



PRESIDENCIA DE LA NACIÓN
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS
SECRETARÍA PARA LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO
SUBSECRETARIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
OFICINA NACIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD
BASES PARA EL SECTOR PÚBLICO
AÑO 2003

SECRETARÍA TÉCNICA DEL
PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD
Av. Roque Sáenz Peña 511, 7° piso, oficina 719 (1035 AAA), Buenos Aires.
Tel.: (011) 4343-9001, Interno 719 ; Fax : (011) 4331-2254
e-mail: pcalidad@sgp.gov.ar ; Web site: <http://www.sgp.gov.ar>

INDICE

INTRODUCCION

Autoridades
Presentación
Objetivos del Premio
Orientaciones al lector
Ganadores del Premio Nacional a la Calidad

MODELO DE CALIDAD PARA EL SECTOR PÚBLICO

Criterios de evaluación

Desarrollo de los criterios de evaluación

1. Liderazgo
 - 1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica
 - 1.2. Logros
2. Enfoque en el cliente
 - 2.1. Conocimiento del Cliente
 - 2.2. Sistemas para mejorar el servicio al cliente
3. Desarrollo del personal
 - 3.1. Participación eficaz del personal
 - 3.2. Educación
 - 3.3. Desarrollo
 - 3.4. Desempeño y reconocimiento
 - 3.5. Calidad de vida en el Trabajo
4. Información y análisis
 - 4.1. Datos y Fuentes
 - 4.2. Análisis de la Información
 - 4.3. Información de Referencia (Benchmarking)
5. Planificación
 - 5.1. Planificación Estratégica
 - 5.2. Planificación Operativa
6. Aseguramiento y mejora de la calidad
 - 6.1. Procesos Generales
 - 6.2. Procesos Especiales
 - 6.3. Control de Calidad
 - 6.4. Proveedores
 - 6.5. Evaluación del Sistema de Calidad

- 7. Impacto en el entorno físico y social
 - 7.1. Ética en la gestión
 - 7.2. Difusión y promoción de la cultura de la Calidad en la Comunidad
 - 7.3. Preservación del Medio Ambiente
 - 7.4. Sistemas. de gestión de seguridad y salud ocupacional

- 8. Resultados de la gestión de calidad
 - 8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los clientes
 - 8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal
 - 8.3. Resultados operativos obtenidos en la mejora de los resultados económico-financieros, en la calidad de los productos y servicios, en la productividad y en los procesos principales, en la calidad de los servicios de apoyo y en la calidad de los proveedores y su desarrollo
 - 8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del Organismo con respecto al entorno físico y social

Tablas de asignación de puntajes y de dimensiones de evaluación

- 1.- Tabla de asignación de puntajes por criterios
- 2.- Tabla de asignación de porcentuales en Enfoque y metodología
- 3.- Tabla de asignación de porcentuales en Grado de aplicación o desarrollo de la implantación
- 4.- Tabla de asignación de porcentuales en Resultados
- 5.- Tabla de dimensiones de Evaluación

Glosario

CONDICIONES DE ADMISION Y DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POSTULANTES

Condiciones de inscripción

Categorías

Derechos de los postulantes

Obligaciones de los postulantes

Documentación necesaria para la presentación

Solicitud de Inscripción

Informe Preliminar

Modelo de Solicitud de Inscripción

Informe del Sistema de Calidad de la Organización

Condiciones técnicas del Informe de Calidad

Condiciones formales del Informe de Calidad

PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL PREMIO

Cronograma

Etapas del Proceso de Evaluación

Verificación de las condiciones de inscripción

Actividades preliminares al proceso de evaluación

I. Etapa: Evaluación Individual del Informe de Calidad

II. Etapa: Evaluación Por Consenso del Informe de Calidad

III. Etapa: Visita a los Postulantes

IV. Etapa: Selección de los Ganadores

SELECCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DE EVALUACIÓN

Selección de Jueces y Evaluadores

Código de ética

Modelo de Declaración Jurada



INTRODUCCION

AUTORIDADES

Presidente de la Nación
Dr. D. Eduardo Alberto DUHALDE

Jefe de Gabinete de Ministros
D. Alfredo Néstor ATANASOF

Subsecretario de la Gestión Pública
Dr. D. Carlos Aurelio SOSA

Oficina Nacional de Gestión Pública:
Arq. Carmen P. de SYCZ

Secretaría Técnica del Premio Nacional a La Calidad:
A.G. Ing. Armido Pablo BONELLI

JUNTA DE EVALUACION CORRESPONDIENTE AL AÑO 2002

Jueces: Ing. GOTTIG, José María, Ing. LEON, Luis Fernando, Lic. MORENO VAI, Oscar, Ing. SOSA, Héctor Eduardo, Ing. LOBOS Guillermo, Ing. IRACE Antonio, Ing. CIOLLI Jorge R

Evaluadores Principales: Dra. DAVEGGIO, Silvia Susana, Lic. ELISSETCHE Osvaldo, Lic. SIMARI Ricardo

Evaluadores: BRUNIARD Cristina, ELIOSOFF Nilda, JATIB Maria Ines, KADENER Lucas, LANZI Pedro Luis, LOVELLI Ruben, MINICH Adolfo, MUZIO Edgardo R., PALAVECINO Juan Sergio, RESNIZKY Sara, TOSI Lidia, URBANI Daniel, VILLARIO Luis Antonio

Presentación

Las organizaciones públicas están enfrentando fuertes cambios con vistas a la mejora permanente de sus servicios a la sociedad.

La introducción de nuevas tecnologías informáticas y una nueva forma de gerenciar las organizaciones, basadas en un fuerte enfoque en el cliente, están produciendo una transformación profunda en las estructuras del Estado.

Este nuevo Estado, moderno y con estándares de calidad a alcanzar, necesita de todos sus integrantes, líderes y empleados para alcanzar la excelencia en su gestión.

La Gestión Total de Calidad, surge entonces como una filosofía dentro de la cual se logran desarrollar técnicas de participación, de conocimiento y satisfacción de las expectativas del cliente - ciudadano y de aseguramiento de los procesos y sistemas de calidad instalados.

Con esta nueva edición de las **Bases del Premio Nacional a la Calidad**, brindamos un nuevo impulso a la puesta en marcha de procesos de mejora continua de la Calidad y asumimos la continuidad de un modelo que redundará en beneficios a mediano y largo plazo para nuestra sociedad.

El Estado Argentino, lidera junto a sus hermanos del Mercosur, la modernización de sus instituciones, basado en conceptos y herramientas que hoy son reconocidas en el ámbito mundial como las más aptas para la transformación y la gestión privada y pública.

En este marco lo invitamos a sumarse al conjunto de organizaciones que ya han iniciado su viaje hacia la Calidad.

Objetivos del Premio

Promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en la producción de bienes y servicios que se originan en el Sector Público Argentino.

Estimular y apoyar la modernización y competitividad de las organizaciones públicas, para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las comunidades.

Preservar el ambiente humano de trabajo y la óptima utilización de los recursos.

Promover la cultura de la calidad en todo el ámbito público para lograr un real aumento de la eficiencia y de la productividad del Estado en el marco de la Reforma Administrativa y así alcanzar la Calidad Nacional que identifique y distinga a la República Argentina.

Orientaciones al lector

Hemos creído necesario dirigirnos a Ud., que va a iniciar la lectura de estas Bases con tres propósitos:

1. El primero es el de despertar su curiosidad lo suficiente como para motivarlo a profundizar en el tema.
2. El segundo, disminuir su preocupación acerca de si la aplicación de estos principios es o no compleja y,
3. Finalmente si Ud. como integrante de la alta dirección de la organización podrá realmente, si lo desea, iniciar un proceso con estas características.

Para ello vamos a presentarle una síntesis acerca de qué es la Gestión Total de Calidad con la intención de poner énfasis en el rol protagónico que Usted puede desempeñar en este proceso de cambio.

¿Qué es la Gestión Total de Calidad?

Es una filosofía gerencial que consiste en un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de Calidad en toda la organización.

Un enfoque sistemático para desarrollarla, parte de planificar los objetivos de calidad teniendo en cuenta el conocimiento del cliente, y sus necesidades o expectativas.

Desarrollar características en productos/servicios que respondan a las necesidades del cliente.

Desarrollar procesos capaces de producir esas características.

Transferir esos planes a toda la organización. La esencia de la Gestión Total de Calidad consiste en involucrar y motivar a todos los empleados de la organización para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados y establecimiento de planes de mejora cumplan o excedan las necesidades de los clientes.

Las prácticas operativas para hacer realidad estos principios son:

- Existencia de un liderazgo personal que respalde el proceso de Calidad, encarnado en el máximo nivel jerárquico de la organización y en el equipo de alta dirección.
- Garantizar que toda la organización se oriente a la satisfacción de las necesidades y expectativas del Cliente.
- Planificar estratégicamente, la instrumentación a corto y largo plazo de un proceso de Calidad en toda la organización. a partir de los Objetivos de Calidad.
- Desarrollar clara información para medir el proceso de mejora iniciado, pudiendo identificar las causas de la no calidad para hallar entre todas las soluciones.
- Proveer recursos adecuados para el entrenamiento y reconocimiento a los empleados a fin de capacitarlos en el cumplimiento de sus tareas, reforzando sus actitudes positivas.
- Fortalecer a los empleados para tomar decisiones y promover el crecimiento de los equipos de trabajo.
- Desarrollar sistemas para asegurar que la Calidad sea construida desde el comienzo y en todas las actividades

Las Bases del Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público examinan dichos aspectos a través de los criterios de evaluación. Podría considerarse que la evaluación de cada criterio implicará, en resumen, el análisis de las respuestas dadas a las siguientes preguntas:

Criterio 1.- Liderazgo

¿Cuál es la visión de la alta dirección de la organización, acerca del proceso de Calidad, cómo participa en su diseño y de qué forma transmite los valores al resto de la misma?

Criterio 2.- Enfoque en el cliente

¿Qué sistemas utiliza la organización para conocer las necesidades y requerimientos de los clientes externos y cuáles son los métodos para dar una respuesta rápida y eficaz a tales necesidades?

Criterio 3.- Desarrollo del personal

¿Cómo se estimula el compromiso del personal, cómo se logra involucrarlo en el proceso de calidad y de qué forma se proporciona la educación necesaria?

Criterio 4.- Información y análisis

¿Qué indicadores cuantitativos se utilizan para conocer el avance del proceso de mejora de la calidad en toda la organización, cuál es el alcance de los datos y desde cuándo se los utiliza?

Criterio 5.- Planificación

¿Cómo se integra el proceso de mejora continua en la planificación global de la organización y cuáles son los objetivos y metas de calidad en el corto, mediano y largo plazo?

Criterio 6.- Aseguramiento y mejora de la calidad

¿Cuáles son las formas y sistemas empleados para asegurar la calidad de todos los bienes y servicios? ¿Cómo se trabaja para mejorar y controlar la calidad de los proveedores?

Criterio 7.- Impacto en el entorno físico y social

¿Qué hace la organización para que otros organismos inicien procesos de Calidad y qué recursos dedica a ello? ¿Cómo se preserva el ambiente y se conservan los recursos?

Criterio 8.- Resultados de la gestión de calidad

¿Cuáles son los indicadores numéricos o gráficos más representativos de los niveles alcanzados de mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios que la organización produce?

Que se necesita para implantar estos principios?

La cultura de una organización refleja las normas prevalecientes, los valores, las creencias y suposiciones que determinan cómo los integrantes de una organización se relacionan unos con otros y con su propio trabajo.

La Gestión Total de Calidad no es simplemente un conjunto de técnicas y herramientas para el gerenciamiento. Es una forma novedosa de hacer las cosas que es incorporada a la cultura y ambiente de la organización

La cultura que sustenta la Gestión Total de Calidad pone énfasis en el compromiso con la excelencia, el respeto mutuo entre empleados y gerentes o altos directivos, la decisión por asumir riesgos y cambios, el compromiso con los clientes o usuarios y la mejora continua.

