



Premio Nacional a la Calidad

Bases 2014

Anexo 1



ÍNDICE

CAPÍTULO 1: OBJETIVOS (160 puntos)	5
LIDERAZGO	5
LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS: (30 puntos)	5
ENFOQUE EN LOS OBJETIVOS DEL LIDERAZGO: (60 puntos)	5
IMPLANTACIÓN: (40 puntos)	5
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN SOBRE OBJETIVOS DEL LIDERAZGO: (5 puntos)	5
RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE LIDERAZGO: (25 puntos)	6
CAPÍTULO 2: USUARIO (260 puntos).....	8
LIDERAZGO	8
LIDERAZGO ENFOCADO A USUARIOS: (30 puntos).....	8
CONOCIMIENTO DEL USUARIO	8
ENFOQUE: (40 puntos).....	8
IMPLANTACIÓN: (40 puntos)	8
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	8
RESULTADOS: (15 puntos).....	9
MEJORA DEL SISTEMA.....	9
ENFOQUE: (40 puntos).....	9
IMPLANTACIÓN: (40 puntos)	9
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN: (5 puntos)	9
RESULTADOS: (15 puntos).....	10
CAPÍTULO 3: PROCESOS (350 puntos)	11
LIDERAZGO	11
LIDERAZGO ENFOCADO A PROCESOS: (30 puntos).....	11
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	11
ENFOQUE: (10 puntos).....	11
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	11
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	11
RESULTADOS: (15 puntos).....	12
PLANIFICACIÓN OPERATIVA.....	12
ENFOQUE: (10 puntos).....	12



IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	12
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	12
RESULTADOS: (15 puntos).....	12
PROCESOS QUE CONDUCEN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	13
ENFOQUE: (10 puntos).....	13
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	13
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	13
RESULTADOS: (15 puntos).....	14
PROCESOS QUE AYUDAN A LOS PROCESOS PRINCIPALES (O SEA DE APOYO)	14
ENFOQUE: (10 puntos).....	14
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	14
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	14
RESULTADOS: (15 puntos).....	15
CONTROL DE CALIDAD	15
ENFOQUE: (10 puntos).....	15
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	15
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	15
RESULTADOS: (15 puntos).....	16
PROVEEDORES INTERNOS Y EXTERNOS	16
ENFOQUE: (10 puntos).....	16
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	16
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	16
RESULTADOS: (15 puntos).....	17
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	17
ENFOQUE: (10 puntos).....	17
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	17
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	17
RESULTADOS: (15 puntos).....	18
<i>BENCHMARKING</i>	18
ENFOQUE: (10 puntos).....	18
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	18
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	18
RESULTADOS: (15 puntos).....	19



CAPÍTULO 4: PERSONAL (230 puntos).....	20
LIDERAZGO	20
LIDERAZGO ENFOCADO A PERSONAS: (30 puntos)	20
PARTICIPACIÓN	20
ENFOQUE: (10 puntos).....	20
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	20
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	20
RESULTADOS: (15 puntos).....	21
CAPACITACIÓN	21
ENFOQUE: (10 puntos).....	21
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	21
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	21
RESULTADOS: (15 puntos).....	22
DESARROLLO	22
ENFOQUE: (10 puntos).....	22
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	22
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	22
RESULTADOS: (15 puntos).....	22
RECONOCIMIENTO	23
ENFOQUE: (10 puntos).....	23
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	23
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	23
RESULTADOS: (15 puntos).....	23
CALIDAD DE VIDA	24
ENFOQUE: (10 puntos).....	24
IMPLANTACIÓN: (10 puntos)	24
DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)	24
RESULTADOS: (15 puntos).....	24
TABLA DE ASIGNACION DE PUNTAJES	25



CAPÍTULO 1: OBJETIVOS (160 puntos)

LIDERAZGO

LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS: (30 puntos)

Qué hace para:

- Ser innovador, emprendedor y participativo.
- Generar, difundir y promover valores de calidad.
- Comprometerse con las personas, con la sociedad y con el medio ambiente.
- Asignar tiempo de la dirección a actividades de calidad.
- Difundir políticas, objetivos y metas de calidad.
- Difundir la misión, visión y ética del organismo
- Evaluar la efectividad de lo anterior

ENFOQUE EN LOS OBJETIVOS DEL LIDERAZGO: (60 puntos)

Cómo hace para:

