

ANEXO

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1: LIDERAZGO (hasta 250 puntos):

Este criterio define la capacidad de modificar y orientar las conductas de las personas de la organización y de los usuarios, para cumplir con los compromisos de calidad.

1. Diseñar las acciones iniciales de una Gestión de Calidad (hasta 50 puntos):

Qué hace para:

1. Generar, promover y difundir los valores de calidad en su organismo;
2. Llevar adelante acciones innovadoras;
3. Incluir de modo participativo a su equipo de trabajo en los objetivos definidos por la organización;
4. Transmitir las políticas, objetivos y metas de calidad en su equipo de trabajo;
5. ¿Cómo mide el alcance de las acciones llevadas adelante para instalar una Gestión de Calidad?.

2. Conocimiento de la organización y de su contexto, capacidad de la revisión de los procesos, implementación de mejoras (hasta 30 puntos):

Que hace para:

6. Analizar los factores internos y externos que pueden afectar los objetivos de la organización;
7. Documentar la información para la toma de decisiones;
8. Realizar la planificación de las revisiones, con métodos, indicadores, y control de los resultados de las mediciones anteriores;
9. Desarrollar el aseguramiento de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la calidad;
10. Llevar adelante el control de los cambios a realizar;
11. ¿Qué herramientas utiliza para garantizar la mejora continua?.

3. Compromiso con la comunidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional (hasta 30 puntos):

Que hace para:

12. Generar, promover y difundir los valores de calidad en la comunidad;
13. Promover acciones que preserven el medio ambiente interno y externo;
14. Llevar adelante una política de seguridad y salud ocupacional;
15. ¿Cómo mide las acciones llevadas a cabo para difundir la cultura de la calidad en la comunidad?;
16. ¿Cómo mide las acciones que se realizan para alcanzar objetivos y metas relacionadas con la preservación del medio ambiente?.

4. Gestión de riesgos y oportunidades (hasta 30 puntos):

Qué hace para:

17. Identificar los riesgos;
18. Valorar los riesgos y sus probabilidades;
19. Enlistar las oportunidades de las mejoras;
20. Realizar el seguimiento de las mejoras;
21. ¿Qué herramientas utiliza para gestionar los riesgos y las oportunidades?.

5. Comunicar los procesos, procedimientos, funciones, misión y visión de la organización a todo el personal, en forma permanente (hasta 30 puntos):

Qué hace para:

22. Realizar la elaboración de un mapa de procesos;
23. Elaborar los manuales de procedimientos;
24. Determinar la visión de la organización con innovación;
25. Documentar la información de la comunicación.

6. Ética en la gestión y gobierno abierto (hasta 30 puntos):

Qué hace para:

26. Llevar adelante prácticas de gobierno abierto que reflejen transparencia en la gestión, participación ciudadana y colaboración entre trabajadores, ciudadanos, otros agentes y organismos;
27. Asegurar a la sociedad un acceso claro y sencillo sobre datos de gestión de gobierno que son de interés público;
28. Promover instancias para conocer la voz de la sociedad en su conjunto;
29. Incorporar en la misión, visión y política institucional conceptos respecto de ética en la gestión y gobierno abierto;
30. ¿Alcanza a la totalidad de los procesos del organismo?;
31. ¿Cómo asegura y evalúa el cumplimiento de lo implementado?;
32. ¿Qué estructura y recursos se asignaron a temas vinculados con ética en la gestión y gobierno?.

7. Resultados (hasta 50 puntos):

Cómo expone, documenta y difunde los resultados sobre:

33. Diseñar las acciones iniciales de una Gestión de Calidad;
34. Conocimiento de la organización y de su contexto, capacidad de la revisión de los procesos, implementación de mejoras;
35. Compromiso con la comunidad el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional.
36. Gestión de riesgos y oportunidades;
37. Comunicar los procesos, procedimientos, funciones, misión y visión de la organización a todo el personal, en forma permanente;
38. Ética en la gestión y gobierno abierto.

CRITERIO 2: USUARIO (hasta 250 puntos):

Este criterio define el conocimiento y análisis de la organización sobre sus usuarios y entorno social, el trabajo que desarrolla en conocer sus expectativas y necesidades, el trabajo que realiza para satisfacerlas.