La experiencia muestra que toma años crear una nueva cultura que se fundamente en premiar a la excelencia, en construir estructuras para sustentar y gerenciar cambios y finalmente en proveer entrenamiento para el mantenimiento de los esfuerzos. Sin embargo, esto puede hacerse realidad.

Cuando esta transformación ha ocurrido, los resultados son con frecuencia sorprendentes: todos en la organización trabajan para mejorar la calidad de los bienes y servicios producidos y los procesos para generarlos, a efectos de maximizar la satisfacción de los Clientes.

Las organizaciones se vuelven más eficientes, todos se involucran en las diversas tareas y hay un gran espíritu de cooperación en la búsqueda de las metas comunes. Quizá más significativo sea decir que un espíritu de energía y excitación positiva inunda a la organización.

Quienes han conseguido estos cambios, lo han hecho sólo allí donde el máximo líder con su equipo de alta dirección estuvo involucrado y comprometido activamente a tal esfuerzo y ha gerenciado sistemáticamente la adopción de las prácticas operativas enumeradas.

¿Cómo comenzar con el esfuerzo de Calidad?

Muchas organizaciones comienzan introduciendo a sus líderes máximos en los principios y filosofía de la Calidad. Ellos frecuentemente asisten a seminarios, conferencias y lecturas, leen libros, ven videos y visitan a otras organizaciones que están instrumentando Calidad.

Cuando estos líderes están familiarizados con las bases de la Gestión Total de Calidad y deciden embarcarse en un proceso de Calidad, es necesario realizar una planificación inicial.

En general, se crea un Consejo de Calidad que examina de manera sistemática los valores y tradiciones de la organización, desarrollando sobre la base de la información provista por los empleados y la misión que tiene asignada, una visión del futuro en el cual se desea estar en los próximos años, observando el presente para determinar dónde está hoy ubicada en relación a esta visión.

Los miembros de este Consejo hacen un compromiso formal con la adopción de la Calidad y lo comunican a toda la organización.

Estos y otros pasos claves en la planificación de los procesos de Calidad deben ser desarrollados por los propios integrantes de la organización en todos sus niveles pero deberá ser guiado, apoyado y sostenido por el máximo nivel gerencial de la misma.

Estas Bases podrán orientarlo para crear los sistemas de Calidad que necesita y así ir conociendo en profundidad a su organización y a sus clientes o usuarios.

Así como miles de organismos públicos en el ámbito mundial han iniciado y continúan desarrollando estos principios, esperamos que Ud. también se sienta estimulado a llevarlos a cabo.

La Subsecretaría de la Gestión Pública como autoridad de aplicación del Premio Nacional está dispuesta a prestar asistencia técnica a Unidades, Organismos o Entes del Sector Público que quieran conocer, adoptar y gerenciar estos cambios.

Quedamos a su disposición.

Ganadores del Premio Nacional a la Calidad

1994.

MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ (Provincia de Mendoza)

HOSPITAL ZONAL DE AGUDOS “GRAL. MANUEL BELGRANO” (Provincia de Bs.As.)

1995.

MUNICIPALIDAD DE RAFAELA (Provincia de Santa Fé)

FACULTAD REGIONAL CONCEPCIÓN DEL URUGUAY – U.T.N. (Provincia de Entre Ríos)

1996.

HOSPITAL “DR. CARLOS PEREYRA” (Provincia de Mendoza)

HOSPITAL NAVAL BUENOS AIRES “Cirujano Mayor Dr. Pedro Mallo” (Ciudad de Bs. Aires)

1997.

MUNICIPALIDAD DE DIAMANTE (Provincia de Entre Ríos)

DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO A LA MEJORA CONTINUA

MUNICIPALIDAD DE PALPALÁ (Provincia de Jujuy)

HOSPITAL HUMBERTO J. NOTTI (Provincia de Mendoza)

1998.

FACULTAD REGIONAL DE SAN RAFAEL – U.T.N. (Provincia de Mendoza)

SUBSECRETARÍA DE MINERÍA – (M. E. y O. Y S. P. de la Nación)

1999.

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL – (M. E. y O. y S. P. de la Nación)

2000.

VACANTE

DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO A LA MEJORA CONTINUA

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y

TECNOLOGÍA MÉDICA (ANMAT) – (Ministerio de Salud de la Nación)

INSTITUTO DE MATERNIDAD SANTA ROSA - (Municipio de Vicente López)

2001.

FACULTAD DE INGENIERÍA - U.N.L.Z. (Provincia de Buenos Aires)

2002.

HOGAR DE ANCIANOS SAN MARTÍN (Ciudad de Buenos Aires)



**MODELO DE CALIDAD
PARA EL SECTOR PÚBLICO**

Criterios de evaluación

1. LIDERAZGO

2. ENFOQUE EN EL CLIENTE

3. DESARROLLO DEL PERSONAL

4. INFORMACION Y ANALISIS

5. PLANIFICACIÓN

6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

7. IMPACTO EN EL ENTORNO FISICO Y SOCIAL

8. RESULTADOS DE LA GESTION DE CALIDAD

Desarrollo de los criterios de evaluación

1. LIDERAZGO (130 puntos)

Este criterio examina la participación directa del Equipo de Dirección hacia la Gestión de Calidad de la organización.

La participación directa involucra el desarrollo de acciones sustentables en el tiempo, independientemente de los cambios que puedan producirse en la conducción.

Las acciones deben demostrar, además, el compromiso con la visión, misión, valores y prácticas de calidad.

1.1. Liderazgo Mediante el Ejemplo y la Práctica (65 puntos)

- a) Explicar cómo la alta dirección concibe, diseña y enfoca el proceso de calidad como un sistema integral orientado a la satisfacción del cliente interno, externo y la comunidad, la mejora continua, la participación del personal y la difusión de la cultura de la Calidad.
- b) Describir acciones que demuestren el estilo de liderazgo innovador, proactivo y participativo.
- c) Describir cómo los valores de la organización son generados, compartidos, implementados y difundidos.
- d) Demostrar cómo se relacionan estos valores con la visión y la misión de la organización, cómo se integran con las expectativas de los clientes y cómo se evalúa su grado de avance.
- e) Describir cómo y cuántos recursos se asignan para facilitar el establecimiento del Sistema de Calidad de la organización.
- f) Describir las acciones emprendidas a efectos de sustentar el enfoque hacia la calidad y asegurar la continuidad del sistema.
- g) Describir el involucramiento del Equipo de Dirección en actividades tales como:
 - Incorporación de calidad dentro de la planificación estratégica.
 - Despliegue de políticas, objetivos y metas de la calidad en toda la organización.
 - Revisión cuidadosa de los planes y avances en calidad.

- Dictado y participación en cursos y conferencias sobre el tema.
- Participación en Comités o Equipos de trabajo de calidad.
- Reconocimiento al personal por logros de calidad.
- Asistencia a reuniones con clientes y proveedores internos y externos.
- Seguimiento de estadísticas de satisfacción del cliente.
- Atención a las demandas de la comunidad.
- Indicar el porcentaje de tiempo que dedica el Equipo de Dirección de la organización a este tipo de actividades.
- Indicar cómo se mide el desempeño del Equipo de Dirección en relación al Sistema de Gestión de la Calidad y su Planificación (Actas, Sistema de Revisión, Procedimientos, etc.)

1.2. Logros (65 puntos)

- a) Mencionar casos concretos que demuestren el predominio de los valores de calidad e innovación por sobre los valores tradicionales.
- b) Mencionar cambios estructurales, antecedentes, hechos, etc. que demuestren la perseverancia y continuidad en el esfuerzo por lograr una cultura de Calidad que haya sido inspirada por la alta dirección.

2. ENFOQUE EN EL CLIENTE (170 puntos)

Este criterio examina los esfuerzos de la organización para satisfacer o superar las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y potenciales.

Examina la efectividad de los sistemas que la organización posee para detectar en forma integral y proactiva las expectativas de los clientes.

2.1. Conocimiento del Cliente (85 puntos)

- a) Describir los sistemas y métodos utilizados por la organización para identificar a los clientes, su perfil, necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.

- b) Describir la metodología empleada para medir la efectividad de los sistemas y métodos descriptos.

2.2. Sistemas para mejorar el servicio al cliente. (85 puntos)

- a) Describir los sistemas y métodos aplicados por la organización para brindar atención y responder efectivamente a los reclamos, quejas y sugerencias de los clientes.
- b) Describir cómo se analiza y utiliza la información remitida por los clientes para mejorar la calidad de los productos y servicios (corregir, prevenir, rediseñar ,etc).
- c) Describir los procesos de selección, capacitación y asignación de responsabilidades del personal a cargo de la atención directa a los clientes.
- d) Describir la metodología empleada para medir la efectividad de los sistemas y métodos descriptos

3. DESARROLLO DEL PERSONAL (140 puntos)

Este criterio examina cómo la organización desarrolla, estimula y optimiza el potencial del personal en relación con los objetivos de calidad de la institución.

A estos efectos se analiza cómo participa y se involucra el personal en el proceso de mejora de la calidad, como ser:

- En las cadenas clientes – 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 y de sus productos y/o servicios.

3.1. Participación eficaz del personal. (30 puntos)

- a) Describir los métodos que utiliza la organización para facilitar la contribución del personal al logro de las metas de calidad dentro de su propia área, entre distintas áreas, con los clientes y con los proveedores, tanto internos como externos.

- b) Indicar cómo la Organización estimula la participación del personal en el proceso de calidad en todos los niveles y cómo la Organización analiza las iniciativas del personal y da respuesta a las mismas.
- c) Indicar las medidas específicas instrumentadas para incrementar la responsabilidad, autoridad y capacidad de los empleados para innovar y contribuir en la mejora continua.
- d) Describir cómo la organización mide y mejora el grado de participación del personal en el Sistema de Gestión de Calidad.
- e) Describir los medios que utiliza la Organización para difundir las metas, objetivos, resultados y cualquier otra información de interés al personal.

3.2. Educación (25 puntos)

- a) Describir cómo se identifican las necesidades y se planifican las actividades de capacitación para la calidad en todos los niveles.
- b) Describir cómo se implementa la planificación mencionada.
- c) Describir cómo se evalúa la efectividad del Proceso de capacitación y aprendizaje, y que medidas se aplican para mejorarlo.

3.3. Desarrollo (25 puntos)

- a) Describir cómo se identifica el potencial y el perfil del personal.
- b) Describir las estrategias y políticas aplicadas para fomentar el desarrollo del conocimiento y la aplicación de habilidades múltiples por parte del personal.
- c) Describir la metodología que se utiliza para fomentar el progreso individual asociado a los objetivos de la organización.

3.4. Desempeño y Reconocimiento. (30 puntos)

- a) Describir los métodos empleados por la organización para medir el desempeño individual y grupal, teniendo en cuenta su contribución a los objetivos y metas de calidad.

- b) Describir cómo se reconoce o recompensa el buen desempeño y cómo se administran las oportunidades de mejora del personal.
- c) Describir cómo participa el personal en la definición de dichos métodos de medición y reconocimiento.
- d) Describir cómo se evalúa y mejora la efectividad de los métodos mencionados.

3.5. Calidad de vida en el trabajo (30 puntos)

- a) Describir cómo se crea y mantiene un ambiente de trabajo que genere un buen clima interno.
- b) Describir las acciones desarrolladas para propiciar un ambiente interno de justicia, equidad y transparencia.
- c) Describir los métodos y la frecuencia con que se determina la satisfacción del personal.
- d) Describir de que manera se implementan las acciones correctivas o preventivas en función del estado de satisfacción del personal.
- e) Explicar las actividades realizadas para promover la participación de las asociaciones gremiales y profesionales en el proceso de calidad.

4. INFORMACION Y ANALISIS (40 puntos)

Este criterio examina los Sistemas de Información que el organismo utiliza para facilitar la "toma de decisiones", con énfasis en su utilidad, su eficacia y eficiencia.