- Desarrollar acciones para promover la ética en la gestión
- Difundir y promover la cultura de la calidad en la comunidad.
- Preservar el medio ambiente interno y externo.
- Desarrollar sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

IMPLANTACIÓN: (40 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

- Desarrollar acciones para promover la ética en la gestión
- Difundir y promover la cultura de la calidad en la comunidad.
- Preservar el medio ambiente interno y externo.
- Desarrollar sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN SOBRE OBJETIVOS DEL LIDERAZGO: (5 puntos)

- ¿Cuáles son las normas éticas adoptadas?
- ¿Cuál es la fuente o código de donde fueron obtenidas las normas éticas adoptadas?
- ¿Qué figura en la política respecto del compromiso hacia una conducta ética?
- Describir los objetivos y metas respectivos a estimular la mejora de otros miembros de la comunidad
- ¿Qué programas se desarrollan para difundir la cultura de la calidad en la comunidad?
- ¿Qué acciones se realizan para estimular la mejora de otros miembros de la comunidad?
- ¿Qué recursos se asignan para estimular y facilitar programas de calidad en la comunidad?
- ¿Cuándo se iniciaron las acciones de estímulo a la mejora de otros miembros de la comunidad?
- Describir los proyectos y tecnologías utilizadas para estimular la mejora de otros miembros de la comunidad
- Describir objetivos y metas de preservación del medio ambiente.
- ¿Qué programas se desarrollan para prevenir daños al medio ambiente?
- ¿Qué acciones se realizan para prevenir daños al medio ambiente?
- ¿Qué recursos se asignan a programas para alcanzar objetivos y metas relacionadas con la preservación del medio ambiente?
- ¿Cuándo se iniciaron las acciones de cuidado del medio ambiente?
- Describir los proyectos y tecnologías utilizadas para prevenir daños al medio ambiente.
- Describir los objetivos y metas respectivos a la seguridad y salud ocupacional.



- ¿Qué programas se desarrollan para aumentar el número de acciones que hacen a la seguridad y salud ocupacional?
- ¿Qué acciones se realizan para la mejora de la seguridad y salud ocupacional?
- ¿Qué recursos se asignan a programas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional?
- ¿Cuándo se iniciaron las acciones de estímulo de mejora de la seguridad y salud ocupacional?
- Describir los proyectos y tecnologías utilizadas para mejorar la seguridad y salud ocupacional.
- ¿Qué recursos se asignan a todos los demás programas de mejora de la calidad de la organización?

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE LIDERAZGO: (25 puntos)

- ¿Cómo se relevan las normas externas que se aplican al organismo?
- ¿Cómo se asegura que se mantenga actualizado dicho cuerpo de normas externas, éticas, ambientales y de salud y seguridad ocupacional?
- ¿Cómo se asegura que se cumplan dichas normas?
- ¿Cómo se difunden las normas éticas adoptadas?
- Cite ejemplos que demuestren el predominio de los valores de calidad e innovación por sobre los valores tradicionales.
- ¿Cómo se incentiva el aporte de sugerencias por parte de todos los actores?
- Mencione cambios, antecedentes, hechos, etc. que demuestren la perseverancia y continuidad en el esfuerzo por lograr una cultura de calidad fomentada por el equipo de dirección.
- Describir la estructura organizativa responsable de difundir la cultura de calidad en la comunidad.
- ¿Cómo se refleja en la política de la organización el compromiso con la comunidad?
- Describir los programas utilizados para difundir la cultura de calidad en la comunidad
- ¿Cómo se documenta el compromiso adquirido por la cultura de calidad en la comunidad?
- ¿Cómo se difunde el compromiso, los objetivos y las metas de colaborar con la comunidad?
- ¿Cómo se aplican las acciones de difusión de la cultura de calidad en la comunidad?
- ¿Cómo se estimula y evalúa el cumplimiento de las acciones de difusión de la cultura de calidad en la comunidad?
- ¿Cómo se concreta el compromiso adquirido por la difusión de la cultura de calidad en la comunidad?
- ¿Cómo se difunden las acciones de difusión de la cultura de calidad en la comunidad?
- Describir las mejoras obtenidas en la comunidad.
- Describir la estructura organizativa responsable del cuidado del medio ambiente.
- ¿Cómo se refleja en la política de la organización el compromiso con el medio ambiente?
- Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizadas para cuidar el medio ambiente.
- ¿Cómo se documenta el compromiso adquirido por preservar el medio ambiente?
- ¿Cómo se asegura que se cumplan todas las normas relacionadas con el medio ambiente?
- ¿Cómo se difunde en la comunidad la política y las acciones de preservación del medio ambiente?
- ¿Cómo se difunde el compromiso, los objetivos y las metas respecto del cuidado del medio ambiente?
- ¿Cómo se aplican las normas referentes al cuidado del medio ambiente?
- ¿Cómo se estimula y capacita al personal para que participe en los programas y proyectos de buenas prácticas ambientales?
- ¿Cómo se concreta el compromiso adquirido por preservar el medio ambiente?
- ¿Cómo se asegura que se cumplan todas las normas relacionadas con el cuidado del medio ambiente?
- Describir las mejoras obtenidas en el cuidado del medio ambiente.
- Describir la estructura organizativa responsable del sistema de la gestión de la seguridad y salud ocupacional.
- ¿Cómo se refleja en la política de la organización el compromiso con la seguridad y salud ocupacional?
- Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizadas para promover la seguridad y salud ocupacional.
- ¿Cómo se documenta el compromiso adquirido por preservar la seguridad y salud ocupacional?
- ¿Cómo se asegura que se cumplan todas las normas relacionadas con el medio ambiente?
- ¿Cómo se difunde en la comunidad la política y las acciones de preservación del medio ambiente?
- ¿Cómo se estimula y evalúa el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional?
- ¿Cómo se estimula y capacita al personal para que participe en los programas de seguridad y salud ocupacional?
- ¿Cómo se concreta el compromiso adquirido por preservar la seguridad y salud ocupacional?



