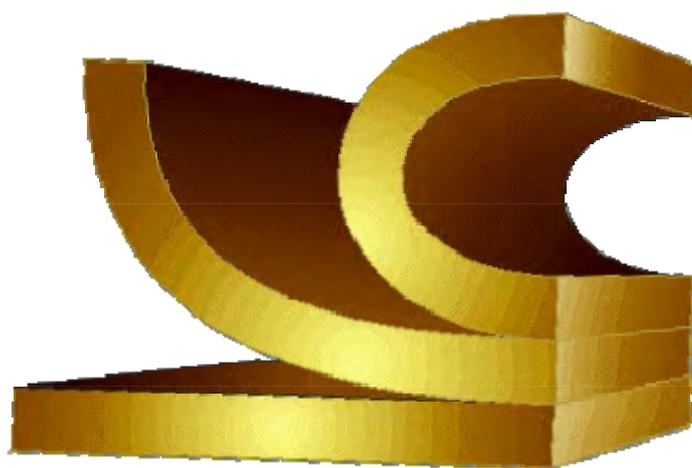


# **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba**

**19na. Edición - 2019**



## **BASES Y GUÍA DE AUTOEVALUACION**

**Enero 2020**

## ENTIDADES GANADORAS DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPÚBLICA DE CUBA

EDICIÓN	ENTIDADES GANADORAS
1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Teléfonos Celulares de Cuba S.A., CUBACEL</li> <li>▪ Empresa de Proyectos y Consultoría EMPAI 8</li> </ul>
2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa MICALUM</li> <li>▪ Prácticos de Puertos de la República de Cuba</li> <li>▪ Hotel Meliá Las Américas</li> </ul>
2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asociación Aguas Varadero</li> </ul>
2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería No. 13, VÉRTICE</li> <li>▪ Centro Internacional de Retinosis Pigmentaria “Camilo Cienfuegos”</li> </ul>
2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa Diseño Ciudad Habana</li> </ul>
2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hotel Tryp Península Varadero</li> </ul>
2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Cítricos Victoria de Girón</li> </ul>
2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centro Internacional de Retinosis Pigmentaria “Camilo Cienfuegos”</li> </ul>
2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa Diseño Ciudad Habana</li> <li>▪ Empresa de Ingeniería y Proyectos del Níquel, CEPRONIQUEL</li> </ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Matanzas, EMPAI Matanzas</li> <li>▪ Empresa de Cigarros “Lázaro Peña”</li> </ul>
2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AEI Aguas Varadero</li> <li>▪ Empresa de Diseño Ciudad Habana, DCH</li> <li>▪ Empresa de Investigación y Proyectos Hidráulicos de Holguín, RAUDAL</li> </ul>
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa Comercializadora de Combustibles de Camagüey</li> <li>▪ Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Villa Clara</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa Termoeléctrica de Cienfuegos</li> <li>▪ Empresa de Diseño e Ingeniería de Las Tunas, CREVER</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Diseño Ciudad Habana, DCH</li> <li>▪ Empresa de Cigarros “Lázaro Peña”</li> <li>▪ Registro Cubano de Buques</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Villa Clara</li> <li>▪ Empresa de Proyectos de Ingeniería y Arquitectura No. 11, EPIA 11</li> <li>▪ Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Matanzas, EMPAI</li> </ul>
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hotel Iberostar Varadero</li> <li>▪ Empresa de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, GECYT</li> </ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Sancti Spíritus</li> </ul>

## Contenido

	<b>Pág.</b>
1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS .....	4
2 LINEAMIENTOS GENERALES .....	4
3 PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y POSTULACIÓN .....	5
4 PROCESO DE EVALUACIÓN.....	7
5 ENTREGA DEL PREMIO .....	8
6 RETROALIMENTACIÓN .....	8
7 BENEFICIOS PARA LAS ENTIDADES GANADORAS.....	8
8 IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	9
9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	9
10 MODELO DE EXCELENCIA. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	10
11 GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN.....	13
ANEXO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN.....	33

# 1 INTRODUCCION Y OBJETIVOS

El **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba**, instituido desde 1999 como el más alto reconocimiento del país a las entidades que se distingan en la obtención de resultados relevantes en la aplicación de la gestión total de la calidad y la eficiencia económica, sobre la base del cumplimiento de un conjunto de requisitos previamente establecidos.

El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente ha encargado a la Oficina Nacional de Normalización (ONN) la propuesta de las bases y requisitos para dicho Premio, así como la organización del proceso evaluativo y propuesta de ganadores, de conjunto con los organismos y demás entidades que corresponda.

El establecimiento del **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba (PNC)**, persigue los siguientes objetivos:

- Estimular y reconocer a las entidades que se distingan por el éxito alcanzado en su gestión empresarial y de la calidad, convirtiéndolas en entidades de referencia dentro de las mejores.
- Promover el empleo de la experiencia cubana en la utilización del enfoque y las prácticas de gestión total de la calidad, como una vía para impulsar el mejoramiento continuo de la calidad, la eficiencia, la sostenibilidad y la competitividad.
- Fomentar el empleo de los criterios del Premio como una guía para avanzar hacia la excelencia y desarrollo de una cultura nacional por la calidad.
- Propiciar la estabilidad y madurez empresarial necesarias para alcanzar un permanente nivel de confianza en su gestión.

## 2 LINEAMIENTOS GENERALES

**2.1** El **Premio Nacional** se otorga en dos categorías: a las **empresas noveles** que participan por primera vez y a las que habiéndolo logrado en ediciones anteriores son **empresas que revalidan el lauro** ratificando la condición alcanzada como mínimo 3 años antes, demostrando la consolidación de su gestión por la excelencia. La participación de las entidades optando por el Premio o por su renovación es de carácter voluntario.

**NOTA 1:** *En el caso de las entidades que revalidan, deben fundamentar en cada criterio las mejoras alcanzadas respecto al último período en que fueron premiadas.*

**2.2** Podrán aspirar al **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba**, en lo adelante **Premio Nacional**, todas las **entidades con 1 año natural, como mínimo, de operación continua** anterior al año correspondiente a la edición actual.

Podrán aspirar además al PNC, las Unidades Empresariales de Bases (UEB), sucursales, divisiones territoriales o agencias consideradas como entidades subordinadas con determinada autonomía y dependientes de los procesos estratégicos y de gestión de la entidad a la que está subordinada, debiendo evidenciar la correspondencia de sus políticas, objetivos, responsabilidades y gestión de los recursos humanos, financieros y materiales avalados por la entidad a la que está subordinada. En el caso de las cooperativas debe incluirse el aval de la Asamblea General de Asociados.

**NOTA 2:** *No podrán aspirar los talleres, brigadas, laboratorios y otros que formen parte de la estructura interna de una empresa u otra entidad que no cumplan los requisitos expresados en el párrafo anterior.*

**NOTA 3:** *Los avales que emitan las organizaciones superiores a las entidades que se presentan al premio, deben contar con la información que confirme el cumplimiento de los requisitos solicitados y documentados, asumiendo su responsabilidad en el proceso del premio.*

Las entidades aspirantes deben haber obtenido el Premio de Calidad otorgado por el Consejo de Administración Provincial (CAP) correspondiente, o por el Organismo de la Administración Central del Estado (OACE) que la atiende en un período que no exceda los 3 años, incluido el año 2019, siempre que adecue su expediente de postulación con las Bases.

