



Evaluación Integral

Instrucciones:

Explica de manera clara de cada uno de los criterios, las prácticas que lo integran, considerando los aspectos incluidos en la autoevaluación, así como los impactos específicos. Puedes presentar evidencias fotográficas, registros, además de modelos conceptuales que faciliten la explicación.

Requisitos de formato:

- La extensión máxima debe ser de 81 cuartillas, incluyendo evidencias fotográficas, registros, mapas, glosario de abreviaciones y el índice.
- Letra tipo Arial o Verdana de 12 puntos en espacio sencillo, sin comprimir la información.
- Sin errores ortográficos.
- Márgenes laterales, superior e inferior de 1.5 cms. mínimo,
- Numerar las páginas.

➤ Nombre de la organización.

➤ Representante.



Contenido

Sistema de calidad	2
Estrategia de Procesos	12
Excelencia Operacional	22
Capital Humano y Administración del Conocimiento	32
Responsabilidad Social y Ambiental	42
Conclusiones	52



Sistema de calidad

1	Está definida, comunicada, disponible y aplicada la política de calidad de la organización.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------

2	Se cuenta con un responsable del sistema de gestión de calidad, con la descripción de sus funciones y responsabilidades.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	<p>Se lleva un registro actualizado de las quejas del cliente, y se establecen planes de acción para prevenir la ocurrencia. (Productos)</p> <p>Se lleva un registro actualizado de satisfacción del cliente, y se establecen planes de acción para mejorar. (Servicios)</p>
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4	Se tienen los requerimientos de producto y/o servicio que demanda el mercado y se planea y se ejecuta para lograrlo.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5	Se llevan a cabo evaluaciones de la variación del proceso, las personas que las realizan están capacitadas siguiendo un procedimiento.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6	Están identificadas las características de producto (servicio) y proceso, en qué punto del proceso se deben de controlar para la satisfacción del cliente.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7	Se tiene un programa de auditorías para el Sistema de Gestión de Calidad y evidencia de la efectividad.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

8	Se registra la información de calidad periódicamente de forma que se puedan realizar estadísticas y ayuden a la selección de proyectos de mejora.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9	Están establecidas las políticas de garantía, el cliente las conoce y se cuenta con un procedimiento de atención a los reclamos.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10	Se tienen documentados los procesos tanto administrativos como operativos que se realizan en la organización.
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Estrategia de Procesos

1	Se tiene un procedimiento establecido para la evaluación, selección y desarrollo de proveedores.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------

2	Las cantidades necesarias de los principales insumos están definidas, así como el punto de reabastecimiento.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	Se cuenta con un responsable que defina el plan de producción y/o servicios.
---	------------------------------------------------------------------------------

4	Se cuenta con un responsable de mantenimiento, con la descripción de sus funciones y responsabilidades. Y un plan de mantenimiento que se aplique.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5	Se cumple con la efectividad de los indicadores de desempeño de los procesos.
---	-------------------------------------------------------------------------------

6	<p>Se lleva un control de inventarios de productos (en proceso y terminados) que aseguren el cumplimiento del programa (Manufactura).</p> <p>Se lleva un control de servicios (en proceso y terminados) que aseguren el cumplimiento de la programación (Servicios y Educación).</p>
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7	La organización cuenta con un diagrama de distribución de instalaciones (Layout) planeado e implementado de acuerdo a los procesos que se realizan y al espacio requerido.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8	Se cuenta con los equipos o maquinaria (tecnología) adecuada para los procesos que se realizan.
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------

9	Se realizan pronósticos para verificar si se tiene la capacidad para atender a la demanda futura, y en caso de requerir un incremento, se establece en el plan estratégico.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10	Existen los documentos necesarios para la operación y están disponibles para el personal operativo y administrativo.
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Excelencia Operacional