Premio Nacional a la Calidad

¿Cómo se asegura que se cumplan todas las normas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional?
Describir las mejoras obtenidas en seguridad y salud ocupacional.



CAPÍTULO 2: USUARIO (260 puntos)

LIDERAZGO

LIDERAZGO ENFOCADO A USUARIOS: (30 puntos)

Qué hace la alta dirección para:

- Relacionar las acciones de la organización con las expectativas de los usuarios.
- Conocer y mejorar la satisfacción de los usuarios
- Atender las demandas de la comunidad.
- Relacionarse con usuarios.
- Relacionarse con proveedores internos y externos.
- Evaluar la efectividad de lo anterior.

CONOCIMIENTO DEL USUARIO

ENFOQUE: (40 puntos)

Cómo hace para:

- Identificar los usuarios internos.
- Identificar los usuarios externos.
- Conocer el entorno social.
- Conocer las características del usuario.
- Conocer sus necesidades y expectativas.
- Medir la satisfacción de los usuarios.
- Garantizar la equidad en el servicio.
- Establecer mecanismos de participación.

IMPLANTACIÓN: (40 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

- Identificar los usuarios internos.
- Identificar los usuarios externos.
- Conocer el entorno social.
- Conocer las características del usuario.
- Identificar en forma periódica sus necesidades y expectativas.
- Medir en forma periódica la satisfacción de los usuarios.
- Garantizar la equidad en el servicio.
- Establecer mecanismos de participación.

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos del usuario se relevan?
- ¿Qué datos de su satisfacción se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?



- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición del conocimiento del usuario?

- ¿Cuáles son los indicadores de gestión?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?
- Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.
- ¿Existieron desviaciones de lo planificado?
- ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

MEJORA DEL SISTEMA

ENFOQUE: (40 puntos)

Cómo hace la organización para:

- Dar respuesta a reclamos y quejas.
- Dar respuesta a sugerencias.
- Mejorar el servicio y los productos.
- Seleccionar personal que atiende al público.
- Capacitar al personal que atiende al público.
- Definir una política comunicacional.
- Informar en lenguaje sencillo y comprensible.
- Implementar herramientas de gobierno electrónico (página web, 0800, trámites *online*).

IMPLANTACIÓN: (40 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

- Dar respuesta en forma periódica a reclamos y quejas.
- Dar respuesta en forma periódica a sugerencias.
- Mejorar el servicio y los productos.
- Seleccionar personal que atiende público.
- Capacitar al personal que atiende público.
- Definir una política comunicacional.
- Informar en lenguaje sencillo y comprensible.
- Implementar herramientas de gobierno electrónico (página web, 0800, trámites on line).

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN: (5 puntos)

- ¿Qué datos del usuario se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?



¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición de la mejora en la satisfacción del usuario?

¿Qué objetivos de mejora se plantearon en cada período?

¿Cuáles son los indicadores de mejora utilizados?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los valores de los indicadores formulados como objetivo.

