatarios de la organización. Generalmente, el prestador mantiene una relación contractual con la organización y, en la medida en que representa a la organización frente a los destinatarios, su tratamiento suele asimilarse al que reciben los colaboradores voluntarios y rentados. Por ejemplo, puede recibir capacitación o participar en actividades internas junto con los colaboradores. En este modelo se lo diferencia del proveedor que entrega productos o servicios a la organización.

Presupuesto: la formulación presupuestaria se refiere al proceso mediante el cual se vinculan los procesos productivos con los recursos financieros a los efectos de garantizar que estén asignados adecuadamente para la adquisición de los insumos necesarios y que se los pueda gestionar de manera ágil y efectiva durante la implementación de las políticas públicas.

Procedimiento: "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento". (Norma ISO 9000:2005 - 3.4.5).

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echeagaray Mestre
SEOP
Secretaría de Transición Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO

son generalmente resultados de otros procesos. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial". (Norma ISO 9000:2005 - 3.4.1).

Proceso clave: "Procesos que tienen un alto impacto en el cliente o en el negocio". Los procesos identificados como clave por la organización son los relacionados con la satisfacción del cliente, la competitividad o el logro de los objetivos estratégicos.

Procesos de Apoyo: aquellos de índole logística. Son indispensables para obtener la calidad de los procesos principales de la organización. Aquellos que respaldan a los procesos de producción y distribución de los productos y servicios que constituyen la actividad de la organización. Dependen fundamentalmente de requisitos internos y deben ser coordinados e integrados para asegurar un funcionamiento eficaz y eficiente. Dichos procesos incluyen, entre otros, los de investigación y desarrollo, ventas, comercialización, relaciones públicas, compras, los servicios financieros y contables, servicios de procesamiento de datos, gestión de las personas, asesoría legal, servicios secretariales y administrativos.

Proceso de Mejora: proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de usuarios/as y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.

Proceso Principal: aquel que tiene un alto impacto en el logro de los objetivos de la organización. Son los relacionados con la satisfacción del/a usuario/a externo/a y el logro de los objetivos estratégicos.

Producto: Bien tangible o intangible que se ofrece en un momento con la intención de satisfacer a los clientes pertenecientes al mismo.

Proveedores: aquellos de los que la organización obtiene bienes, servicios o información.

Puesto: se definen a partir de su alcance, funciones y responsabilidades, determinando los requisitos y condiciones necesarios para su ocupación. Los mismos, posteriormente se materializan en perfiles que intervendrán en los distintos subsistemas de gestión de RRHH7.

Queja: expresión de una insatisfacción relativa al producto o servicio a través de la cual el/la usuario/a explícita o implícitamente espera una respuesta o resolución, aunque no exista una relación contractual.

Reclamo: derecho que tiene el/la usuario/a a exigir una respuesta y/o una reparación formal por la existencia de un contrato vinculante.

Recurso no renovable: Es un recurso que el hombre no puede reproducir o fabricar, como por ejemplo el petróleo y el agua.

Recurso renovable: Es un recurso que puede ser reproducido o fabricado como la madera. El valor creado para la sociedad puede incluir aspectos tales como los efectos de la reducción del impacto ambiental, las mejoras logradas en la eco-eficiencia y la recuperación de ecosistemas.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas, etc.

Relevancia: Referida a un conjunto de resultados, la relevancia está dada por la medida en que representen en forma adecuada, significativa y completa los requisitos planteados por el Modelo de Excelencia en cada aspecto.

Rendición de Cuentas: término político que se refiere al seguimiento y vigilancia que un individuo o un colectivo hace sobre las acciones, toma de decisiones, políticas ejecutadas y, en general, el desempeño del respectivo poder político. Para ello, es importante que el individuo o el grupo (ciudadano/a y ciudadanía) cuente con las herramientas para llevar a cabo ese seguimiento y vigilancia, que el poder político (sea una institución o un/a funcionario/a público/a) tenga el deber de informar, explicar y justificar sus actuaciones, y que dicha persona o grupo cuente con el derecho y los mecanismos para evaluar y tomar decisiones frente a lo expuesto, ya sea solicitando medidas al gobierno al mando o incidiendo directamente mediante un proceso electoral.

Requisito: "Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. 'Generalmente implícita' significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por

ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas”.

Responsabilidad con la comunidad, ambiente y desarrollo sostenible: compromiso que los organismos públicos deben asumir respecto a la ciudadanía, generando acciones específicas para la preservación del ambiente, contribuyendo a un desarrollo sostenible, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como con aquellos otros compromisos que sean asumidos y promovidos por el Estado Nacional.

Responsabilidad Social: conjunto de obligaciones legales y compromisos voluntarios y éticos con las partes interesadas, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, ambiental y de los derechos humanos.

Resultados: “El fundamento de la organización. Se define por las transformaciones en las vidas de las personas, sus conductas, sus circunstancias, su salud, sus expectativas, sus competencias o sus capacidades. Los resultados están siempre afuera de la organización.”

Resultados de excelencia: Aquellos que presentan tendencia favorable y superan las referencias o bien los resultados constituyen la referencia del mercado.

Resultados de percepción: Medidas de las percepciones de las partes interesadas obtenidas generalmente a través de encuestas.

Riesgo: “Combinación de las probabilidades de ocurrencia y de las consecuencias de un determinado evento no deseado”.

Riesgo de Integridad: probabilidad de ocurrencia de un hecho tal que el interés público quedaría relegado a un interés privado, generando un potencial impacto negativo para el organismo. Los deberes, prohibiciones e incompatibilidades constituyen un primer insumo para la identificación de riesgos de integridad del organismo. Pueden traer aparejadas sanciones administrativas o penales. El entorno, el nivel de interacción con actores privados, las acciones y funciones del organismo constituyen otros insumos relevantes que pueden ayudar a identificar riesgos de integridad.

Rol performativo del Estado: capacidad e iniciativa ejercida por el Estado para anticipar, orientar y/o modelar las preferencias ciudadanas mediante políticas activas de formación, sensibilización, información, afirmación y reconocimiento de derechos, que se materializan bajo la forma de bienes, servicios, prestaciones y/o regulaciones producidas por el mismo Estado y que buscan alcanzar el bienestar general de la sociedad.

Satisfacción del/a Usuario/a: (1) percepción del/a usuario/a sobre el grado en que han cumplido sus necesidades y expectativas.

Satisfacción del cliente: Actitud positiva del cliente hacia la empresa, que demuestra que el producto o servicio brindado ha cubierto sus necesidades y expectativas. “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente”. (Norma ISO 9000: 2005 -3.1.4).

Sistema: “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”. (Norma ISO 9000:2005 - 3.2.1).

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental”.

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

Sistema de Liderazgo: Conjunto de métodos y procedimientos mediante los cuales las máximas autoridades establecen y difunden los valores que guiarán el accionar de la organización, verifican cómo se los practica en la gestión cotidiana, definen su visión, misión y objetivos, toman sus decisiones en concordancia con ellos, procuran la mejora continua de todos los procesos, estimulan la creatividad y la iniciativa de todo el personal y fomentan el aprendizaje permanente de todos los miembros de la organización.

Sistemático: “Enfoques bien ordenados, repetitivos que usan datos e información en forma tal de hacer factible mejoras y aprendizajes. En otras palabras, los enfoques son sistemáticos si

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

generan oportunidades para evaluar y aprender, permitiendo de este modo el logro de beneficios en términos de madurez”.

Soberanía Tecnológica: control por parte de la organización sobre la propiedad y el uso de los activos informáticos, con la finalidad de que no sean utilizados o aprovechados por intereses que atenten contra el Estado, una organización pública y/o el interés general.

Sustentabilidad- Sustentable: El término “sustentabilidad” se refiere a la capacidad de la organización para cubrir sus necesidades actuales de negocio y su agilidad y gestión estratégica para preparar con éxito sus futuros negocios, mercados y operaciones relacionadas con el medio ambiente. La combinación específica podría incluir tanto los factores de la industria como los componentes específicos de cada organización. Las consideraciones de sustentabilidad podrían incluir la capacidad de la fuerza de trabajo, la disponibilidad de recursos, tecnología, conocimientos, competencias centrales, sistemas de trabajo, instalaciones y equipamiento. La sustentabilidad puede verse afectada por cambios en el mercado o en las preferencias de los clientes, cambios en el mercado financiero o bien por cambios legales o regulatorios. Adicionalmente, la sustentabilidad tiene un componente relacionado con la capacidad para responder en tiempo real o en corto plazo a las emergencias que puede plantear el día a día. El impacto de sus productos y operaciones en la sociedad y las contribuciones sociales, económicas y medioambientales. (Bases Premio Malcolm Baldrige).

Trabajo Remoto: modalidad de trabajo a distancia que se realiza fuera de las instalaciones de una organización, mediante la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC). Existen algunas diferencias entre los conceptos de teletrabajo y de trabajo remoto. La principal es el lugar en donde se conecta para trabajar. El teletrabajo se puede realizar en cualquier sitio (desde un café, restaurante, etc.), en cambio, el trabajo remoto al que nos referimos solo se puede hacer desde un domicilio.

Transparencia Activa: obligación de publicar activamente información relevante de manera permanente a través de medios digitales y en formatos abiertos, por parte de todos los organismos comprendidos por la Ley 27.275 de Acceso a la Información Pública (Art. 32). La misma está disponible para la ciudadanía sin que sea solicitada (habitualmente a través de sitios web y portales específicos), permitiendo conocer y controlar el funcionamiento de la administración pública.

Transparencia Pasiva: información solicitada a demanda por la ciudadanía o a la que el Estado pone a disposición públicamente en afirmación de control performativo y en consideración al principio de participación social.

Asimismo, se asocia con el ejercicio del derecho al acceso a la información de la ciudadanía, con la convicción de que la información que posee el Estado debe ser accesible y pública. La información que se brinda es “a demanda”. Consiste en garantizar el ejercicio del derecho al acceso a la información que tiene la ciudadanía en una democracia. Favorece la protección de los derechos individuales y colectivos, proporciona transparencia a la gestión pública, estableciendo mecanismos para solicitar y brindar información gubernamental fortaleciendo al sistema democrático.

Trascendencia social de la organización: Compromiso de la organización para elevar la calidad de vida de la comunidad en la que desarrolla sus operaciones.

Techo de cristal: conjunto de normas no escritas al interior de las organizaciones que dificulta a las mujeres tener acceso a los puestos de alta dirección. Su carácter de invisibilidad es resultado de la ausencia de leyes y códigos visibles que impongan a las mujeres semejante limitación. Desde un principio se utilizó para hacer referencia a las barreras que la mujer tiene para avanzar en la escala laboral, que no son fácilmente detectables, pero suelen ser la causa de su estancamiento.

Usuario/a: persona física o jurídica destinataria de un bien, servicio, prestación y/o regulación producida por una organización pública y cuya valoración se basa en experiencias reales de contacto.

Valor: “Lo que vale un producto, servicio, proceso, activo, o función con relación a su costo o a posibles alternativas. Las organizaciones, a menudo, utilizan consideraciones de valor para determinar los beneficios que presentan diferentes opciones con respecto a su costo, como por ejemplo el valor que tienen para los clientes diversas combinaciones de productos o servicios. Las organizaciones necesitan entender qué es lo que valoran las diferentes partes interesadas y deben proveer valor consecuentemente a cada una de ellas. Esto requiere, con frecuencia, balancear el valor entre los clientes y los otros grupos de interés”. (Bases Premio Malcolm Baldrige).

Valores: Principios rectores que determinan cómo la organización espera que su gente opere. Los valores reflejan y refuerzan la cultura organizacional y sirven de guía para la toma de decisiones ayudando a que la organización cumpla su misión y alcance su visión de una manera apropiada. (Bases Premio Malcolm Baldrige). El conjunto de principios fundamentales que deben ser observados en las relaciones y operaciones de una organización. Mientras la visión se refiere a una imagen ideal y futura, los valores se refieren al modo, a la conducta que observará la organización en su camino hacia el alcance de la visión. Son ejemplos de valores: alta orientación hacia el destinatario, respeto por los individuos, trabajo en equipo, altos niveles de integridad, innovación, privilegiar la prevención, cuidar el medio ambiente, etc. Los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros de la organización y establecen directrices para su comportamiento diario.

Valor agregado: "Incorporación de valor que se añade en una determinada fase del proceso"

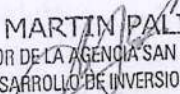
Valor Público: aquel valor creado por el Estado a través de la calidad de los bienes, servicios, y prestaciones que brinda, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y la generación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades y derechos de la ciudadanía y modificar sustantivamente los modos, resultados e impactos esperados de esas políticas. No se trata únicamente de la satisfacción de necesidades de ciudadanos/as particulares (destinatarios/as, usuarios/as, regulados/as o beneficiarios/as) que deviene del acto de consumir bienes o servicios

entregados por el sector público, sino también el cambio cualitativo que acontece en las variables sociales; por ejemplo: la disminución de la tasa de mortalidad materna, el incremento de la tasa neta de cobertura de la educación básica o el aumento del valor de las exportaciones. Por otro lado, la Cadena de Valor Público constituye un modelo cuyo potencial descriptivo permite una mirada ordenadora de los diferentes abordajes metodológicos que se realizan en el sector público. Sobre esta cadena convergen cinco (5) funciones críticas del proceso de producción de políticas públicas: la Planificación Estratégica de Alta Dirección, la Planificación Operativa, la Formulación Presupuestaria, el Monitoreo y la Evaluación. Estas funciones cuentan con herramientas metodológicas, técnicas e instrumentos diferenciados, pero operan —o deberían operar— sobre un mismo y único proceso⁹.

Visión: "La imagen del futuro deseado por la organización". "Imagen ideal de empresa hacia la cual desea evolucionar una organización". Los elementos característicos de la visión son: es una imagen futura; tiene la connotación de un ideal (excelencia); es posible de alcanzar; tiene poder inspirador; la formulan las máximas autoridades, pero es compartida por toda la organización; se la expresa en términos cualitativos; es la única, la elegida entre otras alternativas posibles. (Baluzes y Posner - The Leadership Challenge).

Voluntario: Todos aquellos integrantes que con espíritu altruista actúan en forma habitual en la organización, brindando su dedicación personal, movilizados por su adhesión a los objetivos de la misma.


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL


ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación



**GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN**

RESOLUCION N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCION N° 069 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO II

Generalidades del Premio Provincial a la Calidad

ARTÍCULO 1°.- La Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones convocarán a Organismos Públicos, Empresas del sector privado, Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones de la sociedad civil Sin Fines de Lucro, a participar del Premio Provincial a la Calidad, a través de la difusión pública de la presente reglamentación.

ARTÍCULO 2°.- Se podrán presentar al Premio Provincial a la Calidad:

1. Organismos Públicos: como unidades organizacionales (direcciones y organizaciones descentralizadas) de la Administración Pública provincial, como así también empresas estatales. Para participar por el galardón deberán desarrollar la totalidad de los criterios establecidos en el Premio y acreditar una existencia como organización no inferior a los 2 años, manejar procesos técnicos administrativos y una nómina de personal no inferior a los 10 agentes pertenecientes a la misma.
La postulación, la designación del facilitador interno y el informe de autoevaluación deberán contar con la venia del funcionario a cargo del organismo participante.
Los organismos del Poder Judicial, Poder Legislativo y los Municipios interesados en participar deberán tener en cuenta las mismas consideraciones.
2. Organismos Privados: podrán postularse aquellas empresas privadas con domicilio en la provincia de San Juan con una antigüedad desde su constitución no inferior a 2 años. Los postulantes serán divididos en dos categorías: proveedores de bienes y prestadores de servicios. La postulación, la designación del facilitador interno y el informe de autoevaluación deberán contar con la autorización de la dirección.
3. Organizaciones No Gubernamentales y Asociaciones de la sociedad civil Sin Fines de Lucro con domicilio en la provincia de San Juan, con una antigüedad desde su constitución no inferior a los 2 años, que manejen procesos técnicos administrativos. La postulación, la designación del facilitador interno y el informe de autoevaluación deberán contar con la autorización de su representante legal.
Estas organizaciones podrán participar por el galardón y las menciones (oro, plata, bronce) que otorga el Premio participando por la totalidad de los criterios.

ARTÍCULO 3°.- Todas las actividades relacionadas con el Premio se desarrollarán dentro del ámbito de la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y/o la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones, o donde éstas lo indiquen.

ARTÍCULO 4°.- Las organizaciones intervinientes deberán completar la Guía de Autoevaluación de la Gestión de la Calidad prevista en el Anexo II- A) Sector Público y B) Sector Privado.

**Título I
Secretaría Técnica**

ARTÍCULO 5°.- La Secretaría Técnica del Premio Provincial a la Calidad estará conformada por un representante de la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones.

Entre sus facultades designará, previo acuerdo entre la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones, los integrantes

Lic. Fabiano Echegaray Mesa
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

del Consejo Consultivo y del Jurado de Evaluadores, con la carga horaria que deberán afectar para el correcto desarrollo de sus tareas y pudiendo entregar constancias de participación/asistencia como comprobante para ser presentado ante quien considere necesario el designado. Los miembros de la Secretaría Técnica o quienes ésta designen, deberán acompañar a los evaluadores y a los miembros del Consejo Consultivo en las visitas que realicen a las organizaciones, cumpliendo el rol de veedores del proceso.

ARTÍCULO 6°.- La difusión del Premio Provincial a la Calidad será realizada por la Secretaría Técnica.

ARTÍCULO 7°.- La Secretaría Técnica deberá convocar al Consejo Consultivo cumpliendo con los requisitos del Artículo N° 1 del Decreto N° 1307-MHF.

Título II Consejo Consultivo

ARTÍCULO 8°.- Convocado el Consejo Consultivo tendrá un plazo que no podrá superar los 30 días corridos para evaluar los informes de autoevaluación producidos por las organizaciones y evaluados por los miembros del Jurado de Evaluadores. En la reunión de Consenso del Consejo Consultivo, sus miembros propondrán las organizaciones acreedoras del galardón y de menciones teniendo en cuenta los puntajes otorgados por el Jurado de Evaluadores y la evaluación de dichos casos realizada por los integrantes del Consejo. Por votación y mayoría de sus miembros, se obtendrán los ganadores. Finalmente, la Secretaría Técnica redactará un acta reflejando dicha elección, la cual será rubricada por los miembros del Consejo Consultivo presentes en el acto y será elevada a las Autoridades de Aplicación.