**2.3** Se establecen como **requisitos excluyentes para la presentación y obtención del premio**, que la entidad aspirante haya presentado hechos considerados graves o sanciones, por incumplimientos de las regulaciones legales vigentes, **dentro del considerado 2019 o durante el proceso de evaluación**, relacionadas con:

- a. la protección del medio ambiente y los recursos naturales
- b. el control interno y la contabilidad
- c. cumplimiento de las obligaciones con la ONAT

**NOTA 4:** Las entidades objeto de exclusión por alguna de las causas anteriores **no podrán aspirar nuevamente al Premio hasta 1 año después de su solución**, debidamente avalada por la entidad regulatoria competente, por su incidencia en el período previo al año de postulación.

**2.4** Las **Bases y Guía de Autoevaluación**, así como el cronograma de evaluación y entrega **están disponibles** en el sitio web de la ONN ([www.ncnorma.cu](http://www.ncnorma.cu)) y en las **Oficinas Territoriales de Normalización**.

**2.5** El proceso de evaluación comprende:

- Evaluación del informe de postulación y preselección de los aspirantes
- Evaluación “in situ” a los aspirantes preseleccionados
- Selección y propuesta de los ganadores
- Decisión de los ganadores

**2.6** El Grupo de Evaluadores se constituye por la Oficina Nacional de Normalización y está integrado por representantes de las siguientes organizaciones:

- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, CITMA
- Ministerio de Finanzas y Precios, MFP
- Oficina Nacional para el Control del Uso Racional de la Energía, ONURE
- Asociación Nacional de Innovadores y Racionalizadores, ANIR
- Oficina Cubana de la Propiedad Industrial, OCPI
- Oficina Nacional de Normalización, ONN
- Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad, CGDC

**2.7** En casos excepcionales, el Premio otorgado a una entidad podrá ser **retirado** por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, a propuesta de una entidad regulatoria competente, **cuando se presenten violaciones relacionadas con los aspectos excluyentes 2.3**, que dañen el prestigio de la entidad y del Premio, al no mantener las condiciones que la hicieron acreedora de tan alta distinción.

**2.8** El **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** será entregado en acto solemne a las entidades que resulten ganadoras del mismo.

### **3 PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y POSTULACIÓN**

La solicitud de inscripción al **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** se realiza ante la Oficina Nacional de Normalización, con el modelo “Solicitud de inscripción” (véase Anexo) el cual forma parte del contenido del informe de postulación que presenta

el aspirante, elaborado acorde a las bases y guía (Capítulo 11) de este documento.

La Oficina Nacional de Normalización a través de las unidades de su sistema en todo el territorio nacional, brindará las consultas que sobre el **Premio** resulten necesarias.

## **DEL INFORME DE POSTULACIÓN**

**3.1 El período de evaluación considerado**, y por tanto la información a brindar en el informe de postulación para esta edición, correspondiente al año **2019**, cuya sostenibilidad será validada “in situ” con los resultados del primer trimestre de 2020.

**3.2 Este informe** debe ser entregado en **2 copias impresas**, y 1 copia en formato digital con tamaño de letra No.10, como mínimo, a un espacio y con sus páginas numeradas, con una presentación a tono con la distinción a que aspira, considerando que **el expediente constituye la base fundamental de la primera etapa de evaluación por el Grupo de Evaluadores**.

**3.3 Debe cumplir los siguientes requisitos de contenido, en el orden siguiente** para su presentación y aceptación por la Oficina Nacional de Normalización:

- I. Dos avales declarando su aprobación del contenido del expediente y autorización para la presentación**, sobre la base del cumplimiento por la entidad de los requisitos establecidos por el Premio y de los resultados alcanzados en la gestión integral de la entidad, durante el período de evaluación considerado.
  - a) del Organismo Superior (OACE, OSDE independiente, Entidad Nacional o CAP)** que la atiende, emitido por la Dirección de Calidad, o la designada al efecto,
  - b) de la Oficina Territorial de Normalización** de su provincia, y
  - c) Evidencia documentada emitida por una entidad del Sistema Nacional de Auditoría que es aceptable o satisfactorio el Control Interno y razonables los estados financieros de la entidad que se presenta a premio.**

**NOTA 5:** Las entidades deben avalar el cumplimiento de los requisitos que corresponden a las autoridades competentes como: *INHEM, APCI, CECMED, el cumplimiento de las regulaciones del MICONS (RC) y otros que sean aplicables.*

- II. Modelo “Solicitud de inscripción”** (véase Anexo)
- III. Índice/contenido**
- IV. Introducción**
- V. Autoevaluación**
- VI. Anexos (opcional)**

**3.4 La Introducción**, de 3 páginas como máximo, debe incluir:

- Breve descripción de la entidad y de su(s) actividad(es) principal(es).
- Estructura organizativa (organigrama).
- Otras informaciones que considere significativas del resultado de su gestión y de la importancia que tiene para la entidad la gestión total de la calidad y su proyección.

**3.5 La Autoevaluación**, como herramienta para la mejora continua, consiste en el resultado documentado por la entidad aspirante, tomando como base la Guía de Autoevaluación (ver Capítulo 11).

- a) La Guía de Autoevaluación debe desarrollarse por cada criterio del Modelo e inciso, según sea el caso, respetando el orden y su numeración. Cuando algún inciso no proceda, debe argumentarse la razón, pero nunca omitirlo.**

**NOTA 6:** *En la elaboración del expediente, al desarrollar los incisos de la Guía deberían considerarse las recomendaciones dadas como orientación para facilitar su interpretación, pero no limitarse a ellas.*

*Premio Nacional de Calidad. Bases y Guía de Autoevaluación. Edición 2019*

b) La **redacción** debe ser breve, objetiva y precisa, haciendo uso de referencias cruzadas entre apartados y secciones, cuando proceda, para evitar repeticiones.

**NOTA 7:** Por ejemplo, una misma evidencia podría justificar hasta tres acciones desarrolladas o demostrar el cumplimiento de algo.

**NOTA 8:** Se recomienda evitar grandes descripciones, generalidades, frases vagas e imprecisas y, en lo posible, que den lugar a interpretaciones subjetivas. Ej. No escribir “La Dirección siempre apoya...” sino explicar y evidenciar, realmente, cómo lo hace.

**NOTA 9:** En el caso de utilizarse abreviaturas, siglas o términos propios de la entidad, rama o sector, será necesario su aclaración.

c) La **información** debe cubrir el ciclo integral de **enfoque-implementación-resultados-mejora**, argumentándose y **soportándose con datos** (cualitativos o cuantitativos, especificando en tal caso la unidad de medida) **y ejemplos significativos**, que evidencien la objetividad y expliquen las causas del comportamiento de la información brindada, **en todas las dependencias, áreas o actividades, que forman parte de la entidad aspirante.**

d) Las **comparaciones con las referencias externas** (*benchmarking* o referencia competitiva) incluyen la comparación con los resultados promedios de la rama o sector y **con las mejores entidades en su clase a niveles nacional e internacional.**

e) Los **avales de las autoridades competentes** para demostrar cumplimiento a las evidencias solicitadas forman parte de la **Autoevaluación**, por lo que **constituyen anexos obligatorios**, y deben cubrir con su vigencia el período de evaluación (2019).