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

CAPÍTULO 3: PROCESOS (350 puntos)

LIDERAZGO

LIDERAZGO ENFOCADO A PROCESOS: (30 puntos)

Qué hace para:

- Planificar a largo plazo.
- Asignar recursos para establecer un sistema de calidad.
- Apoyar y asegurar la mejora continua.
- Documentar los procesos.
- Dejar constancia de las actividades de la dirección en calidad.
- Revisar los planes y avances en calidad.
- Evaluar la efectividad de lo anterior.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo hace para llevar a cabo la planificación estratégica de la organización?

Describir el proceso de planificación estratégica, incluyendo: elaboración del plan, evaluación del plan, aprobación del plan, fijación de plazos, asignación de responsables, seguimiento, revisión.

¿Cómo se incorpora la visión, misión, valores y objetivos estratégicos en la planificación?

¿Cómo se utiliza la información elaborada por la organización en el proceso de planificación?

¿Cómo se evalúan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para incorporarlas a la planificación?

¿Cómo participa el personal, los usuarios y los proveedores en la elaboración del plan?

¿Cómo se hace para mejorar el proceso de planificación?

¿Cuáles son las principales estrategias aprobadas por la conducción?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

Describir el proceso de Planificación Estratégica, incluyendo: Elaboración del plan, Evaluación del plan, Aprobación del plan, Fijación de plazos, Asignación de responsables, Seguimiento, Revisión.

¿Cómo se incorpora la visión, misión, valores y objetivos estratégicos en la planificación?

¿Cómo se utiliza la información elaborada por la organización, en el proceso de planificación?

¿Cómo se evalúan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para incorporarlas a la planificación?

¿Cómo participa el personal, los usuarios y los proveedores en la elaboración del plan?

¿Cómo se hace para mejorar el proceso de planificación?

¿Cuáles son las principales estrategias aprobadas por la conducción?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos de la organización se relevan?

¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Qué datos sobre el desempeño de la organización se relevan?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?



- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición de los procesos de planificación estratégica?

- ¿Cuáles son los indicadores de gestión?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?
- Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos para tres periodos para cada uno de los ítems
- ¿Existieron desviaciones de lo planificado?
- ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

PLANIFICACIÓN OPERATIVA

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo hace para diseñar los planes operativos?

- ¿Cómo se pasa del plan estratégico a los planes operativos?
- Describir el proceso y los sistemas de planificación operativa utilizados.
- ¿Qué medidas se toman para lograr los objetivos de calidad en la organización?
- ¿Cómo se incluyen en los planes y metas operativos los principales aspectos de la calidad?
- Describir los planes operativos, los presupuestos, los responsables, las fechas y frecuencias de revisión.

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

- ¿Cómo se pasa del plan estratégico a los planes operativos?
- Describir el proceso y los sistemas de planificación operativa utilizadas.
- ¿Qué medidas se toman para lograr los objetivos de calidad en la organización?
- ¿Cómo se incluyen en los planes y metas operativos los principales aspectos de la calidad?
- Describir los planes operativos, los presupuestos, los responsables, las fechas y frecuencias de revisión.

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos de la organización se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Qué datos sobre el desempeño de la organización se relevan?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición de los procesos de planificación operativa?



¿Cuáles son los indicadores de gestión?

¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

PROCESOS QUE CONDUCEN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

(PROCESOS PRINCIPALES)

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo hace para gestionar los procesos que conducen al cumplimiento de los objetivos de la organización (los procesos principales)?

Identificar los procesos principales.

Describir los procesos principales.

¿Cómo se incorporan los requisitos de los usuarios en el diseño?

¿Cómo se evalúan y mejoran?

¿Cómo participan las áreas responsables en las actividades de mejora continua?

¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?

¿Cómo se los evalúa y se les da seguimiento?

¿Cómo se documentan los procesos principales y sus cambios?

¿Cómo se utilizan dichos documentos para asegurar y mejorar de calidad?

¿Cómo se aseguran de no utilizar documentos obsoletos?

¿Cómo se introducen nuevos productos o servicios para ofrecer a los usuarios?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

Identificar los procesos principales.

Describir los procesos principales.

¿Cómo se incorporan los requisitos de los usuarios en el diseño?

¿Cómo se evalúan y mejoran?

¿Cómo participan las áreas responsables en las actividades de mejora continua?

¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?

¿Cómo se los evalúa y se les da seguimiento?

¿Cómo se documentan los procesos principales y sus cambios?