Se evalúa si los datos de los sistemas de información son adecuados para este propósito y el tipo de información de comparación o referencia (benchmarking) que el organismo utiliza como medio para mejorar su gestión.

4.1. Datos y Fuentes (10 puntos)

- a) Describir los datos e información que utiliza su organización con relación a sus clientes, sus procesos de gestión, el desempeño de la organización y la satisfacción que brindan sus productos y/o servicios.

- b) Describir las fuentes de donde provienen los datos e información que se utilizan para la planificación, administración y evaluación de los procesos de gestión.
- c) Describir los criterios empleados para la selección de dichos datos e información, incluyendo los mecanismos que garanticen la protección, la consistencia, la oportunidad y la validez de los mismos.
- d) Indicar la metodología de inserción de los datos e información seleccionada dentro del sistema de información operativa y del proceso de planificación estratégica.
- e) Describir cómo la organización evalúa la efectividad de los sistemas de información (indicadores, sugerencias, auditorías, revisiones, etc.) y cómo asegura su mejoramiento.

4.2. Análisis de la información (15 puntos)

- a) Describir los métodos de validación de los datos y de análisis de la información.
- b) Describir cómo y con qué herramientas de control de gestión se analizan de manera efectiva los datos e información dentro de la organización (respecto de los Clientes, Proveedores, Personal, Procesos de gestión y Sociedad, de sus necesidades y requisitos, de la satisfacción que brindan sus productos y/o servicios, de sus desvíos frente a los planes y de las acciones preventivas y/o correctivas para corregirlos y otros).
- c) Indicar cómo se utiliza la información de los resultados económicos y financieros con el propósito de mejorar los mismos.
- d) Describir cómo la organización evalúa sus métodos de análisis de la información con el objeto de asegurar un proceso de mejoramiento continuo de los mismos.

4.3. Información de referencia (Benchmarking) (15 puntos)

- a) Describir cómo se seleccionan las áreas en las que se efectuará el Benchmarking y que información utiliza como referencia para comparar y mejorar el propio desempeño respecto de otras organizaciones.
- b) Efectuado el Benchmarking, describir cómo se utiliza la información obtenida para mejorar los procesos de gestión.
- c) Describir cómo la organización evalúa sus métodos de benchmarking con el objeto de asegurar un proceso de mejoramiento continuo del mismo.

5. PLANIFICACION (140 puntos)

Este criterio examina el proceso de planificación de la organización y cómo se relacionan armónicamente los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de Calidad así como las metas a corto y largo plazo.

5.1. Planificación Estratégica (70 puntos)

- a) Describir cómo se integran la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos en dicha planificación.
- b) Describir cómo se evalúan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización con el objeto de incorporarlos a la planificación.
- c) Describir cómo se utiliza la información generada por la organización (criterio 4 Información y Análisis), incluyendo el Benchmarking en el proceso de planificación.
- d) Describir el proceso de Planificación Estratégica, incluyendo su elaboración, evaluación, aprobación, seguimiento, revisión, plazos y responsables del mismo.
- e) Indicar de qué manera participa el personal, los clientes o usuarios y los proveedores en la elaboración del plan.
- f) Describir las mejoras realizadas en el proceso de planificación estratégica.
- g) Presentar las principales estrategias de su organización aprobadas por la conducción.

5.2. Planificación operativa (70 puntos)

- a) Describir cómo se traducen las estrategias definidas en los planes operativos.
- b) Describir el proceso y los sistemas de planificación operativa utilizadas en el ámbito de toda la organización y de cada una de sus unidades y/o departamentos, e indicar cómo se integran e interrelacionan dichos planes entre sí, teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrollan.
- c) Describir cómo se despliegan los objetivos de calidad en la organización y la forma en que se traducen los factores claves de calidad en planes y metas operativas.
- d) Describir los planes operativos, detallando los presupuestos, responsables, fechas y frecuencias de revisión.

- e) Indicar cómo se evalúa y mejora continuamente el proceso de la planificación operativa.

6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (90 puntos)

Este criterio examina los procesos utilizados por la Organización para asegurar la calidad de sus productos y/o servicios y los de sus proveedores, así como la metodología empleada para evaluar la efectividad y mejora continua de dichos procesos.

6.1. Procesos generales (15 puntos)

- a) Identifique y describa sus procesos principales y de apoyo.
- b) Describir cómo se diseñan, implementan y mejoran los procesos para cumplir con los requisitos de los clientes o usuarios.
- c) Describir cómo se identifican las oportunidades de mejora de los procesos.
- d) Describir cómo participan las áreas responsables de los procesos de apoyo en las actividades de mejora continua.
- e) Describir cómo se miden los procesos, se les da seguimiento y se evalúa su efectividad, de tal forma de asegurar la calidad de los productos y servicios.
- f) Describir a través de qué medios se documentan los procesos y cómo dichos documentos se utilizan para apoyar el aseguramiento y mejora de la calidad.
- g) Describir cómo se reflejan en los documentos los cambios producidos en los procesos, asegurando la no utilización de los documentos obsoletos.

6.2. Procesos especiales (15 puntos)

- a) Describir el proceso de resguardo del desarrollo tecnológico y administrativo generado.
- b) Describir el sistema de diseño, rediseño e introducción de nuevos productos y/o servicios que la organización ofrece a sus clientes o usuarios.
- c) Describir la forma en que las necesidades de los clientes se traducen en requisitos del producto o servicio y como son documentados en especificaciones de diseño.
- d) Describir cómo la organización evalúa la efectividad del sistema de diseño y cómo lo mejora en forma continua.

6.3. Control de Calidad (15 puntos)

- a) Indicar cómo y con qué frecuencia la organización se asegura que los procesos se encuentran conforme a las capacidades requeridas.
- b) Indicar cómo y con qué frecuencia, la organización se asegura que los productos o servicios y los equipos e instrumentos de medición se encuentran conforme a especificaciones previamente establecidas.
- c) Indicar de qué manera se detectan las causas de los desvíos y se implementan las acciones correctivas y cómo se comunican los cambios a todas las unidades de trabajo integrantes del proceso.
- d) Indicar de qué manera las conclusiones que surgen de las acciones de aseguramiento se traducen en acciones de prevención y mejora sobre los procesos, productos o servicios.

6.4. Proveedores (15 puntos)

- a) Describir la forma en que se especifica, evalúa y asegura la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores.
- b) Describir los métodos y frecuencia que utiliza la organización para la evaluación, el desarrollo y el seguimiento del desempeño de los proveedores.
- c) Indicar de que manera la organización determina el número y tipo de proveedores, incluyendo las acciones para su mejora y reconocimiento.
- d) Indicar la forma en que la organización estimula y facilita que sus pequeños y medianos proveedores desarrollen sus propios sistemas de mejora, especificando cuantos recursos dedica para el cumplimiento de dicho propósito.

6.5. Evaluación del Sistema de Calidad (30 puntos)

- a) Describir cómo se evalúa el desempeño del sistema de calidad de la organización, así como el cumplimiento de los objetivos de la Calidad que se hubieran determinado.
- b) Indicar la frecuencia, responsable de la administración y contenido del proceso de evaluación del sistema de calidad.

- c) Describir cómo se asegura que los resultados de las evaluaciones son conocidos y difundidos hacia las áreas interesadas de tal forma de implementar las recomendaciones sugeridas.
- d) Describir cómo se evalúa la confiabilidad de dicho sistema y cómo se mejora continuamente.

7. IMPACTO EN EL ENTORNO FISICO Y SOCIAL (70 puntos)

Este criterio evalúa el compromiso de la organización y examina en que medida extiende su esfuerzo de Calidad a su entorno físico, social y económico a través de:

- la conducta ética que pone de manifiesto a través de sus acciones
- la difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad
- la preservación del medio ambiente y la conservación de los recursos
- el cuidado de la seguridad y salud ocupacional de sus empleados

7.1. Ética en la gestión (25 puntos)

- a) Indicar cómo se halla reflejado en la política de la organización el compromiso hacia una conducta ética.
- b) Indicar cuáles son las normas éticas adoptadas por la organización y cómo se difunden las mismas.
- c) Describir cómo se estimula y evalúa el cumplimiento de dichas normas.

7.2. Difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad (15 puntos)

- a) Indicar cómo se halla reflejado en la política de la organización el compromiso hacia la sociedad.
- b) Describir las acciones que la organización dedica para estimular a otros miembros de la sociedad a que desarrollen sus programas de mejora.
- c) Indicar cuándo se iniciaron estas acciones y qué programas desarrolla para incrementarlas y mejorarlas en el futuro.

- d) Cuantificar los recursos que asigna la organización a las acciones que realiza para estimular y facilitar dichos programas.

7.3. Preservación del medio ambiente (15 puntos)

- a) Indicar cómo se halla reflejado en la política de la organización el compromiso hacia la preservación del medio ambiente, describiendo los objetivos y metas respectivos.
- b) Describir la estructura organizativa puesta al servicio del sistema de cuidado del medio ambiente.
- c) Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizados o planeados para prevenir o evitar accidentes o incidentes de contaminación y minimizar el riesgo de producir daños al medio ambiente.
- d) Describir el modo en que la organización se asegura que se cumplen las exigencias de las normas jurídicas relacionadas con el medio ambiente.
- e) Describir cómo la organización estimula y capacita al empleado para su participación en la implementación de los programas y proyectos ambientales.
- f) Cuantificar los recursos que asigna la organización a las acciones que realiza para estimular y facilitar dichos programas.
- g) Describir cómo se difunden hacia la sociedad la política y las acciones de la preservación del medio ambiente y se incentiva el aporte de sugerencias.
- h) Describir cómo se evalúan y mejoran el sistema y los programas de preservación del medio ambiente.

7.4. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional (15 puntos)

- a) Indicar cómo se halla reflejado en la política de la organización el compromiso hacia la seguridad y salud ocupacional, describiendo los objetivos y metas respectivos. Indicar cómo se difunde la misma.
- b) Describir la estructura organizativa puesta al servicio del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- c) Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizados o planeados para prevenir o evitar accidentes o incidentes de seguridad.

- d) Describir el modo en que la organización se asegura que se cumplen las exigencias de las normas jurídicas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional.
- e) Cuantificar los recursos que asigna la organización a las acciones que realiza para estimular y facilitar dichos programas.
- f) Describir cómo la organización estimula y capacita al empleado para su participación en la implementación de los programas de seguridad y salud ocupacional.
- g) Describir cómo se evalúan y mejoran el sistema y los programas de seguridad y salud ocupacional.

8. RESULTADOS DE LA GESTION DE CALIDAD (220 puntos)

Este criterio examina el Sistema utilizado para evaluar las tendencias y medir los resultados obtenidos en la gestión de calidad, seguridad, productividad y los aspectos económicos y financieros relacionados a los procesos, productos y servicios.

Examina en que medida los resultados son consecuencia de la aplicación de los Criterios anteriores.

Evalúa de que manera los Indicadores cuantitativos y cualitativos reflejan las necesidades y expectativas de los clientes y de la sociedad, así como los objetivos de la institución.

Analiza los resultados concretos de los indicadores y las tendencias y su comparación con los obtenidos por otras organizaciones semejantes.

8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los clientes (65 puntos)

Metodología de desarrollo y exposición

- a) Describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos.
- b) Proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos, así como gráficos de tendencias, tablas, cuadros suficientemente claros y específicos de los últimos tres años.
- c) Describir las causas y las acciones correctivas implementadas para los niveles y tendencias menos favorables.

8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal (65 puntos)

Metodología de desarrollo y exposición

- a) Describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos.
- b) Proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos, así como gráficos de tendencias, tablas, cuadros suficientemente claros y específicos de los últimos tres años.
- c) Describir las causas y las acciones correctivas implementadas para los niveles y tendencias menos favorables.