**3.6** Como **Anexos** la entidad puede presentar, si así lo considera necesario, toda aquella información relevante, complementaria e ilustrativa de su gestión dentro del **período de evaluación considerado**. Podrá incluir: logros, premios, reconocimientos y certificaciones, entre otros. **La referencia a estos anexos debe aparecer siempre en el texto del cuerpo del informe.**

## **4 PROCESO DE EVALUACIÓN**

### **4.1 Etapa I: Evaluación del informe de postulación y preselección de los aspirantes.**

El Grupo de Evaluadores valorará los informes de postulación presentados en base a una escala de puntuación de 0 a 1000 puntos (véase apartado 10 para su distribución por cada criterio de evaluación).

Las entidades que no logren una puntuación general superior o igual al 80% de los puntos y 140 puntos en el Criterio de Resultados Económicos y Control Interno, no continuarán el proceso evaluativo, recibiendo del Grupo de Evaluadores de forma documentada las recomendaciones y oportunidades de mejora que le permitirán una mejor preparación para próximas ediciones.

El informe de postulación elaborado reflejará de forma real y objetiva los elementos de la situación de la entidad, que permita al equipo evaluador obtener los elementos de juicio para continuar o interrumpir el proceso. En el caso de las entidades que revalidan se tendrá en cuenta en la evaluación, lo declarado en la Nota 1 Apartado 2.1 Lineamientos Generales.

### **4.2 Etapa II: Evaluación “in situ” a los aspirantes preseleccionados**

Los aspirantes que continúen en el proceso al satisfacer la calificación requerida al término de la etapa anterior (**4.1**), y que no hayan sido excluidos del proceso por algún aspecto de los relacionados en 2.2, coordinarán y organizarán la visita de un **equipo evaluador**, en

fecha previamente acordada, con el objetivo de examinar con mayor profundidad y sobre el terreno la conformidad de algunos de los criterios del **Premio** con lo declarado en el informe de postulación.

La entidad aspirante preseleccionada debe facilitar al equipo evaluador las comprobaciones y documentación que se le soliciten. Los miembros de dicho equipo no tendrán vínculo alguno con los evaluados para salvaguardar la imparcialidad del proceso.

Al término de la evaluación “in situ”, el equipo evaluador confecciona un informe que reflejará de forma clara y precisa los resultados de las comprobaciones efectuadas, el cual será presentado al Grupo de Evaluadores, así como una valoración de las fortalezas y propuesta de recomendaciones y oportunidades de mejora.

### 4.3 Selección y propuesta de los ganadores

El Grupo de Evaluadores de conjunto con la Dirección de la Oficina Nacional de Normalización analizará y propondrá los posibles ganadores del **Premio en sus dos categorías** tomando como base a la evaluación alcanzada en ambas etapas del proceso evaluativo, así como de otras informaciones complementarias solicitadas o recibidas.

### 4.4 Decisión de los ganadores del Premio

La fundamentación y propuesta de ganadores será sometida por la Oficina Nacional de Normalización al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, encargada de su decisión y otorgamiento, previa consulta con las autoridades nacionales competentes que considere necesario, siendo **definitiva e inapelable la decisión final de los ganadores**.

## 5 ENTREGA DEL PREMIO

La entrega del **Premio**, consistente en **placa y diploma acreditativos**, será en ceremonia solemne convocada al efecto, con cobertura de los medios masivos de comunicación y divulgándose a través de los sitios web de la Oficina Nacional de Normalización.

## 6 RETROALIMENTACION

Los aspirantes finalistas que no resulten premiados recibirán de la Oficina Nacional de Normalización un resumen de las áreas de mejora resultantes del análisis efectuado a su entidad, como parte del aporte que se brinda a los participantes en el proceso evaluativo del **Premio**.

***NOTA 10:** La entidad debe demostrar explícitamente el cumplimiento de dichas áreas de mejoras en caso de presentarse nuevamente al Premio.*

## 7 BENEFICIOS PARA LAS ENTIDADES GANADORAS

Obtener el **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** aporta a la entidad un reconocimiento nacional, divulgado a través de la página web de la ONN ([www.ncnorma.cu](http://www.ncnorma.cu)), convirtiéndose en entidad de referencia dentro de las mejores, constituyendo además un **compromiso con el desarrollo de la cultura de calidad, divulgando sus experiencias y resultados**.

Los ganadores del **Premio** podrán hacer referencia al mismo en sus campañas promocionales, publicitarias o de divulgación masiva durante el período de 3 años posteriores a la fecha de entrega en que mantiene su vigencia, mencionando al año de otorgamiento del **Premio**.

El **Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba** es también la premisa para

aspirar a otros de carácter regional, como el **Premio Iberoamericano de la Calidad** gestionado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad – FUNDIBEQ ([www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)).

## 8 IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Con la firma y compromiso individual de actuación acorde al Código de Ética del personal que realiza actividades de Evaluación de la Conformidad de la Oficina Nacional de Normalización, se asegura la **imparcialidad e independencia** de todos los integrantes del Grupo de Evaluadores, respecto a las entidades aspirantes, así como por otros mecanismos como el entrecruzamiento de expedientes entre los evaluadores, evitando conflictos de intereses. La profesionalidad y competencia de los evaluadores designados por los organismos y entidades rectoras en los temas a evaluar, a solicitud de la Oficina Nacional de Normalización, garantizará una composición representativa en la selección, entre especialistas de reconocida trayectoria que avale el rigor y fiabilidad en la evaluación de los expedientes de las entidades aspirantes.

El desempeño uniforme y competente del personal involucrado en el proceso de evaluación está asegurado mediante la capacitación dirigida a la interpretación de los criterios y sistema de evaluación del **Premio**, incluyendo los procedimientos de actuación.

Toda la información relativa a las entidades aspirantes, verbal o escrita, y los resultados de su evaluación será tratada sólo por las personas directamente involucradas en los procesos de evaluación, comprometidas con el cumplimiento del Código de Ética establecido para estos fines, garantizando la máxima confidencialidad del proceso, además de su rigor y profesionalidad.

## 9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

1	Convocatoria al Premio	Febrero de 2020
2	Presentación del informe de postulación	Hasta el 30 de abril de 2020
3	Evaluación del informe de postulación y preselección de los aspirantes	4 de mayo al 19 de junio de 2020
4	Visitas para la evaluación “in situ” de aspirantes preseleccionados	29 de junio al 24 de julio de 2020
5	Ceremonia de entrega a ganadores	Octubre de 2020

***No serán aceptados los informes de postulación presentados a la Oficina Nacional de Normalización fuera del plazo indicado, como fecha tope (30 de abril de 2020).***

## 10 MODELO DE EXCELENCIA. CRITERIOS DE EVALUACION

El Modelo de Excelencia del Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba parte de la premisa de que la satisfacción de los clientes y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse una política y estrategia dirigida al logro de mejores resultados organizacionales, incluidos los resultados económicos, sobre la base de la innovación y la mejora continua en la gestión de los recursos humanos, de los procesos, de la información y de los recursos. La estructura gráfica de dicho Modelo se presenta en la siguiente figura:

Fig. 1. Modelo de Excelencia del Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba



Los criterios que conforman dicho Modelo:

- I Liderazgo
- II Política y estrategia
- III Mercado y Satisfacción de los clientes
- IV Gestión de los recursos humanos
- V Información y análisis de la calidad
- VI Calidad de los procesos
- VII Impacto en la sociedad
- VIII Resultados económicos y control interno

Los criterios de evaluación del Modelo constituyen principios básicos de excelencia dentro del proceso de desarrollo hacia la gestión total de la calidad en una entidad, contemplando el enfoque e implementación de las directrices y los métodos utilizados para lograr los objetivos trazados, así como la evaluación y revisión sistemática de los mismos, donde se analizan los resultados o efectos logrados a fin de identificar, jerarquizar, planificar y poner en práctica las acciones que conduzcan a intensificar los puntos fuertes y mejorar en los puntos débiles identificados, proporcionando una base para la mejora continua del desempeño organizacional.