1. Conocimiento del usuario (hasta 80 puntos):

Cómo hace organización para:

39. Identificar los usuarios internos y externos;
40. Identificar las expectativas de los usuarios;
41. Conocer y mejorar la satisfacción de los usuarios;
42. Relacionarse con los usuarios;
43. Conocer el entorno social;
44. Establecer mecanismos de participación;
45. Definir objetivos e indicadores respecto al conocimiento y satisfacción de los usuarios.
46. Definir la periodicidad con que se identifican y miden las necesidades y expectativas de los usuarios;

47. Garantizar la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos;
48. ¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?;
49. ¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?;
50. ¿Cómo se utiliza en planificación?.

2. Mejora del sistema (hasta 80 puntos):

Cómo hace la organización para:

51. Dar respuesta a reclamos y quejas;
52. Dar respuesta a sugerencias;
53. Mejorar la atención de usuarios;
54. Seleccionar personal que atiende al público;
55. Capacitar al personal que atiende al público;
56. Informar en lenguaje sencillo y comprensible;
57. Implementar herramientas de gobierno electrónico (página web, 0800, trámites online);
58. Cumplir la Ley N° 7.800, reglamentada por el Decreto N° 3296/2014.

3. Resultados (hasta 90 puntos):

Cómo hace la organización para:

59. Obtener los objetivos e indicadores planteados en cada período;
60. Registrar y analizar la medición de la mejora en la satisfacción del usuario de dos períodos;
61. Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los valores de los indicadores formulados como objetivo;
62. ¿Existieron desviaciones de lo planificado?;
63. ¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?;
64. ¿Qué resultados arrojó la medición del conocimiento del usuario?.

CRITERIO 3: PROCESOS (hasta 250 puntos):

Este criterio define la planificación, implementación, revisión y evaluación de los procesos de la organización, tanto los principales como los de apoyo.

1. Planificación estratégica de procedimientos (hasta 50 puntos).

Cómo hace la organización para:

65. Llevar a cabo la planificación estratégica de la organización;
66. Utilizar la información elaborada por la organización, en el proceso de la planificación;
67. Participar al personal, los usuarios y los proveedores en la elaboración del plan;
68. Mejorar el proceso de planificación;
69. Establecer mecanismos de control en la planificación y acciones;
70. Establecer indicadores en la planificación.

2. Planificación operativa de procedimientos (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

71. Pasar del plan estratégico a los planes operativos;
72. Establecer los procesos y sistemas necesarios de planificación operativa;
73. Realizar análisis y medición de la planificación operativa de los procedimientos;
74. Incorporar los requisitos de los usuarios;
75. Participar a las distintas áreas/sectores de la organización en la mejora continua;
76. Evaluar y realizar seguimiento de los procesos.

3. Implementación (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

77. Ejecutar y registrar los procesos operativos;
78. Establecer medios para lograr una adecuada implementación;
79. Realizar y evaluar seguimiento;
80. Establecer tendencias y tabla de indicadores;
81. Trabajar en Base a los resultados;
82. Diferenciar los procesos macro y procesos de apoyo.

4. Revisión (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

83. Documentar los procesos principales y sus cambio;
84. Autoevaluarse y mejorar según las fortalezas y debilidades detectadas;
85. Asegurar no utilizar documentación obsoleta;
86. Medir los resultados de los procesos bajo una determinada frecuencia;
87. Participar a los responsables de áreas en las actividades de la mejora continua.

5. Evaluación (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

88. Determinar las herramientas que se utilizan para el análisis de datos e información;
89. Establecer mecanismos para lograr el seguimiento por periodos;
90. Autoevaluarse y mejorar según las fortalezas y debilidades detectadas;
91. Detectar las fortalezas y debilidades en los procesos, realizar circuitos de mejora;
92. Asegurar que la organización no cometa los mismos errores;
93. Evaluar si el resultado fue esperado;
94. Definir los criterios para las distintas revisiones, según los procesos.

6. Calidad (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

95. Tener control de calidad en los procesos;
96. Determinar la forma para detectar errores con sus acciones correctivas;
97. Comunicar los cambios en los procesos a toda la organización;
98. ¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplan sus objetivos?;
99. ¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los productos/servicios/equipos/instrumentos se encuentran conforme a especificaciones previamente establecidas?.

7. Proveedores internos y externos (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

100. Registrar los proveedores vigentes de la organización;
101. Hacer conocer los requisitos;
102. Interacción con proveedores;
103. Definir el perfil de proveedores;
104. ¿Cómo se especifica la calidad de los productos/servicios y procesos de los proveedores?;
105. ¿Qué métodos utiliza?.