ARTÍCULO 9°.- En caso de existir dudas respecto de las puntuaciones otorgadas a las organizaciones evaluadas, los integrantes del Consejo Consultivo podrán requerir a la Secretaría Técnica, previo a la reunión de Consenso, la presencia del coordinador o del equipo de evaluadores correspondientes para ser entrevistados. También podrán articular con dicha Secretaría la visita a la organización participante, siendo obligatorio la inspección para aquellas, que obtuvieron en la consideración del Jurado evaluador más de 500 (quinientos) puntos. En esta oportunidad el facilitador junto a los directivos y/o gerentes deberán estar presente para evacuar las dudas del Consejo Consultivo. Dicho Consejo tiene la obligación de no revelar su opinión en forma anticipada. Podrán ser evaluadas por el Consejo Consultivo aquellas organizaciones que hayan superado los 300 (trescientos) puntos y recibido visita de los evaluadores.

Los miembros del Consejo Consultivo deben firmar una Declaración Jurada de confidencialidad (Anexo III) y elaborar un informe de devolución con recomendaciones de mejora, por organización evaluada, complementario del Informe de Retroalimentación del Jurado Evaluador.

Título III Jurado de Evaluadores-Convocatoria y Funcionamiento

ARTÍCULO 10°.- Los evaluadores serán convocados mediante convocatoria pública para profesionales de carreras afines a inscribirse en cada edición del Premio y su designación será determinada por la Secretaría Técnica en base a la idoneidad y experiencia de los interesados. Los postulantes recibirán una capacitación, de carácter obligatoria, brindada por la organización y es requisito indispensable para su designación. Una vez producida la confirmación de la designación deberán firmar una Declaración Jurada (Anexo III)

Funcionamiento:

La Secretaría Técnica, enviara por correo electrónico los informes presentados por los organismos para que los evaluadores puedan realizar la puntuación de la siguiente manera;

1. Evaluación individual: cada evaluador, después de leer los informes que le fueron asignados deberán completar la Matriz de Evaluación (Tabla), asignando un puntaje, expresado en (%) porcentaje de números enteros múltiplos de 5, a cada una de las dimensiones que integran los 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.

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

101
102
103
104
105

Recepcionada las evaluaciones individuales, la Secretaría Técnica, según los perfiles de los profesionales interesados, designará equipos de evaluación, quienes tienen los mismos casos (informes) asignados. Cada equipo estará integrado al menos por 3 evaluadores, de los cuales uno por determinación de la Secretaría, en base a la experiencia y manejo de grupo que pueda acreditar, será nombrado coordinador y trabajarán con la siguiente metodología:

2. Evaluación de consenso: previa a la visita: el coordinador debe convocar al resto del equipo de evaluación para analizar, en forma grupal, las matrices de la evaluación individual de cada evaluador, debiendo acordar entre los miembros del equipo, los puntajes de consenso por criterio evaluado.

3. Visita: la Secretaría Técnica debe establecer un cronograma de visitas a las organizaciones. Podrán ser auditadas por los evaluadores aquellas organizaciones participantes que obtengan un mínimo de trescientos (300) puntos en la calificación de consenso y los auditores deberán completar un formulario de Visita (proporcionado por la Secretaría Técnica) donde deberán cotejar puntos relevantes de la información volcada en el informe de autoevaluación presentado por la organización.

El día de la visita el equipo de evaluadores debe mantener 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.

De las etapas anteriores deberán identificar los elementos importantes para incorporar al informe de retroalimentación (según modelo proporcionado por la Secretaría Técnica) que las organizaciones participantes tendrán derecho a recibir y que servirá como orientación para la mejora continua.

Título IV Facilitadores

ARTÍCULO 11°.- Cada organización participante tendrá un facilitador, quien deberá ser un miembro interno de la misma, designado por la autoridad correspondiente. Los mismos deberán inscribirse completando el formulario diseñado a tal fin, ubicado en sitio web del Premio del Premio Provincial a la Calidad. El facilitador deberá asistir en forma obligatoria a las capacitaciones ofrecidas por el Premio Provincial a la Calidad.

ARTÍCULO 12°.- El facilitador es el responsable de elaborar el informe para participar en el concurso. Deberá contar con la máxima colaboración de las autoridades que le han confiado la tarea, así como de toda la organización participante. El informe deberá seguir la estructura consignada en la guía de autoevaluación y tener el visto bueno del responsable de la organización plasmada en la declaración jurada aceptando las bases y condiciones establecidas en la presente resolución (Anexo III).

Título V Menciones y Galardón

ARTÍCULO 13°.- Se podrá otorgar MENCIÓN DE BRONCE hasta dos organizaciones participantes que obtengan en la evaluación final del Consejo Consultivo, un puntaje superior a los cuatrocientos (400) puntos

La MENCIÓN DE BRONCE será utilizada principalmente para premiar el desempeño de organizaciones que recién comienzan a desarrollar sistemas de calidad.

Se podrá otorgar MENCIÓN DE PLATA hasta dos organizaciones participantes que obtengan en la evaluación final del Consejo Consultivo un puntaje superior a los quinientos (500) puntos.

La MENCIÓN DE PLATA será utilizada principalmente para premiar organizaciones que han desarrollado algún sistema o circuito que se considere especialmente valioso.

Se podrá otorgar MENCIÓN DE ORO hasta dos organizaciones participantes que obtengan en la evaluación final del Consejo Consultivo un puntaje superior a los seiscientos (600) puntos.

Lt. Fabricio Echegaray Mestre

SECRETARÍA
Secretaría de Transparencia y Modernización
Comisión Digital
Fotografía

La MENCIÓN DE ORO será utilizada principalmente para premiar organizaciones que han desarrollado de manera relevante sus sistemas de calidad.

Las menciones deben ser otorgadas, por el Consejo Consultivo, siguiendo un criterio de privilegiar y/o distinguir las organizaciones más destacadas que hayan obtenido el mayor puntaje y que pueden haber quedado relegadas en la jerarquía de premiación, por la limitación excluyente, del cupo de 2 menciones por categoría.

Serán merecedoras del Premio Provincial a la Calidad en las categorías organismos públicos, organizaciones del sector privado proveedoras de bienes y organizaciones del sector privado prestadoras de servicios, aquéllas que hayan obtenido el mayor puntaje, superando este los setecientos (700) puntos en la consideración del Consejo Consultivo y se otorgará un solo galardón por categoría. Caso contrario podrá declararse desierto el premio.

ARTÍCULO 14°.- Los ganadores del Premio Provincial a la Calidad, tanto del Sector Privado como del Sector Público, deberán asumir el compromiso de mostrar y difundir su Sistema de Gestión de la Calidad como un caso de éxito.

Título VI Difusión

ARTÍCULO 15°.- Difundase la información concerniente al Premio Provincial a la Calidad a través de las dependencias pertinentes de la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones y de los mecanismos informáticos disponibles.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCION Nº 069 -STDyME-2024

RESOLUCION Nº 059-1 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO III - A)

GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA SECTOR
PÚBLICO

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones han confeccionado la presente Guía de Autoevaluación del Sector Público-Privado, 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 del Premio Provincial a la Calidad.

El sentido de ser del Premio Provincial a la Calidad es fomentar la cultura de la calidad en la sociedad con el fin de que las organizaciones ganadoras sirvan como modelo de éxito a imitar y traccionen a las demás organizaciones de la provincia a mejorar su competitividad, tanto del sector Público como Privado, con el objetivo último de generar oportunidades de desarrollo y mejorar la calidad de vida todos los ciudadanos en general.

Para ello es fundamental comprender el valor intrínseco que representa la participación en el Premio Provincial a la Calidad de San Juan. Este galardón no solo reconoce los logros de las empresas y organizaciones en términos de excelencia en la calidad, sino que también promueve un cambio cultural significativo en la forma en que se abordan los procesos y se gestionan los recursos, tanto en el sector privado como en el público.

El propósito de participar en el Premio Provincial a la Calidad va más allá de la mera obtención de un reconocimiento. Se trata de adoptar un enfoque holístico hacia la mejora continua, arraigado en los principios de calidad total promovidos por visionarios como W. Edwards Deming. Este enfoque no solo se centra en la optimización de los procesos internos y la satisfacción del cliente, sino que también se extiende hacia un compromiso más amplio: mejorar la calidad de vida de las personas.

Para las empresas del sector privado, la participación en este premio representa una oportunidad para diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo. Al adoptar un sistema de gestión de calidad robusto y participar en la evaluación del premio, las empresas pueden mejorar su eficiencia operativa, fortalecer su reputación en el mercado y, en última instancia, aumentar su rentabilidad. Además, al adherirse a los principios de calidad total, estas organizaciones contribuyen directamente al bienestar de sus empleados, clientes y comunidades en las que operan.

Por otro lado, para las organizaciones del sector público, la participación en el Premio Provincial a la Calidad representa una oportunidad única para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y optimizar el uso de los recursos públicos. Al adoptar prácticas de gestión de calidad, estas entidades pueden ofrecer servicios más efectivos, transparentes y centrados en el ciudadano. La implementación de sistemas de gestión de calidad no solo mejora la eficacia de los servicios públicos, sino que también aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales, fortaleciendo así la democracia y el estado de derecho.

El Premio Provincial a la Calidad busca contribuir al funcionamiento de las organizaciones tanto públicas como privadas de acuerdo a parámetros de integridad, transparencia, cooperación, innovación y participación, colaborando asimismo en la formación de una sociedad más inclusiva e igualitaria, respetuosa de la perspectiva de género, la diversidad y orientada al desarrollo sostenible, lo cual implica asumir un compromiso institucional para la preservación del ambiente, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con aquellos otros compromisos que sean asumidos y promovidos por el Estado.

En última instancia, el objetivo del Premio Provincial a la Calidad de San Juan no se limita a reconocer a aquellos que están haciendo las cosas bien, sino que busca fomentar una cultura de gestión de calidad arraigada en los principios de mejora continua y excelencia. Al

promover esta cultura, no solo se impulsa la competitividad del sector, sino que también se garantiza una mejora constante en la calidad de vida de todos los ciudadanos de la provincia de San Juan.

OBJETIVOS

- Promover la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos mejorando la competitividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones del sector público y privado mediante la promoción de la cultura de la calidad y mejora continua.
- 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 generales de los Premios Nacionales a la Calidad del sector Público y Privado y del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión la cual, dentro de un proceso de mejora continua, ha sido actualizada a lo largo de sus ediciones, completada y enriquecida a partir de la experiencia obtenida.

Las organizaciones participantes deberán seleccionar un facilitador, cuyo rol es vital para el éxito del proceso. Es el encargado de relevar la información, analizarla, sistematizarla y realizar el documento de presentación al concurso.

La Guía de Autoevaluación está integrada por tres componentes: LIDERAZGO, SISTEMA DE GESTIÓN Y RESULTADOS que a su vez se compone por un conjunto de preguntas que orientarán la tarea del facilitador, organizadas en torno a criterios que constituyen la base de la medición de las prácticas de calidad en la organización. Los criterios se desagregan en subcriterios. Todo bajo la lógica que si una organización genera buenos Resultados es porque son el fruto de un buen Sistema de Gestión que se implementó mediante el correcto Liderazgo del equipo de dirección de la institución.

1. Componente 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- 1.1 Liderazgo enfocado a objetivos
- 1.2 Liderazgo enfocado a Usuarios/Destinatario/Ciudadano
- 1.3 Liderazgo enfocado a Procesos
- 1.4 Liderazgo enfocado a Personal
- 1.5 Planeamiento estratégico y operativo
- 1.6 Análisis de Datos y Fuentes

2. Componente 2: SISTEMA DE GESTIÓN

- 2.1 Usuario/Ciudadano
 - 2.1.1 Conocimiento del usuario/destinatario
 - 2.1.2 Mejoras del sistema de atención al usuario
 - 2.1.3 Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a
 - 2.1.4 Análisis de Datos y Fuentes
- 2.2 Procesos
 - 2.2.1 Enfoque, diseño y mejora continua de procesos
 - 2.2.2 Procesos principales
 - 2.2.3 Procesos de apoyo
 - 2.2.4 Control de la Calidad
 - 2.2.5 Gestión de Proveedores
 - 2.2.6 Evaluación del sistema de la calidad
 - 2.2.7 Análisis de Datos y Fuentes
- 2.3 Desarrollo de Personal

CERTIFICO QUE
ES COPIA FIEL

ESTELA AIDA MARTÍN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

- 2.3.1 La gestión de las personas como apoyo de la estrategia de la organización
- 2.3.2 Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal
- 2.3.3 Comunicación interna, implicación y delegación de las personas de la organización.
- 2.3.4 Atención y Reconocimiento de las personas
- 2.3.5 Análisis de Datos y Fuentes
- 2.4 Gestión de Recursos y Alianzas
- 2.4.1 Gestión de los recursos económicos y financieros
- 2.4.2 Gestión de la información
- 2.4.3 Gestión de la tecnología y la infraestructura
- 2.4.4 Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente
- 2.4.5 Gestión de alianzas
- 2.4.6 Análisis de datos y fuentes de información:
- 3. Componente RESULTADOS**
- 3.1 Resultados Ciudadanos/Destinatarios
- 3.2 Resultados Gestión de Procesos
- 3.3 Resultado Desarrollo de Personal
- 3.4 Resultado de la Gestión de los Recursos y alianzas

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, aquellos 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.


Lic. Fabricio Echagay Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

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.

 San Juan Gobierno		PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD SECTOR PUBLICO					
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:							
APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR:							
Nº	Criterio	Enfoque		Análisis de datos y fuente de Información			Autoevaluación
		Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	Puntaje max	% Asignado	
Componente 1: LIDERAZO							
1 LIDERAZGO Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES							
1.1	Liderazgo enfocado a objetivos	20		0.00			0.00
1.2	Liderazgo enfocado a Usuarios/Destinatario/Ciudadano	30		0.00			0.00
1.3	Liderazgo enfocado a Procesos	20		0.00			0.00
1.4	Liderazgo enfocado a Personal	20		0.00			0.00
1.5	Planeamiento estratégico y operativo	40		0.00			0.00
1.6	Análisis de datos y fuentes de información				10		0.00
TOTAL		130		0.00	10		0.00
Componente 2: SISTEMA DE GESTIÓN							
2.1 USUARIO/CIUDADANO							
2.1.1	Conocimiento del Usuario/Destinatario	35		0.00			0.00
2.1.2	Mejoras del sistema de atención al usuario	30		0.00			0.00
2.1.3	Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a	35		0.00			0.00
2.1.4	Análisis de datos y fuentes de información				10		0.00
TOTAL		100		0.00	10		0.00
2.2 GESTIÓN DE PROCESOS							
2.2.1	Enfoque, diseño y mejora continua de procesos	20		0.00			0.00
2.2.2	Procesos Principales	20		0.00			0.00
2.2.3	Procesos de apoyo	25		0.00			0.00
2.2.4	Control de calidad	20		0.00			0.00
2.2.5	Gestión de Proveedores	20		0.00			0.00
2.2.6	Evaluación del sistema de Gestión de la Calidad	20		0.00			0.00
2.2.7	Análisis de datos y fuentes de información				10		0.00
TOTAL		125		0.00	10		0.00
2.3 DESARROLLO DE PERSONAL							
2.3.1	La gestión de las personas como apoyo de la estrategia de la organización	20		0.00			0.00
2.3.2	Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal	20		0.00			0.00
2.3.3	Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización.	20		0.00			0.00
2.3.4	Atención y Reconocimiento de las personas	30		0.00			0.00
2.3.5	Análisis de datos y fuentes de información				10		0.00
TOTAL		90		0.00	10		0.00
2.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y ALIANZAS							
2.4.1	Gestión de los recursos económicos y financieros	30		0.00			0.00
2.4.2	Gestión de la información	20		0.00			0.00
2.4.3	Gestión de la tecnología y la infraestructura	15		0.00			0.00
2.4.4	Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente	25		0.00			0.00
2.4.5	Gestión de alianzas	25		0.00			0.00
2.4.6	Análisis de datos y fuentes de información				10		0.00
TOTAL		115		0.00	10		0.00
Componente 3: RESULTADOS							
3.1	Resultados de la gestión de Ciudadanos/Usuarios	105		0.00			0.00
3.2	Resultados de la gestión de los Procesos	80		0.00			0.00
3.3	Resultados de la gestión de Desarrollo de Personal	65		0.00			0.00
3.4	Resultados de la gestión de Recursos y Alianzas	140		0.00			0.00
TOTAL		390		0.00			0.00
TOTAL		950		0.00	50		0.00

COMPONENTE 1: LIDERAZO

EL LIDERAZGO EN LA ORGANIZACIÓN. Quienes ejercen la conducción de la organización, tanto en el nivel de gobierno como en el ejecutivo-operativo, desempeñan un rol impulsor fundamental, ya que definen la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos y guían a la organización a través de la gestión y el ejemplo.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

[Handwritten signature]

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Comisión de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

CRITERIO 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Este criterio analiza la participación directa tanto 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 funcionarios, 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.

1.1 - LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS

El equipo de gobierno debe tener coherencia entre el comportamiento de los directivos y responsables con las pautas de conducta propias de la gestión de calidad. El equipo de conducción establece los grandes lineamientos de la organización, tales como la definición de la misión, la visión de largo plazo, los valores y marcos de referencia a los que la organización adhiere, los proyectos, las políticas de control y gestión de los riesgos y el marco ético sobre el cual operar. Considera los intereses de los distintos grupos que puedan ser afectados por el desempeño de la organización, tales como los mismos usuarios/partes interesadas, el personal, los proveedores y la comunidad, entre otros específicos de la actividad. Los recursos del equipo de gobierno para ejercer sus funciones pueden incluir procedimientos, código de conducta, canales de denuncia sobre fraude y malas prácticas, evaluaciones mediante auditorías internas y externas, monitoreo de planes de mejoras en los controles, entre otros posibles.