1	Existe un procedimiento de mejora continua que incluya los roles y responsabilidad, metodologías, meta y efectividad.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2	Se identificaron las áreas de oportunidad en los procesos mediante un diagrama o mapa (Value Stream Mapping).
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	Los trabajadores identifican los 7 desperdicios (Inventario, Transporte, Sobreproceso, Espera, Movimientos, Rechazo y Sobreproducción) y participan activamente en su identificación dentro de sus áreas de trabajo, y tienen la capacidad para reducirlos o eliminarlos.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4	Existe un proceso formal para la recolección de sugerencias y oportunidades de mejora (ideas de mejora) en todos los niveles de la organización. Existe un sistema estandarizado de reconocimiento.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5	Se utilizan herramientas y / o metodologías de mejora continua (5´S, Trabajo Estándar, Kanban, SMED, Poka Yoke, Kaizen, PDCA, Ishikawa, 5 Porqués, 8D, DMAIC, entre otras) dependiendo el tipo de desperdicio y / o problema que se haya identificado.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6	Se realiza junta en consejo para definir e implementar mejoras en los procesos con el personal de manera periódica.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7	Se verifica la efectividad de las acciones de mejora por la gerencia responsable y/o jefe del departamento antes de documentarla en el Sistema de Gestión Calidad.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8	Se cuantifican los beneficios (seguridad, calidad, entrega y costos) obtenidos de proyectos de mejora realizados en la organización, y se define una meta para el siguiente año.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9	Se mide la participación del personal en proyectos de mejora, así como el número de proyectos realizados.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

10	Se les da seguimiento a las mejoras implementadas y se transfieren las buenas prácticas a procesos similares.
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Capital Humano y Administración del Conocimiento

1	Se tiene especificado el requerimiento y el perfil de puesto del personal por departamento.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------

2	Existe un plan de desarrollo de personal y es conocido por todos los trabajadores de la empresa. A demás se publican las vacantes internamente.
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	Los trabajadores reciben capacitación continua que permita el desarrollo y crecimiento en las actividades realizadas.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4	Se tiene un procedimiento para ajuste del personal considerando la variación de la demanda.
---	---------------------------------------------------------------------------------------------

5	Se tiene un procedimiento para evaluar el desempeño de los trabajadores periódicamente, y se establecen planes para mejorar.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6

En el procedimiento de evaluación de desempeño está considerado un programa de reconocimiento para motivar al personal para el logro de sus objetivos.

7	Se mide la satisfacción (clima organizacional), y se establecen planes para alcanzar la meta.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------

8	Se tiene un indicador de rotación del personal, se determinan las causas que la generan y se tienen acciones para alcanzar la meta.
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9	Se tiene un procedimiento para asegurar la transferencia del conocimiento cruzado entre el personal.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------

10	Se tiene documentado el conocimiento (know how) de la organización.
----	---------------------------------------------------------------------

Responsabilidad Social y Ambiental

1	Tener un procedimiento documento para realizar actividades sociales (enfocado a apoyo a la comunidad).
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

2	Se tiene un proceso de educación y concientización de los principios y valores para los colaboradores externos e internos de la organización que permitan prácticas de transparencia que prevengan actos antiéticos.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3	Establece el desarrollo de actividades sociales comunitarias en las cuales participan los colaboradores y sus familias.
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4	Se lleva un control del impacto de los proyectos y acciones comunitarias en los que participa.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------

5	Se tiene un procedimiento de inclusión y no discriminación para la selección e integración del personal.
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

6

Se tiene un programa de prevención de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, emergencias sanitarias y factores psicosociales.

7	Se participa en comités, consejos locales o regionales para discutir el aspecto ambiental junto al gobierno y la comunidad.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8	Se tiene un procedimiento para la implementación de acciones para la protección del medio ambiente.
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

9

Se tienen identificados los impactos ambientales causados por sus actividades, servicios y desarrollos. Y se tiene un plan de acción para eliminarlos o reducirlos.

10	Se tiene un programa de reutilización, reducción y reciclaje de residuos.
----	---------------------------------------------------------------------------



Conclusiones