8. Evaluación del Sistema de Calidad (hasta 20 puntos):

Cómo hace la organización para:

106. Diseñar el Sistema de Calidad;

107. Registrar el proceso de evaluación del Sistema de Calidad;
108. Evaluar si el Sistema de Calidad cumple con su objetivo;
109. Mejorar el Sistema de Calidad en forma continua.

9. Benchmarking (hasta 20 puntos):

110. ¿Cómo eligen los organismos de los que se pretende aprender a mejorar?;
111. ¿Cómo se compara el organismo con otros similares para aprender?;
112. ¿Qué información se utiliza como referencia para mejorar el desempeño respecto de otras organizaciones?.

10. Resultados (hasta 40 puntos):

Cómo expone, documenta y difunde los resultados sobre:

113. Planificación estratégica de procedimientos;
114. Planificación operativa de procedimientos;
115. Implementación;
116. Revisión;
117. Evaluación;
118. Calidad;
119. Proveedores internos y externos;
120. Evaluación del Sistema de Calidad;
121. Benchmarking.

CRITERIO 4: DESARROLLO DEL PERSONAL (250 puntos):

Este criterio examina cómo la organización desarrolla, estimula y optimiza el potencial del personal con relación a los objetivos de calidad. A estos efectos, se analiza cómo participa y se involucra el personal en el proceso de mejora de la calidad, en las cadenas usuario–proveedor interno, en la generación del clima de trabajo, en la participación en la toma de decisiones, en la promoción de la creatividad, y la colaboración activa en la mejora de la organización, de sus procesos de sus productos y/o servicios.

1. Participación eficaz del personal (hasta 50 puntos):

Cómo hace la organización para:

122. Facilitar la contribución del personal al logro de las metas de calidad dentro de su propia área, entre distintas áreas, con los usuarios y con los proveedores, tanto internos como externos;
123. Estimular la participación del personal en el proceso de calidad en todos los niveles y cómo la organización analiza las iniciativas del personal y da respuestas a las mismas;
124. Indicar las medidas específicas instrumentadas para incrementar la responsabilidad, autoridad y capacidad de los empleados para innovar y contribuir en la mejora continua;
125. Medir y mejorar el grado de participación del personal en el Sistema de Gestión de Calidad;
126. Difundir las metas, objetivos, resultados y cualquier otra información de interés al personal.

2. Educación (hasta 25 puntos):

Cómo hace la organización para:

127. Identificar las necesidades y planificar las actividades de capacitación para la calidad en todos los niveles;

128. Implementar la planificación mencionada;
129. Evaluar la efectividad del proceso de capacitación y aprendizaje, y qué medidas se aplican para mejorarlo.

3. Desarrollo (hasta 50 puntos):

Cómo hace la organización para:

130. Identificar el potencial y el perfil del personal;
131. Describir las estrategias y políticas aplicadas para fomentar el desarrollo del conocimiento y la aplicación de habilidades múltiples por parte del personal;
132. ¿Qué metodología se utiliza para fomentar el progreso individual asociado a los objetivos de la organización?.

4. Desempeño y Reconocimiento (hasta 50 puntos):

Cómo hace la organización para:

133. Medir el desempeño individual y grupal, teniendo en cuenta su contribución a los objetivos y metas de calidad;
134. Reconocer o recompensar el buen desempeño y cómo se administran las oportunidades de mejora del personal;
135. Participar al personal en la definición de dichos métodos de medición y reconocimiento;
136. Evaluar y mejorar la efectividad de los métodos mencionados.

5. Calidad de vida en el trabajo (hasta 25 puntos):

Cómo hace la organización para:

137. Crear y mantener un ambiente de trabajo que genere un buen clima interno;
138. Proporcionar un ambiente interno de justicia, equidad y transparencia;
139. Implementar las acciones correctivas o preventivas en función del estado de satisfacción del personal;
140. Promover la participación de las asociaciones gremiales y profesionales en el proceso de calidad;
141. Llevar adelante acciones orientadas a la seguridad del trabajo;
142. ¿Cuáles son los métodos y la frecuencia con que se determina la satisfacción del personal?

6. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal (hasta 50 puntos):

143. Describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos;
144. Proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos, así como gráficos de tendencias, tablas, cuadros suficientemente claros y específicos de los últimos 2 años;
145. Describir las causas y las acciones correctivas implementadas para los niveles tendencias menos favorables.