- a. ¿Cómo está compuesto el equipo de conducción de la organización?
- b. ¿Cómo interviene el equipo de conducción en la planificación a largo, mediano y corto plazo; y en la definición y difusión de las políticas, objetivos y metas de la calidad?
- c. ¿Cómo se seleccionan, difunden y comparten los valores de la organización?
- d. ¿Qué acciones realizadas demuestran que el liderazgo del equipo de conducción es innovador, participativo y sustentable?
- e. ¿Cómo interviene el equipo de conducción en la atención a las necesidades y expectativas del destinatario del servicio público, del personal, en el cuidado del ambiente y de la comunidad en general?
- f. ¿Qué tiempo asigna el equipo de conducción a la participación: en capacitaciones, en comisiones y/o equipos de trabajo sobre la calidad?
- g. ¿Con qué herramientas o métodos evalúa el equipo de conducción la efectividad de lo realizado en los puntos anteriores?
- h. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización
- i. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos

1.2 - LIDERAZGO ENFOCADO A LOS USUARIOS/ DESTINATARIOS/ CIUDADANOS

- a. ¿Cómo hace la organización para identificar a la totalidad de destinatarios o partes interesadas del servicio que se ven afectados por la actividad de la organización y conocer sus necesidades y expectativas?
- b. ¿Cómo hace la organización cuando, entre los destinatarios de determinado proceso se encuentra otra área y/o repartición pública / otro poder del estado, para conocer las necesidades, expectativas y requerimientos de esas partes interesadas?
- c. ¿Cómo hace la organización para propiciar el trabajo coordinado y establecer los acuerdos necesarios con otras instituciones públicas, privadas, entidades sociales, educativas u otras partes interesadas con el objetivo de mejorar la calidad de vida del ciudadano y eficientizar la gestión de otros organismos afectados por la actividad del postulante?
- d. ¿Cómo hace la organización para definir los mecanismos de articulación con otros sectores u organismos estatales para actuar conjuntamente a fin de lograr la prevención o solución de problemas?
- e. ¿Cómo hace la organización para impulsar la vinculación entre reparticiones a fin de hacerle la vida más fácil al ciudadano? Por ej. simplificación de trámites, disminución de tiempos de resolución de trámites, simplificación de la gestión de expedientes y disminución de su tiempo de resolución, eliminación de pasos innecesarios en la

- f. gestión de Expedientes, eliminación de requisitos duplicados o innecesarios, digitalización, acceso remoto, etc.
- g. ¿De qué modo el equipo de conducción conoce la satisfacción de los usuarios/destinatarios?
- h. ¿Cómo el equipo de conducción promueve y facilita la interacción con los usuarios/destinatarios del servicio público?
- i. ¿Cómo tiene en cuenta el equipo de conducción las expectativas y/o satisfacción de los usuarios/destinatarios del servicio público al momento de planificar y definir acciones?
- j. ¿A través de qué acciones el equipo de conducción da respuesta a las necesidades de la comunidad y/o destinatarios del servicio público?
- k. ¿Cómo el equipo de conducción evalúa la efectividad de lo anterior?
- l. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- m. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos

1.3 - LIDERAZGO ENFOCADO A LOS PROCESOS

- a. ¿Cómo interviene el equipo de conducción para identificar los procesos principales y de apoyo de la organización?
- b. ¿Qué recursos asigna el equipo de conducción (humanos, financieros y temporales) para el desarrollo de un sistema de gestión de la 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 la calidad y su evolución?
- f. ¿Cómo participa la Dirección en Comités o Equipos de trabajo sobre la calidad?
- g. ¿Cómo registra la Dirección su participación en las actividades relacionadas a la calidad?
- h. ¿Cómo evalúa la efectividad de lo anterior?
- i. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización
- j. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

1.4 - LIDERAZGO ENFOCADO AL PERSONAL

- 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 la calidad?
- c. ¿Cómo interviene el Equipo de Dirección en el reconocimiento al personal?
- d. ¿De qué modo el equipo de conducción previene y sanciona conductas de discriminación y violencia laboral en cualquiera de sus manifestaciones? ¿Cuenta con un manual de convivencia laboral?
- e. ¿Qué acciones realiza el equipo de conducción para dar a conocer al personal las metas y objetivos de su puesto en particular y de la organización en general?
- f. ¿De qué modo evalúa el equipo de conducción la efectividad de las acciones precedentes?
- g. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- h. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

1.5 - PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

- a. Describa cómo la organización establece la visión, misión, valores y objetivos estratégicos.
- b. ¿Cómo desarrolla la Planificación Estratégica (4 u 8 años) y Operativa (1 año)?
- c. Describa cómo el equipo de conducción planifica estratégicamente (en el Estado por la dinámica y naturaleza del mismo, el largo plazo está asociado a la duración de la gestión - 4 años-).
- d. Describa cómo el equipo de conducción planifica operativamente -corto plazo-, esta planificación está alineada al presupuesto anual -1 año- y en términos prácticos sería

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALMA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

- que (%) porcentaje de avance hacia los objetivos de la planificación estratégica piensa lograr en los próximos 12 meses.
- e. Describa cómo la organización hace el relevamiento y tiene en cuenta las mejoras prácticas implementadas por otras organizaciones (acciones de Benchmarking) tanto a nivel privado como público (ya sea municipal, provincial, nacional o internacional) para incluirlas en su planificación estratégica. Por ejemplo, toma en cuenta cómo otros organismos han resuelto eficazmente problemáticas similares y los aplica en su organización. Dar ejemplos.
 - f. Describa cómo la organización realiza el análisis del contexto (Político, Económico, Social y Tecnológico), el relevamiento de las mejores prácticas organizacionales, el relevamiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (descriptas en puntos anteriores) y con eso determina y evalúa el FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para incorporarlas a la planificación estratégica y operativa
 - g. Describa de qué manera el equipo de conducción promueve la participación del personal en la elaboración de la planificación.
 - h. Describa de qué modo se incorporan los datos aportados por los usuarios y los proveedores en la elaboración de la planificación.
 - i. Describa los planes operativos, la planificación y ejecución presupuestaria y la frecuencia de revisión.
 - j. ¿La organización cuenta con mecanismos que permitan realizar un trabajo interrelacionado, coordinado e integral entre los organismos estatales? Describa cómo lo hace.
 - k. Describa cómo hace la organización para vincularse con los demás organismos, tanto nacionales como provinciales, municipales y de otros poderes del estado, para coordinar y evitar la duplicación de tareas y su consecuente despilfarro de recursos.
 - l. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización
 - m. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

1.6 - Análisis de Datos y Fuentes de Información

- a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio 1.
- b. Identifique las metodologías y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

COMPONENTE 2: SISTEMA DE GESTIÓN

CRITERIO 2.1: USUARIO/CIUDADANO

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

2.1.1 - CONOCIMIENTO DEL USUARIO / DESTINATARIO

- a. ¿Cómo reconoce a los usuarios / destinatarios internos y externos?
- b. ¿De qué manera identifica las características y segmentos de los usuarios/destinatarios?
- c. ¿Cómo detecta las necesidades y expectativas de los usuarios/destinatarios?
- d. ¿Cómo promueve y facilita la equidad y universalidad en el acceso al servicio público que brinda?
- e. ¿De qué manera establece mecanismos de participación?
- f. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- g. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.1.2 - MEJORAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

- a. Describa cómo la organización planifica sistemáticamente los procesos y acciones de comunicación externa y evalúa sus resultados. Adjuntar plan de comunicaciones.

- b. Describa cómo asegura los procesos de comunicación externa para que los destinatarios / ciudadanos conozcan los servicios brindados por la organización y la mejor forma de acceder a ellos.
- c. ¿De qué modo garantiza que el acceso al servicio público que brinda la organización se realice en forma ágil, oportuna y adecuada?
- d. Describa cómo se asegura que en los procesos de comunicación y atención con el ciudadano / destinatario se comunican eficazmente la totalidad de los requisitos que este debe cumplir a fin de generar presentaciones de documentación completas, simples y en una sola vez, a fin de evitar los pedidos de documentación por etapas.
- e. ¿Cómo selecciona y capacita al personal que atiende al público?
- f. ¿Describe cómo la organización canaliza y responde a los reclamos, las quejas y las sugerencias?
- g. ¿Cómo asegura que la información que brinda la organización es comprensible para el segmento de la población con limitaciones tecnológicas, culturales y/o sensoriales?
- h. ¿Qué herramienta de TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación) implementa para interactuar, ampliar y agilizar la comunicación con el usuario/destinatario?
- i. Describa las herramientas de control de gestión utilizadas para disminuir los tiempos de resolución de trámites y expedientes a fin de dar una rápida respuesta al ciudadano / destinatario.
- j. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- k. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.1.3 - CANALES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA EL CIUDADANO Y/O USUARIO

- a. Describa cómo hace la organización para Implementar distintas opciones de acceso a canales presenciales y virtuales donde la ciudadanía pueda entablar un vínculo de diálogo con el organismo.
- b. Describa cómo la organización utiliza las nuevas tecnologías de redes sociales para la difusión de sus servicios, cómo gestiona las interacciones de opiniones, pedidos, sugerencias y reclamos realizados a través de las distintas redes.
- c. Describa cómo se asegura la accesibilidad, capacidad de respuesta, orientación y confidencialidad en los canales de participación social.
- d. Describa cómo se responde a los requerimientos de la ciudadanía en cuanto a consultas, pedidos de información, sugerencias, quejas y reclamos.
- e. Describa cómo se definen objetivos de participación, en línea con los requisitos relevados y de participación previamente definidos por la organización.
- f. Describa cómo se mide y determina el nivel de satisfacción de los/as ciudadanos/as y/o usuarios/as, de acuerdo con los atributos de participación previamente definidos por la organización.
- g. Describa cómo se analizan los resultados de la participación y el nivel de escucha para adoptar acciones que resulten de los procesos participativos.
- h. Describa cómo se incorporan estas prácticas y conocimientos al sistema de gestión de la calidad para su sustentabilidad y mejora.
- i. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- j. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.1.4 - Análisis de Datos y Fuentes de Información

- a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio.
- b. Identifique las metodologías y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

[Handwritten signature]

ESTELA AIDA MARTIN
 Jefe de Departamento Administrativo
 Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

[Handwritten signature]

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
 Secretaria de Transformación Digital
 y Modernización del Estado

[Handwritten signature]

Ing. MARTIN PALISA
 DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
 DE DESARROLLO DE INVERSIONES

CRITERIO 2.2: 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.

2.2.1 - ENFOQUE, DISEÑO Y MEJORA CONTÍNUA DE PROCESOS

- a. Indique cómo la organización aplica el enfoque basado en procesos descrito anteriormente.
- b. Indique la metodología sistemática que se utiliza para evaluar los procesos y el cumplimiento de los objetivos alineados con la mejora de la atención al ciudadano / destinatario, eficiencia en la administración de recursos, simplificación y agilización de trámites y expedientes, digitalización, colaboración con otros organismos del estado, etc.
- c. Indique las metodologías sistemáticas utilizadas para la mejora de procesos.
- d. Identifique los procesos principales y aclare cómo se documentan.
- e. Describa cómo se toman en cuenta las necesidades, intereses y expectativas de las partes interesadas (usuarios/destinatarios, gobierno, otros organismos públicos afectados o que se interrelacionan, personal, proveedores y comunidad en general) en el diseño, implementación, evaluación, revisión y modificación de los procesos principales.
- f. Describa la participación de las áreas responsables de los procesos principales en las actividades de mejora continua.
- g. Especifique si la organización toma en cuenta la información proveniente de sus partes interesadas (usuarios/destinatarios, gobierno, otros organismos públicos afectados o que se interrelacionan, personal, proveedores y comunidad en general) en los procesos de mejora continua.
- h. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- i. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.2.2 - PROCESOS PRINCIPALES

- a. Enumere y describa los procesos principales de la organización. Adjunte el mapa de procesos con los procesos principales y de apoyo.
- b. Describa la metodología para la elaboración del mapa de procesos y la frecuencia de actualización.
- c. ¿Cómo se tienen en cuenta las necesidades de los usuarios para el diseño y la modificación de los procesos?
- d. Indique la metodología de cómo se analizan los peligros y riesgos vinculados a los procesos principales y que se hace para controlarlos.
- e. Describa cómo se interactúa con otros organismos públicos /poderes del estado para eficientizar la gestión por procesos.
- f. ¿Cómo participan las áreas intervinientes en las actividades de mejora continua?
- g. ¿Cómo se documentan los procesos principales?
- h. ¿Cómo se introducen nuevos productos o servicios para ofrecer a los usuarios?
- i. ¿Qué herramientas TIC's implementa para hacer más eficientes los procesos principales?
- j. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- k. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.2.3 - PROCESOS DE APOYO

- a. Enumere y describa los procesos de apoyo de la organización.
- b. ¿Cómo se incorpora en el diseño de los procesos de apoyo las necesidades de los procesos principales?
- c. Indique la metodología de cómo se analizan los peligros y riesgos vinculados a los procesos de apoyo y que se hace para controlarlos.
- d. Describa cómo se interactúa con otros organismos públicos /poderes del estado para eficientizar la gestión por procesos.

- e. ¿Cómo participan las áreas intervinientes de los procesos de apoyo en las actividades de mejora continua?
- f. ¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?
- g. ¿Cómo se documentan los procesos de apoyo y sus modificaciones?
- h. ¿Qué herramientas TIC's implementa para hacer más eficientes los procesos de apoyo?
- i. ¿Cómo es la gestión de archivos en la organización y cómo se asegura que cuando un trámite/ proceso/ expediente/ atención al destinatario finaliza vaya a archivo? ¿cómo se asegura en poder rescatar la información en caso de ser necesaria y la información sin utilidad es detectada y desechada de manera segura y confidencial?
- j. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- k. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.2.4 - CONTROL DE LA CALIDAD

- a. En función de los riesgos analizados para cada proceso indique cómo se determinan los controles de la calidad para evitar fallos que afecten al usuario / destinatario, afecten al uso de recursos o eficiencia en el manejo del estado.
- b. ¿Con qué metodología y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplen sus objetivos?
- c. Describa los controles que realiza la organización para asegurar la correcta prestación del servicio al ciudadano / destinatario y funcionamiento de los procesos internos. Por ejemplo: control de legalidad de expedientes, uso de check list de todo tipo destinados a evitar fallos, control sobre la gestión de expedientes en la organización para evitar demoras, control sobre el proceso de compras, verificaciones realizadas para asegurar que los datos son correctos en mesa de entradas, etc.
- d. ¿Qué controles realiza para asegurarse de que los servicios que brinda o los productos que elabora cumplen con los estándares fijados?
- e. ¿Qué controles sistemáticos realiza sobre los instrumentos de medición utilizados a fin de asegurar que la confiabilidad de las mediciones?
- f. ¿Cómo se comunican los cambios a todas las unidades de trabajo que participan en el proceso?
- g. ¿Qué herramientas TIC's implementa para hacer más eficientes el control de la calidad?
- h. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- i. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.2.5 - GESTIÓN DE PROVEEDORES

- a. ¿Cómo se asegura, por parte del solicitante, la correcta descripción de los términos de referencia respecto a la calidad de los productos, servicios requeridos a fin de asegurar que lo solicitado cumpla con las reales necesidades de la organización y de que el proveedor tome la real comprensión de lo solicitado?
- b. ¿Cómo se gestiona e impulsa de manera sistemática el proceso de compras y abastecimiento a fin de evitar demoras?
- c. Utiliza plataformas de relación y gestión de proveedores, compra y venta de suministros, trabajos y servicios etc.?
- d. ¿Cómo realiza y evalúa el control sistemático de recepción de productos y servicios a fin de asegurar la calidad y condiciones de entrega a tiempo de los mismos, plazos, precios, atención a reclamos, etc.?
- e. ¿Cómo gestionan y registran los reclamos por incumplimiento de los proveedores?
- f. ¿Cómo se estimula y facilita que los proveedores desarrollen mejoras en sus procesos?
- g. ¿Qué herramientas TIC's implementa para asegurar la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?
- h. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- i. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.2.6 -EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a. Indicar cuál es la metodología que se utiliza para evaluar la adecuación, cumplimiento y efectividad el sistema de gestión de la calidad.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

[Handwritten signature]

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echevaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

- b. ¿Cuál es la frecuencia con la que se evalúa el sistema de gestión de la calidad y cómo se planifica la misma?
- c. ¿Quién es el responsable de gestionar la evaluación del sistema de gestión de la calidad?
- d. ¿Cómo se asegura la formación y calificación de las personas encargadas de la evaluación del sistema de gestión de la calidad?
- e. ¿Cómo se informan los resultados de la evaluación del sistema de gestión de la calidad y qué acciones sistemáticas se toman para corregir los desvíos hallados?
- f. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- g. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.2.7 -Análisis de Datos y Fuentes de Información

- a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio.
- b. Identifique las metodologías y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

2.3 – DESARROLLO DE PERSONAL

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 organización, examinando el liderazgo enfocado al personal, comunicación, participación individual y grupal del personal, capacitación, desarrollo, reconocimiento y calidad de vida en el trabajo.

2.3.1. LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS CÓMO APOYO DE LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

Describe cómo hace la organización para:

- a. Definir y revisar en forma sistemática la estructura, responsabilidades y autoridades con el fin de optimizar procesos internos y el servicio brindado al ciudadano / destinatario. Adjuntar organigrama.
- b. Descripción de sus recursos humanos: cantidad, niveles de jerarquía y educación (liste todos los niveles jerárquicos).