A continuación se brinda una visión general de cada criterio y la puntuación máxima a obtener en cada uno:

### **Criterio I: Liderazgo (100 puntos)**

Analiza el papel, compromiso y participación directa de la alta dirección de la entidad como líderes principales en el empeño por desarrollar y poner en práctica una cultura de excelencia empresarial y los valores necesarios para lograr el éxito y el mejoramiento continuo de toda la entidad. También, analiza el enfoque para la promoción del desarrollo de capacidades de liderazgo a todos los niveles dentro de la propia entidad.

### **Criterio II: Política y estrategia (80 puntos)**

Examina, de forma integral, cómo la entidad desarrolla su misión y su visión y las pone en práctica a través de una estrategia, basada en el análisis del contexto de la organización y apoyada por adecuados programas que orientan las acciones de la entidad hacia el logro del liderazgo en calidad y la satisfacción de los clientes.

### **Criterio III: Mercado y Satisfacción de los clientes (200 puntos)**

Valora la prioridad e importancia que les da la entidad a sus clientes y cómo gestiona las relaciones con estos, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. Asimismo, se valoran los resultados obtenidos y las tendencias en los niveles de satisfacción de los clientes, a través de indicadores utilizados tanto para conocer sus percepciones como para controlar, interpretar, prevenir y mejorar el desempeño de la entidad en tal sentido.

### **Criterio IV: Gestión de los Recursos Humanos (130 puntos)**

Evalúa el alcance y profundidad con que se desarrolla, involucra, apoya y utiliza el potencial total de los recursos humanos de la entidad, con vistas a contribuir activamente al logro de los objetivos trazados y a la mejora continua de sus procesos, productos y/o servicios, generando un ambiente que propicie el trabajo en equipo y el orgullo de pertenencia. Asimismo, se evalúan los resultados obtenidos en relación con el reconocimiento, motivación e incentivos a la labor individual y colectiva.

### **Criterio V: Información y análisis de la calidad (60 puntos)**

Examina el alcance, validez, análisis, uso y efectividad de la información como soporte básico para lograr los objetivos trazados y la mejora continua del desempeño estratégico y operacional de la entidad, así como de la información de la calidad de los productos y/o servicios que se ofertan.

**Criterio VI: Calidad de los procesos (150 puntos)**

Analiza la identificación, control, revisión y corrección de los procesos para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y lograr la mejora continua de todas las actividades de la entidad en su empeño por desarrollar una cultura de calidad y la aplicación del pensamiento basado en riesgos para la gestión total de la calidad.

Asimismo, se analizan los aspectos relacionados con la ciencia, tecnología e innovación que aplique a la organización y la propiedad industrial.

**Criterio VII: Impacto en la sociedad (80 puntos)**

Valora los resultados de la entidad relacionados con su contribución al progreso y mejora de todas las partes interesadas de la comunidad donde opera y la sostenibilidad ambiental.

**Criterio VIII: Resultados económicos y control interno (200 puntos)**

Evalúa el control, conservación y utilización eficaz y eficiente de los recursos (financieros, energéticos, materiales y otros) para el cumplimiento de la misión en apoyo a la política de eficiencia, así como los resultados económicos obtenidos en la gestión de la entidad.

# 11 GUÍA DE AUTOEVALUACION

## Criterio I: Liderazgo

**1** Describa y ejemplifique los métodos y estilos de trabajo empleados por la alta dirección, incluyendo su actuación personal, para desarrollar una gestión organizacional eficaz, colectiva y participativa, promoviendo y participando en la definición de la misión, la visión, valores, la política de la calidad y las estrategias para su implementación, alineada con la Política de Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación del país y de otras políticas, enunciándolas, incluyendo su integración para la gestión eficaz de los resultados de su entidad, así como en el seguimiento, análisis y control de su cumplimiento, en el empeño por lograr una cultura de excelencia en su gestión.

*Esto puede incluir:*

- *Mecanismos de estudio de contexto interno, (incluye cumplimiento de indicadores internos y resultados de comparaciones con períodos anteriores) y externo, (análisis del comportamiento de los competidores y de entidades mejores en su clase), como elementos de entrada para la definición de la misión, la visión, la política de la calidad y otras políticas organizacionales y las estrategias para su cumplimiento.*
- *Referencia a los principales riesgos que puede enfrentar la entidad para cumplir las responsabilidades asignadas, según su objeto social (sociales, medioambientales y legales, entre otros, en el entorno actual y futuro).*
- *Cómo desarrollan las relaciones con las diferentes partes interesadas de la entidad (Ej. clientes, proveedores, sociedad).*
- *Los mecanismos para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones y en la solución de los problemas identificados.*
- *Considerar los aspectos referidos en el Decreto 281 sobre los métodos y estilos de dirección en el sistema empresarial y como logra su implementación y mejora en la entidad.*

**2** Describa y ejemplifique cómo se implica, visiblemente, la alta dirección en:

- a) el desarrollo de actitudes y comportamientos éticos y de liderazgo en la entidad con el reconocimiento individual y colectivo a todos los niveles por los logros alcanzados;
- b) la búsqueda, apoyo y estímulo a la innovación y la creatividad en las áreas;
- c) la definición de prioridades de mejoras y la asignación de recursos, incluido el personal competente, para el logro de los objetivos organizacionales;
- d) la divulgación y promoción de la gestión total de la calidad, como filosofía de gestión, dentro de la propia entidad;
- e) el seguimiento continuo de competidores nacionales y extranjeros, con relación a su calidad;

*Esto puede incluir:*

- *Referencia a los mecanismos que posibilitan la formulación de los valores de la entidad y los códigos de ética correspondientes.*
- *Valoración del cumplimiento de los valores éticos en rendición de cuenta de cuadros, funcionarios y trabajadores (Ej. A través de las evaluaciones de desempeño).*
- *Identificación de criterios en evaluaciones de desempeño orientados a promover la creatividad y la mejora, así como la aplicación de programas de estimulación, entre otros criterios.*

**3** Mencione aquellos cambios estructurales u organizativos realizados a propuesta de la alta dirección para sustentar una mayor eficacia y eficiencia en la aplicación de la política y objetivos.

*Esto puede incluir:*

- Referencias a estudios de organización del trabajo,
- Cambios como resultados de análisis de causa-efecto en el tratamiento a no conformidades reales, potenciales o riesgos identificados.

**4** Describa y ejemplifique cómo los directivos divulgan de forma activa sus mejores prácticas y comparten la cultura de calidad de la entidad con miembros de la comunidad, (entidades profesionales, comerciales, industriales, educativas, institucionales y sociales).