¿Cómo se utilizan dichos documentos para asegurar y mejorar de calidad?

¿Cómo se aseguran de no utilizar documentos obsoletos?

¿Cómo se introducen nuevos productos o servicios para ofrecer a los usuarios?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos de los procesos principales se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Qué datos sobre el desempeño de la organización se relevan?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?

¿Cómo se analiza la información?



¿Cómo se utiliza la información?

¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?

¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición de los procesos principales?

¿Cuáles son los indicadores de gestión?

¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

PROCESOS QUE AYUDAN A LOS PROCESOS PRINCIPALES (PROCESOS DE APOYO)

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo hace para gestionar los procesos que ayudan a los procesos principales (procesos de apoyo)?

Identificar los procesos de apoyo o logísticos.

Describir los procesos de apoyo o logísticos.

¿Cómo se incorpora en el diseño las necesidades de los procesos principales?

¿Cómo se identifican las oportunidades de hacer más eficientes los procesos de apoyo?

¿Cómo participan las áreas responsables de los procesos de apoyo en las actividades de mejora continua?

¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?

¿Cómo se evalúa su efectividad para asegurar la calidad de los servicios de apoyo?

¿Cómo se documentan los procesos de apoyo y sus cambios?

¿Cómo se utilizan dichos documentos para asegurar y mejorar la calidad?

¿Cómo se aseguran de no utilizar documentos obsoletos?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

Identificar los procesos de apoyo o logísticos.

Describir los procesos de apoyo o logísticos.

¿Cómo se incorporan en el diseño las necesidades de los procesos principales?

¿Cómo se identifican las oportunidades de hacer más eficientes los procesos de apoyo?

¿Cómo participan las áreas responsables de los procesos de apoyo en las actividades de mejora continua?

¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?

¿Cómo se evalúa su efectividad para asegurar la calidad de los servicios de apoyo?

¿Cómo se documentan los procesos de apoyo y sus cambios?

¿Cómo se utilizan dichos documentos para asegurar y mejorar la calidad?

¿Cómo se aseguran de no utilizar documentos obsoletos?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos de los procesos de apoyo se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Qué datos sobre el desempeño de la organización se relevan?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?



- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición de los procesos de apoyo?

- ¿Cuáles son los indicadores de gestión?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?
- Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.
- ¿Existieron desviaciones de lo planificado?
- ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

CONTROL DE CALIDAD

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo hace para llevar a cabo un adecuado control de calidad de los procesos?

- ¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplan sus objetivos?
- ¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que productos, servicios, equipos e instrumentos se encuentren conforme a especificaciones previamente establecidas?
- ¿Cómo se detectan las causas de los errores y se implementan acciones correctivas?
- ¿Cómo se comunican los cambios a todas las unidades de trabajo que participan en el proceso?
- ¿Cómo se traducen en acciones de prevención y mejora las conclusiones que surgen de los pasos anteriores?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

- ¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplan sus objetivos?
- ¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que productos, servicios, equipos e instrumentos se encuentren conforme a especificaciones previamente establecidas?
- ¿Cómo se detectan las causas de los errores y se implementan acciones correctivas?
- ¿Cómo se comunican los cambios a todas las unidades de trabajo que participan en el proceso?
- ¿Cómo se traducen en acciones de prevención y mejora las conclusiones que surgen de los pasos anteriores?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos de la organización se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Qué datos sobre el desempeño de la organización se relevan?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?



¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

¿Qué resultados arrojó la medición de los niveles de calidad alcanzados?

¿Cuáles son los indicadores de gestión?

¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

PROVEEDORES INTERNOS Y EXTERNOS

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo hace para gestionar la interacción con los proveedores?

¿Cómo se especifica la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Cómo se evalúa la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Cómo se asegura la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Qué métodos utiliza para ello y con qué frecuencia?

¿Cómo se determina la cantidad óptima y el perfil de los proveedores?

¿Cómo se promueve la mejora de la prestación de los proveedores?

¿Cómo se estimula y facilita que desarrollen mejoras en sus procesos?

¿Qué recursos de la organización se utilizan para ello?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

¿Cómo se especifica la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Cómo se evalúa la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Cómo se asegura la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Qué métodos utiliza para ello y con qué frecuencia?

¿Cómo se determina la cantidad óptima y el perfil de los proveedores?

¿Cómo se promueve la mejora de la prestación de los proveedores?

¿Cómo se estimula y facilita que desarrollen mejoras en sus procesos?