Nivel educativo Nivel jerárquico	Posgrado	Universitario	Secundario	Primario	Cantidad total por Nivel jerárquico
Máxima autoridad del postulante					
Segunda máxima autoridad del postulante					
...					
Jefes de área					
Jefes de sección					
...					
...					
Supervisores					
Operarios o empleados					
Cantidad total por cada nivel educativo					Total:

Cantidad total de personal propio:	
Cantidad total de personal contratado:	
Cantidad total de personal tercerizado:	
Cantidad total bajo otras modalidades (aclarar):	

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado

- c. Alinear la estructura organizacional – perfiles, relaciones, competencias actitudinales y técnicas, niveles de educación y experiencia, habilitaciones necesarias, procesos de decisión y solución de conflictos – con la estrategia para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales vinculados a la satisfacción de las distintas partes interesadas.
- d. Involucrar a los empleados y sus representantes en el desarrollo de las estrategias fijadas en los planes de personal;
- e. Definir las competencias técnicas y actitudinales necesarias para responder a las tendencias y transformaciones tecnológicas.
- f. Asegurar la equidad de todas las condiciones de empleo y gestionar el potencial de diversidad;
- g. Gestionar la diversidad en términos de armonización e integración de diferentes generaciones y perfiles.
- h. Utilizar métodos y estrategias innovadores para organizar el trabajo, a fin de mejorar las condiciones del mismo;
- i. Establecer políticas que ayuden a mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores;
- j. Establecer mecanismos para medir y mejorar la satisfacción y motivación en el trabajo.
- k. Analizar las iniciativas del personal y si se da respuesta a las mismas.
- l. Generar un buen clima de trabajo en la organización que favorezca el servicio al ciudadano / destinatario;
- m. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización;
- n. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.3.2 - DESARROLLO DE LA CAPACIDAD, CONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Describa cómo hace la organización para:

- a. Detectar las necesidades de formación y capacitación.
- b. Fomentar la formación y aprendizaje continuo de las personas a lo largo de su vida laboral, a través de planes de formación / capacitación y desarrollo que cubran las necesidades presentes y futuras de la organización, capacitando a las personas en función de las necesidades técnicas, actitudinales y tecnológicas para el logro de sus objetivos organizacionales.
- c. Desarrollar metodologías sistemáticas para gestionar el conocimiento de las personas; definir los conocimientos críticos para la organización, la forma de incorporar nuevos conocimientos en la misma y asegurar la retención del conocimiento ante pérdidas como licencias, renuncias, traslados o jubilación del personal, planes de sucesión, etc.
- d. Diseñar y promover oportunidades de formación individual, por equipos, o por toda la organización;
- e. Usar representaciones gráficas (dashboard) con sistemas de indicadores para monitorear las competencias y desempeño de las personas.
- f. Revisar la eficacia de la formación y la capacitación de las personas de la organización y las acciones tomadas ante desvíos
- g. Alinear, revisar y actualizar los objetivos individuales y de equipo con los objetivos de la organización;
- h. Evaluar y mejorar el desempeño del personal tanto para aumentar su capacidad como para favorecer su promoción.
- i. Impulsar el trabajo en equipo e involucrar a las personas en los planes de mejora de la organización.
- j. Alinear a las diferentes generaciones con el fin de conseguir los objetivos de la organización;
- k. Sistematizar la forma de gestionar la atracción, desarrollo y fidelización del talento.
- l. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- m. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.3.3 – COMUNICACIÓN INTERNA, IMPLICACIÓN Y DELEGACIÓN DE LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Describa cómo hace la organización para:

- a. Identificar las necesidades de comunicación interna de la organización

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PAL
DIRECTOR DE LA AGENCIA
DE DESARROLLO DE INVERSIÓN

- b. Generar planes sistemáticos de comunicación interna.
- c. Desarrollar y utilizar estrategias y canales de comunicación interna eficaces, de arriba a abajo, de abajo a arriba, y horizontalmente;
- d. Compartir la información y fomentar el diálogo con las personas de la organización para escuchar sus razonamientos y propuestas;
- e. Promover, apoyar y estimular a personas y equipos para que se involucren y participen en actividades de innovación y mejora favoreciendo los comportamientos innovadores y creativos que aumenten la eficiencia;
- f. Dar atribuciones a las personas para actuar con autonomía y evaluar la efectividad de su propia acción.
- g. Implicar a las personas en la mejora del sistema de gestión de la organización, en la reflexión estratégica, en la identificación de oportunidades de mejora, en la aportación de ideas y propuestas innovadoras.
- h. Promover el grado de compromiso e implicación de las personas en la organización.
- i. Implantar un modelo de actuación y metodologías, para impulsar las capacidades de las personas, para la asunción de responsabilidades, con el fin de dar más autonomía.
- j. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- k. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.3.4 - Atención y Reconocimiento de las personas

Describe cómo hace la organización para:

- a. Promover una política de reconocimiento de logros, alineado con la estrategia de la organización;
- b. Mostrar apoyo a las personas en su dedicación y las responsabilidades que tengan delegadas;
- c. Promover la concientización e involucramiento de los empleados en cuestiones de salud, de seguridad, de protección del medio ambiente y de sostenibilidad en general;
- d. Crear y mantener un ambiente de trabajo adecuado a través de los sistemas de Prevención de riesgos.
- e. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización
- f. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplo.

2.3.5 -Análisis de Datos y Fuentes

- a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio.
- b. Identifique las metodologías y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

2.4 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos económicos y financieros, así como los de información, tecnología e infraestructura, deben acompañar los planes de la organización. Su adecuada administración determina la sustentabilidad de la organización en el largo plazo.

2.4.1. - Gestión de los recursos económicos y financieros

Describe cómo hace la organización para:

- a. Determinar y gestionar los recursos financieros que cubran las necesidades a corto, medio y largo plazo, para asegurar los resultados económicos, la situación competitiva (se entiende por situación competitiva el brindar un servicio de alta calidad al ciudadano / destinatario al menor costo posible) y la sostenibilidad de la organización.
- b. Utilizar la gestión financiera, (Presupuesto de ingresos y egresos) para apoyar la estrategia y procesos de la organización, asegurando la sostenibilidad financiera;
- c. Mediante el proceso de elaboración del presupuesto elaborar una planificación financiera, acorde a la ejecución de la estrategia.
- d. Mediante el seguimiento periódico y sistemático de la ejecución del presupuesto, establecer un control financiero, para asegurar que: se cumplen los objetivos, que los activos se administran adecuadamente, que los riesgos se manejan convenientemente y

- que se administra de acuerdo a las prácticas financieras legalmente establecidas, utilizando amplias bases de datos analíticos y representaciones gráficas de indicadores
- e. Las acciones tomadas ante desvíos, sobregastos y/o subejecución del presupuesto, restricciones financieras, etc.
- f. Determinar los aspectos a considerar para la toma de decisiones financieras en cuanto a: la inversión, financiación, etc.
- g. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- h. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.4.2 - Gestión de la información

Describa cómo hace la organización para:

- a. Permitir conforme al principio de transparencia que accedan a la información los usuarios y las partes interesadas;
- b. Estructurar y gestionar la información, transformando los datos en información relevante;
- c. Asegurar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información;
- d. Describa la gestión de indicadores del proceso, la fijación de objetivos, la comunicación de los mismos a las partes pertinentes de la organización.
- e. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.4.3 - Gestión de la tecnología y la infraestructura

Describa cómo hace la organización para:

- a. Optimizar los activos tecnológicos y materiales de acuerdo con la política y estrategia, de forma financiera, social y ambientalmente sostenible;
- b. Gestionar adecuadamente planes de mantenimiento preventivo y de optimización de la utilización de todos los activos de la organización para mejorar el rendimiento de su ciclo de vida total; minimizar los costos de operación e impacto ambiental, y maximizar su confiabilidad, su calidad de funcionamiento y seguridad.
- c. Asegurar que las reparaciones (mantenimiento correctivo) se realizan en tiempo y forma asegurando que el activo vuelva a estar operativo en el menor tiempo posible y al menor costo posible
- d. Hacer seguimiento del uso correcto de los activos para que sea solo dentro de la función pública;
- e. Considerar el impacto de sus activos sobre la comunidad y los empleados (incluidos los aspectos de salud y seguridad);
- f. Gestionar en forma periódica del mantenimiento los activos y su seguridad, mediante los análisis de base de datos y representaciones gráficas de indicadores. Fijar objetivos y tomar acciones ante los desvíos.
- g. Llevar adecuadamente los inventarios de acuerdo a la legislación vigente, optimizando los mismos y su uso.
- h. Optimizar el consumo de servicios públicos de suministros;
- i. Reducir, reutilizar y reciclar los residuos;
- j. Evaluar y desarrollar su cartera tecnológica para mejorar la agilidad de procesos, proyectos y organización.
- k. Implicar a los grupos de interés relevantes en el desarrollo y despliegue de nuevas tecnologías para maximizar los beneficios generados.
- l. Identificar y evaluar las tecnologías alternativas y emergentes desde la óptica de su impacto tanto sobre el rendimiento y las capacidades de la organización cómo sobre el medio ambiente.
- m. Gestionar la cartera tecnológica cómo soporte a la estrategia general, apoyándose en el control y supervisión de las tecnologías de la información y sus buenas prácticas de gestión, ciberseguridad e índice de madurez tecnológica.
- n. Utilizar la tecnología para apoyar la cultura de la creatividad e innovación.
- o. Adecuar la organización al contexto digital.
- p. Asegurar que la información se gestiona y trata de forma óptima y eficiente.
- q. Establecer planes de prevención ante desastres que puedan poner en riesgo tanto a las personas, cómo los activos tangibles e intangibles y/o la continuidad de la operación de la organización, asegurando su aplicabilidad.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALIS/
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO E INVERSIONES

- r. Asegurar la seguridad informática de la organización mediante el desarrollar procesos de back up seguros y sistemáticos de toda la información digital, desarrollar procesos para evitar hackeo y acceso de personas no autorizadas a los sistemas y el mantenimiento de redes y equipos informáticos a fin de evitar amenazas y optimizar su funcionamiento.
- s. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.4.4 - Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente

- a. 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. Por ejemplo, generación de residuos peligrosos por mantenimiento de movibilidades y equipos, generación de residuos patogénicos, emisiones de gases de efecto invernadero, generación de residuos sólidos urbanos, etc. En caso afirmativo, descríbalos.
- b. Describa qué procesos de la organización se ven alcanzados por la gestión de impacto social y/o ambiental.
- c. 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.
- d. Describa si la organización determina y actualiza de forma sistemática los requisitos legales, reglamentarios y de otro tipo que deba cumplir.
- e. Describa si la organización posee un proceso sistemático de evaluación de aspecto e impactos ambientales que genere acciones de control a los impactos generados.
- 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 en el ambiente.
- g. Indique si la organización considera las necesidades de las comunidades cercanas a su accionar, aportando recursos y/o trabajo voluntario de sus integrantes para promover su desarrollo.
- h. Indique si la organización asegura relaciones productivas con autoridades y referentes de la comunidad.
- i. Mencione si la organización impulsa alianzas estratégicas para promover la sustentabilidad, prácticas de trabajo justo y la responsabilidad social en la comunidad.
- j. Indique desde cuándo y con qué frecuencia la organización implementa acciones con impacto en la comunidad y el ambiente.
- k. Indique si la organización se compromete con los conceptos del desarrollo sustentable y de eco-eficiencia, identificando los aspectos de sus actividades y productos que tienen impacto en el medio ambiente y cómo los trata y controla desde el proyecto hasta la disposición final.
- l. Describa si registra los problemas, quejas de la comunidad o eventuales sanciones referentes a los requisitos legales, reglamentarios, éticos o contractuales para evitar su recurrencia y comunica a la sociedad los impactos o informaciones relevantes asociados a los productos, procesos e instalaciones.
- m. Indique si la organización establece objetivos, procedimientos e indicadores con los que revisa y mejora en forma continua el uso responsable de los recursos naturales. Por ejemplo, gestión del recurso hídrico, gestión de la energía, matriz energética, gestión de residuos, disminución de generación de gases de efecto invernadero, disminución de afectación al cambio climático, etc.
- n. 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.
- o. Señale si se difunden entre los empleados, usuarios/ciudadanos/partes interesadas y proveedores los resultados obtenidos en la evaluación.
- p. 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.
- q. Describa si incorpora criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental a los criterios de selección y evaluación de proveedores o distribuidores.

- r. Indique si promueve algún aspecto de la sostenibilidad corporativa en la cadena de valor y suministro de la organización cómo por ejemplo la igualdad de género entre otras.
- s. Indique los procesos de mejora en la gestión de la responsabilidad social y gestión ambiental de la organización dando ejemplos concretos.
- t. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos.

2.4.5 - GESTIÓN DE ALIANZAS:

Describa cómo hace la organización para:

- a. Identificar los asociados clave y las oportunidades de entrar en alianzas estratégicas, creando una visión común.
- b. Analizar las diferentes alianzas establecidas con los colaboradores/asociados con el fin mejorar los resultados obtenidos (mejora de productos y servicios, mejora del beneficio mutuo, etc.). Los criterios de seguimiento pueden ser: reuniones sistemáticas, mesas sectoriales, visitas a las instalaciones de socios estratégicos, aliados, etc.
- c. Apoyar el mutuo desarrollo, creando nuevos productos y/o servicios, sinergias, etc. mediante un trabajo conjunto con los proveedores; aliados, socios estratégicos, etc.
- d. Describa los procesos de mejora de este aspecto, dar ejemplos

2.4.6 - Análisis de Datos y Fuentes

- a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio.
- b. Identifique las metodologías y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

COMPONENTE 3: RESULTADOS

La aplicación consistente de los principios del liderazgo y del sistema de gestión debe conducir a resultados que satisfagan a todas las partes interesadas. La sustentabilidad también se manifiesta en el logro de los resultados buscados en forma consistente en el tiempo. En todos los casos los resultados deben estar relacionados directamente a las acciones tomadas en el sistema de gestión y deben presentar gráficos de resultados con al menos datos de tres años, cumplimiento de objetivos y comparación con otras organizaciones de referencia (benchmarking), en caso de no cumplimiento de objetivos o línea de tendencia desfavorable se debe analizar las causas y los planes de acción de la organización para revertirlo. En todos los casos se deben presentar los indicadores de éxito de cada uno de los criterios.

3.1 - Resultados Ciudadanos/Destinatarios

- a. Indique los resultados de satisfacción de los Ciudadanos/destinatarios y partes interesadas.
- b. Indique los resultados con relación a la atención al Usuario/ciudadano/partes interesadas, por ejemplo, cantidad de clientes / ciudadanos / destinatarios atendidos y tiempo de atención, tiempo dedicado a trámites, cantidad de interacciones que el ciudadano debe hacer para completar un trámite, tiempo de demora promedio y máximo de atención o resolución del trámite, % de tramites virtuales vs presenciales, etc.
- c. Indique los resultados de participación y comunicación con los Ciudadanos/destinatarios. Por ejemplo, cantidad de comunicaciones externas generadas, cantidad de accesos a la página WEB de la organización, cantidad de seguidores, cantidad de interacciones positivas (me gusta), etc.
- d. Indique los resultados de quejas y reclamos por parte de los Ciudadanos/ destinatarios, Por ejemplo: cantidad de quejas, resultados de las quejas y reclamos por redes sociales.
- e. Indique todos los demás indicadores de resultados que surgen de las prácticas descriptas en el capítulo de Ciudadanos/Destinatarios.

3.2 - Resultados Gestión de Procesos

- a. Indique todos los resultados de los procesos principales y de apoyo descriptos en el capítulo 2.2.1 Enfoque, diseño y mejora continua de procesos. En particular indique el

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

[Handwritten signature]

ESTELA AIDA MARTIN
 Jefa de Departamento Administrativo
 Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado

**DIRECTOR DE LA AGENCIA SAL
 DE DESARROLLO DE INVERSIÓN**

[Handwritten signature]

18

- tiempo y mejora de los procesos operativos, cantidad de expedientes manejados por la organización y tiempo medio y máximo de resolución de los trámites/expedientes por tipo de trámite, cuanto tiempo tiene el trámite/expediente más antiguo sin resolver en la organización, resultados de mejora de procesos de interacción con otros organismos públicos y organizaciones intermedias de la sociedad, disminución de costos, etc.
- b. Indique todos los resultados de los procesos principales descritos en el capítulo 2.2.2 PROCESOS PRINCIPALES.
 - c. Indique todos los resultados de los procesos de apoyo descritos en el capítulo 2.2.3 PROCESOS DE APOYO
 - d. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se definen y evalúan los procesos principales y de apoyo de la organización. Mencione los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación de los procesos principales y de apoyo.
 - e. Indique los resultados respecto de la evaluación descrito en el punto 2.2.4 CONTROL DE LA CALIDAD
 - f. Indique todos los resultados de la evaluación respecto de Proveedores descritos en el capítulo 2.2.5. Por ejemplo, tiempo promedio por tipo de compra (compra directa, concurso, licitación etc.), desde el inicio de la solicitud hasta la emisión de la orden de compra/comunicación al proveedor de la adjudicación, % de cumplimiento de las entregas, % de licitaciones desiertas, % de reclamos a proveedores, resultado de la evaluación de proveedores, cantidad de compras por tipo y por monto, etc.
 - g. Indique todos los resultados de la EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD descritos en el capítulo 2.2.6. Por ejemplo, resultados de auditorías internas, cumplimiento de cronogramas de auditorías, etc.

3.3 - Resultado Desarrollo de Personal

- a. Indique los resultados del proceso de selección del personal (% de rotación del personal, % de selecciones que fallan, cantidad de personas seleccionadas por año, etc.)
- b. Indique los resultados de la medición de clima laboral.
- c. Indique los resultados de la evaluación de desempeño individual y de los equipos de trabajo.
- d. Indique los resultados del proceso de capacitación y formación de las personas, (horas per cápita anuales, cantidad de horas de capacitación anual, horas de capacitación dada por temática, % de puestos con todas las competencias cubiertas, resultado de la evaluación de la efectividad de la capacitación, etc.)
- e. Indique los resultados de los indicadores de Higiene y Salud Ocupacional (índice de incidencia, índice de frecuencia, índice de gravedad, índice de pérdida anual, cantidad de horas per cápita anual de capacitación en SySO, resultados de la evaluación de riesgos, etc.). Compare sus resultados contra los indicadores suministrados por la SRT.
- f. Indique cualquier otro indicador de desempeño resultante de lo expuesto en el capítulo 2.3 Desarrollo de Personal.

3.4 Resultados de la Gestión de los Recursos y Alianzas

- a. Indique los resultados respecto a la gestión de los recursos económicos y financieros. Por ejemplo, % de ejecución presupuestaria, monto de presupuesto anual, inversión anual en activos, % del presupuesto destinado a sueldos,
- b. Resultados de Gestión de la información y de los conocimientos
- c. Resultados de Gestión de la tecnología y la infraestructura. Por ejemplo, cumplimiento de los planes de mantenimiento preventivo, \$ invertido en mantenimiento preventivo y correctivo, cantidad de back ups realizados.
- d. Resultados de Gestión de la Responsabilidad Social y conservación del ambiente. Por ejemplo, cantidad de aspectos e impactos significativos, cantidad de residuos peligrosos/patogénicos generados, cantidad de emisión de gases de efecto invernadero, cantidad de acciones con la comunidad, etc.