*Esto puede incluir:*

- Presentación de ponencias en talleres, eventos, seminarios y rendiciones de cuenta ante la comunidad sobre los principales resultados alcanzados y acciones tomadas en beneficio de la entidad y la sociedad, entre otras vías.

## **Criterio II: Política y estrategia**

**1** Con relación a la planificación estratégica y operativa:

- a) Indique cómo los objetivos estratégicos generales sustentan la visión de futuro e integran y reflejan los objetivos de calidad, medioambientales, seguridad y salud en el trabajo, entre otros, para lograr los resultados planificados de la entidad a corto (1-2 años) y largo plazo (3 años o más).
- b) Presentar el cumplimiento de objetivos estratégicos en los tres últimos años del ciclo estratégico que transcurre.

*Esto puede incluir:*

- Definición de objetivos estratégicos relacionados con las políticas enunciadas en el criterio I-1, diferenciando aquellos relacionados con los temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medioambientales, entre otros.
- Los objetivos correspondientes al periodo evaluado, su aseguramiento, los plazos de seguimiento y control del cumplimiento y la asignación de responsabilidades desplegadas a cada nivel para su logro. Evaluación de tendencias considerando el periodo anterior.

**2** Describa cómo asegura que el proceso de dirección considere:

- a) dar respuesta a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus trabajadores, clientes, proveedores, la sociedad y otras partes interesadas (incluyendo aspectos sociales, y requisitos legales);
- b) los cambios que pueda experimentar el entorno actual y futuro en el que opera;

*Esto puede incluir:*

- Estudios de mercado para la selección de segmentos de mercados meta.
- Identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades derivados del análisis del contexto de la organización.
- Mecanismos de retroalimentación empleados en sus relaciones con las diferentes partes interesadas pertinentes.
- Necesidades y expectativas identificadas de las principales partes interesadas pertinentes en la entidad.
- Acciones tomadas en la definición de políticas y objetivos ante cambios originados en el entorno.
- Ciclos de revisión y actualización de políticas y objetivos.

**3** En relación con el proceso de planificación operativa de la calidad:

- a) ¿Cómo participan las áreas en este proceso y en la traducción de los objetivos de la calidad en tareas concretas? ¿Cómo se integran los planes?
- b) Señale la forma y frecuencia con que se realiza la evaluación y revisión del avance de la ejecución de dichas tareas.

- c) Brinde evidencias sobre acciones para la mejora en sus prácticas de la planificación operativa de la calidad.
- d) Sobre cumplimiento de los objetivos anuales:

*Esto puede incluir:*

- Prácticas para la comunicación de la política y la estrategia, objetivos y metas a todos los niveles de la entidad y a otras partes interesadas según corresponda.
- Referencias a los sistemas establecidos para la evaluación de los indicadores y objetivos de la entidad.
- Evaluación de tendencias considerando el periodo anterior.
- La presentación del cumplimiento a nivel de áreas/procesos de objetivos anuales.

**4** Explique cómo se relacionan e interactúan los mandos intermedios de las diferentes áreas, que deben trabajar coordinadamente en su gerencia del trabajo diario, con el control y logro de los niveles de la calidad de los procesos operativos y administrativos.

*Esto puede incluir:*

- Prácticas que ejemplifiquen las interacciones entre áreas y procesos que demuestren la gerencia coordinada del trabajo diario con el control y logro de los niveles de calidad de los procesos operativos y administrativos.

**5** Evaluación fundamentada del conocimiento y comprensión por los trabajadores, clientes, proveedores y otras partes interesadas pertinentes de la política y objetivos de la calidad trazados por la entidad.

*Esto puede incluir:*

- Prácticas para garantizar comunicaciones significativas, oportunas y continuas
- Mecanismos de retroalimentación empleados en sus relaciones con las diferentes partes interesadas pertinentes. Ejemplos de acciones de respuestas de PI como comprensión de políticas y objetivos de calidad trazados por la entidad.

### **Criterio III: Mercado y Satisfacción de los clientes**

**1** En relación a las necesidades y expectativas de los clientes:

- a) Describa los métodos utilizados para conocer las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y potenciales e indique la frecuencia de aplicación de dichos métodos.
- b) ¿Cómo evidencia la mejora de las relaciones con sus clientes actuales, potenciales y los segmentos de mercados a los cuales se dirige?.
- c) Valore el desempeño de esta actividad en su entidad.

*Esto puede incluir:*

- Aplicación de investigaciones de mercado, encuestas, entrevistas, contactos personales, por teléfono, pancartas, seguimiento de ventas y servicios posventa, entre otros y análisis de principales resultados para la toma de decisiones en este tema en la actualidad y en las proyecciones futuras.
- Referencia a las vías empleadas para alinear la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes en relación a productos y servicios, con los mercados y sectores de mercado en los que la entidad haya decidido operar.
- Mecanismos de respuesta ante las necesidades y expectativa de los clientes que puedan entrar en conflictos o puedan cambiar rápidamente.

**2** Describa y demuestre cómo es utilizado el resultado de la información obtenida de los clientes para el mejoramiento de las prácticas y estrategias de su entidad, relacionadas con:

- a) la mejora de productos y el diseño y desarrollo de otros nuevos (incluyendo la sustitución de importaciones y componentes por otros menos agresivos al medio

- ambiente). Brinde evidencias;
- b) la comunicación, comercialización y venta de productos;
- c) servicios de posventa, cuando así proceda (ej. mantenimiento de productos, garantías, entre otros);

*Esto puede incluir:*

- Referencias al uso de la creatividad para desarrollar productos y servicios competitivos.
- Adquisición de conocimientos e implementación de nuevas tecnologías, considerando su mejora permanente para el desarrollo de la empresa y para la comercialización como tecnologías propias (abarcando el campo de la gestión organizacional.)

**3** Con relación a la actividad de publicidad y promoción de ventas en su entidad:

- a) ¿Cómo está estructurada esta actividad y cómo interactúa con las diferentes áreas?
- b) Mencione acciones de mejora implementadas en esta actividad y realice una valoración de su impacto.

*Esto puede incluir:*

- Estructuras y responsabilidades en su entidad para desarrollar y apoyar esta actividad.
- Ejemplos de acciones asociadas a la publicidad y promoción de ventas, y estudios comparativos sobre el impacto alcanzado en el periodo evaluado, entre otras.

**4** Describa el canal de distribución de sus bienes y/o servicios (fabricante u operador intermediario - consumidor directo). Valore el desempeño de esta cadena para su entidad.

*Esto puede incluir:*

- Esquemas que visualicen el canal de distribución establecido por la entidad y los diferentes actores que intervienen en su cadena de valor, identificando fabricantes o prestadores de servicios, operadores intermedios, consumidor directo.
- Identificación de problemas potenciales y no conformidades identificadas en esta cadena que pongan en riesgo o hayan afectado el cumplimiento de los objetivos planificados y las acciones tomadas por la entidad.
- Mencione acciones desarrolladas con los diferentes actores que agreguen valor en la cadena a partir de su involucramiento y contribución al éxito de la entidad. (Ej. alianzas estratégicas concertadas).

**5** Explique cómo facilita el acceso de los clientes al personal clave de su entidad, así como a la información accesible que los clientes soliciten.

- a) ¿Cómo conoce la percepción que tienen los clientes al respecto? Ejemplifique.