¿Qué recursos de la organización se utilizan para ello?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos de los proveedores se relevan?

¿Qué se releva para determinar la medida en que satisfacen las necesidades de la organización?

¿Qué datos de los procesos de gestión de proveedores se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Qué datos sobre el desempeño de los proveedores se relevan?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?

¿Cómo se analiza la información?

¿Cómo se utiliza la información?

¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión de proveedores?



¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

Resultados de la medición de gestión de proveedores

¿Cuáles son los indicadores de gestión de proveedores?

¿Qué objetivo se planteó para la gestión de proveedores?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres períodos para cada uno de los ítems

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

ENFOQUE: (10 puntos)

¿Cómo se diseña el sistema de gestión de la calidad?

¿Cómo se evalúa si el sistema de gestión de la calidad cumple con su objetivo?

Indicar la frecuencia con que se evalúa el sistema de gestión de la calidad.

Indicar responsable del proceso de evaluar el sistema de gestión de la calidad.

Indicar el proceso que se utiliza para evaluar el sistema de gestión de la calidad.

¿Cómo se asegura que los resultados de las evaluaciones se informen a todas las áreas involucradas para que las mismas implementen las recomendaciones sugeridas?

¿Cómo se evalúa la confiabilidad de dicho sistema de gestión de la calidad?

¿Cómo se mejora el sistema de gestión de la calidad en forma continua?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

¿Cómo se diseña el sistema de gestión de la calidad?

¿Cómo se evalúa si el sistema de gestión de la calidad cumple con su objetivo?

Indicar la frecuencia con que se evalúa el sistema de gestión de la calidad

Indicar responsable del proceso de evaluar el sistema de gestión de la calidad

Indicar el contenido del proceso que se utiliza para evaluar el sistema de gestión de la calidad

¿Cómo se asegura que los resultados de las evaluaciones se informen a todas las áreas involucradas para que las mismas implementen las recomendaciones sugeridas?

¿Cómo se evalúa la confiabilidad de dicho sistema de gestión de la calidad?

¿Cómo se mejora el sistema de gestión de la calidad en forma continua?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos del sistema de gestión de la calidad de la organización se relevan?

¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?

¿Cómo se analiza la información?

¿Cómo se utiliza la información?

¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?

¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

De la medición del estado del sistema de calidad de la organización

¿Cuáles son los indicadores que se utilizan para medir el sistema de calidad de la organización?

¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Cuál es el desempeño de la organización en lo referente a la mejora de su sistema de mejora de la calidad?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

BENCHMARKING

ENFOQUE: (10 puntos)

En este punto las preguntas están dirigidas a que la organización explique lo que hace para emular a las organizaciones más avanzadas en el desarrollo de la gestión de la calidad (para aplicar *benchmarking*)

¿Cómo se eligen los organismos de los que se pretende aprender a mejorar?

¿Cómo se compara el organismo con otros similares para aprender y mejorar?

¿Cómo se eligen las áreas que se comparan con las de otros organismos?

¿Qué información se utiliza como referencia para comparar y mejorar el desempeño respecto de otras organizaciones?

¿Cómo se utiliza la información obtenida de la comparación y del *benchmarking* para mejorar los procesos de gestión?

¿Cómo se difunden los resultados hacia dentro y fuera de la organización?

¿Cómo evalúa la organización sus procesos de *benchmarking*?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Cuánto cumplió de lo detallado respecto a:

¿Cómo se eligen los organismos de los que se pretende aprender a mejorar?

¿Cómo se compara el organismo con otros similares para aprender y mejorar?

¿Cómo se eligen las áreas que se comparan con las de otros organismos?

¿Cómo se eligen los procesos de esas áreas que se comparan con las de otros organismos?

¿Qué información se utiliza como referencia para comparar y mejorar el desempeño respecto del de otras organizaciones?

¿Cómo se utiliza la información obtenida de la comparación y del Benchmarking para mejorar los procesos de gestión?

¿Cómo se difunden los resultados hacia dentro y fuera de la organización?

¿Cómo evalúa la organización sus procesos de *benchmarking*?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos de los procesos propios se relevan?

¿Qué datos de los procesos del *benchmarking* se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?



- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

Obtenidos en la medición de la mejora obtenida a través de los procesos de *benchmarking*

- ¿Qué objetivos se plantearon para realizar el *benchmarking*?
- ¿Cuántos organismos se utilizaron?
- ¿Cuántos procesos de estos organismos se utilizaron?
- ¿Cuántas mejoras se aplicaron en la organización?
- ¿Cuántas mejoras resultaron efectivas?
- ¿Cuántas prácticas de gestión quedaron incorporadas definitivamente?
- ¿Qué medidas de continuidad se han previsto?



CAPÍTULO 4: PERSONAL (230 puntos)

LIDERAZGO

LIDERAZGO ENFOCADO A PERSONAS: (30 puntos)

Analiza qué hace la alta dirección para:

- Dictar y participar en cursos y conferencias.
- Participar en comités o equipos de trabajo.
- Reconocer al personal.
- Difundirle metas, objetivos.
- Evaluar la efectividad de lo anterior.

PARTICIPACIÓN

ENFOQUE: (10 puntos)

Analiza qué hace la alta dirección para fomentar la participación del personal

- ¿Cómo facilita su contribución a los objetivos de calidad?
- ¿Cómo mejora la relación con los usuarios?
- ¿Cómo estimula su participación?
- ¿Cómo estimula las iniciativas?
- ¿Cómo analiza las iniciativas?
- ¿Cómo responde a las iniciativas?
- ¿Cómo lo estimula a asumir responsabilidades?
- ¿Cómo lo prepara a asumir responsabilidades?
- ¿Cómo mide su participación?
- ¿Cómo difunde las metas, objetivos y resultados?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Referente al cumplimiento de lo detallado respecto a:

- ¿Cómo facilita su contribución a los objetivos de calidad?
- ¿Cómo mejora la relación con los usuarios?
- ¿Cómo estimula su participación?
- ¿Cómo estimula las iniciativas?
- ¿Cómo analiza las iniciativas?
- ¿Cómo responde a las iniciativas?
- ¿Cómo lo estimula a asumir responsabilidades?
- ¿Cómo lo prepara a asumir responsabilidades?
- ¿Cómo mide su participación?
- ¿Cómo difunde las metas, objetivos y resultados?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos del personal se relevan?
- ¿Qué datos de su satisfacción se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de desarrollo del personal se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?



- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

Mostrar qué resultados arrojó la medición de la participación de los empleados

- ¿Cuáles son los indicadores de gestión de personal?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?
- Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres períodos para cada uno de los ítems.
- ¿Existieron desviaciones de lo planificado?
- ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

CAPACITACIÓN

ENFOQUE: (10 puntos)

Referente a la forma adecuada de brindar capacitación adecuada al personal

- ¿Cómo identifica o detecta las necesidades de capacitación?
- ¿Cómo planifica las actividades de capacitación?
- ¿Cómo diseña planes de formación continua?
- ¿Cómo lleva a cabo la capacitación?
- ¿Cómo evalúa el proceso de capacitación?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Referente al cumplimiento de lo detallado respecto a

- ¿Cómo identifica o detecta las necesidades de capacitación?
- ¿Cómo planifica las actividades de capacitación?
- ¿Cómo diseña planes de formación continua?
- ¿Cómo lleva a cabo la capacitación?
- ¿Cómo evalúa el proceso de capacitación?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos de las actividades de capacitación del personal se relevan?
- ¿Qué datos de su impacto se relevan se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?



RESULTADOS: (15 puntos)

Referentes a la medición del impacto de la capacitación

- ¿Cuáles son los indicadores de gestión de la capacitación?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?
- Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.
- ¿Existieron desviaciones de lo planificado?
- ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

DESARROLLO

ENFOQUE: (10 puntos)

Referente a la forma adecuada de facilitar el desarrollo de las personas

- ¿Cómo identifica el perfil del puesto?
- ¿Cómo identifica el potencial del personal?
- ¿Cómo fomenta la mejora de las capacidades?
- ¿Cómo fomenta la mejora de las habilidades?
- ¿Cómo estimula el progreso individual?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Referente al cumplimiento de lo detallado respecto a:

- ¿Cómo identifica el perfil del puesto?
- ¿Cómo identifica el potencial del personal?
- ¿Cómo fomenta la mejora de las capacidades?
- ¿Cómo fomenta la mejora de las habilidades?
- ¿Cómo estimula el progreso individual?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos del desarrollo del personal se relevan?
- ¿Qué datos de la satisfacción del personal con su desarrollo se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de desarrollo se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

Referentes a la medición del impacto de lo implantado en el desarrollo del personal

- ¿Cuáles son los indicadores del desarrollo del personal?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems?