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

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones han confeccionado esta Guía de Autoevaluación del Sector Privado, 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.

El sentido de ser del Premio Provincial a la Calidad es fomentar la cultura de la calidad en la sociedad con el fin de que las organizaciones ganadoras sirvan como modelo de éxito a imitar y traccionen a las demás organizaciones de la provincia a mejorar su competitividad, tanto del sector Público como Privado, con el objetivo último de generar oportunidades de desarrollo y mejorar la calidad de vida todos los ciudadanos en general.

Para ello es fundamental comprender el valor intrínseco que representa la participación en el Premio Provincial a la Calidad de San Juan. Este galardón no solo reconoce los logros de las empresas y organizaciones en términos de excelencia en la calidad, sino que también promueve un cambio cultural significativo en la forma en que se abordan los procesos y se gestionan los recursos, tanto en el sector privado como en el público.

El propósito de participar en el Premio Provincial a la Calidad va más allá de la mera obtención de un reconocimiento. Se trata de adoptar un enfoque holístico hacia la mejora continua, arraigado en los principios de calidad total promovidos por visionarios como W. Edwards Deming. Este enfoque no solo se centra en la optimización de los procesos internos y la satisfacción del cliente, sino que también se extiende hacia un compromiso más amplio: mejorar la calidad de vida de las personas.

Para las empresas del sector privado, la participación en este premio representa una oportunidad para diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo. Al adoptar un sistema de gestión de calidad robusto y participar en la evaluación del premio, estas empresas pueden mejorar su eficiencia operativa, fortalecer su reputación en el mercado y, en última instancia, aumentar su rentabilidad. Además, al adherirse a los principios de calidad total, estas organizaciones contribuyen directamente al bienestar de sus empleados, clientes y comunidades en las que operan.

Por otro lado, para las organizaciones del sector público, la participación en el Premio Provincial a la Calidad representa una oportunidad única para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y optimizar el uso de los recursos públicos. Al adoptar prácticas de gestión de calidad, estas entidades pueden ofrecer servicios más efectivos, transparentes y centrados en el ciudadano. La implementación de sistemas de gestión de calidad no solo mejora la eficacia de los servicios públicos, sino que también aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales, fortaleciendo así la democracia y el estado de derecho.

El Premio Provincial a la Calidad busca contribuir al funcionamiento de las organizaciones tanto públicas como privadas de acuerdo a parámetros de integridad, transparencia, cooperación, innovación y participación, colaborando asimismo en la formación de una sociedad más inclusiva e igualitaria, respetuosa de la perspectiva de género, la diversidad y orientada al desarrollo sostenible, lo cual implica asumir un compromiso institucional para la preservación del ambiente, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con aquellos otros compromisos que sean asumidos y promovidos por el Estado.

En última instancia, el objetivo del Premio Provincial a la Calidad de San Juan no se limita a reconocer a aquellos que están haciendo las cosas bien, sino que busca fomentar una cultura de gestión de calidad arraigada en los principios de mejora continua y excelencia. Al promover esta cultura, no solo se impulsa la competitividad del sector, sino que también se garantiza una mejora constante en la calidad de vida de todos los ciudadanos de la provincia de San Juan.

CERTIFICO QUE
ES COPIA FIEL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

OBJETIVOS

- Promover la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos mejorando la competitividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones del sector público y privado mediante la promoción de la cultura de la calidad y mejora continua.
- 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 generales de los Premios Nacionales a la Calidad del sector Público y Privado el cual, dentro de un proceso de mejora continua, ha sido actualizada a lo largo de sus ediciones, 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. Es el encargado de relevar la información, analizarla, sistematizarla y realizar el documento de presentación al concurso.

La Guía de Autoevaluación está integrada por tres componentes: LIDERAZGO, SISTEMA DE GESTIÓN Y RESULTADOS que a su vez se compone por un conjunto de preguntas que orientarán la tarea del facilitador, organizadas en torno a criterios que constituyen la base de la medición de las prácticas de calidad en la organización. Los criterios se desagregan en subcriterios. Todo bajo la lógica que si una organización genera buenos Resultados es porque son el fruto de un buen Sistema de Gestión que se implementó mediante el correcto Liderazgo del equipo de dirección de la organización

1. Componente 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- 1.1. Rol del Equipo de Gobierno
- 1.2. Rol del Equipo Ejecutivo
- 1.3. Planeamiento Estratégico y Operativo
- 1.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información

2. Componente 2: SISTEMA DE GESTIÓN

- 2.1. Clientes
 - 2.1.1. Conocimiento de clientes y mercados
 - 2.1.2. Gestión de las relaciones con los clientes
 - 2.1.3. Determinación de la satisfacción y lealtad de los clientes
 - 2.1.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información
- 2.2. Gestión de Procesos
 - 2.2.1. Enfoque, diseño y mejora continua de procesos
 - 2.2.2. Proceso de diseño de productos y servicios
 - 2.2.3. Procesos principales y de apoyo
 - 2.2.4. Procesos relativos a proveedores
 - 2.2.5. Gestión de la innovación
 - 2.2.6. Análisis de Datos y Fuentes de Información
- 2.3. Recursos Humanos
 - 2.3.1. Organización de las personas y del trabajo
 - 2.3.2. Aprendizaje y Desarrollo
 - 2.3.3. Satisfacción, bienestar, compromiso, y lealtad de las personas
 - 2.3.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información
- 2.4. Gestión de los Recursos
 - 2.4.1. Gestión de los recursos económicos y financieros
 - 2.4.2. Gestión de la información y de los conocimientos
 - 2.4.3. Gestión de la tecnología y la infraestructura
 - 2.4.4. Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

2.4.5. Análisis de Datos y Fuentes de Información

3. Componente RESULTADOS

- 3.1. Resultados de la Gestión de Clientes
- 3.2. Resultados de la Gestión de los Procesos
- 3.3. Resultados de la Gestión de Recursos Humanos
- 3.4. Resultados de la Gestión de los Recursos

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 debe completar la Matriz de Evaluación, asignando un puntaje, expresado en un porcentaje 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 debe convocar 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 debe establecer el cronograma de visitas a las organizaciones. El día de la visita el equipo de evaluadores debe mantener 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 evaluado-res en caso de considerarlo necesario. Por consenso emitirán un Dictamen designando ganadores y menciones por categoría.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

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.

 San Juan Gobierno		PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD SECTOR PRIVADO						
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: APELLIDO Y NOMBRE DEL EVALUADOR:		Enfoque			Análisis de datos y fuente de información			Autoevaluación
Nº	Criterio	Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	Puntaje max	% Asignado	Puntaje asignado	
1. LIDERAZGO Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES								
1.1	Rol del equipo de Gobierno	30		0,00			0,00	
1.2	Rol del equipo Ejecutivo	40		0,00			0,00	
1.3	Planeamiento estratégico y operativo	60		0,00			0,00	
1.4	Análisis de datos y fuentes				10		0,00	
TOTAL		130		0,00	10		0,00	
2.1. CLIENTES								
2.1.1	Conocimiento de Mercados y Clientes	35		0,00			0,00	
2.1.2	Gestión de las relaciones con los clientes	30		0,00			0,00	
2.1.3	Determinación de la satisfacción y lealtad de los clientes	35		0,00			0,00	
2.1.4	Análisis de datos y fuentes				10		0,00	
TOTAL		100		0,00	10		0,00	
2.2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS								
2.2.1	Enfoque, diseño y mejora continua de procesos	30		0,00			0,00	
2.2.2	Procesos Principales: proceso de diseño de productos y servicios	20		0,00			0,00	
2.2.3	Procesos de apoyo	35		0,00			0,00	
2.2.4	Proceso relativo a proveedores	20		0,00			0,00	
2.2.5	Gestión de la innovación	20		0,00			0,00	
2.2.6	Análisis de datos y fuentes				10		0,00	
TOTAL		125		0,00	10		0,00	
2.3. RECURSOS HUMANOS								
2.3.1	Organización de las personas y del trabajo	30		0,00			0,00	
2.3.2	Aprendizaje y Desarrollo	30		0,00			0,00	
2.3.3	Satisfacción, bienestar, compromiso, y lealtad de las personas	30		0,00			0,00	
2.3.4	Análisis de datos y fuentes				10		0,00	
TOTAL		90		0,00	10		0,00	
2.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
2.4.1	Gestión de los recursos económicos y financieros	35		0,00			0,00	
2.4.2	Gestión de la información y de los conocimientos	30		0,00			0,00	
2.4.3	Gestión de la tecnología y la infraestructura	15		0,00			0,00	
2.4.4	Gestión de la Responsabilidad social y preservación del ambiente	35		0,00			0,00	
2.4.5	Análisis de datos y fuentes				10		0,00	
TOTAL		115		0,00	10		0,00	
3.1	Resultados de la Gestión de Clientes	105		0,00			0,00	
3.2	Resultados de la Gestión de los Procesos	80		0,00			0,00	
3.3	Resultados de la Gestión de los Recursos Humanos	65		0,00			0,00	
3.4	Resultados de la Gestión de los Recursos	140		0,00			0,00	
TOTAL		390		0,00			0,00	
TOTAL		950		0,00	50		0,00	

COMPONENTE 1: LIDERAZGO

EL LIDERAZGO DE LA CONDUCCIÓN. Quienes ejercen la conducción de la empresa, tanto en el nivel de gobierno como en el ejecutivo, desempeñan un rol impulsor fundamental, ya que definen la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos y guían a la organización a través de la gestión y el ejemplo.

CRITERIO 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Este criterio analiza la participación directa tanto del equipo de gobierno como el del equipo ejecutivo 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

Lic. Fabricio E. Aray Mestre
 SECRETARIO
 Secretaría de Tecnología y Modernización Digital
 del Estado

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.

1.1 – ROL DEL EQUIPO DE GOBIERNO

El equipo de gobierno (directorio, consejo de administración u otras modalidades) está conformado por los propietarios y/o accionistas. Si alguno o todos los miembros del equipo de gobierno ejercen funciones ejecutivas, práctica habitual en el caso de empresas pequeñas, deben estar en condiciones de diferenciar los roles y responsabilidades inherentes a la función de gobierno, distintas de las de ejecución. El equipo de gobierno establece los grandes lineamientos de la organización, tales como la definición de la misión, la visión de largo plazo, los valores y marcos de referencia a los que la empresa adhiere, los proyectos de inversión, las políticas de control y gestión de los riesgos y el marco ético sobre el cual operar. Considera los intereses de los distintos grupos que puedan ser afectados por el desempeño de la organización, tales como los mismos propietarios y/o accionistas, los clientes, el personal, los proveedores y la comunidad, entre otros específicos de la actividad. Los recursos del equipo de gobierno para ejercer sus funciones pueden incluir procedimientos, código de conducta, canales de denuncia sobre fraude y malas prácticas, evaluaciones mediante auditorías internas y externas, monitoreo de planes de mejoras en los controles, entre otros posibles.

a. Describa cómo se conforma el equipo de gobierno de la empresa y cómo se maneja la independencia entre el órgano de gobierno y el órgano ejecutivo. Describa si hay propietarios/accionistas que no conforman el órgano ejecutivo y cuál es la relación de estos. En el caso que la organización sea una empresa familiar mencione si han abordado la temática y que acciones han encarado al respecto como ser: protocolo familiar, planes de sucesión, mecanismo de ingreso a roles ejecutivos de parejas de los miembros de la familia, etc. Describa cómo manejan el vínculo entre los miembros que son de la familia (actuales accionistas o que pueden llegar a serlo en el futuro) y no desempeñan un rol ejecutivo y los que si desempeñan un rol ejecutivo en la empresa.

b. Describa la metodología, frecuencia, tópicos a desarrollar de las reuniones de accionistas / propietarios. Describa cómo se comunican al órgano ejecutivo las decisiones tomadas por el órgano de gobierno y cómo se hace seguimiento de los temas abordados por el órgano ejecutivo.

c. Describa cómo interviene el Equipo de Gobierno en la definición de la misión, visión, valores y objetivos organizacionales junto con los proyectos de inversión, financiamiento y endeudamiento.

d. Describa cómo participa el equipo de gobierno en la definición de las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas y las acciones que encara para abordarlas y gestionar sus riesgos.

e. Mencione la visión, misión y valores organizacionales e indique cómo se crean y difunden entre las partes interesadas. Explícite si en la visión - misión - valores de la organización se incluye la responsabilidad social y/o ambiental. ¿La empresa cuenta con una declaración de misión corporativa establecida por escrito que incluya un compromiso general de sostenibilidad social y/o ambiental (p. ej., la conservación del ambiente)? (Una declaración de misión corporativa establecida por escrito es una declaración pública o que se divulgó formalmente para los trabajadores de la empresa).

f. 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 Gobierno contempla estos criterios al momento de definir la planificación estratégica de la organización.


g. Describa cómo interviene el Equipo de Gobierno en la definición de la política de la calidad y otras políticas similares (políticas de ambiente, de seguridad e higiene, de capital humano, políticas de promoción de la igualdad de género, etc.) en la organización y en la generación de un clima y dinámica organizacional que promueva la mejora continua y la innovación.

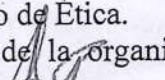
h. Mencione las acciones relacionadas con el respeto de los derechos humanos y la equidad laboral que se ejecutan en la organización.

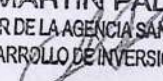
i. Mencione si la organización cuenta con un Código de Ética.

j. Describa cómo se difunden las normas éticas de la organización entre las partes interesadas.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL


ESTELA AIDA MARTÍN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación


Lic. Fabricio Acheguy Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

- k. Indique si existen prácticas de seguimiento y evaluación del cumplimiento de las normas éticas. En caso afirmativo, mencione dichas prácticas.
- l. Indique si existe en el organigrama de la empresa un departamento o área encargado exclusivamente de compliance. De no ser así, indique qué departamento / función / puesto cubre dicha función.
- m. Indique si la organización desarrolla prácticas destinadas a compartir su información financiera. En caso afirmativo, mencione dichas prácticas.
- n. 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.
- o. Indique cuándo se incorporó la dimensión ética en la gestión organizacional.
- p. Mencione qué procesos se ven alcanzados por la dimensión ética.
- q. Mencione si la organización ejecuta mecanismos de seguimiento y evaluación de cumplimiento de objetivos relacionados con la gestión de la ética en gerencial / organizacional. En caso afirmativo; explicita los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación.
- r. 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.
- s. Identifique las áreas de la empresa que se ven alcanzadas por las acciones de comunicación interna.
- t. 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.
- u. Señale si se difunden entre las partes interesadas los resultados obtenidos en la evaluación.
- v. 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.
- w. Indique los procesos de mejora en la gestión del gobierno de la organización dando ejemplos concretos.

1.2 – ROL DEL EQUIPO EJECUTIVO

El equipo ejecutivo o de dirección, conformado por el o la principal responsable y por quienes le reportan, ejerce el liderazgo de la fuerza de trabajo, implementa planes y asegura su cumplimiento. Como se mencionó, aun cuando integrantes del equipo ejecutivo formen parte del equipo de gobierno, deben diferenciar los distintos roles y responsabilidades de ambos ámbitos.

El equipo ejecutivo ejerce su liderazgo mediante un conjunto de métodos, tales como el proceso de planeamiento, la asignación de objetivos y evaluación del desempeño, los contenidos y medios de comunicación interna, los sistemas de control y seguimiento, los dispositivos de participación (comités, equipos interdisciplinarios, foros, comunidades de práctica) entre otros recursos posibles. El equipo ejecutivo o de dirección orienta a la organización para lograr los objetivos acordados con el equipo de gobierno.

El equipo ejecutivo es también responsable de implementar las políticas de control generadas en el nivel de gobierno, identificando los puntos de potenciales conflictos de interés y pautando conductas para evitarlos. Respecto a los riesgos, dispone de métodos para identificarlos, ponderar su probabilidad de ocurrencia, su impacto potencial y las mejores formas para prevenirlos, evitarlos y/o mitigarlos.

- a. Describa la conformación del equipo de dirección y su estilo de liderazgo, de ejemplos del mismo.
- b. Describa cómo el Equipo de dirección ejerce su liderazgo, para asegurar el alineamiento con la misión, visión, valores éticos y objetivos estratégicos.
- c. Describa cómo el Equipo de dirección implementa el sistema de control y gestión de los riesgos definidos por el equipo de gobierno para asegurar conductas éticas, el cumplimiento del marco legal y regulatorio y la atención de las necesidades de los grupos de interés.

- d. Defina y difunde los objetivos acordados con el equipo de gobierno y mide en forma sistemática su cumplimiento. Describa la metodología de cómo se gestiona la información interna y externa de la empresa. En particular, mencione: El tipo de datos que la organización suele compartir con las partes interesadas (capital humano, proveedores, clientes, sociedad); Los canales de difusión de información más utilizados por la organización.
- 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 ética empresarial / organizacional y con la gestión de la información. En caso afirmativo; explicita los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación.
- g. Describa la metodología de cómo el equipo de dirección define la estructura organizacional (organigrama) y como define autoridades, funciones y responsabilidades.
- h. 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. Señale si se difunden entre las partes interesadas los resultados obtenidos en la evaluación.
- i. 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.
- j. 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.
- k. Explicita qué acciones de estímulo y promoción de la cultura de la calidad se ejecutan en la organización.
- l. Mencione cómo se gestiona el cambio hacia una cultura de calidad y la innovación en la organización durante los últimos 3 años.
- m. 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.
- n. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se desarrollan acciones de difusión de la cultura de la calidad y la mejora continua.
- o. Identifique los procesos de la empresa que se ven alcanzados por la cultura de la calidad y la mejora continua.
- p. 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.
- q. Señale si se difunden entre las partes interesadas los resultados obtenidos en la evaluación.
- r. Indique si la organización implementa acciones de mejora en la gestión de la cultura de la calidad y la dirección ejecutiva. En caso de respuesta afirmativa, mencione las acciones ejecutadas tras las últimas evaluaciones.