*Esto puede incluir:*

- Descripción de las diferentes vías por las que los clientes pueden acceder al personal clave de la entidad y cómo son comunicadas.
- Referencia a la información básica que se brinda a los clientes y cómo se pone a su disposición.
- Ejemplos de sugerencias recibidas a partir de la percepción que tienen los clientes al respecto.

**6** Con relación al **personal de contacto** con los clientes, explique:

- a) ¿Cómo se selecciona y adiestra?
- b) ¿De qué forma se le da responsabilidad y autoridad para resolver dificultades de manera inmediata, así como para tomar decisiones cuando se requiera o solucionar quejas?
- c) ¿Cómo se revisa y evalúa el resultado de su trabajo? Brinde evidencias sobre mejoras obtenidas en tal sentido.

*Esto puede incluir:*

- Competencias definidas para el personal de contacto, mecanismos de selección empleados y principales acciones de adiestramiento previstas.
- Prácticas para asignación de responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones por este personal.
- Mecanismos de control empleados para la revisión del resultado de su trabajo y criterios para la evaluación del desempeño de este personal.
- Ejemplos de sugerencias recibidas a partir de la percepción que tienen los clientes al respecto.

**7** En caso de que considere alguna garantía a los productos o servicios que oferta la entidad, explique el tipo de garantía brindada y evidencie con resultados el comportamiento y costos de prestación de dichas garantías durante el período de evaluación considerado y su comparación con el periodo anterior. Explique.

*Esto puede incluir:*

- Referencia a los datos de comportamiento del empleo de las garantías de productos/grupos de productos o servicios prestados y acciones tomadas por la entidad.

**8** Explique cómo es el proceso (comunicación – conocimiento – consulta) que lleva a cabo para asegurar que todos sus trabajadores entiendan los requisitos para la satisfacción de los clientes y actúen en consecuencia.

*Esto puede incluir:*

- Referencia a las prácticas empleadas por la entidad para asegurar la comunicación de las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Prácticas para evaluar entre los trabajadores, el nivel de conocimientos de las necesidades y expectativas de los clientes para asegurar su satisfacción.
- Prácticas establecidas para mantener un proceso de consulta permanente que permita conocer nuevas necesidades y expectativas de sus clientes.

**9** Sobre las **quejas y reclamaciones** de los clientes:

- Describa el sistema establecido para la atención a las mismas.
- Explique el mecanismo que utiliza para garantizar el conocimiento, por parte de los clientes, del sistema establecido para la atención a sus quejas y reclamaciones. ¿Cómo conoce la percepción que tienen los clientes al respecto? Ejemplifique
- Describa el proceso de análisis para identificar las causas que las originan y tomar acciones. Valore el tiempo de respuesta a los clientes.
- ¿Cómo se evalúa y revisa el sistema de atención a las quejas y reclamaciones? Brinde información de mejoras aplicadas a dicho sistema.
- Indique la cantidad de quejas y reclamaciones recibidas (si procediera) y los gastos incurridos por este concepto durante el **período de evaluación considerado**. Explique.
- Brinde evidencias sobre mejoras obtenidas en el producto o servicio brindado al cliente, como resultado del tratamiento dado a las quejas y reclamaciones.

*Esto puede incluir:*

- Descripción general del proceder establecido por la entidad para comunicar, recibir e investigar y dar tratamiento a las quejas y reclamaciones recibidas por los clientes, refiriendo los principales indicadores del proceso
- Resultados obtenidos, mejoras derivadas de su aplicación.

**10** En relación a la dinámica de sus clientes:

- Dinámica de la cartera de clientes. Evaluación respecto al periodo anterior.
- Impacto para la entidad desde el punto de vista económico-social.
- Cómo valora el trabajo de su entidad en la búsqueda de nuevos mercados en el

contexto actual.

d) Describa cómo se proyecta para captar información acerca de la percepción de las partes interesadas sobre su organización y qué conducta sigue ante los criterios de insatisfacción emitidos.

*Esto puede incluir:*

- Valoración de los impactos ante la pérdida y ganancia de clientes.
- Acciones inmediatas asumidas y proyecciones futuras de la entidad ante la pérdida y ganancia de clientes.
- Estudios comparativos de mercados, segmentos de mercado y clientes en el periodo actual respecto al año anterior y de cara a la proyección estratégica y análisis de sus resultados.
- Cómo toma en cuenta las opiniones del público en las redes de comunicación disponibles.

**11** En relación con el resultado del seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes:

a) Explique el sistema establecido para medir la satisfacción de los clientes, incluyendo los indicadores específicos utilizados, y la frecuencia de medición.

b) Frecuencia de revisión de dicho sistema. Mejoras aplicadas.

c) ¿Cuáles son los tiempos de ciclos establecidos para: procesamiento de pedidos, entregas, lanzamiento de nuevos productos y servicios al mercado, entre otros? ¿Cómo valora la efectividad de los mismos? ¿Qué acciones se han tomado para mejorarlos?

d) Presente los resultados obtenidos del seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes, durante el **período de evaluación considerado** a partir de análisis estadísticos, incluyendo su referencia respecto a los niveles planificados anualmente y comparando con el periodo anterior.

e) Valore el comportamiento del compromiso hacia el enfoque al cliente establecido en su política.

*Esto puede incluir:*

- Descripción general de los procedimientos establecidos por la entidad para el seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes.
- Resultados de los principales indicadores relacionados con estas prácticas.
- Estudios comparativos con periodos anteriores.

**12** Evidencie reconocimientos, certificados o premios que haya recibido en los últimos tres años, que avalen la percepción de sus principales clientes sobre la imagen global del desempeño de su entidad.

**13** ¿Compite su entidad con las mejores dentro del sector a niveles nacional, mundial o en mercados importantes? Argumente con resultados e indicadores concretos.

#### **Criterio IV: Gestión de los Recursos Humanos**

**1** Describa cómo se define y alinea la política y planificación de los recursos humanos, la definición de los puestos de trabajo y sus requisitos, con la políticas y estrategias para la mejora continua, así como con la estructura y los procesos de su entidad.

a) ¿Tiene definida una política para la gestión de los recursos humanos? Enúnciela.

b) ¿Cómo se involucra a los trabajadores en el desarrollo de la política y estrategia en materia de los recursos humanos?

*Esto puede incluir:*

- *Vías de involucramiento de los trabajadores y sus representantes en el desarrollo de políticas y estrategias en materia de recursos humanos.*
- *Descripción de la interacción de la política de recursos humanos con las restantes políticas de la entidad.*
- *Utilización de métodos y estrategias innovadoras para la entidad del trabajo y resultados obtenidos.*

**2** En relación a las **competencias laborales**, explique:

a) ¿Cómo la entidad realiza el proceso de identificación y validación de las competencias laborales del personal para asegurar el cumplimiento de su objeto social?

*Esto puede incluir:*

- *Descripción general del proceder relacionado con la identificación y validación de las competencias laborales referidas anteriormente.*

**3** Describa cómo y sobre qué bases se efectúa la selección del personal. ¿Qué métodos, técnicas y herramientas se utilizan en el proceso de selección? ¿Cómo se evalúa la eficacia de dichas técnicas? Brinde información de mejoras aplicadas al proceso como consecuencia de su evaluación.

