

Anexo 1.- Criterios de Evaluación

Glosario:

Criterios

1.0 Perfil Organizacional

- 1.1 Misión, Principios y Valores
- 1.2 Cultura corporativa
- 1.3 Análisis interno y externo (FODA)
- 1.4 Estrategias de la organización

2.0 Norte Verdadero (Hoshin)

- 2.1 Visión Organizacional
- 2.2 Definir Objetivos Estratégicos
- 2.3 Despliegue y Seguimiento de Objetivos Estratégicos
- 2.4 Evaluación y Aprendizaje

3.0 Sistema de Calidad

- 3.1 Política de Calidad
- 3.2 Roles y Responsabilidades en la Organización
- 3.3 Planeación de la Calidad
- 3.4 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 3.5 Documentación del Sistema

4.0 Estrategia de Procesos

- 4.1 Programación de Producción / Servicios
- 4.2 Indicadores de Procesos
- 4.3 Distribución / Utilización de Instalaciones
- 4.4 Métodos de Trabajo

5.0 Excelencia Operacional

- 5.1 Identificación y Planeación de necesidades de mejora
- 5.2 Utilización de herramientas de Mejora Continua
- 5.3 Medición y Seguimiento
- 5.4 Transferencia de Mejores Prácticas

6.0 Capital Humano y Administración del Conocimiento

- 6.1 Planeación de Capital Humano
- 6.2 Estrategias de Concentración y Retención de Talento
- 6.3 Desarrollo de Talento
- 6.4 Transferencia de Conocimiento

7.0 Responsabilidad Social y Ambiental

- 7.1 Programas de responsabilidad social y ambiental
- 7.2 Impacto en la comunidad

8.0 Resultados

- 8.1 Resultados de Calidad
- 8.2 Resultados de Procesos
- 8.3 Resultados de Excelencia Operacional
- 8.4 Resultados de Capital Humano
- 8.5 Resultados de Responsabilidad Social y Ambiental
- 8.6 Resultados Financieros

Descripción

1. Perfil Organizacional:

Es uno de los componentes más importantes de una empresa u organización, ya que en él se definen la razón de estas, los objetivos, servicios y/o productos que se ofrecen al mercado, y esto ayuda a tener un acercamiento con los clientes y usuarios potenciales.

1.1 Misión, Valores y Principios:

La misión describe la actividad, dicha identidad es clave en la empresa u organización para el logro de su visión, que son las metas o logros que constituyen la razón de ser.

Los valores son una cualidad de un sujeto o un objeto, es decir, son atribuidos al objeto por un individuo o un grupo social, modificando su comportamiento y actitudes hacia el objeto en cuestión.

Los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales.

1.2 Cultura Corporativa:

Se define como el conjunto de creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman una empresa u organización.

1.3 FODA:

Este análisis es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa u organización.

1.4 Estrategias de la Organización:

Las estrategias de la empresa u organización son las que se refieren a la creación, implementación y evaluación de las decisiones internas, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo.

2. Norte Verdadero (Hoshin):

Es el proceso de aprendizaje reflexivo definido por la administración, mediante el cual se mantiene a la organización en el camino correcto para el logro de sus objetivos a pesar de las influencias a corto plazo.

2.1 Visión Organizacional:

Es la declaración que señala a dónde se quiere llegar como empresa u organización en un tiempo determinado. Es una mirada hacia el futuro que se basa en la imaginación, sueños, ambiciones y análisis lógico derivadas de informaciones sólidas.

2.2 Objetivos Estratégicos:

Son los objetivos planteados por una empresa u organización para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición en el que encontrará en un mercado específico.

2.3 Despliegue y Seguimiento de Objetivos Estratégicos:

Consiste en crear una cascada hacia abajo en su estructura para crear una alineación completa en toda la empresa u organización desde los niveles superiores hasta los inferiores, para su posterior difusión.

El seguimiento de los objetivos estratégicos consiste en revisar periódicamente el avance en el cumplimiento de las metas, para posteriormente en la revisión anual, definir metas que permiten el logro de la visión a largo plazo.

2.4 Evaluación y Aprendizaje:

En la evaluación de los objetivos estratégicos se debe verificar el cumplimiento de las metas.

En el aprendizaje se debe establecer que aprendimos en el logro de los objetivos estratégicos y como se pueden seguir mejorando.

3. Sistema de Calidad:

Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una empresa u organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente o usuario en el logro de los resultados deseados.

3.1 Política de Calidad:

Se define para establecer el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

3.2 Roles y Responsabilidades en la Organización:

Los roles y responsabilidades que se tienen en la empresa u organización para que se trabaje en el Sistema de Calidad, para que no se dejen actividades o funciones sin atender.

3.3 Planeación de la Calidad:

Es el proceso que asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes.

3.4 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:

Son las acciones que debemos realizar en la organización para eliminar los riesgos y aprovechar las oportunidades detectados en la matriz FODA (*punto 1.3*) con la finalidad de ser una empresa u organización más competitiva.

3.5 Documentación del Sistema:

Documentar en el Sistema de Calidad las mejores prácticas realizadas por cada departamento con el objetivo de eliminar la variabilidad en los procesos.