1.3 - PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

- a. Identifique si la empresa define y documenta su Planificación Estratégica y Operativa.
- b. Indique si la organización identifica a sus distintas partes interesadas y si, periódicamente, se releván y/o actualizan los intereses y expectativas de las mismas. 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 y de cómo la organización identifica y planifica las acciones para evitar los riesgos en las realizaciones con dichas partes interesadas
- c. Describa la metodología y frecuencia de cómo realiza el análisis del contexto identificando oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades y los resultados del mismo. Determine las acciones para mitigar y prevenir riesgos, debilidades y amenazas, así como para potenciar las fortalezas y oportunidades.
- d. Describa la metodología para realizar la planificación estratégica de la organización a largo plazo, 5 o más años y la planificación operativa (1 año o menos) 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; (v) objetivos estratégicos y metas; (vi) presupuestos. Indique si en la Planificación Operativa se incluye: (i) Procesos

CERTIFICADO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTÍN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALIS/
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

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

e. Describa la metodología para la inclusión de herramientas de benchmarking en la planificación estratégica y operativa y los resultados de la misma. 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. Describa cómo se utiliza la información obtenida del benchmarking en los procesos de mejora

f. Revele si existen mecanismos y espacios destinados para que los empleados manifiesten iniciativas o propuestas con relación a la definición de la planificación estratégica y/u operativa

g. Mencione las áreas, departamentos o cargos responsables de la formulación, aprobación, seguimiento y revisión de la planificación estratégica y operativa.

h. 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.

i. Enuncie los objetivos estratégicos y los objetivos y planes operativos a corto plazo, asegurando su alineamiento, priorización y sincronización.

j. Describa la metodología para la definición de los objetivos estratégicos y operativos como así también su método de seguimiento y control

k. Enuncie los principales indicadores de desempeño estratégico y operativo.

l. Indique la metodología de comunicación a cada sector y nivel de la organización de los objetivos pertinentes y los indicadores de logro, la forma de involucrarlos en el logro de los mismos y el seguimiento y control sobre su evolución.

m. Indique los procesos de mejora en la gestión de la planificación estratégica de la organización dando ejemplos concretos.

1.4- ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

a. Mencione las fuentes de relevamiento consultadas para responder los puntos correspondientes al criterio 1.

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

c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

CRITERIO 2.1: CLIENTES

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.

2.1.1 – CONOCIMIENTOS DE CLIENTES Y MERCADOS

a. Describa las características de los mercados, cadenas de valor, competidores y el perfil de los clientes en los cuales se desarrolla la actividad de la empresa

b. Describa el por qué los clientes eligen los productos y servicios de la empresa y también los de la competencia

c. Describa cómo la empresa determina su posicionamiento en los mercados (local, regional y global) y los segmentos de clientes en los que se concentra, considerando las necesidades específicas de cada uno de ellos.

d. Mencione las prácticas de (i) identificación de clientes potenciales; y (ii) fidelización de clientes finales e intermedios.

e. Identifique las áreas de la empresa que tienen contacto con los clientes.

f. Mencione los procesos que se ven involucrados en la relación con el cliente.

g. Identifique las prácticas para garantizar la privacidad y seguridad de los datos de los clientes de la organización. Indique desde cuándo y con qué frecuencia la empresa mide el nivel de satisfacción de los clientes.

h. Indique los procesos de mejora en el conocimiento de clientes y mercados de la organización dando ejemplos concretos

2.1.2 – GESTION DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

- 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. 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, describalas.
- 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.
- e. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se implementan mejoras en el sistema de atención al cliente
- f. Indique los procesos de mejora en la gestión de la relación con los clientes de la organización dando ejemplos concretos

2.1.3 - DETERMINACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y LEALTAD DE LOS CLIENTES.

- 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. Señale si la organización ofrece el sistema de postventa. Describa el proceso de manejo de quejas y reclamos especificando; si se define el área responsable de generación de la queja y si se involucra a dicha área en la solución y /o respuesta ofrecida al cliente. Indique de análisis y metodología utilizado para evitar que las quejas vuelan a ocurrir y quienes están involucrados en las mismas.
- i. Señale si se difunden entre el personal y clientes de la empresa los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.
- j. 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 mejora que se implementan para elevar el grado de satisfacción con relación a la calidad del producto y la calidad en el servicio
- k. Indique los procesos de mejora en la gestión de la determinación de la satisfacción y la lealtad de los clientes de la organización dando ejemplos concretos

2.1.4- 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 utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

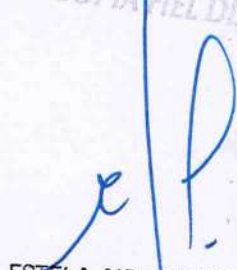
CRITERIO 2.2: GESTIÓN DE PROCESOS

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.

2.2.1- ENFOQUE, DISEÑO Y MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

- a. Indique cómo la organización aplica el enfoque basado en procesos en la misma
- b. Indique la metodología sistemática que se utiliza para evaluar los procesos y el cumplimiento de objetivos
- c. Indique las metodologías sistemáticas utilizadas para la mejora de procesos
- d. Identifique los procesos principales de la empresa y aclare cómo se documentan.
- e. Describa cómo se toman en cuenta las necesidades, intereses y expectativas de las partes interesadas (accionistas, capital humano, proveedores, clientes y comunidad) en el diseño, implementación, evaluación, revisión y modificación de los procesos principales.
- f. Describa la participación de las áreas responsables de los procesos principales en las actividades de mejora continua.
- g. 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.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE LO ORIGINAL


ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Organización Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALIS
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

- h. Identifique las áreas de la organización y los procesos alcanzados por la gestión, control y evaluación de calidad.
- i. 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.
- j. 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.
- k. Describa el proceso de evaluación de calidad. Mencione su alcance y área responsable.
- l. Mencione si la organización tiene certificaciones de calidad emitidas por terceros.
- m. Identifique los recursos asignados (por ejemplo: fondos, tiempos, incorporación de equipamiento, recursos humanos) a la gestión y control de calidad.
- n. Indique los procesos de mejora en metodología para la gestión del enfoque, diseño y mejora continua de procesos de la organización dando ejemplos concretos.

2.2.2 - PROCESO DE DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. En caso de que la organización diseñe los productos o servicios que provee indique si tienen una metodología sistemática para la realización del mismo y sus procesos de planificación de actividades.
- b. Describa cómo se hace el análisis de factibilidad de un nuevo producto o servicio
- c. Describa cómo son tenidas en cuenta las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas en el diseño de productos y servicios y cómo se hace el relevamiento de dichas características
- d. Describa cómo se realizan las actividades de verificación y validación de los diseños a fin de asegurar el cumplimiento de objetivos del diseño
- e. Describa los indicadores clave del proceso y cómo se difunden
- f. Describa cómo se hacen las actividades de seguimiento y mejora del proceso
- g. Indique los procesos de mejora en la gestión del diseño de productos y servicios de la organización dando ejemplos concretos.

2.2.3- PROCESOS PRINCIPALES Y DE APOYO

- a. Identifique los procesos principales y 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 (clientes, accionistas, capital humano, proveedores y comunidad) en el diseño, implementación, evaluación, revisión y modificación de los procesos principales y de apoyo.
- c. Indique cómo se definen las especificaciones / características que deben cumplir los procesos principales y de apoyo
- d. Describa la metodología que se utiliza para evaluar los riesgos de incumplimiento en los procesos principales y de apoyo y la metodología para controlar los mismos
- e. Describa la metodología que se utiliza para asegurar el cumplimiento de las especificaciones para los procesos y productos y servicios
- f. Describa la participación de las áreas responsables de los procesos principales y de apoyo en las actividades de mejora continua.

2.2.4- PROCESOS RELATIVOS A PROVEEDORES

- 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 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.
- g. Describa los indicadores clave del proceso y cómo se difunden
- h. Describa las acciones de mejora del proceso de compras y proveedores dando ejemplos concretos.

2.2.5- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Las empresas comprometidas con la excelencia procuran la creación de un ambiente propicio para el desarrollo de la creatividad y la innovación. La innovación, propia o adquirida, abarca todas las disciplinas empresarias incluyendo la introducción de nuevos enfoques de negocio, productos y servicios más competitivos y novedosos, mejoras significativas en la tecnología, en los procesos internos y, en los sistemas de comercialización y de relaciones con los clientes, que dan lugar a cambios radicales y disruptivos.

- a. Describa cómo se incentiva sistemáticamente ámbitos de aplicación de la innovación y asegura un ambiente de trabajo orientado a experimentación y al desarrollo de la innovación.
- b. Describa cómo se asigna recursos para iniciativas de innovación.
- c. Describa las principales innovaciones que ha generado la empresa en sus procesos, productos y servicios
- d. Describa los indicadores clave del proceso y cómo se difunden
- e. Describa las mejoras al proceso de gestión de la innovación
- f. Mencione el % de los ingresos anuales totales que destina a innovación, investigación y desarrollo para que los bienes o servicios que brindan sean más sustentables.
- g. Indique los procesos de mejora en la gestión de la innovación de la organización dando ejemplos concretos.

2.2.6 - ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

- a. Mencione las fuentes relevadas para responder los puntos correspondientes al criterio Gestión de Procesos.
- b. Identifique la metodología y las herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

2.3 – RECURSOS HUMANOS

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.

2.3.1 ORGANIZACIÓN DE LAS PERSONAS Y DEL TRABAJO

- 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. Y cómo estos se alinean con los objetivos estratégicos de la empresa.
- b. Describa cómo la organización se asegura la correcta inserción de un nuevo miembro en la misma y su alineamiento con la cultura organizacional
- c. Indique si en la organización se implementan acciones de motivación, reconocimiento laboral y programas de bienestar laboral. En caso afirmativo, detalle esas acciones.
- d. Describa cómo la organización previene y, en caso de ser necesario, sanciona conductas de discriminación, violencia laboral y violencia de género.
- e. Mencione si la organización adopta mecanismos que garanticen la igualdad de género.
- f. Describa cómo comunica la organización a su capital humano los objetivos de: su puesto de trabajo y el resultado de los procesos que genera su puesto de trabajo
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.
- j. Identifique los recursos asignados (por ejemplo: fondos, tiempos, incorporación de equipamiento, recursos humanos) para la gestión de la seguridad y salud laboral.
- k. Describa la política de selección y capacitación del personal encargado de la atención

cliente.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE

ESTELA AIDA MARTÍN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARÍA
Secretaría de Tecnología Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

- l. Describa si cuenta con objetivos o procedimientos para impulsar la contratación de mujeres, personas mayores a 45 años, personas con discapacidad, personas de bajos recursos, personas que estuvieron privadas de su libertad, personas que sufren o sufrieron adicciones, jóvenes menores a 24 años, personas de la comunidad LGTBIQ+.
- m. Indique los procesos de mejora en la gestión de las personas y el trabajo de la organización dando ejemplos concretos.

2.3.2 APRENDIZAJE Y DESARROLLO

- a. 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.
- b. Describa cómo la organización define funciones y responsabilidades como así las competencias necesarias para cubrir las necesidades de cada puesto en particular a fin de lograr la satisfacción de las diferentes partes interesadas de la empresa. Describa la frecuencia de actualización de dicha información.
- c. Describa la conformación del personal por cantidad de personas y género en cada una de las locaciones de la empresa (si hubiese más de una)
- d. Descripción de sus recursos humanos: cantidad, niveles de jerarquía y educación (liste todos los niveles jerárquicos).

Nivel educativo Nivel jerárquico	Posgrado	Universitario	Secundario	Primario	Cantidad total por Nivel jerárquico
Presidente					
Directores					
Gerentes					
Jefes de área					
...					
...					
Supervisores					
Operarios o empleados					
Cantidad total por cada nivel educativo					Total:

Cantidad total de personal propio:	
Cantidad total de personal contratado:	
Cantidad total de personal tercerizado:	
Cantidad total bajo otras modalidades (aclarar):	

- e. Indique qué porcentaje de los gerentes de la empresa se identifican como mujeres.
- f. Describa el proceso 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. La forma en se gestiona dicha capacitación y cómo se evalúa la eficacia de la misma
- g. Revele si existen mecanismos y espacios destinados para que los empleados manifiesten iniciativas o propuestas con relación a la política de gestión y desarrollo del capital humano. Si la respuesta es afirmativa, descríbalos brevemente.
- h. Explique cómo se organiza, estimula y evalúa la participación de los integrantes de la organización en el proceso de gestión y control de calidad.
- i. Describa cómo se motiva e incentiva a los empleados para que asuman mayores responsabilidades y compromisos.
- j. Especifique si se evalúan los resultados de la política de capacitación, en general, y de cada programa de capacitación, en particular.
- k. Mencione si la organización diseña planes de carrera para sus integrantes.
- l. Identifique cómo se incentivan mejoras en aptitudes y/o habilidades.
- m. Describa si ofrece a sus trabajadores beneficios tales como beneficios adicionales de salud adicionales, licencia parental para el cuidador secundario, transporte o comida gratuita, servicio de guardería infantil, capacitaciones en gestión financiera, préstamos con una tasa de interés debajo de la de mercado o sin interés, etc.

n. Indique los procesos de mejora en la gestión del aprendizaje y desarrollo del personal de la organización dando ejemplos concretos

2.3.3 SATISFACCIÓN, BIENESTAR, COMPROMISO Y LEALTAD DE LAS PERSONAS

- Describa cómo se evalúa el clima laboral y que acciones se toman a partir de dicha evaluación para la mejora.
- Describa las prácticas que tiene la empresa para detectar situaciones de conflictos existentes o posibles y las acciones que toma para evitarlos
- Describa la metodología de cómo se mide y evalúa el desempeño individual del personal.
- Describa la metodología de cómo se mide y evalúa el desempeño de los equipos de trabajo.
- Identifique el tipo de recompensas que la organización otorga por el buen desempeño.
- 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.
- Mencione si la organización implementa acciones que favorecen la percepción de autorrealización de los empleados en sus puestos de trabajo.
- Enumere las prácticas y normas de la organización destinadas a garantizar un ambiente de trabajo equitativo, libre de discriminación y malos tratos.
- Mencione si se prevén acciones de mejora en caso de insatisfacción laboral y enumere las mismas.
- Indique los procesos de mejora en la gestión de la satisfacción, bienestar, compromiso, y lealtad de las personas de la organización dando ejemplos concretos

2.3.4 ANÁLISIS DE DATOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

- Mencione las fuentes relevadas para responder los puntos correspondientes al Criterio Capital Humano.
- Identifique la metodología y herramientas utilizadas para analizar los datos y la información obtenida.
- Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

2.4 – GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos económicos y financieros, así como los de información, conocimientos, tecnología e infraestructura, deben acompañar los planes de la empresa. Su adecuada administración determina la sustentabilidad de la empresa en el largo plazo.

2.4.1- GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

Describir las metodologías utilizadas mediante las cuales la organización:

- Describa cómo se define la estrategia económico-financiera para apoyar el logro de los objetivos y el incremento de valor sustentable para los accionistas /propietarios en el corto y largo plazo.
- Describa cómo se gestionan los presupuestos para cumplir con las necesidades operacionales, incluyendo las inversiones.
- Describa cómo se asegura un ambiente de control y administra los riesgos económicos y financieros del negocio.
- Describa cómo se determina los indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión económico-financiera en el corto y el largo plazo.
- Indique los procesos de mejora en la gestión de los recursos económicos financieros de la organización dando ejemplos concretos.


CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE

2.4.2 – GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS CONOCIMIENTOS

Describir las metodologías utilizadas mediante las cuales la organización:

- Identifica las necesidades actuales y futuras de información y conocimiento, estratégicos para el negocio.
- Asegura la adquisición y acceso de conocimiento desde fuentes externas y, también, el desarrollo propio y la utilización de fuentes internas.
- Administra la organización, disponibilidad, conservación, retención, protección y confidencialidad de la información y de los conocimientos, como recursos de la empresa con independencia de las personas que lo producen.


ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación


Lic. Fabricio Benegas Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

d. Indique los procesos de mejora en la gestión de la información y de los conocimientos de la organización dando ejemplos concretos.

2.4.3. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y LA INFRAESTRUCTURA

Describir las metodologías utilizadas mediante las cuales la organización:

- a. Identifica las necesidades actuales y futuras de tecnología e infraestructura para el desarrollo de la actividad, en línea con evitar, mitigar y/o eliminar las amenazas y capitalizar las oportunidades.
- b. Apoya sus estrategias y planes mediante el desarrollo, la adaptación y la optimización de las tecnologías actuales en uso y la identificación, evaluación y aplicación de tecnologías alternativas.
- c. Gestiona la seguridad, el mantenimiento y la utilización de los activos para mejorar el rendimiento del ciclo de vida total.
- d. Establece planes de prevención ante desastres que puedan poner en riesgo tanto a las personas, como los activos tangibles e intangibles y/o la continuidad del negocio, asegurando su aplicabilidad.
- e. Indique los procesos de mejora en la gestión de la tecnología y la infraestructura de la organización dando ejemplos concretos.

2.4.4. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONSERVACIÓN DEL AMBIENTE

Las organizaciones comprometidas con la excelencia desarrollan acciones que contribuyen a elevar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto. Demuestran su compromiso con el cuidado del ambiente no solo como preocupación en la actividad económica sino también en el compromiso con las generaciones futuras excediendo el simple cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios en vigencia.

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Indique si la organización considera las necesidades de las comunidades cercanas a su accionar, aportando recursos y/o trabajo voluntario de sus integrantes para promover su desarrollo.
- e. Indique si la organización asegura relaciones productivas con autoridades y referentes de la comunidad.
- f. Mencione si la organización impulsa alianzas estratégicas para promover la sustentabilidad, prácticas de trabajo justo y la responsabilidad social en la comunidad.
- g. Indique desde cuándo y con qué frecuencia la empresa implementa acciones con impacto en la comunidad y el ambiente.
- h. Revele qué procesos de la empresa se ven alcanzados por la gestión de impacto social y / o ambiental.
- i. Indique si la organización se compromete con los conceptos del desarrollo sustentable y de ecoeficiencia, identificando los aspectos de sus actividades y productos que tienen impacto en el medio ambiente y los trata y controla desde el proyecto hasta la disposición final.
- j. Describa si registra los problemas o eventuales sanciones referentes a los requisitos legales, reglamentarios, éticos o contractuales para evitar su recurrencia y comunica a la sociedad los impactos e informaciones relevantes asociados a los productos, procesos e instalaciones.
- k. Indique si la organización establece objetivos, procedimientos e indicadores con los que revisa y mejora en forma continua el uso responsable de los recursos naturales. Por ejemplo, gestión del recurso hídrico, gestión de la energía, matriz energética, gestión de residuos, etc.
- l. 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.

m. Señale si se difunden entre los empleados, clientes y proveedores los resultados obtenidos en la evaluación.

n. 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.

o. Describa si incorpora criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental a los criterios de selección y evaluación de proveedores o distribuidores.

p. Indique si promueve algún aspecto de la sostenibilidad corporativa en la cadena de valor y suministro de la empresa como por ejemplo la igualdad de género entre otras.

q. Indique los procesos de mejora en la gestión de la responsabilidad social y gestión ambiental de la organización dando ejemplos concretos.