*Esto puede incluir:*

- *Descripción general del proceder establecido por la entidad para la selección del personal, técnicas empleadas, indicadores para evaluar la eficacia de dichas técnicas y resultados de su evaluación.*
- *Referencia a cómo se alinea el plan de captación de recursos humanos a las estrategias de la entidad, ¿cómo se desarrolla el desempeño profesional del personal nuevo?*

**4** En relación a la **capacitación y desarrollo**, explique:

a) ¿Cómo se realiza la planificación, ejecución y control de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos, en función de las competencias laborales y en apoyo al logro de los objetivos de la entidad?

b) ¿Cómo se informan las oportunidades de formación, tanto individual como colectiva, a su personal?

c) Proporcione información sobre el cumplimiento del Plan y Real de capacitación y desarrollo durante el período de evaluación considerado. Argumente los resultados.

d) ¿Cómo se evalúa y revisa la eficacia del cumplimiento del plan de capacitación y desarrollo? Brinde información acerca de mejoras aplicadas en tal sentido.

e) Argumente mediante indicadores u otras vías de medición, cómo la entidad conoce las percepciones de las personas de la organización sobre la comprensión del despliegue y los resultados de la organización en materia de capacitación y desarrollo profesional individual y colectivo. Ejemplifique acciones de mejora aplicadas como consecuencia.

*Esto puede incluir:*

- *Principales modalidades de formación proyectadas para promover oportunidades de formación individual, por equipos o por toda la entidad: desarrollo del personal a través de experiencias en el trabajo, desarrollo de habilidades de equipos.*
- *Planes de formación desarrollados para asegurar o contribuir a que el personal satisface las necesidades de capacidades presentes y futuras de la entidad.*
- *Resultados generales de la revisión de la eficacia de la formación y desarrollo del personal. Valoración económica del impacto directo de la capacitación en la productividad y calidad.*

**5** Sobre el sistema de evaluación periódica del personal:

- a) Explique cómo está implementado el sistema, que permita identificar su nivel de desempeño, individual y colectivo.
- b) Informe sobre el desarrollo de oportunidades en la promoción profesional dentro de la entidad. Argumente con resultados.
- c) Argumente mediante indicadores u otras vías de medición, cómo la entidad conoce las percepciones de las personas de la organización sobre la implementación y mejora del sistema de evaluación del desempeño.
- d) Ejemplifique acciones de mejora aplicadas como consecuencia.

*Esto puede incluir:*

- Descripción general del proceder establecido por la entidad para llevar a cabo la evaluación parcial y resumen de los trabajadores, y cómo se tienen en cuenta las competencias laborales.
- Principales indicadores que demuestren la alineación de los objetivos individuales y de equipos con los objetivos estratégicos de la entidad.
- Principales acciones para mejorar el desempeño del personal.

**6** Con respecto a la **calidad de vida en el trabajo**, explique:

- a) Mejoramiento del clima laboral en los objetivos y planes de mejora de su entidad.
- b) Exponga el comportamiento del indicador de Estabilidad laboral. Evaluación respecto al periodo anterior.
- c) Exponga el comportamiento del indicador Índice de ausentismo durante el período de evaluación considerado. Evaluación respecto al periodo anterior.
- d) Explique cómo la organización desarrolla la Atención a los jóvenes y jubilados. Ejemplifique.
- e) Argumente mediante indicadores, las vías que emplea la entidad para evaluar la satisfacción del personal con el clima laboral. Ejemplifique acciones de mejora aplicadas como consecuencia, especificando logros alcanzados en el periodo de evaluación considerado según objetivos planteados.

**7** Describa y evalúe (Muy Bien-Bien-Regular-Mal y fundamente la calificación) el estado actual de la **infraestructura y ambiente de trabajo en todo el sistema de su entidad**, desglosando dicha descripción por cada dependencia asociada, según sea aplicable a:

- Edificaciones, espacio de trabajo y equipos (incluyendo hardware y software) necesarios para su trabajo de acuerdo a las normativas vigentes (Ej. de gestión energética, edificios con condiciones de pintura para disminuir cargas solares y aprovechar la luz natural o artificial).
- Otras instalaciones para el personal en la entidad.
- Servicios de apoyo (medios de comunicación y transporte). (Ej. de gestión energética, posible empleo de GPS u otras formas de mejor aprovechamiento del transporte).
- Evaluación de factores tales como: calor, humedad, iluminación, circulación del aire. (Ej. de gestión energética, en caso del uso de acondicionadores de aire indicar valores de trabajo, así como horas de uso y en el caso de la iluminación, indicar cumplimiento de la norma cubana de iluminación y empleo de soluciones de alta eficiencia luminosa).
- La higiene, la limpieza, el ruido, la vibración y la contaminación.
- Factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés.
- Empleo de soluciones innovadoras de energía renovable, como búsqueda de apoyo energético más limpio, saludable y sostenible.

**8** Sobre la **seguridad y salud en el trabajo**, explique:

- a) Metodología para la identificación de peligros, evaluación y control de los riesgos relacionados con el trabajo. Plan para minimizar los riesgos y para la protección adecuada del trabajador. Argumente
- b) Aseguramiento de recursos (humanos, tecnológicos y financieros) para facilitar el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo durante el periodo de evaluación considerado. Argumente.
- c) Frecuencia de seguimiento y evaluación del desempeño de la actividad de seguridad y salud en el trabajo. Acciones de mejora.
- d) Campañas de sensibilización, instrucción e implicación en cuestiones sanitarias, de higiene, de seguridad y protección orientadas al personal interno y eventual, por ej. visitantes.
- e) Indicador de accidentalidad, enfermedades profesionales o de otro tipo en su entidad. Explique.
- f) Argumente mediante indicadores cómo la entidad obtiene la percepción de las personas de la organización y otras partes interesadas sobre la gestión que se realiza por la seguridad y salud en el trabajo.

**9 En relación a la estimulación moral y material a los trabajadores:**

- a) Mencione que prácticas, tanto individuales como colectivas, utiliza la entidad para la estimulación moral y material de sus trabajadores.
- b) ¿Cómo participa el personal en la definición de dichas prácticas?
- c) ¿Cómo se mide la eficacia de las mismas? ¿Qué acciones ha aplicado para mejorar dichas prácticas?
- d) ¿Tiene en cuenta en la estimulación al personal el ahorro energético?
- e) Argumente mediante indicadores cómo la entidad obtiene la percepción de las personas de la organización y otras partes interesadas sobre la gestión que se realiza por la seguridad y salud en el trabajo.

**Criterio V: Información y análisis de la calidad**

**1 Sobre el proceso de comunicación institucional:**

- a) Explique de forma general la **Estrategia de Comunicación, tanto interna como externa**, incluyendo el respectivo Programa de Acción alineado a la Estrategia General de la entidad.
- b) Sobre el Sistema informativo de su entidad. Métodos para determinar la eficacia de los canales de comunicación que utiliza. Exponga sus resultados y compare con el periodo anterior.
- c) ¿Cómo y con qué frecuencia conoce la satisfacción del personal –interno y externo – respecto a los sistemas de comunicación e información establecidos en su entidad. Exponga sus resultados y compare con el periodo anterior.
- d) Refiera las acciones de mejora acometidas en el periodo en relación a sus sistemas informativos y de comunicación y la valoración de su impacto.