8.3. Resultados operativos obtenidos en la mejora de los resultados económico-financieros, en la calidad de los productos y servicios, en la productividad y en los procesos principales, en la calidad de los servicios de apoyo y en la calidad de los proveedores y su desarrollo (65 puntos)

Metodología de desarrollo y exposición

- d) Describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos.
- e) Proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos, así como gráficos de tendencias, tablas, cuadros suficientemente claros y específicos de los últimos tres años.
- f) Describir las causas y las acciones correctivas implementadas para los niveles y tendencias menos favorables.

8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del Organismo con respecto al entorno físico y social (25 puntos)

Metodología de desarrollo y exposición

- g) Describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos.
 - h) Proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos, así como gráficos de tendencias, tablas, cuadros suficientemente claros y específicos de los últimos tres años.
 - i) Describir las causas y las acciones correctivas implementadas para los niveles y tendencias menos favorables.
- .

1.- Tabla de asignación de puntajes por criterios

LIDERAZGO	130
ENFOQUE EN EL CLIENTE	170
DESARROLLO DEL PERSONAL	140
INFORMACION Y ANALISIS	40
PLANIFICACIÓN	140
ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	90
IMPACTO EN EL ENTORNO FISICO Y SOCIAL	70
RESULTADOS DE LA GESTION DE CALIDAD	220

DISTRIBUCION DE LOS PUNTAJES POR AREAS DE EVALUACION	MAXIMO PARCIAL	MAXIMO TOTAL
1. LIDERAZGO		130
1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica	65	
1.2. Logros	65	
2. ENFOQUE EN EL CLIENTE		170
2.1. Conocimiento del Cliente	85	
2.2. Sistemas para mejorar el servicio al cliente	85	
3. DESARROLLO DEL PERSONAL		140
3.1. Participación eficaz del personal	30	
3.2. Educación	25	
3.3. Desarrollo	25	
3.4. Desempeño y reconocimiento	30	
3.5. Calidad de vida en el Trabajo	30	
4. INFORMACION Y ANALISIS		40
4.1. Datos y Fuentes	10	
4.2. Análisis de la Información	15	
4.3. Información de Referencia (Benchmarking)	15	
5. PLANIFICACION		140
5.1. Planificación Estratégica	70	
5.2. Planificación Operativa	70	

DISTRIBUCION DE LOS PUNTAJES POR AREAS DE EVALUACION	MAXIMO PARCIAL	MAXIMO TOTAL
6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD		90
6.1. Procesos Generales	15	
6.2. Procesos Especiales	15	
6.3. Control de Calidad	15	
6.4. Proveedores	15	
6.5. Evaluación del Sistema de Calidad	30	
7. IMPACTO EN EL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL		70
7.1. Etica en la gestión	25	
7.2. Difusión y promoción de la cultura de la Calidad en la Comunidad	15	
7.3. Preservación del Medio Ambiente	15	
7.4. Sist. de gestión de seguridad y salud ocupacional	15	
8. RESULTADOS DE LA GESTION DE CALIDAD		220
8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los clientes	65	
8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal	65	
8.3. Resultados operativos obtenidos en la mejora de los resultados económico-financieros, en la calidad de los productos y servicios, en la productividad y en los procesos principales, en la calidad de los servicios de apoyo y en la calidad de los proveedores y su desarrollo	65	
8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del Organismo con respecto al entorno fisico y social	25	

2. Tabla de asignación de porcentuales en enfoque y metodología

Puntos	Existencia de sistemas	Aplicación de Factores de Criterios	Orientación hacia el aseguramiento	Procesos de mejora
0	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
10	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Comenzando
20	Ninguno	Ninguno	Comenzando	Comenzando
30	Ninguno	Comenzando	Comenzando	En desarrollo
40	Comenzando	Comenzando	Dirigida al control	En desarrollo
50	Comenzando	Varios	Dirigida al control	En aplicación
60	Varios en desarrollo	Varios	Comienza preventiva	En aplicación
70	Varios en desarrollo	Muchos	Comienza preventiva	Afianzados
80	Muchos en desarrollo	Muchos	Preventiva	Afianzados
90	Varios consolidados	Todos	Preventiva	Con varios ciclos
100	Todos consolidados	Todos los aspectos	Predictiva	Con varios ciclos

3.- Tabla de asignación de porcentuales en grado de aplicación o desarrollo de la implantación

Puntos	Evaluación y Revisión	Nivel alcanzado	Grado de integración	Áreas que abarca	Desarrollo de sistemas de medición
0	No se realiza	Ninguno	Ninguna	Ninguna	Ninguno
10	No se realiza.	Ninguno	Ninguna	Pocas	Escasos
20	No se realiza.	Ninguno	Iniciándose	Pocas	Pocos
30	No se realiza	Apreciable	Iniciándose	Varias	Pocos
40	Se mide y analiza en forma reactiva	Apreciable	Apreciable	Varias	Varios
50	Se mide y analiza en forma reactiva	Evidente	Apreciable	Varias de apoyo y varias principales	Varios
60	Se mide, se evalúa y se toman acciones	Evidente	En muchas áreas	Varias de apoyo y varias principales	Muchos
70	Se mide, se evalúa y se toman acciones	Amplio	En muchas áreas	Muchas de apoyo y muchas principales	Muchos
80	Se utiliza sistemáticamente para aprender	Amplio	En todas las áreas	Muchas de apoyo y muchas principales	Muchos
90	Se utiliza sistemáticamente para aprender	Excelente	En todas las áreas	Todas las áreas de la organización	Ampliamente difundidos
100	Se mide, aprende y mejora en forma sistemática.	Completo y abarcador	Completa y abarcadora	Todas las áreas de la organización	Ampliamente difundidos

4.- Tabla de asignación de porcentuales en resultados

Puntos	Liderazgo	Gestión	Principales	Nivel Alcanzado	Observaciones
0	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	La calidad no forma parte de la cultura de la organización
10	Escaso	Escaso	Escaso	Escaso	Comienzos de cambio en la cultura organizacional
20	Escaso	Escaso	Escaso	Visible	Comienzos de cambio en la cultura organizacional
30	Escaso	Escaso	Algunos en algunas áreas	Visible	Existe evidencia de relación causal con los sistemas de calidad
40	Escaso	Algunos en algunas áreas	Algunos en algunas áreas	Aceptable	Existe evidencia de relación causal con los sistemas de calidad
50	Algunos	Algunos en algunas áreas	Algunos en muchas áreas	Aceptable	La calidad se evidencia en la cultura de muchas de las áreas
60	Algunos	Algunos en muchas áreas	Algunos en muchas áreas	Bueno	La calidad se evidencia en la cultura de muchas de las áreas
70	Algunos	Algunos en muchas áreas	Varios en muchas áreas	Bueno	La calidad se evidencia en la cultura de la mayoría de las áreas
80	Varios	Varios en muchas áreas	Varios en muchas áreas	Excelente	La calidad se evidencia en la cultura de toda la organización
90	Varios	Varios en muchas áreas	Muchos en muchas áreas	Excelente	La calidad esta arraigada en la cultura organizacional y se realizan comparaciones sistemáticas con otras organizaciones
100	Muchos	Muchos en muchas áreas	Muchos en muchas áreas	Excelente y sostenido	La calidad esta arraigada en la cultura organizacional y se realizan comparaciones sistemáticas con otras organizaciones

5.- Tabla de dimensiones de Evaluación

DISEÑO, ENFOQUE O METODOLOGIA	
CONCEPTO	ASPECTOS A CONSIDERAR
<p>Son los principios empleados para diseñar los procesos y sistemas con el objetivo puesto en la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de integración de la Visión-Misión-Valores • Grado de conexión entre los sistemas estratégicos – operativos – culturales • Orientación hacia la prevención • Orientación hacia la mejora continua de los procesos • Orientación hacia la toma de decisiones sobre la base de información • Orientación hacia la auto-evaluación del personal
GRADO DE IMPLANTACION, DESARROLLO, APLICACION, ALCANCE O DESPLIEGUE	
CONCEPTO	ASPECTOS A CONSIDERAR
<p>Es el alcance y extensión de la aplicación del enfoque en todas las actividades de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los sistemas diseñados en todas las actividades internas (principales y de apoyo) • Aplicación en los procesos de trabajo • Desempeño del conjunto de los empleados • Diseño y distribución (lay-out) de las instalaciones • Reconocimiento de la cadena proveedor-cliente • Impacto hacia el entorno de la Organización (clientes-proveedores-sociedad en general) • Aplicación sistemática de los principios de Calidad en toda circunstancia apropiada, en forma consciente y disciplinada
RESULTADOS	
CONCEPTO	ASPECTOS A CONSIDERAR
<p>Son los logros obtenidos por la aplicación de un proceso de gestión total de calidad y el impacto que dichos logros han tenido en la posición de la organización respecto de otras organizaciones líderes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de Calidad alcanzados en los procesos principales y de apoyo • Tendencias de mejora continua en períodos significativos en cuanto a productividad, reducción del ciclo de procesos y reducción de costos de la no calidad • Mejora de la calidad de vida laboral • Mejora y desarrollo de proveedores • Relación causa-efecto entre las mejoras obtenidas y las prácticas, métodos, técnicas y herramientas de calidad aplicadas • Reflejo del sistema de calidad en la cultura organizacional • Respaldo en información cuantitativa con datos objetivos y niveles comprobables.

Glosario

- **ACCIDENTE:** Evento (suceso o cadena de sucesos) no planeado, que ocasiona lesión, enfermedad, muerte, daño u otras pérdidas.
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de un desvío o no conformidad con lo establecido en la planificación o los procedimientos, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente para evitar su repetición
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca
- **ACREDITACIÓN:** Certificación realizada por un organismo reconocido de la capacidad, objetividad, competencia e integridad de una agencia, servicio, o individuo para certificar el cumplimiento de una Norma.
- **AMENAZAS:** Todo aquello que conspira o puede conspirar, para evitar o limitar el cumplimiento de la misión y objetivos de la institución.
- **ANÁLISIS DE VARIANZA:** Técnica estadística básica para analizar datos experimentales, permitiendo discriminar la magnitud de la variabilidad que producen distintas causas.
- **APRENDIZAJE INSTITUCIONAL:** Es el proceso mediante el cual el Equipo de dirección modifica los supuestos hondamente arraigados, las generalizaciones y las imágenes que influyen sobre el modo de comprender el mundo, el medio en que se desempeña y el actuar de la institución.
- **AREA:** Es el desagregado de cada criterio. Facilita la comprensión de los aspectos que lo componen.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, que son aplicadas en el marco del sistema de la calidad y que son necesarias para dar confianza adecuada de que una organización cumplirá con los requisitos para la calidad.
- **AUDITOR DE LA CALIDAD:** Persona calificada para efectuar auditorías de la calidad.
- **AUDITORÍA DE LA CALIDAD:** Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si éstas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
- **BENCHMARKING:** Es la medición y comparación continua de los procesos de una organización con respecto a los de otras organizaciones exitosas nacionales o internacionales publicas o privadas, para obtener información que ayude a promover acciones de mejora en sus resultados.
- **CALIBRACIÓN:** La comparación de un instrumento o sistema de medición de exactitud no verificada con un instrumento o sistema de exactitud conocida para detectar cualquier desviación del comportamiento requerido.