2.4.5. 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.

c. Indique la metodología para la mejora del criterio y de ejemplos de ello. Sistemática de la mejora.

COMPONENTE 3: RESULTADOS

La aplicación consistente de los principios del liderazgo y del sistema de gestión debe conducir a resultados que satisfagan a todas las partes interesadas. La sustentabilidad también se manifiesta en el logro de los resultados buscados en forma consistente en el tiempo. En todos los casos los resultados deben estar relacionados directamente a las acciones tomadas en el sistema de gestión y deben presentar gráficos de resultados con al menos datos de tres años, cumplimiento de objetivos y comparación con la competencia. En caso de no cumplimiento de objetivos o tendencias negativas se debe dar una explicación de la causa. En todos los casos se deben presentar los indicadores de éxito de cada uno de los criterios.

3.1: RESULTADOS CLIENTES

a. Indique los resultados de la satisfacción y fidelización de los clientes

b. Indique los resultados con relación a la atención al cliente

c. Indique los resultados de participación de mercado

d. Indique los resultados de quejas y reclamos

e. Indique todos los demás indicadores de resultados que surgen de las prácticas descritas en el capítulo de clientes

f. Mencione si se difunden entre los integrantes de la organización los resultados del criterio de Clientes y señale las principales acciones de mejora ejecutadas tras la evaluación de los resultados.

3.2: RESULTADOS GESTIÓN DE PROCESOS

a. Indique todos los resultados de los procesos principales y de apoyo descritos en el capítulo 2.2.1 de Enfoque, diseño y mejora continua de procesos.

b. Indique todos los resultados de los procesos principales y de apoyo descritos en el capítulo 2.2.2 Proceso de diseño de productos y servicios

c. Indique todos los resultados de los procesos principales y de apoyo descritos en el capítulo 2.2.3 de Procesos principales y de apoyo. Indique desde cuándo y con qué frecuencia se definen y evalúan los procesos principales y de apoyo de la empresa. Mencione los indicadores de éxito y periodicidad de la evaluación de los procesos principales y de apoyo.

d. Indique los resultados respecto de evaluación de proveedores, reclamos a proveedores y demás indicadores descritos en 2.2.4

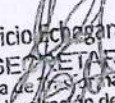
e. Indique todos los resultados de los procesos principales y de apoyo descritos en el capítulo 2.2.5 Gestión de la innovación

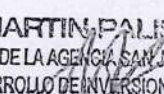
f. Mencione si se difunden entre los integrantes de la organización los resultados del criterio de Gestión de Procesos y señale las principales acciones de mejora ejecutadas tras la evaluación de los resultados.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA DEL ORIGINAL



ESTELA AIDA MARTIN
Jefe de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Innovación Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

3.3: RESULTADOS RECURSOS HUMANOS

- a. Indique los resultados del proceso de selección del personal (rotación del personal, % de selecciones que fallan, cantidad de personas seleccionadas por año, etc.)
- b. Indique los resultados de la medición de clima laboral
- c. Indique los resultados de la evaluación de desempeño individual y de los equipos de trabajo.
- d. Indique los resultados del proceso de capacitación y formación de las personas, (horas per cápita anuales, cantidad de horas de capacitación anual, horas de capacitación dada por temática, % de puestos con todas las competencias cubiertas, resultado de la evaluación de la efectividad de la capacitación, etc.)
- e. Indique los resultados de los indicadores de Higiene y Salud Ocupacional (índice de incidencia, índice de frecuencia, índice de gravedad, índice de pérdida anual, cantidad de horas per cápita anual de capacitación en SySO, resultados de la evaluación de riesgos, etc.). Compare sus resultados contra los indicadores suministrados por la SRT
- f. Indique cualquier otro indicador de desempeño resultante de lo expuesto en 2.3 Recursos Humanos.
- g. Mencione si se difunden entre los integrantes de la organización los resultados del criterio de Recursos Humanos y señale las principales acciones de mejora ejecutadas tras la evaluación de los resultados.

3.4: RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- a. Resultados de Gestión de los recursos económicos y financieros. Indique los resultados destacados respecto de los balances de la organización/ cuadro de situación financiera de la empresa/principales indicadores económicos de la empresa; bajo estricto compromiso de confidencialidad de todos los participantes. Se pueden dar algunos ejemplos de indicadores.
- b. Resultados de Gestión de la información y de los conocimientos
- c. Resultados de Gestión de la tecnología y la infraestructura
- d. Resultados de Gestión de la Responsabilidad Social y conservación del ambiente
- e. Mencione si se difunden entre los integrantes de la organización los resultados del criterio de Gestión de los Recursos y señale las principales acciones de mejora ejecutadas tras la evaluación de los resultados.



Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCION N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCION N° 059 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO IV 10 ABR 2024

Código de Ética

Los miembros del Consejo Consultivo y Jurado de Evaluadores deberán observar las siguientes reglas éticas cuya aceptación y cumplimiento estará formalizado a través de la firma de la Declaración Jurada cuyo contenido forma parte del presente Código.

- a) Actuación profesional, objetiva, ecuánime y con total desvinculación de intereses personales.
- b) Confidencialidad permanente de toda información que se ponga en su conocimiento o que se genere con motivo del proceso de evaluación.
- c) Excusarse de evaluar aquellas unidades, organismos y empresas o entes con los cuales tenga o haya tenido una vinculación personal, comercial o profesional.
- d) Restricción de prestar todo tipo de asistencia o asesoramiento en cualquier carácter, a las unidades, organismos y empresas o entes en proceso de evaluación mientras sea miembro del Jurado de Evaluadores y en el año posterior a la conclusión del proceso.
- e) Mantener en todo momento una actitud de respeto y excelente trato.
- f) No podrá establecer contacto con las organizaciones aspirantes al Premio, invocando su condición de Evaluador más que en cumplimiento del proceso de evaluación.
- g) No deberá involucrarse en conflictos que afecten las etapas pasadas, presentes o futuras del Premio Provincial a la Calidad.
- h) Cumplir con todas y cada una de las especificaciones de la Declaración Jurada.
- i) Cualquier violación al presente Código podrá ser sancionada con la remoción del integrante de cualquiera de las funciones que cumpla y quedará impedido de participar en el futuro.

Declaración Jurada

En conocimiento de lo dispuesto por la Ley 971-F, el Decreto N° 1322 de fecha 16 de Octubre de 2008 y la Resolución Conjunta de la Secretaría de Transformación Digital y Modernización del Estado y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones referidas al Premio Provincial a la Calidad para la Administración Pública y Empresas Privadas, comprometo mi desempeño como miembro de la Jurado de Evaluadores o como integrante del Consejo Consultivo del Premio observando las siguientes normas de conducta y responsabilidades.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

NORMAS DE CONDUCTA: Actuar con responsabilidad, profesionalidad, honestidad, equidad, y respeto por la verdad.

Desarrollar la actividad encomendada en representación exclusiva de la Secretaría Técnica del Premio Provincial a la Calidad.

Respetar en el presente y en el futuro toda información confidencial o reservada referida a los organismos y empresas postulantes.

Excusarme de participar si el postulante ha tenido o anticipe tener relación profesional, jurídica, económica o personal alguna con el firmante.

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo

Informar fehacientemente a la Secretaría Técnica del Premio cualquier conflicto de intereses que se presente ante la asignación de una tarea de evaluación específica.

No aceptar reconocimiento económico o presentes de ninguno de los involucrados en el proceso.

Garantizar la transparencia del proceso de evaluación y selección y evitar todo acto o privilegio que afecte o pueda afectar la condición de facilitador, evaluador, o miembro del Consejo Consultivo independiente e imparcial.

Solicitar información adicional de los postulantes sólo a través de la Secretaría Técnica del Premio.

Abstenerme de conformar relación laboral alguna con los organismos y empresas que evalúe, como mínimo por el término de un año a partir de la finalización del proceso.

No difundir información falsa o equívoca que pueda comprometer el rigor del proceso de evaluación y selección.

Reintegrar a la Secretaría Técnica toda la información escrita presentada por los postulantes.

No involucrarme en conflictos que afecten etapas pasadas, presentes o futuras del Premio Provincial a la Calidad.

Actuar en función del rol que se me asigne para el proceso de evaluación.

En caso de evaluador asumir el compromiso de asistir a las etapas clave del proceso - capacitación, evaluación individual del caso, reunión de consenso, visita y redacción del informe de retroalimentación.

RESPONSABILIDADES: Aportar mi experiencia y conocimientos en las actividades de capacitación, actualización, nivelación o intercambio, que convoque la Secretaría Técnica del Premio para desarrollar habilidades de diagnóstico de procesos de calidad, uniformar principios, criterios, metodologías y roles del proceso de evaluación.

Realizar toda actividad convocada por la Secretaría Técnica del Premio en el marco del proceso de evaluación del Premio Provincial a la Calidad.

Realizar la visita al organismo evaluado según las características de complejidad del mismo, respetando su horario habitual de funcionamiento.

Cumplir en fecha con la entrega de las evaluaciones del organismo que se me asigne según el cronograma establecido por la Secretaría Técnica del Premio.


En el caso de ser coordinador de equipo de evaluadores, elaborar el Plan de Visita en conjunto con el equipo. El mismo será utilizado como base para la presentación al organismo en el comienzo de la visita.

Acepto la designación como miembro del Consejo Consultivo o como integrante del Jurado de Evaluadores, adhiriendo totalmente a las normas y responsabilidades establecidas. El incumplimiento de las mismas producirá mi inhabilitación para continuar ejerciendo la función encomendada y la novedad podrá ser difundida a todos los organismos y empresas de la Administración Pública y a los del sector privado que se hallen vinculados con gestión de la de calidad.

San Juan, / /

Firma

Aclaración


Lic. Fabricio Segaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Formación Digital
y Modernización del Estado



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCIÓN N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 059 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO V- A)

170 ABR 2024

PLANILLA DE CONSENSO Y POST-VISITA SECTOR PÚBLICO

San Juan Gobierno		PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD- SECTOR PRIVADO - GALARDÓN						
PLANILLA DE CONSENSO Y POST-CONSENSO SECTOR PUBLICO								
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN EVALUADA:								
N°	Criterio	Puntaje Máximo	Evaluador 1: NYA	Evaluador 2: NYA	Evaluador 3: NYA	Evaluador 4: NYA	Evaluación de Consenso	Evaluación Post-Visita
Componente 1: LIDERAZO								
1	LIDERAZGO Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	140						
1.1	Liderazgo enfocado a objetivos	20						
1.2	Liderazgo enfocado a Usuarios/Destinatario/Ciudadano	30						
1.3	Liderazgo enfocado a Procesos	20						
1.4	Liderazgo enfocado al Personal	20						
1.5	Planeamiento estratégico y operativo	40						
1.6	Análisis de datos y fuentes de información	10						
Componente 2: SISTEMA DE GESTION								
2.1	USUARIO / CIUDADANO	110						
2.1.1	Conocimiento del Usuario/Ciudadano/Destinatario	35						
2.1.2	Mejoras del sistema de atención al usuario	30						
2.1.3	Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a	35						
2.1.4	Análisis de datos y fuentes de información	10						
2.2	GESTIÓN DE PROCESOS	135						
2.2.1	Enfoque, diseño y mejora continua de procesos	20						
2.2.2	Procesos Principales	20						
2.2.3	Procesos de apoyo	25						
2.2.4	Control de calidad	20						
2.2.5	Gestión de Proveedores	20						
2.2.6	Evaluación del sistema de gestión de la calidad	20						
2.2.7	Análisis de datos y fuentes de información	10						
2.3	DESARROLLO DE PERSONAL	100						
2.3.1	La gestión de las personas como apoyo de la estrategia de la organización	20						
2.3.2	Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal	20						
2.3.3	Comunicación interna, implicación y delegación de las personas	20						
2.3.4	Atención y Reconocimiento de la Personas	30						
2.3.5	Análisis de datos y fuentes de Información	10						
2.4	GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y ALIANZAS	125						
2.4.1	Gestión de los recursos económicos y financieros	30						
2.4.2	Gestión de la información	20						
2.4.3	Gestión de la tecnología y la infraestructura	15						
2.4.4	Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente	25						
2.4.5	Gestión de alianzas	25						
2.4.6	Análisis de datos y fuentes	10						
Componente 3: RESULTADOS								
3	RESULTADOS	390						
3.1	Resultados de la Gestión de Ciudadanos / Usuarios	105						
3.2	Resultados de la Gestión de los Procesos	80						
3.3	Resultados de la Gestión de Desarrollo del Personal	65						
3.4	Resultados de la Gestión de los recursos y alianzas	140						
TOTAL:		1000						

FIRMA ACLARACION Y DNI DE LOS EVALUADORES

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCIÓN N° 009 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 059 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO V- B)

19 0 ABR 2024

PLANILLA DE CONSENSO Y POST-VISITA SECTOR PRIVADO

	PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD- SECTOR PRIVADO - GALARDÓN
PLANILLA DE CONSENSO Y POST-CONSENSO SECTOR PRIVADO	

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN EVALUADA:

Nº	Criterio	Puntaje Máximo	Evaluador 1: NYA	Evaluador 2: NYA	Evaluador 3: NYA	Evaluador 4: NYA	Evaluación de Consenso	Evaluación Post-Visita
1. LIDERAZGO								
1	LIDERAZGO Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	140						
1.1	Rol del equipo de Gobierno	30						
1.2	Rol del equipo Ejecutivo	40						
1.3	Planeamiento estratégico y operativo	60						
1.4	Análisis de datos y fuentes	10						
2. CLIENTES								
2.1	CLIENTES	110						
2.1.1	Conocimiento de Mercados y Clientes	35						
2.1.2	Gestión de las relaciones con los clientes	30						
2.1.3	Determinación de la satisfacción y lealtad de los clientes	35						
2.1.4	Análisis de datos y fuentes	10						
2.2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS								
2.2	GESTIÓN DE LOS PROCESOS	135						
2.2.1	Enfoque, diseño y mejora continua de procesos	30						
2.2.2	Procesos Principales: proceso de diseño de productos y	20						
2.2.3	Procesos de apoyo	35						
2.2.4	Proceso relativo a proveedores	20						
2.2.5	Gestión de la Innovación	20						
2.2.6	Análisis de datos y fuentes	10						
2.3. RECURSOS HUMANOS								
2.3	RECURSOS HUMANOS	100						
2.3.1	Organización de las personas y del trabajo	30						
2.3.2	Aprendizaje y Desarrollo	35						
2.3.3	Satisfacción, bienestar, compromiso, y lealtad de las	30						
2.3.4	Análisis de datos y fuentes	10						
2.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS								
2.4	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	125						
2.4.1	Gestión de los recursos económicos y financieros	35						
2.4.2	Gestión de la información y de los conocimientos	30						
2.4.3	Gestión de la tecnología y la infraestructura	15						
2.4.4	Gestión de la Responsabilidad social y preservación del ambiente	35						
2.4.5	Análisis de datos y fuentes	10						
3. RESULTADOS								
3	RESULTADOS	380						
3.1	Resultados de la gestión de Clientes	105						
3.2	Resultados de la gestión de los Procesos	80						
3.3	Resultados de la gestión de los Recursos Humanos	65						
3.4	Resultados de la gestión de los Recursos	140						
TOTAL		1000						

FIRMA, ACLARACION Y DNI DE LOS EVALUADORES

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado



**GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN**

RESOLUCIÓN N° **069** -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° **1059** -ASJDI-2024

SAN JUAN, **05 ABR 2024**

ANEXO VI - **170 ABR 2024**

DECLARACIÓN JURADA (FACILITADORES)

Declaro bajo juramento que:

- Los datos consignados en el informe son verdaderos y susceptibles de ser verificados en las visitas (auditorias) que realicen los miembros del Jurado Evaluador y del Consejo Consultivo del Premio.
- Conozco y acepto las Bases y Condiciones del Premio, sin posibilidades de recurrir ni apelar los resultados del concurso.
- Acepto conocer el cronograma estimativo y metodología de las etapas del proceso.
- Autorizo expresamente a la Secretaria Tecnica del Premio a utilizar los nombres e imágenes de la organización que represento, a los fines publicitarios y/o promocionales en cualquier medio de comunicación, ya sea televisivo, radial, gráfico, Internet, etc.
- Me comprometo, en el marco del Premio y cuando la Secretaria Tecnica me lo requiera a difundir los conceptos, herramientas, procesos o sistemas para la mejora de la calidad, entre otras entidades establecidas en la Provincia, según lo dispuesto por el artículo 12° de la Ley 971-F.

San Juan, /

Nombre de la Organización:

Firma

Aclaración

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echeagaray Mestre
SECRETARIO
Secretaria de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

191

RESOLUCIÓN N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 059 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO VII - A 10 ABR 2024

Informe de Retroalimentación

Sector Público

Organización / Empresa evaluada	
Equipo evaluador	1. 2. 3.
Coordinador	
Fecha de visita a la organización / empresa	

Comentarios Generales

El objetivo del Informe de Retroalimentación es brindar a los líderes de la Organización o Empresa, una evaluación externa fundada sobre el estado de la gestión de calidad conforme los criterios de las Bases del Premio Provincial a la Calidad.

Este Informe debe dar cuenta de los tres componentes informados por la propia empresa u organización, evaluados por el Equipo Evaluador.