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

RECONOCIMIENTO

ENFOQUE: (10 puntos)

Referente a la forma adecuada de proveer reconocimiento a las personas

¿Cómo mide la contribución individual?

¿Cómo mide la contribución grupal?

¿Cómo mide el desempeño del personal?

¿Cómo recompensa el desempeño del personal?

¿Cómo participa el personal en la definición de los métodos de medición y reconocimiento?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Referente al cumplimiento de lo detallado respecto a:

¿Cómo mide la contribución individual?

¿Cómo mide la contribución grupal?

¿Cómo mide el desempeño del personal?

¿Cómo recompensa el desempeño del personal?

¿Cómo participa el personal en la definición de los métodos de medición y reconocimiento?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

¿Qué datos de la satisfacción del personal con los métodos de reconocimiento se relevan?

¿Qué datos de los procesos de reconocimiento se relevan?

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los métodos de reconocimiento?

¿Participa el personal en el diseño de los métodos de reconocimiento?

¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?

¿Cómo se analiza la información?

¿Cómo se utiliza la información?

¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?

¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

Referentes a la medición del impacto del reconocimiento al personal

¿Cuáles son los indicadores utilizados para medir el impacto?

¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?

Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.

¿Existieron desviaciones de lo planificado?

¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?



CALIDAD DE VIDA

ENFOQUE: (10 puntos)

Referente a la forma adecuada de mejorar la calidad de vida de las personas?

- ¿Cómo fomenta un clima de trabajo favorable?
- ¿Cómo desarrolla acciones que propicien la justicia, la equidad y la transparencia?
- ¿Cómo determina la satisfacción del personal?
- ¿Cómo implementa acciones correctivas?
- ¿Cómo implementa acciones preventivas?
- ¿Cómo promueve la participación del personal y de las asociaciones gremiales y profesionales?

IMPLANTACIÓN: (10 puntos)

Referente al cumplimiento de lo detallado respecto a:

- ¿Cómo fomenta un clima de trabajo favorable?
- ¿Cómo desarrolla acciones que propicien la justicia, la equidad y la transparencia?
- ¿Cómo determina la satisfacción del personal?
- ¿Cómo implementa acciones correctivas?
- ¿Cómo implementa acciones preventivas?
- ¿Cómo promueve la participación de las asociaciones gremiales y profesionales?

DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN (5 puntos)

- ¿Qué datos de la calidad de vida en la organización se relevan?
- ¿Qué datos de la satisfacción del personal a este respecto se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?
- ¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información?
- ¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?
- ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
- ¿Cómo se analiza la información?
- ¿Cómo se utiliza la información?
- ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
- ¿Cómo se utiliza en la planificación?

RESULTADOS: (15 puntos)

Referentes a la medición del impacto de la mejora de la calidad de vida del personal

- ¿Cuáles son los indicadores de gestión?
- ¿Qué objetivo se planteó para cada ítem en cada período?
- Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los indicadores medidos en tres periodos para cada uno de los ítems.
- ¿Existieron desviaciones de lo planificado?
- ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?

TABLA DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJES

CAPÍTULO 1: OBJETIVOS

LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS	30 puntos
ASPECTOS DEL LIDERAZGO	
Enfoque	60 puntos
Implantación	40 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	25 puntos

CAPÍTULO 2: USUARIO

LIDERAZGO ENFOCADO A USUARIOS	30 puntos
CONOCIMIENTO DEL USUARIO	
Enfoque	40 puntos
Implantación	40 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	30 puntos
MEJORAS DEL SISTEMA	
Enfoque	40 puntos
Implantación	40 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	30 puntos

CAPÍTULO 3: PROCESOS

LIDERAZGO ENFOCADO A PROCESOS	30 puntos
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
PLANIFICACIÓN OPERATIVA	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
PROCESOS QUE CONDUCEN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
PROCESOS QUE AYUDAN A LOS PROCESOS PRINCIPALES O SEA DE APOYO	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos

CONTROL DE CALIDAD	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
PROVEEDORES	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
BENCHMARKING	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos

CAPÍTULO 4: PERSONAL

LIDERAZGO ENFOCADO A PERSONAS	
PARTICIPACIÓN	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
CAPACITACIÓN	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
DESARROLLO	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
RECONOCIMIENTO	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos
CALIDAD DE VIDA	
Enfoque	10 puntos
Implantación	10 puntos
Datos y fuentes de la información	5 puntos
Resultados	15 puntos



Premio Nacional a la Calidad