- **CALIDAD:** La totalidad de las características de los bienes o servicios que confieren a los mismos la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de sus clientes internos y externos, ciudadanos o usuarios.
- **CAPACIDAD DE PROCESO:** Es la capacidad de un proceso para producir artículos que cumplen con los requerimientos establecidos por una especificación. Se puede medir con la fórmula $C_p = (\text{Límite Superior Especificado} - \text{Límite Inferior Especificado}) / (6 \times \text{Sigma})$. Es necesario advertir que los Límites Especificados No son los Límites de Control Estadístico, sino los Límites requeridos por una Especificación del producto o servicio.
- **CAUSAS ASIGNABLES DE VARIACIÓN:** Son aquellas causas de variación de un proceso que no pertenecen al sistema habitual de causas aleatorias y que es necesario descubrir (asignar) y eliminar para restituir el proceso a su comportamiento normal.
- **CAUSAS NO ASIGNABLES DE VARIACIÓN:** Son un conjunto muy grande de causas, cada una de las cuáles provoca una pequeña variación en el proceso, y que aparecen en forma aleatoria. Forman un Sistema Constante de Causas Aleatorias, cada una de las cuáles es responsable de una pequeña porción de la variabilidad total.
- **CÍRCULOS DE LA CALIDAD:** Grupos formados por un pequeño número de empleados (menos de 10) y su Supervisor, que tienen como objetivo estudiar y reflexionar para mejorar la Calidad de su trabajo.
- **CLIENTE EXTERNO:** Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.
- **CLIENTE INTERNO:** Integrante o área de la organización que reciben productos, servicios o información (Output) de otro integrante u área de la misma organización. Forma parte de la cadena proveedor-cliente en cualquier subproceso del proceso total.
- **CLIENTE:** Persona u organización que recibe un bien o un servicio producido por una organización. En el ámbito del estado comprende a otros integrantes o sectores de la organización y a otras organizaciones del estado o privadas y a los contribuyentes, estudiantes, pacientes, usuarios o ciudadanos en general.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de requisitos especificados.
- **CONTRATISTA:** Proveedor en una situación contractual.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** Comprende las técnicas y actividades de carácter operativo que tienen por objeto controlar un proceso y eliminar las causas de funcionamiento no satisfactorios en todas las fases del ciclo de la calidad con el fin de obtener la mejor eficacia y cumplir los requisitos de Calidad establecidos de un producto o servicio..
- **COSTO DE LA NO CALIDAD:** Costos asociados con la provisión de productos o servicios de baja calidad.
- **CRITERIO:** Es la definición del aspecto a evaluar y se corresponde con cada una de las practicas operativas de la Calidad.
- **CULTURA INSTITUCIONAL:** Son las costumbres, creencias, ritos, hitos o eventos determinantes, las formas de poder formal e informal y las relaciones entre las personas que caracterizan a una institución y la distinguen de otras.
- **DEBILIDADES:** Circunstancias que limitan o inhiben el éxito de una institución.

- **DEFECTO:** No cumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable, ligada a un uso previsto, incluyendo los relativos a la seguridad.
- **DESARROLLO SUSTENTABLE:** Es un concepto del desarrollo que encierra objetivos económicos, sociales y ecológicos y el mejoramiento de las expectativas de vida de las generaciones actuales y futuras. Implica el uso responsable de los recursos naturales.
- **DESEMPEÑO:** Información comparativa sobre resultados finales de los procesos y servicios de la organización respecto a metas, estándares, resultados anteriores y de otras organizaciones.
- **DIAGRAMA DE CAUSA -EFECTO:** También se conoce como Diagrama de Espinas de Pescado. Herramienta para analizar la fluctuación de un proceso, desarrollada por Kaoru Ishikawa. El diagrama ilustra las causas y subcausas que afectan a un proceso determinado y que producen un efecto (Síntoma). Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **DIAGRAMA DE DISPERSIÓN:** Representación gráfica que permite analizar la relación entre dos variables. Se representan dos conjuntos de datos, en el eje X la variable independiente y en el eje Y la variable que se supone depende de la anterior. El gráfico puede mostrar o no posibles relaciones entre ambas variables. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **DIAGRAMA DE FLUJO:** Representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor al mismo. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **DIAGRAMA DE PARETO:** Herramienta gráfica en la cual se representa la frecuencia para un conjunto de causas ordenadas desde la más significativa hasta la menos significativa (Orden de frecuencia). Está vinculado con el Principio de Pareto, que sugiere que la mayor parte de los problemas de calidad provienen de solamente algunas pocas causas. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **DIRECCIÓN ESTRATÉGICA:** Proceso mediante el cual el Equipo de Dirección crea la cultura organizacional y el sistema de liderazgo a través del establecimiento y alineamiento de valores, visión, misión y objetivos.
- **EFFECTIVIDAD:** Compara los resultados de una actividad con aquello que se había planeado. La efectividad se puede referir a productos, insumos o relaciones.
- **EFICACIA:** Es el logro del objetivo al menor costo posible para una comunidad, determinada en función de sus objetivos sociales.
- **EFICIENCIA:** Es un concepto que se basa en indicadores de productividad, los cuales a su vez dependen de la organización, el comportamiento, las condiciones geográficas, etc.
- **ENFERMEDAD OCUPACIONAL:** Enfermedad calificada como de haber sido causada o agravada por la actividad o el ambiente de trabajo de una persona.
- **ENFOQUE PREVENTIVO:** Enfoque que impide la ocurrencia de problemas a través de acciones planificadas.
- **ENSAYO NO DESTRUCTIVO:** Método de Ensayo que no daña o destruye el producto que se está ensayando.
- **ESPECIFICACIÓN:** Documento que establece los requisitos que un producto o servicio debe cumplir.

- **ESTRATEGIA:** Plan comprensivo e integrador que tiende a garantizar que los objetivos de la organización se consigan utilizando para ello el conocimiento provisto por el sistema de información y del análisis de las fortalezas y debilidades de la organización y las oportunidades y amenazas del entorno.
- **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN:** Examen sistemático del grado en que una entidad es capaz de alcanzar la calidad de sus procesos, productos y servicios..
- **EVALUACION DEL RIESGO:** Proceso global de estimar la magnitud del riesgo y decidir si éste es o no significativo.
- **EVIDENCIA OBJETIVA:** Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.
- **EXCELENCIA:** Es el ideal u horizonte hacia el que se avanza a través de la Mejora Continua de la Calidad.
- **FODA:** Análisis de las fortalezas y debilidades de la organización y de las amenazas y oportunidades del entorno que se utiliza como uno de los insumos de la planificación estratégica.
- **FORTALEZAS:** Características de una organización que favorecen su éxito.
- **GESTIÓN DE CALIDAD:** Conjunto de las actividades de una organización determinadas por la política de calidad, sus objetivos y responsabilidades asignadas a tal fin y desarrolladas mediante la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua. (Actividades de la función empresaria que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad)
- **GESTIÓN TOTAL DE CALIDAD:** Forma de gestión centrada en la calidad basada en el compromiso y la participación de todos sus integrantes, y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción de todos los integrantes del organismo y de la sociedad, sean o no clientes directos de la organización. (Forma de gestión de un organismo centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros, y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros del organismo y para la sociedad.)
- **GESTIÓN DE PROCESOS:** Conjunto de actividades mediante las cuales la organización identifica, opera, evalúa, asegura y mejora en forma continua sus procesos.
- **GRÁFICO DE CONTROL:** Gráfico con una línea límite superior y una línea límite inferior donde se representan los valores de alguna medición estadística para una serie de muestras sucesivas. El gráfico incluye también una línea central que corresponde al valor medio de las observaciones. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **HISTOGRAMA:** Representación gráfica de la distribución de un conjunto de observaciones en una serie de intervalos que cubre el rango de los valores. Generalmente, el número de observaciones en cada intervalo está representado por una columna de altura proporcional. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.
- **IDENTIFICACION DEL PELIGRO:** Proceso para el reconocimiento de la presencia de situaciones que generan peligro y la definición de sus características.

- **IMPLEMENTAR:** Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc. para llevar algo a cabo
- **INCIDENTE:** Evento no planeado que tiene la potencialidad de conducir a un accidente, no llegándose a producir daños a personas, bienes o instalaciones.
- **INDICADOR (CUALITATIVO, CUANTITATIVO):** Es un valor (cuantitativo o cualitativo) de aquellas dimensiones críticas o variables que al compararlas con metas determinadas permite detectar en forma simple y gráfica, el resultado (interno y externo) obtenido en el proceso.
- **INNOVACIÓN:** Transformación de ideas en hechos tangibles que producen cambio.
- **INSPECCIÓN:** Actividades como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de un producto o servicio, y comparar los resultados con los requisitos especificados, con el fin de determinar la conformidad con respecto a cada una de esas características.
- **ISO 9000/2000:** Norma Internacionales de Estandarización sobre Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad. Los estándares no son específicos para ninguna industria, producto o servicio. Fueron desarrollados por la International Organization for Standardization (ISO), una agencia internacional especializada en estandarización compuesta por las organizaciones nacionales de estandarización de más de 91 países.
- **ISO:** International Organization for Standardization.
- **ITEM:** Es el desagregado de cada área y representa los aspectos operativos concretos en cuanto a sistemas, procesos o métodos.
- **LAS SIETE HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD:** Herramientas de análisis que permiten estudiar los procesos con la finalidad de mejorarlos. Las siete herramientas son Diagrama de Causa-Efecto, Planilla de Inspección, Gráfico de Control, Diagrama de Flujo, Histograma, Gráfico de Pareto y Diagrama de Dispersión.
- **LOTE:** Una cantidad definida de producto acumulada bajo condiciones que son consideradas uniformes para propósitos de muestreo.
- **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo.
- **MEDICION:** Procedimiento que proveen información numérica para cuantificar el desempeño de los procesos, servicios y productos.
- **MEDIDAS E INDICADORES:** Información numérica que cuantifica dimensiones de ingreso, egreso y desempeño de procesos, productos, servicios y de la institución a través de índices e indicadores.
- **MEJORA CONTINUA:** Proceso por el cual se busca el incremento permanente de la calidad de procesos, productos, servicios o características obtenido a través de pasos continuos y sucesivos sin límite de tiempo.
- **MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD:** Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

- **MÉTODO:** Conjunto de procedimientos y recursos destinados a obtener un resultado.
- **METODOLOGÍA REACTIVA:** Aquella que se orienta a corregir los problemas una vez que ellos ocurren.
- **MISION:** Es una definición del propósito de la organización. Describe qué hace, para quién lo hace y cómo lo hace.
- **MODELO DE EXCELENCIA:** Aquellas organizaciones a las que se reconoce, a nivel internacional, por haber logrado importantes avances en su camino hacia la Excelencia.
- **MUESTREO ALEATORIO:** Técnica de muestreo utilizada comúnmente por la cual las unidades que componen la muestra son seleccionadas de tal manera que todas las combinaciones de n unidades tienen la misma chance de ser elegidas como muestra.
- **NO CONFORMIDAD:** No satisfacción de un requisito especificado.
- **OBJETIVOS:** Fines que trata de alcanzar la organización a través de su misión.
- **OPORTUNIDADES:** Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que podrían beneficiar a una organización en forma significativa.
- **ORGANISMO:** Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.
- **ORGANIZACIÓN:** Responsabilidades, autoridades y relaciones, ordenadas según una estructura jerárquica, a través de la cual un organismo cumple sus funciones.
- **PELIGRO:** Fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al medio ambiente, o una combinación de éstos.
- **PLAN DE LA CALIDAD:** Documento que enuncia las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, ya sean específicas de un producto, proyecto o contrato particular.
- **PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad.
- **PLANIFICACION ESTRATEGICA:** Es el proceso por el cual aquellas personas que guían una organización conciben su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar ese futuro en el marco de sus misión, visión y valores.
- **PLANIFICACION OPERATIVA:** Es el proceso por el cual aquellas personas responsables del nivel operativo conciben planes y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para apoyar las actividades principales.
- **PLANILLAS DE INSPECCIÓN:** Planilla diseñada por el usuario para registrar datos de un proceso y que permite visualizar con facilidad la distribución de las observaciones, permitiendo interpretar rápidamente los resultados. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.

- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad expresados formalmente por el Equipo de dirección y consensuados por todos los integrantes de la organización..
- **POLITICA:** Declaración realizada por la organización de sus intenciones y principios con relación a un determinado tema que provee un marco para la acción y para establecer objetivos y metas respecto del mismo.
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Orientaciones y objetivos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el nivel más alto de dirección.
- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio.
- **PROACTIVO:** Que se adelanta a los acontecimientos. Su impulsor a la acción es interno y no externo. Está enfocado a los objetivos y no a los procesos. Hace que las cosas mejoren y logra que salgan bien. Concepto opuesto: reactivo.
- **PROCEDIMIENTO:** Manera especificada de realizar una actividad.
- **PROCESO:** Actividad vinculada con el propósito de generar un producto o servicio. Es la serie de acciones interrelacionadas para convertir insumos en resultados. Los procesos involucran personas, máquinas, herramientas, técnicas y material en una serie sistemática de pasos o acciones. (Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes(output).
- **PROCESO PRINCIPAL:** Aquel que tiene un alto impacto en el logro de los objetivos de la organización. Son los relacionados con la satisfacción del cliente externo y el logro de los objetivos estratégicos.
- **PROCESOS DE APOYO:** Aquellos de índole logística. Son indispensables para obtener la calidad de los procesos de generación y distribución de servicios y productos que constituyen la actividad principal de la organización.
- **PROCESO FUERA DE CONTROL:** Estado de un proceso en el cual la medición estadística que se está evaluando no está bajo control estadístico, es decir, las variaciones entre los resultados de las muestras están afectados por causas asignables.
- **PRODUCTIVIDAD:** Medida de la eficiencia en el uso de los recursos. Dada una relación o función de producción de un bien o servicio se entiende por productividad a la relación entre los productos o servicios generados y todos los insumos materiales o no, necesarios para su generación. La productividad depende de la tecnología, la organización, el comportamiento.
- **PRODUCTO:** Resultado de actividades o de procesos.Son los bienes y servicios cuantificables o de esencia predominantemente cualitativo, que genera un organismo para contribuir con los objetivos de las políticas.
- **PROVEEDOR:** Organismo que provee un producto a un cliente.
- **RASTREABILIDAD:** ver trazabilidad
- **REACTIVO:** Que espera que sucedan los acontecimientos para actuar. Su comportamiento está orientado a cumplir consignas y no a obtener resultados. Está enfocado en solucionar problemas emergentes. Concepto opuesto: proactivo.

- **RECOMPENSA:** Retribución material de cualquier tipo y no generadora de derechos a los méritos adjudicados al personal..
- **RECONOCIMIENTO:** Premio no material formal y periódico a los méritos adjudicados al personal..
- **REGISTRO:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.
- **RETRABAJO:** Acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.
- **RIESGO:** Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias.
- **SALUD OCUPACIONAL:** Relativo a protección de la salud y la prevención de la ocurrencia de enfermedades y accidentes en los empleados de una organización.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.
- **SERVICIO:** Resultados generados por las actividades de una organización y sus integrantes destinados a satisfacer las necesidades de los clientes. (Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente)
- **SISTEMA DE GESTION:** Conjunto, de cualquier nivel de complejidad, integrado por personas, recursos, políticas y procedimientos, cuyos componentes interactúan en forma organizada para lograr o mantener un resultado especificado.
- **SISTEMA DE INFORMACION:** sistema formado por todos los elementos necesarios para la detección rápida de oportunidades de mejora, control de procesos, problemas y deficiencias y los medios para suministrar evidencias objetivas de la conformidad en la exactitud en forma de registros. Provee un conjunto de datos estructurados de un modo conveniente para administrar una organización; es decir para planificar, gestionar, coordinar y controlar su desempeño.
- **SISTEMA DE CALIDAD:** Organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios cuyo objetivo es implementar la gestión de la calidad
- **SISTEMA:** Conjunto de unidades relacionadas entre sí que actúan conjuntamente como un todo para un fin particular.
- **SISTEMÁTICO:** De ejecución programada..
- **SISTÉMICO:** Relativo a sistemas.
- **SUBCONTRATISTA:** Organismo que provee un producto al proveedor.
- **TRAZABILIDAD:** Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o la localización de un producto por medio de identificaciones registradas.
- **VALIDACIÓN:** Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que los requisitos particulares para un uso específico previsto han sido satisfechos.
- **VALOR AGREGADO:** Valor incorporado o añadido en una determinada fase del proceso.

- **VALORES:** Son los valores y filosofía de una organización que guían la conducta de sus miembros.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas que los requisitos especificados han sido satisfechos.
- **VISION:** Es una imagen idealizada del futuro deseable de la organización generada en forma consensuada por quienes la componen.



**CONDICIONES DE ADMISION Y
DERECHOS Y OBLIGACIONES
DE LOS POSTULANTES**

Condiciones de Inscripción

Condiciones generales

Todas las presentaciones de los postulantes al Premio Nacional a la Calidad y la información que se genere durante el proceso de evaluación tendrán carácter confidencial

El Premio podrá declararse desierto en aquellas categorías en las cuales no haya habido inscriptos o cuando las presentaciones no hubieran llegado a cumplir con los requerimientos mínimos establecidos por los Jueces durante el proceso de evaluación.

Condiciones particulares

Los postulantes al Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública deberán cumplir con las siguientes Condiciones:

- Podrán inscribirse todos los entes y organismos centralizados o descentralizados, pertenecientes a la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, cuyo financiamiento sea sostenido por el Estado en forma total o parcial. Asimismo podrán presentarse, en forma individual o colectiva, las unidades organizativas dependientes del mismo ente u organismo mencionado en el párrafo anterior.
- La unidad, organismo o ente deberá poseer una ***misión organizacional*** definida por norma expresa vigente y una ***planta mínima de VEINTE (20) personas***.
- Deberá proveer productos o servicios a la comunidad o a otros entes públicos nacionales o internacionales.
- No deberá haber sido objeto de sanción por parte de los organismos públicos competentes, en el año inmediato anterior al de la convocatoria para el otorgamiento del Premio.
- Las Fuerzas Armadas de Tierra, Mar y Aire, los organismos de Seguridad: Policía Federal o Provinciales, Gendarmería Nacional y Prefectura Naval y todo ente descentralizado de la Administración Pública Nacional, podrá presentarse en forma individual respecto de sus organismos centrales.

Categorías

El Premio Nacional a la Calidad en la Administración Pública tendrá las siguientes Categorías, de acuerdo a la dotación de personal que posea la institución:

CATEGORÍA I.:	De 20 a 200 Personas
CATEGORÍA II :	De 201 a 500 Personas
CATEGORÍA III :	De 501 a 1000 Personas
CATEGORÍA IV :	Más de 1000 Personas

Derechos de los postulantes

Los postulantes al Premio gozarán de los siguientes derechos:

- Tener asegurado que todas las presentaciones de los postulantes al Premio Nacional a la Calidad y la información que se genere durante el proceso de evaluación tendrán carácter confidencial.
- Ser evaluados en un todo de acuerdo con la reglamentación establecida en el Cuadernillo Guía para el correspondiente año.
- Recibir un informe de retroalimentación de la presentación elaborado por los evaluadores, que sintetice las fortalezas encontradas a partir del análisis de la documentación presentada así como las áreas de oportunidad de mejora de su proceso de calidad.
- Presentar propuestas de mejora del sistema del Premio Nacional a la Calidad ante el Consejo Revisor.

Obligaciones de los postulantes

Las unidades, organismos o entes que deseen competir por el Premio deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Presentar en la fecha indicada en el cronograma la Solicitud de Inscripción y Declaración Jurada junto con el Informe Preliminar.
- En caso de ser aceptada dicha solicitud, el organismo procederá a remitir a la Secretaría Técnica en la fecha indicada en el cronograma el primer juego de copias del Informe de Calidad de la organización junto con su versión en soporte magnético.
- Aquellos organismos que superadas las etapas correspondientes reciban la visita de los evaluadores, se harán cargo de los gastos de transporte, alojamiento, comida, seguro de viaje y tres minutos de comunicación telefónica diaria para cada uno de ellos, dentro del territorio nacional, cuando los mismos deban trasladarse a más de CINCUENTA (50) kilómetros de su residencia habitual.
- Asimismo harán llegar a la Secretaría Técnica el segundo juego de copias del Informe de Calidad de la organización
- Toda la información presentada deberá ser acompañada por su correspondiente versión en soporte magnético.
- Aquellos que resulten ganadores del Premio Nacional a la Calidad deberán:
 - a) Elaborar un informe en forma de caso de estudio de no menos cinco ni más de ocho carillas de longitud describiendo el desarrollo del proceso de Calidad en su organización;
 - b) Editar un vídeo institucional para difusión, de entre 20 y 30 minutos de duración, en el que se presente el desarrollo de la implantación del proceso de calidad total de la organización;
 - c) Recibir las visitas de grupos interesados en conocer el proceso de mejora de la Calidad instrumentado;
 - d) Promover la inscripción de tres agentes de la organización que hayan intervenido directamente en el proceso o en la confección de la presentación al curso de selección de evaluadores durante los tres años posteriores a la obtención del Premio Nacional a la Calidad;
 - e) Participar en el Congreso Nacional de Calidad de la Administración Pública y todo otro evento afín, organizado por el Comité Permanente del Premio Nacional a la Calidad y/o de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros

Documentación necesaria para la presentación

- ***Solicitud de Inscripción***

Deberá presentarse la Solicitud de Inscripción correctamente completada y firmada por la máxima autoridad del organismo.

Tendrá carácter de declaración jurada e incluirá asimismo un compromiso de compartir y difundir los aspectos primordiales de sus sistemas, procesos y logros en materia de Calidad para el caso en que el organismo postulante resulte ser ganador del Premio, de forma que éste pueda servir de modelo y guía a otras organizaciones públicas.

- ***Informe Preliminar***

Dicho informe deberá ser confeccionado por el Organismo Postulante de acuerdo a las siguientes pautas:

Debe ser un texto descriptivo y narrativo que despliegue la información necesaria para introducir al lector en el ambiente y la situación propia de una organización que lleva adelante un Proceso de Calidad Total y Mejora Continua a partir de una mirada clara y amplia. En dicho relato se deben describir todas las actividades realizadas para la implantación del Proceso de Calidad.

Deberá incluir una breve descripción de la Organización, los antecedentes que motivaron la aplicación del programa de Calidad, y el detalle de los distintos momentos consecutivos para la instalación del proceso de Calidad (enfoque e implantación).

Se deberá evitar excesivas particularizaciones propias del Informe de Calidad de la Organización, salvo que se consideren indispensables para demostrar algún concepto.

Debe ser un relato preferentemente no valorativo, conciso y preciso, donde se eviten los supuestos.

Su extensión no deberá exceder las DIEZ (10) páginas ni ser inferior a CINCO (5)

El mismo será analizado a efectos de establecer si la Unidad, Organismo o Ente se encuentra aplicando un proceso sostenido y coordinado de mejora de la Calidad en todas las áreas de la organización.

Toda la información contenida en la Solicitud de Inscripción y en el ***Informe Preliminar*** se considerará fehaciente y verificable. Cualquier desvío de esta condición, observado en cualquier etapa del proceso de evaluación, descalificará automáticamente la presentación.

Modelo de Solicitud de Inscripción

ORGANISMO DE DEPENDENCIA:.....
ORGANISMO POSTULANTE:.....
DIRECCION:..... *COD. POSTAL:*.....
CIUDAD:.....
PROVINCIA:.....

	Poder Ejecutivo		Nacional		Centralizado
	Poder Legislativo		Provincial		Descentralizado
	Poder Judicial		Municipal		Otros

MISION Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION POSTULANTE:

NORMA DE CREACION/ Y NORMA DE APROBACION DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

TTULAR DE LA ORGANIZACION POSTULANTE:

 Nombre:
 Cargo:
 Teléfono laboral: Fax:
 E-Mail:

PERSONA RESPONSABLE DE LA COORDINACION DEL PROCESO DE CALIDAD:

 Nombre:
 Cargo:
 Teléfono laboral..... Fax:.....
 E-Mail:

CATEGORIA EN LA QUE SE INSCRIBE:

Desde (o más de)		empleados
Hasta (o total)		empleados

TAMAÑO DE LA ORGANIZACION:

NUMERO TOTAL DE EMPLEADOS		
PLANTA PERMANENTE	PERSONAL CONTRATADO	TOTAL

NUMERO TOTAL DE:			
DELEGACIONES	SUCURSALES	ESTACIONES	OTROS

PRESUPUESTO EN MILLONES DE PESOS	
Uno (1) a cinco (5)	
Cinco (5) a diez(10)	
Diez (10) a cincuenta (50)	
Cincuenta (50) a cien (100)	
Más de cien (100)	

CLIENTES O USUARIOS PRINCIPALES

.....
.....
.....
.....