La Guía de Autoevaluación está integrada por tres componentes: LIDERAZGO, SISTEMA DE GESTIÓN Y RESULTADOS que a su vez se compone por un conjunto de preguntas que orientarán la tarea del facilitador, organizadas en torno a criterios que constituyen la base de la medición de las prácticas de calidad en la organización. Los criterios se desagregan en subcriterios. Todo bajo la lógica que si una organización genera buenos Resultados es porque son el fruto de un buen Sistema de Gestión que se implementó mediante el correcto Liderazgo del equipo de dirección de la organización

El mismo debe identificar las fortalezas; las debilidades o aspectos a mejorar; y las dimensiones o variables del sistema de gestión de calidad que sería recomendable que la

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

empresa u organización desarrolle y, que al momento de efectuar la evaluación no han sido posible constatarlas o se encontraban en un estado muy incipiente.

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PAL
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN
DE DESARROLLO DE INVERSIÓN

UNITED STATES DEPARTMENT OF JUSTICE
FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION

MEMORANDUM FOR THE DIRECTOR

The purpose of this memorandum is to advise the Bureau of the results of a search conducted in the files of the Department of Justice regarding the activities of the Communist Party, U.S.A.

The search was conducted in the files of the Department of Justice, and it was determined that there is a file containing information regarding the activities of the Communist Party, U.S.A. in the District of Columbia. This information includes the names of individuals who are active in the Communist Party, U.S.A. in the District of Columbia, and the names of individuals who are active in the Communist Party, U.S.A. in the District of Columbia.

It is recommended that this information be made available to the Bureau for its information.

WALTER A. HARRIS
Special Agent in Charge

Pautas a seguir

El equipo de evaluación deberá:

- (i) Completar los cuadros correspondientes a los criterios que han sido objeto de evaluación, marcando con una cruz, si conforme a la misma representa una: a. Fortaleza, b. Debilidad o c. Atributo o Dimensión que se debería desarrollar.
- (ii) Redactar una conclusión por criterio, identificando posibles oportunidades de mejoras (al menos 3).
- (iii) Brindar una conclusión general sobre las prácticas o gestión de medición de indicadores de calidad por parte de la empresa / organización. Se sugiere incluir alguna mención respecto de si la empresa tiene el hábito de medir indicadores, registrar resultados y si emplea adecuadamente los medios de verificación o fuentes de información gestiona la medición registra datos, las fuentes de información.
- (iv) Incluir en el cierre del Informe de Retroalimentación una referencia general respecto del grado de desarrollo del sistema de gestión de calidad en la empresa u organización evaluada.

Aspectos a tener en cuenta

- Utilizar un lenguaje técnico conciso, claro y objetivo: (i) prescindir del uso de términos vagos o ambiguos; (iii) evitar juicios de valor.
- Redacción en tercera persona.
- Evitar conclusiones u opiniones autorreferenciales.
- Obviar el uso de siglas.
- Las conclusiones deben ser fundadas.


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
 Secretaria de Transformación Digital
 y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
 DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
 DE DESARROLLO DE INVERSIONES

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
 ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL.


ESTELA AIDA MARTIN
 Jefa de Departamento Administrativo
 Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Evaluación por componente

1. Evaluación: Componente 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Criterio ASPECTOS INSTITUCIONALES	a. Fortalezas	b. Debilidades o aspectos para mejorar	c. Atributos o dimensión que se sugieren desarrollar
1.1. Liderazgo enfocado a objetivos			
1.2. Liderazgo enfocado a Usuarios/Destinatar io/Ciudadanos			
1.3. Liderazgo enfocado a Procesos			
1.4. Liderazgo enfocado al Personal			
1.5. Planeamiento estratégico y operativo			
1.6. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

1. Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al componente 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES


 Lic. Fabricio Echegaray Mestre
 SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado

2. Evaluación Componente 2: SISTEMA DE GESTIÓN

Evaluación: Criterio 2.1 Usuario/Ciudadano

Criterio Usuario/Ciudadano	d. Fortalezas	e. Debilidades o aspectos para mejorar	f. Atributos o dimensión que se deben desarrollar
2.1.1. Conocimiento del Usuario/ Ciudadano/ Destinatario			
2.1.2. Mejoras del sistema de atención al usuario			
2.1.3. Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a			
2.1.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Ciudadanos/Usuarios.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabrizio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado
Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Evaluación: Criterio 2.2 Gestión de Procesos

Criterio Procesos	a. Fortalezas	b. Debilidades o aspectos para mejorar	c. Atributos o dimensión que se deben desarrollar
2.2.1. Enfoque, diseño y mejora continua de procesos			
2.2.2. Procesos Principales			
2.2.3. Procesos de apoyo			
2.2.4. Control de calidad			
2.2.5. Gestión de Proveedores			
2.2.6. Evaluación del sistema de gestión de la calidad			
2.2.7. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Gestión de Procesos


 Lic. Fabricio Echagaray Mestre
 SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado


Evaluación: Criterio 2.3. Desarrollo de Personal

Criterio Desarrollo de Personal	a. Fortalezas	b. Debilidades o aspectos para mejorar	c. Atributos o dimensiones que se deben desarrollar
2.3.1. La gestión de las personas como apoyo de la estrategia de la organización			
2.3.2. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal			
2.3.3. Comunicación interna, implicación y delegación de las personas			
2.3.4. Atención y Reconocimiento de las Personas			
2.3.5. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Desarrollo de Personal.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL


ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Evaluación: Criterio 2.4. Gestión de los Recursos y de las Alianzas

Criterio Gestión de los Recursos y Alianzas	a. Fortalezas	b. Debilidades o aspectos para mejorar	c. Atributos o dimensiones que se deben desarrollar
2.4.1. Gestión de los recursos económicos y financieros			
2.4.2. Gestión de la información			
2.4.3. Gestión de la tecnología y la infraestructura			
2.4.4. Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente			
2.4.5. Gestión de alianzas			
2.4.6. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Gestión de los Recursos y Alianzas.


 Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCIÓN N° 069 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 059 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

ANEXO VII - B 10 ABR 2024

Informe de Retroalimentación

Sector Privado

Organización / Empresa evaluada	
Equipo evaluador	1. 2. 3.
Coordinador	
Fecha de visita a la organización / empresa	

Comentarios Generales

El objetivo del Informe de Retroalimentación es brindar a los líderes de la Organización o Empresa, una evaluación externa fundada sobre el estado de la gestión de calidad conforme los criterios de las Bases del Premio Provincial a la Calidad.

Este Informe debe dar cuenta de los tres componentes informados por la propia empresa u organización, evaluados por el Equipo Evaluador.

La Guía de Autoevaluación está integrada por tres componentes: LIDERAZGO, SISTEMA DE GESTIÓN Y RESULTADOS que a su vez se compone por un conjunto de preguntas que orientarán la tarea del facilitador, organizadas en torno a criterios que constituyen la base de la medición de las prácticas de calidad en la organización. Los criterios se desagregan en subcriterios. Todo bajo la lógica que si una organización genera buenos Resultados es porque son el fruto de un buen Sistema de Gestión que se implementó mediante el correcto Liderazgo del equipo de dirección de la organización

El mismo debe identificar las fortalezas; las debilidades o aspectos a mejorar; y las dimensiones o variables del sistema de gestión de calidad que sería recomendable que la

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

3. Evaluación Componente 3: RESULTADOS

Criterio RESULTADOS	a. Fortalezas	b. Debilidades o aspectos para mejorar	c. Atributos o dimensiones que se deben desarrollar
3.1. Resultados de la Gestión de Ciudadanos/ Destinatarios			
3.2. Resultados de la Gestión de los Procesos			
3.3. Resultados de la Gestión de Desarrollo de Personal			
3.4. Resultados de la Gestión de los Recursos y Alianzas			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al Componente Resultados.

Conclusiones de cierre

- (i) Brindar una conclusión general sobre las prácticas o gestión de medición de indicadores de calidad por parte de la empresa / organización. Se sugiere incluir alguna mención respecto de si la empresa tiene el hábito de medir indicadores, registrar resultados y si emplea adecuadamente los medios de verificación o fuentes de información gestiona la medición registra datos, las fuentes de información.
- (ii) Incluir una referencia general respecto del grado de desarrollo del sistema de gestión de calidad en la empresa u organización evaluada.

Lic. Fabricio Echevarría
SECRETARIO
Secretaría de Planeación, Evaluación
y Modernización del Est

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

empresa u organización desarrolle y, que al momento de efectuar la evaluación no han sido posible constatarlas o se encontraban en un estado muy incipiente.

Pautas a seguir

El equipo de evaluación deberá:

- (i) Completar los cuadros correspondientes a los criterios que han sido objeto de evaluación, marcando con una cruz, si conforme a la misma representa una: a. Fortaleza, b. Debilidad o c. Atributo o Dimensión que se debería desarrollar.
- (ii) Redactar una conclusión por criterio, identificando posibles oportunidades de mejoras (al menos 3).
- (iii) Brindar una conclusión general sobre las prácticas o gestión de medición de indicadores de calidad por parte de la empresa / organización. Se sugiere incluir alguna mención respecto de si la empresa tiene el hábito de medir indicadores, registrar resultados y si emplea adecuadamente los medios de verificación o fuentes de información gestiona la medición registra datos, las fuentes de información.
- (iv) Incluir en el cierre del Informe de Retroalimentación una referencia general respecto del grado de desarrollo del sistema de gestión de calidad en la empresa u organización evaluada.

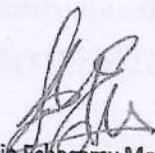
Aspectos a tener en cuenta

- Utilizar un lenguaje técnico conciso, claro y objetivo: (i) prescindir del uso de términos vagos o ambiguos; (ii) evitar juicios de valor.
- Redacción en tercera persona.
- Evitar conclusiones u opiniones autorreferenciales.
- Obviar el uso de siglas.
- Las conclusiones deben ser fundadas.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación



Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado



Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Evaluación por componente

1. Evaluación: Componente 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Criterio Aspectos Institucionales	g. Fortalezas	h. Debilidades o aspectos para mejorar	i. Atributos o dimensión que se sugieren desarrollar
1.1. Rol del Equipo de Gobierno			
1.2. Rol del Equipo Ejecutivo			
1.3. Planeamiento Estratégico y Operativo			
1.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al componente 1: LIDERAZGO Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

2. Evaluación Componente 2: SISTEMA DE GESTIÓN

Evaluación: Criterio 2.1 Clientes

Criterio Clientes	j. Fortalezas	k. Debilidades o aspectos para mejorar	l. Atributos o dimensión que se deben desarrollar
2.1.1. Conocimiento de clientes y mercados			
2.1.2. Gestión de las relaciones con los clientes			
2.1.3. Determinación de la satisfacción y lealtad de los clientes			
2.1.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejora con relación al criterio Clientes

Evaluación: Criterio 2.2 Gestión de Procesos

Criterio Procesos	d. Fortalezas	e. Debilidades o aspectos para mejorar	f. Atributos o dimensión que se deben desarrollar
2.2.1. Enfoque, diseño y mejora continua de procesos			
2.2.2. Proceso de diseño de productos y servicios			
2.2.3. Procesos principales y de apoyo			
2.2.4. Procesos relativos a proveedores			
2.2.5. Gestión de la innovación			
2.2.6. Análisis de Datos y Fuentes de Información			


 Lic. Fabricio Echevarría Mestre
 SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado


Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Gestión de Procesos


Evaluación: Criterio 2.3. Recursos Humanos

Criterio Recursos Humanos	d. Fortalezas	e. Debilidades o aspectos para mejorar	f. Atributos o dimensiones que se deben desarrollar
2.3.1. Organización de las personas y del trabajo			
2.3.2. Aprendizaje y Desarrollo			
2.3.3. Satisfacción, bienestar, compromiso, y lealtad de las personas			
2.3.4. Análisis de Datos y Fuentes de Información			

**CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL**

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación


Lic. Fabricio Echeagaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Recursos Humanos.

Evaluación: Criterio 2.4. Gestión de los Recursos

Criterio	d. Fortalezas	e. Debilidades o aspectos para mejorar	f. Atributos o dimensiones que se deben desarrollar
Gestión de los Recursos			
2.4.1. Gestión de los recursos económicos y financieros			
2.4.2. Gestión de la información y de los conocimientos			
2.4.3. Gestión de la tecnología y la infraestructura			
2.4.4. Gestión de la Responsabilidad social y conservación del ambiente			
2.4.5. Análisis de Datos y Fuentes de Información			


Lic. Fabritio Echegaray A. e
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al criterio Gestión de los Recursos.

3. Evaluación Componente 3: RESULTADOS

Criterio RESULTADOS	d. Fortalezas	e. Debilidades o aspectos para mejorar	f. Atributos o dimensiones que se deben desarrollar
3.1. Resultados de la Gestión de Clientes			
3.2. Resultados de la Gestión de los Procesos			
3.3. Resultados de la Gestión de Recursos Humanos			
3.4. Resultados de la Gestión de los Recursos			

Conclusiones e identificación de posibles oportunidades de mejorar con relación al Componente Resultados.


Conclusiones de cierre

- (i) Brindar una conclusión general sobre las prácticas o gestión de medición de indicadores de calidad por parte de la empresa / organización. Se sugiere incluir alguna mención respecto de si la empresa tiene el hábito de medir indicadores, registrar resultados y si emplea adecuadamente los medios de verificación o fuentes de información gestiona la medición registra datos, las fuentes de información.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

- (ii) Incluir una referencia general respecto del grado de desarrollo del sistema de gestión de calidad en la empresa u organización evaluada.


ESTELA AIDA MARTIN
 Jefa de Departamento Administrativo
 Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación


Lic. Fabricio Echegaray Mestre
SECRETARIO
 Secretaría de Transformación Digital
 y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
 DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
 DE DESARROLLO DE INVERSIONES



GOBIERNO DE LA PROVINCIA
SAN JUAN

RESOLUCIÓN N° 089 -STDyME-2024

RESOLUCIÓN N° 039 -ASJDI-2024

SAN JUAN, 05 ABR 2024

10 ABR 2024

ANEXO VIII
GUÍA DE CONDICIONES TÉCNICAS Y FORMALES DEL INFORME DEL
SISTEMA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

El Organismo Postulante deberá elaborar un Informe de Calidad en el que describa en forma detallada su Sistema de Gestión de la Calidad y el desarrollo que llevó al mismo a su estado actual, considerando para ello las pautas de diseño técnicas y formales que para dicho informe se detallan en los dos puntos siguientes.

CONDICIONES TÉCNICAS DEL INFORME DE CALIDAD.

El Organismo deberá elaborar un Informe donde efectúe el desarrollo detallado de su Sistema de Calidad, considerando las siguientes pautas de diseño:

1.- Carátula con título e identificación de la organización.

La carátula del documento llevará la siguiente inscripción:

- PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD
- AÑO
- CATEGORÍA (Organismo Público, Empresa Privada Bienes, Empresa Privada Servicios)
- POSTULANTE (Nombre del Organismo Público o Empresa)

El organismo público deberá indicar si es de carácter provincial o municipal, de los Poderes Ejecutivo, Legislativo o Judicial.

2.- Índice de contenidos.

El informe deberá contar con un índice a fin de facilitar la ubicación de las distintas partes dentro del mismo.

3.- Resumen descriptivo de la organización.

El resumen descriptivo claro y conciso de la organización, cuya extensión no debe superar las 5 páginas.

La descripción deberá ser clara y concisa para que los Evaluadores, no familiarizados con la organización, puedan comprenderla integralmente y así proceder a su evaluación.

4.- Desarrollo de los Criterios de Evaluación.

El informe deberá contener la descripción de los Criterios de Evaluación en el mismo orden que figuran en las Bases del Premio.

Cada Criterio de Evaluación deberá desarrollarse en forma independiente y ser fácilmente identificable.

Los sistemas y procesos que la organización está instrumentando y que tiendan a lograr la mejora continua de la Calidad y Productividad así como los resultados que hubiere alcanzado, deberán ser descritos detalladamente. No se recomiendan las descripciones largas ni la inclusión de sucesos aislados o anecdóticos.

La información numérica, niveles, etc., deberá presentarse en forma de tablas o gráficos, claramente rotulada y con puntos de referencia o comparación, para facilitar su interpretación. Aquellos informes que no posean datos concretos o información fundada no serán considerados en la evaluación.

Lic. Fabiana Pachegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transformación Digital
y Modernización del Estado

5.- Anexos.

En caso de ser necesaria la presentación de Anexos, los mismos sólo podrán contener información complementaria a lo requerido en Guía de Autoevaluación.

6.- Glosario de Términos del lenguaje común de la organización y abreviaturas.

Deberá consignarse un glosario de términos específicos que pertenezcan al lenguaje corriente de la organización así como de las abreviaturas usadas.

El glosario deberá ser completo a los efectos de permitir la fácil comprensión por parte de los evaluadores de todo el contenido del Informe de Calidad. El mismo no se incluirá en el límite de páginas totales de la presentación.

CONDICIONES FORMALES DEL INFORME DE CALIDAD

El Informe de Calidad de la organización deberá ser elaborado en hoja formato A4, diseño estándar en tipografía Arial de DOCE (12) puntos con un interlineado simple.

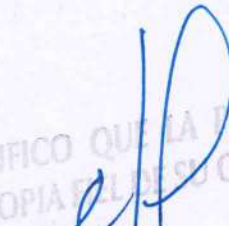
Las hojas deberán estar escritas de un sólo lado, a una sola columna de todo el ancho de la hoja. No se deberán insertar dibujos ni logos, salvo los indispensables a los fines de la presentación como ser: organigramas, tablas o gráficos de resultados y planos de ubicación de la organización o sus instalaciones.

El texto del Informe de Calidad de la Organización no podrá ser menor a TREINTA (30) ni superar las CIEN (100) páginas. Los Anexos deberán ser de un máximo de DIEZ (10) páginas. En el total de páginas no deben ser tomados en cuenta: el Resumen descriptivo, el Glosario de Términos y el Índice.

La presentación se realizará mediante envío de correo electrónico a la Secretaría Técnica del Premio, adjuntando archivo en formato PDF con el informe correspondiente hasta la fecha indicada en el cronograma. Los presentados con posterioridad no serán evaluados.


Lic. Fabricio Pachegaray Mestre
SECRETARIO
Secretaría de Transición Digital
y Modernización del Estado


Ing. MARTIN PALISA
DIRECTOR DE LA AGENCIA SAN JUAN
DE DESARROLLO DE INVERSIONES


CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ESTELA AIDA MARTIN
Jefa de Departamento Administrativo
Ministerio de Producción, Trabajo e Innovación