4. Estrategia de Procesos:

Es la estrategia para determinar la capacidad que se requiere para atender y satisfacer la demanda del cliente o usuario con los requerimientos que sean necesarios, estableciendo la programación, diseño de las instalaciones y los métodos de trabajo para asegurar la estabilidad de los procesos.

4.1 Programación de Producción / Servicios:

Definir la programación de la producción asignada a cada línea de trabajo, estaciones, entre otros equipos, de acuerdo a sus capacidades.
Definir la programación de los servicios a realizar por cada persona o equipos de trabajo, de acuerdo a sus capacidades.

4.2 Indicadores de Procesos:

Es información que muestra el estado de las actividades que se realizan en la empresa. Se encargan de medir alguna característica específica y observable con el fin de mostrar los cambios y el progreso que se está llevando a cabo. Si estos indicadores son clave, entonces hablamos de KPI, del inglés Key Performance Indicators.

4.3 Distribución / Utilización de Instalaciones:

La distribución de las instalaciones debe estar establecida de acuerdo a las necesidades del producto y/o proceso que se realice, considerando no estar saturando el espacio y tampoco desaprovechando el espacio disponible.

4.4 Métodos de Trabajo:

Definir de los procedimientos para la realización de las diferentes actividades en la empresa u organización, considerando las mejores prácticas.

5. Excelencia Operacional:

Es la implementación y ejecución de las mejores prácticas en la gestión de una empresa u organización y el logro de óptimos resultados en calidad, costos bajos y/o un servicio rápido y efectivo.

5.1 Identificación y Planeación de necesidades de mejora:

En la identificación de necesidades de mejora es necesario definir las herramientas para mapear el proceso destacando las áreas de oportunidad para posteriormente, realizar un plan de implementación de mejora.

5.2 Utilización de herramientas de Mejora Continua:

Las herramientas de mejora continua que son utilizadas en la solución de problemas como un PDCA (Plan, DO, Check, Act), Lean Manufacturing, Seis Sigma, 8 Ds, Shainin, entre otras. Para eliminar o reducir las áreas de oportunidad definidas en el plan de implementación.

5.3 Medición y Seguimiento:

La medición de los indicadores clave de proceso que se verán beneficiados con la implementación de las mejoras, así como la periodicidad de su revisión.

5.4 Transferencia de Mejores Prácticas:

El logro de las mejores prácticas debe ser transferido a los procesos que tengan áreas de oportunidad iguales o similares.

6. Capital Humano y Administración del Conocimiento:

El Capital Humano es la mano de obra dentro de una empresa u organización y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes y/o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad.

La Administración del Conocimiento es la herramienta para evaluar el desempeño de los sistemas de información, el conocimiento y el capital intelectual, así como el valor que generan para la toma de decisiones para asegurar la vigencia y relevancia de la información obtenida.

6.1 Planeación de Capital Humano:

Es un proceso que identifica necesidades actuales y futuras de recursos humanos para que la empresa u organización alcance sus objetivos.

6.2 Estrategias de Concentración y Retención de Talento:

Son las estrategias de la empresa u organización para reclutar al personal adecuado para los procesos que se realizan, y además, las estrategias para eliminar o reducir la rotación.

6.3 Desarrollo de Talento:

Son los planes de desarrollo del personal (entrenamiento) para fortalecer las competencias que se necesiten.

6.4 Transferencia de Conocimiento:

Es el conjunto de actividades dirigidas a la difusión de conocimientos, experiencia y habilidades con el fin de facilitar el uso, la aplicación y la explotación del conocimiento de los trabajadores.

7. Responsabilidad Social y Ambiental:

Programas caracterizados por su innovación para generar un impacto positivo en los grupos de interés tanto en su dimensión interna como externa.

7.1 Programas de responsabilidad social y ambiental:

Programas caracterizados por su innovación para generar un impacto positivo en la sociedad.

Programas caracterizados por su innovación para generar un impacto positivo al medio ambiente.

7.2 Impacto en la comunidad:

Se trata del resultado o la consecuencia de una determinada acción en una comunidad. Puede ser cuantitativo o cualitativo.

8. Resultados:

Se anexará evidencia de los resultados de los criterios establecidos del “Premio Estatal de Excelencia Operacional”

8.1 Resultados de Calidad:

Son los índices de rechazos internos y externos, como indicadores de calidad en procesos.

8.2 Resultados de Procesos:

Son los indicadores de tiempos de entrega, cumplimiento de programa de producción, tiempo muerto, entre otros.

8.3 Resultados de Excelencia Operacional:

Desarrollo de proyectos de mejora y su impacto a los indicadores clave de la organización.

8.4 Resultados de Capital Humano:

Índices de rotación, satisfacción del cliente interno, encuestas de clima laboral, desarrollo de personal y transferencia de conocimiento entre trabajadores.

8.5 Resultados de Responsabilidad Social y Ambiental:

Medir cuantitativamente o cualitativamente el impacto en la comunidad.

8.6 Resultados de Financieros:

Utilidad de la empresa u organización, margen bruto, entre otros.