ACTIVIDAD PRINCIPAL:	
¿Produce bienes?	
¿Produce servicios?	
¿Produce bienes y servicios?	

Declaración Jurada

(Corresponde llenar por el directivo de mayor rango de la organización)

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La información presentada consta de datos fehacientes y verificables
- 2) En caso de resultar ganador del Premio, acepto el compromiso de dar a conocer públicamente información sobre aspectos primordiales de nuestros sistemas, procesos y logros en materia de Calidad en los términos del artículo de la Resolución respectiva de la Subsecretaría de la Gestión Pública cuyo texto se transcribe al pie

Firma:

Aclaración:

Cargo:

Fecha:/...../.....

Los ganadores anuales del Premio Nacional a la Calidad deberán:

- a) Elaborar un informe en forma de caso de estudio de no menos cinco ni más de ocho carillas de longitud describiendo el desarrollo del proceso de Calidad en su organización; b) Editar un vídeo institucional para difusión, de entre 20 y 30 minutos de duración, en el que se presente el desarrollo de la implantación del proceso de calidad total de la organización; c) Recibir las visitas de grupos interesados en conocer el proceso de mejora de la Calidad instrumentado; d) Promover la inscripción de tres agentes de la organización que hayan intervenido directamente en el proceso o en la confección de la presentación al curso de selección de evaluadores durante los tres años posteriores a la obtención del Premio Nacional a la Calidad; e) Participar en el Congreso Nacional de Calidad de la Administración Pública y todo otro evento afín, organizado por el Comité Permanente del Premio Nacional a la Calidad y/o de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Secretaría para la Modernización del Estado de la Jefatura de Gabinete de Ministros..

(De: Obligaciones de los postulantes)

Informe del Sistema de Calidad de la Organización

El Organismo Postulante deberá presentar un Informe de Calidad en el que describa en forma detallada su Sistema de Calidad y el desarrollo que llevo 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 presentar 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 NACIONAL A LA CALIDAD
AÑO
CATEGORIA
POSTULANTE

Se especificará a qué ente pertenece el organismo o unidad postulante y si es de carácter nacional, 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 de la organización constará de 1 a 3 páginas donde se incluirá la misión de la organización, su organigrama, la descripción de sus productos y servicios, los clientes principales, tecnologías empleadas, planos de ubicación, descripción del personal, en número, nivel educativo, etc. y una historia sintética de cuándo y por qué fue instrumentado el proceso de Calidad.

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.

En caso de tratarse de una unidad, parte de una organización mayor, deberá suministrarse una descripción de la estructura organizacional de ésta y los nexos de relación con ella.

4.- Desarrollo de los Criterios de Evaluación.

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

Cada CRITERIO DE EVALUACION deberá desarrollarse en forma independiente y ser fácilmente identificable.

La presentación deberá ser clara y concisa, basada en hechos, apoyándose en cifras o gráficos, siempre que sea posible a efectos de facilitar su interpretación y evaluación.

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 descriptos 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.

Teniendo en cuenta que la evaluación se efectuará sobre la base de los siguientes tres aspectos: **Enfoque o metodología** y **grado de Implantación o desarrollo** para los primeros siete criterios y **Resultados** para el octavo, es conveniente que los mismos queden lo suficientemente aclarados en el contenido de la presentación para los criterios en que corresponda.

5.- Anexos.

En caso de ser necesaria la presentación de Anexos, los mismos sólo podrán contener información complementaria en forma de gráficos, tablas, diagramas o planos debiendo constar de:

Título identificatorio.

Breve descripción del contenido.

Desarrollo de la información

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.

Adjunto al Informe de Calidad de la Organización el Organismo Postulante deberá incluir una copia de la Solicitud de Inscripción remitida oportunamente.

Condiciones Formales del Informe de Calidad

El Informe de Calidad de la Organización deberá ser elaborado en hoja formato A 4, en tipografía no menor de DOCE (12) puntos con un interlineado de UNA Y MEDIA (1,5) líneas.

Las hojas deberán estar escritas de un sólo lado, a una sola columna de todo el ancho de la hoja. El texto no deberá fluir a través de ni bordeando cuadros, gráficos ni dibujos. Tendrán un margen de CUATRO CENTIMETROS (4 cm) del lado izquierdo, DOS CENTIMETROS (2 cm) del lado derecho, CUATRO CENTIMETROS (4 cm) del borde superior y DOS Y MEDIO CENTIMETROS (2,5 cm) del borde inferior.

No se deberán incrustar 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.

Todos los componentes del Informe deberán ser unidos correctamente en un sólo cuerpo mediante anillado (no encuadernados) para facilitar su manipulación y prevenir la separación de los elementos durante la misma.

El texto del Informe de Calidad de la Organización no podrá superar las OCHENTA (80) carillas u hojas y los Anexos deberán ser de un máximo de VEINTE (20) carillas u hojas. En el total de páginas no deben ser tomados en cuenta: el Resumen descriptivo, el Glosario de Términos, el Índice, Declaración Jurada, páginas divisorias, cubiertas, ni páginas con títulos.

Para el momento de la presentación se requerirán SIETE (7) copias completas del Informe de Calidad y una en versión en soporte magnético en diskettes de 3 ½ “.

La versión en soporte magnético deberá estar en archivos de documentos (.doc) y corresponder a la siguiente descripción:

PRESENTACION.DOC	(Carátula, Índice y Resumen descriptivo)
CRITERIO1.DOC	
CRITERIO2.DOC	
CRITERIO3.DOC	
CRITERIO4.DOC	
CRITERIO5.DOC	
CRITERIO6.DOC	
CRITERIO7.DOC	
CRITERIO8.DOC	
ANEXOS.DOC	
GLOSARIO.DOC	

Los Organismos Presentados que superen la etapa de consenso y pasen a Visita deberán entregar, dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de recibida la respectiva comunicación siete copias adicionales del Informe

Los Informes serán recibidos en la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros hasta la fecha indicada en el cronograma. Los presentados con posterioridad no serán evaluados. Para los envíos por correo, se tomará como fecha de presentación, la del sello postal.



PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL PREMIO

Cronograma

Recepción de Solicitudes e Informes Preliminares.

Desde el primer día hábil de Abril hasta el primer día hábil de mayo

Presentación del Informe de Calidad de la Organización

Desde la fecha anterior hasta el primer día hábil de junio

Evaluación del Informe de Calidad de la Organización

Desde la fecha anterior hasta el primer día hábil de octubre

Visita a los Organismos

Mes de agosto

Selección de los Ganadores

Mes de setiembre

Ceremonia de Entrega del Premio

Mes de octubre

Entrega del informe de retroalimentación:

Mes de diciembre

Etapas del Proceso de Evaluación

- ◆ **Verificación de las condiciones de inscripción y análisis del Informe Preliminar.**
- ◆ **Evaluación Individual**
- ◆ **Evaluación por Consenso**
- ◆ **Visita a los postulantes**
- ◆ **Selección de los Ganadores**

Verificación de las condiciones de inscripción

La verificación del cumplimiento de las condiciones de inscripción estará a cargo de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad.

Las presentaciones que no satisfagan los requerimientos enunciados no serán evaluadas. Tal decisión será notificada a la Unidad, Organismo o Ente inscripto, en un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles contados a partir del cierre de la inscripción.

Cada Informe de Calidad será analizado por un equipo de evaluadores asignado por la Secretaría Técnica del Premio, el que tendrá una primera instancia de evaluación individual por parte de los evaluadores.

Actividades preliminares al proceso de evaluación

Estarán a cargo de la Secretaría Técnica con la intervención de los jueces y consistirán en:

Designación de los Equipos de Evaluación: Consistirá en una asignación inicial al azar, la que será validada con una verificación posterior de posibles incompatibilidades emergentes de la aplicación del Código de Ética. Los Jueces intervendrán en la etapa inicial y su recomendación quedará materializada a través de la primer Acta de Jueces firmada o enviada por correo electrónico con firma digital otorgada por la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Integración de los Equipos de Evaluación: Cada equipo estará compuesto como mínimo por TRES (3) evaluadores, de los cuales el de mejor ubicación en el orden de mérito será el Evaluador Principal, correspondiéndole la responsabilidad de evaluar posteriormente la participación y eficacia de los restantes miembros del equipo y de elaborar el informe de retroalimentación a enviar a los postulantes. Los restantes Evaluadores harán asimismo, la correspondiente evaluación del Evaluador Principal.

I. Etapa: Evaluación Individual del Informe de Calidad

❑ Evaluación Individual del Informe

La Secretaría Técnica remitirá copias del Informe de Calidad de la Organización a cada miembro del equipo, para que lo evalúe en forma individual, le asigne los puntajes para cada Criterio de Evaluación y complete la Planilla de Puntajes respectiva, que deberá remitir en forma reservada, en papel y en soporte magnético, a la Secretaría Técnica. La versión en papel deberá estar debidamente firmada, con aclaración de firma, fecha e individualización del organismo.

❑ Definición de los Postulantes que superen esta etapa

En función de la información recibida, la Secretaría Técnica preparará una planilla resumen en la que figurarán los puntajes totales y parciales suministrados por cada uno de los evaluadores para cada Informe, sin identificar la unidad, organismo o ente al que pertenecen, para lo cual asignará un código a cada una de las presentaciones. El proceso podrá ser realizado mediante correo electrónico, en la medida en que queden salvaguardadas las debidas reservas del proceso.

Con dicha información los Jueces determinarán qué presentaciones pasan a la siguiente etapa, quedando materializada su decisión a través de la segunda Acta de Jueces firmada o enviada por correo electrónico con firma digital otorgada por la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

II. Etapa: Evaluación por Consenso del Informe de Calidad

- ❑ Las presentaciones que hayan sido preseleccionadas por los Jueces ingresarán a esta etapa del proceso de evaluación, en la cual cada Equipo de Evaluadores realizará una reunión, cuyo objetivo primordial será definir para la presentación asignada, un puntaje final por consenso razonable.
- ❑ En dicha reunión se preparará una lista de los aspectos a verificar en la visita a los postulantes y un primer borrador del informe de retroalimentación.
- ❑ Cada equipo preparará una Planilla de Consenso, que será remitida a la Secretaría Técnica conjuntamente con el primer borrador del Informe de Retroalimentación, en papel y en soporte magnético. Se deberá resguardar la confidencialidad de la información remitida. La versión en papel deberá estar debidamente firmada por todos los evaluadores intervinientes, con aclaración de firmas, fecha e individualización del organismo.

Definición de los Postulantes que pasan a la etapa siguiente

- ❑ La Secretaría Técnica remitirá a los Jueces las Planillas de Consenso, haciendo reserva de la identidad de los Organismos, pudiendo hacerlo mediante correo electrónico, en la medida en que quede salvaguardada la seguridad del mismo.
- ❑ Los Jueces determinarán, sobre la base de las Planillas de Consenso qué presentaciones pasan a la siguiente etapa, quedando materializada su decisión a través de la tercer Acta de Jueces firmada o enviada por correo electrónico con firma digital otorgada por la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

III. Etapa: Visita a los Postulantes

- ❑ Cada organismo será visitado por un equipo de evaluadores ampliado cuyo objetivo será complementar y validar la información contenida en la presentación.
- ❑ Cada equipo elaborará un Informe de Visita que enviará a la Secretaría Técnica en papel y en soporte magnético a fin que el mismo sirva de insumo a los jueces para la siguiente etapa del proceso. El informe será de carácter descriptivo y no prescriptivo y destacará las fortalezas y aspectos en los que se observen oportunidades de mejora del proceso de Calidad en marcha. Asimismo podrá contener observaciones sobre el mayor o menor puntaje que pueda corresponder a algún Criterio o área evaluado sobre la base del Informe de Calidad de la Organización, en relación con lo verificado en la visita.
- ❑ La Secretaría Técnica remitirá la documentación completa de cada presentación a los Jueces.

IV Etapa: Selección de los Ganadores

- ❑ En una reunión a ser efectuada en dependencias de la autoridad de aplicación, el equipo de Jueces, efectuará por consenso la selección de los Ganaderos del premio para cada categoría.
- ❑ El Equipo de Jueces considerará los Informes presentados, las Planillas de Puntaje Individual y de Consenso y los Informes de Visita. En caso de ser necesario podrán citar al Evaluador Principal para que amplíe la información.
- ❑ La decisión de los señores Jueces quedará materializada a través de la firma de la cuarta Acta de Jueces.
- ❑ Definidos los ganadores del Premio, la Secretaría Técnica procederá a notificar a los mismos y a coordinar el envío de los informes de retroalimentación a todos los postulantes.



SELECCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DE EVALUACIÓN

Selección de Jueces y Evaluadores

La Junta de Evaluación estará compuesta por Jueces y Evaluadores provenientes de los sectores público y privado que deberán reunir los requisitos determinados por resolución y serán designados siguiendo el orden de mérito que surja del proceso de selección.

El equipo de Jueces estará compuesto por no menos de tres ni más de nueve miembros que serán renovados anualmente en la medida en que cumplan con el período de permanencia. La duración en el cargo de Juez será de tres años, pudiendo los mismos volver a presentarse una vez transcurrido un año desde su última actuación.

La cantidad de Evaluadores se determinará anualmente en función del número de organismos presentados y el orden de mérito de la selección. El desempeño en el cargo será de un año pudiendo el Evaluador volver a integrar la Junta hasta tres períodos consecutivos y sin límite alternados.

Los miembros de la Junta de Evaluación tendrán las siguientes obligaciones: cumplir con todas las etapas del proceso de evaluación en tiempo y forma; participar en el entrenamiento de futuros integrantes de la Junta y cumplir el Código de Ética.

Las funciones del Juez serán:

- Seleccionar a los ganadores analizando las presentaciones de los postulantes y los informes de consenso y visita de los evaluadores;
- Definir los puntajes mínimos para superar cada una de las etapas del proceso de evaluación.

Las funciones del Evaluador serán:

- Analizar y evaluar individualmente los Informe de Calidad presentados por los postulantes.
- Participar en la etapa de consenso.
- Efectuar las visitas a las unidades, organismos o entes que le sean asignados.
- Proponer mejoras al sistema de evaluación.

Los Evaluadores Principales tendrán además las siguientes responsabilidades adicionales:

- Redactar los informes de retroalimentación que se remitirán a los postulantes.
- Co-redactar con los Jueces, un caso de estudio para entrenamiento de futuros integrantes de la Junta.
- Evaluar a los miembros de su equipo.

El desempeño en los cargos será ad-honorem y el tiempo estimado de las tareas de evaluación es de 7 (siete) a 9 (nueve) días por año.

Selección de Jueces y Evaluadores

La selección de los miembros de la Junta de Evaluación se realizará por convocatoria pública y estará dirigida a especialistas provenientes de los sectores público y privado.

La función es ad-honorem y en caso de resultar elegido deberá disponer de 1 día para realizar la reunión de consenso durante el mes correspondiente y de 3 días para realizar la visita al organismo postulante durante el mes indicado en el cronograma. La carga total de trabajo incluyendo la evaluación individual del caso, oscila normalmente entre los 50 y 80 horas anuales.

La Secretaría Técnica del Premio publicará el perfil en el aviso de la convocatoria y tendrá a su cargo el proceso de selección de los postulantes.

Perfil de ingreso

El perfil profesional requerido para Jueces y Evaluadores será el siguiente:

- Los Evaluadores deberán ser profesionales y acreditar:
 - ✓ Dos (2) años de experiencia en gestión de calidad
 - ✓ Tres (3) años de experiencia de trabajo en Instituciones Estatales excluida la docencia.
 - ✓ Capacidad para trabajar en equipo
 - ✓ Conocimientos o actuación en relación con algunos o varios de los siguientes temas: Malcolm Baldrige Award; Presidential Award (Federal Quality Institute, IRS); Premio Nacional a la Calidad de la República Argentina (Sectores Público o Privado); Premios a la Calidad de cualquier otro; Actividades de Total Quality Management en El Estado, Empresas u ONG's. Actividades relacionadas con la implantación o seguimiento de Normas ISO 9000, 14000, etc. o sus equivalentes Inglesas o Americanas; actividades de auditoría; desarrollo organizacional; etc.
 - ✓ El postulante deberá presentar una carta de referencia que acredite que ha estado actuando en el campo de la calidad en los últimos tres años.
- Los Jueces deberán ser profesionales y acreditar todas las condiciones requeridas a los evaluadores y las siguientes:

- ✓ Tres (3) años de experiencia como evaluador
- ✓ Nueve (9) años de trabajo en Instituciones Estatales, excluida la docencia.
- ❑ Quienes resulten seleccionados en el proceso deberán firmar la Declaración Jurada de compromiso del evaluador que figura en la presente.

Proceso de selección de Evaluadores

- ❑ El Proceso de Selección será llevado a cabo por la Secretaría Técnica y constará de las siguientes actividades:
 - ✓ Recepción de los antecedentes y avales de los postulantes.
 - ✓ Análisis y evaluación del curriculum sobre la base del perfil previamente definido
 - ✗ Remisión de los antecedentes a la Junta de Jueces a fin de que evalúen simultáneamente a los postulantes. Cada postulante será evaluado por 2 jueces, sobre la base de la información brindada por la Secretaría Técnica.
 - ✓ Realización de entrevistas personales pautadas a aquellos postulantes que se presenten por primera vez.
 - ✓ Remisión de los antecedentes pre-calificados al Comité Permanente.
 - ✓ Selección de los candidatos que realizarán la Resolución de un caso de estudio sobre la base de los criterios del Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública. La Secretaría Técnica remitirá a los candidatos seleccionados, el caso a resolver y la Ficha de Incripción a Evaluadores
 - ✓ Dictado del Taller de Entrenamiento al que asistirán los candidatos que hallan resuelto y aprobado el caso de estudio. La duración del mismo es de tres días y se realizará en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
 - ✓ Concurrencia y aprobación del Taller por parte de los postulantes
 - ✓ Elaboración del Orden de Mérito por parte de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad con el concurso de los Sres. Jueces
 - ✓ Selección final de la nómina de Evaluadores
 - ✓ Aprobación de la nómina de integrantes de la Junta de Evaluación para llevar a cabo el proceso de Evaluación del Premio del presente año, mediante Resolución del Presidente del Comité Permanente .

Condiciones de inscripción

El postulante a evaluador deberá remitir a la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad, vía e-mail o correo, el Curriculum Vitae En éste último caso deberá entregar copia en soporte magnético, antes de la fecha de la entrevista.

El curriculum vitae tendrá carácter de Declaración Jurada, deberá ser sucinto y actualizado, y deberán figurar los siguientes datos:

- 1) Apellido y nombre, Título, medio de contacto (e-mail, fax, teléfono, dirección)
- 2) Datos Personales
- 3) Conocimiento y experiencia referente al Premio Nacional a la Calidad y/o a los premios Presidential Award, Malcolm Baldrige, Deming, Citizen Chart o sus similares latinoamericanos.
- 4) Procesos de implantación de Mejora continua, calidad total, Kaizen, TQM etc. en los que se haya participado.
- 5) Procesos de implantación de Normas ISO, BS, IRAM, ASQC, etc. en los que se haya participado.
- 6) Auditorías realizadas en referencia a lo anterior.
- 7) Capacitación dictada sobre dichos temas.
- 8) Capacitación formal e informal recibida sobre dichos temas con detalle de las fechas y duración de las actividades en horas.
- 9) Referencias con datos de ubicación.
- 10) Toda otra información que estime corresponda

Contenidos básicos a desarrollar en el Taller de Entrenamiento

- ✓ El Estado Nacional. Marco normativo;
- ✓ Gestión de calidad;
- ✓ Bases del Premio;
- ✓ Compromiso del evaluador;
- ✓ Normas de conducta; Evaluación de desempeño del evaluador;
- ✓ Cronograma de trabajo;
- ✓ Evaluación individual del informe de postulación del organismo.;
- ✓ Detección de fortalezas y oportunidades de mejora;
- ✓ Criterios de puntuación;
- ✓ Instrumentos de evaluación del postulante;
- ✓ Evaluación por consenso del Informe de Calidad del organismo;
- ✓ Visita a los postulantes; Informe de retroalimentación.

Metodología de capacitación y actualización

- ✓ Presentaciones audiovisuales interactivas
- ✓ Análisis de casos
- ✓ Dinámica en grupos

Selección final

- ✓ Aprobación del Taller de Entrenamiento
- ✓ Calificación final en función del mérito
- ✓ Firma del compromiso ético como evaluador
- ✓ Entrega de la copia de la Resolución de designación de evaluadores

Perfil de egreso

El ejercicio de las funciones de Evaluador del Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública implica la incorporación de habilidades para evaluar la gestión de calidad de un organismo, teniendo en cuenta las bases del Premio, las características propias del sector público y la dinámica de análisis y consensos previstos.

Código de ética

Los jueces y evaluadores deberán observar las siguientes reglas éticas cuya aceptación y compromiso de 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, no pudiendo revelar la identidad de los aspirantes al Premio ni durante ni después del proceso de premiación, debiendo reintegrar a la Secretaría Técnica todos los informes que estuvieran en su poder al concluir el proceso de evaluación.
- c) Excusación en la evaluación de aquellas unidades, organismos o entes con los cuales tenga o haya tenido una vinculación personal, comercial o profesional en el año inmediato anterior a la inscripción al Premio.
- d) Restricción de prestar todo tipo de asistencia o asesoramiento en cualquier carácter, a las unidades, organismos o entes en proceso de evaluación mientras sea miembro de la Junta de Evaluación y en el año posterior a la conclusión del proceso aunque no la integrara.
- 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 Juez o 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 Nacional 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 la Junta de Evaluación y quedará impedido de integrarla en el futuro.

Modelo de Declaración Jurada

En conocimiento de lo dispuesto por la Ley 24.127, el Decreto N° 1513 de fecha 19 de julio de 1993 y el Decreto N° 20 de fecha 13 de diciembre de 1999, y la Resolución de la Subsecretaría de la Gestión Pública N° de fecha de de 2001 referidas al Premio Nacional a la Calidad para la Administración Pública, comprometo mi desempeño como miembro de la Junta de Evaluación en la categoría de evaluador / juez del Premio observando las siguientes normas de conducta y responsabilidades

NORMAS DE CONDUCTA:

Actuar con responsabilidad, profesionalidad, honestidad, equidad, y respeto por la verdad.

Desarrollar la actividad encomendada en representación exclusiva de la Subsecretaría de la Gestión Pública

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

No revelar la identidad de los aspirantes al Premio ni durante ni después del proceso de evaluación.

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

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

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

Abstenerme de evaluar organismos competidores de la misma categoría de la organización a la que pertenezco.

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 y destruir los archivos en papel o magnéticos que queden en mi poder..

No involucrarme en conflictos que afecten etapas pasadas, presentes o futuras del Premio.

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

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, selección y entrega del Premio Nacional.

Aportar la información adicional que soliciten los Jueces.

Realizar la visita al organismo evaluado según las características de complejidad del mismo respetando su horario habitual de funcionamiento y sin exceder las 8 (ocho) horas diarias

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 evaluador principal elaboraré 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 de la Junta 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 de la Administración Pública Nacional y a los del sector privado que se hallen vinculados con gestión la de calidad.

Buenos Aires, / / .

Firma

Aclaración