*Esto puede incluir:*

- Prácticas para la identificación de necesidades de comunicación.
- Referencia a estrategias de comunicación desarrolladas y utilizadas, incluyendo los canales de comunicación establecidos por la entidad. Valoración de la eficacia de dichos canales.
- Prácticas para: compartir la información y dialogar con el personal de la entidad, promover y apoyar a individuos y equipos para que participen en actividades de mejora.
- Prácticas que promuevan el involucramiento de las personas en la obtención de los objetivos de la entidad. Delegación de atribuciones a las personas para actuar con autonomía y evaluación de la eficacia de sus acciones.

- Referencia a las informaciones relevantes emitidas, soporte, responsables de su emisión, frecuencia, y destino.

**2** Con respecto al control de los documentos y de los datos:

- a) Describa cómo garantiza que los documentos y los datos, internos y externos, apropiados y actualizados, estén disponibles y conservados en todos los lugares en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo de los diferentes procesos.
- b) Explique qué tratamiento sigue con la documentación y datos no válidos u obsoletos.
- c) ¿Cómo controla los cambios en los documentos y los datos?

*Esto puede incluir:*

- Referencia a mecanismos establecidos para la actualización y comunicación oportuna de los documentos legales y regulatorios aplicables.

**3** Con relación a la información y análisis de la calidad:

- a) Criterios y fuentes de información utilizados para diseñar la base de datos para la planificación, ejecución, evaluación y revisión de la calidad.
- b) Prácticas y técnicas utilizadas para el análisis de la información resultante de la calidad del producto o servicio que oferta, por ej. Cuadro de Mando Integral.
- c) Control, evaluación, información y análisis de los costos de calidad (evaluación, prevención y fallos internos y externos). Proporcione información sobre el comportamiento y tendencias de dichos costos durante el **período de evaluación considerado**.
- d) Demuestre cómo el resultado del análisis de los costos de calidad contribuye a determinar la eficiencia de su sistema de gestión de la calidad y facilitar la toma de decisiones.
- e) Indique las vías y frecuencia con que se evalúan y revisan los resultados del análisis de la información de la calidad, incluidos los costos de calidad, en los diferentes niveles de su entidad.
- f) Brinde información acerca de mejoras aplicadas a su sistema de información de la calidad.
- g) Argumente cómo la entidad obtiene la percepción de las personas de la organización sobre el sistema de información de la calidad implementado

### **Criterio VI: Calidad de los procesos**

**1** En cuanto a la **gestión de los procesos**, diga:

- a) Sistemas de gestión implantados o en proceso de implementación, y en ese caso, fase en la que se encuentran.
- b) Integración del Sistema de Gestión de la Calidad a otros sistemas de gestión implementados o en vías de ello en la entidad, y en particular con el Sistema de Control Interno. Argumente con resultados concretos los beneficios derivados del manejo integrado de estos sistemas de gestión.

*Esto puede incluir:*

- Estado actual del avance de los proyectos de implementación y/o de integración de sistemas de gestión
- Nivel alcanzado en la integración de la documentación asociada a requisitos comunes de los diferentes sistemas de gestión implantados por la entidad.
- Nivel alcanzado en la integración de las prácticas exigidas por los diferentes sistemas de gestión y por el control interno.

**2** Sobre los **procesos operacionales** (también llamados de realización o claves), de cuyos resultados depende en buena medida el éxito de su entidad, diga:

- a) Procesos operacionales y sus responsables.
- b) Explique cómo asegura el seguimiento, medición, análisis y mejora de estos procesos, a partir de los riesgos y oportunidades identificados.
- c) Indicadores fundamentales empleados para determinar su eficacia.
- d) Acciones de mejora de estos procesos y valoración socio-económica de su impacto. Evaluación de tendencias durante el **período de evaluación considerado** y respecto al periodo anterior.

*Esto puede incluir:*

- *Evaluación de las capacidades actuales de la entidad y de los procesos operacionales para asegurar el cumplimiento de los objetivos.*
- *Acciones de control continuo establecidas para la operación diaria de estos procesos (seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección) y evaluaciones puntuales ejecutadas por auditorías internas, y externas, entre otras).*
- *Impactos alcanzados a partir de las mejoras introducidas a estos procesos.*

**3** En cuanto al desarrollo del **proceso de innovación**, explique:

- a) Estrategia de Desarrollo (ED), grado de cumplimiento e integración con la Estrategia General de la empresa.
- b) Organización del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación (SCTI) propio para la empresa, su integración, funcionamiento y efectividad.
- c) Identificación de los problemas y necesidades para el desarrollo de la empresa, las prioridades establecidas y las vías de solución a través de proyectos de inversiones, desarrollo, transferencia de tecnologías y/o de innovación, demandas realizadas por medio de contratos a las entidades de Ciencia, Tecnología e Innovación (ECTI), Universidades y otras entidades o por esfuerzo propio.
- d) Constitución y funcionamiento del Consejo Técnico Asesor u otros órganos colegiados en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI) y evaluar su aporte al Desarrollo de la empresa.
- e) Mecanismos de concertación, interfases e integración (MECI) existentes que favorecen la generación, aplicación y generalización del conocimiento, las tecnologías y de los resultados científico-tecnológicos, en función del Desarrollo y la Competitividad de la empresa.
- f) Unidad de Desarrollo e Innovación (UDI) de la empresa para el diseño y la creación de Nuevos y/o Mejorados Bienes, Procesos y Servicios (NMBPS), plenamente vinculados con las estrategias, los planes de producción y de negocios, la Propiedad Industrial y a las necesidades de los clientes y estudios de mercado. Reserva para la Investigación y Desarrollo creada de las utilidades después de impuestos.
- g) Organización y trabajo realizado por la Asociación Nacional de Innovadores y Racionalizadores (ANIR), las Brigadas Técnicas Juveniles (BTJ) y el Movimiento del Fórum de Ciencia y Técnica (FCT) en apoyo al proceso de innovación de la empresa.
- h) Proporcione información, datos, niveles, tendencias y reconocimientos obtenidos **durante el período de evaluación considerado** por la introducción de los resultados de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (CTI) en la producción de bienes y servicios, expresados en indicadores económicos y sociales, y cómo han contribuido a la elevación de la competitividad, los ingresos, las utilidades, la eficiencia económica, al desarrollo local, a las cadenas productivas y la calidad de vida de la población.

*Esto puede incluir:*

- *Modalidades de acceso a las tecnologías de avanzada. Participación en el mercado de las tecnologías (I+D propia, contratación a terceros, transferencia de tecnología, etc.), y sus financiamientos.*
- *Uso de las herramientas de vigilancia y prospectiva tecnológicas.*
- *Estructuras o grupos creados para el desarrollo y la innovación.*
- *Organización por proyectos. Criterios para establecer prioridades de desarrollo e innovación.*
- *Identificación de las demandas tecnológicas. Vínculos con entidades externas y/o participación de otras interesadas en los procesos de desarrollo e innovación, en particular con las ECTI.*
- *Uso eficaz de la información especializada. Análisis de las tendencias de mercado.*
- *Resultado de acciones y de proyectos de desarrollo e innovación en los últimos tres años. Proyección en tal sentido.*
- *Introducción y extensión de las innovaciones desarrolladas en la producción.*
- *Comunicación y difusión de los resultados del proceso de innovación.*
- *Plan de generalización. Inclusión en los Planes Económicos. Contenido. Evaluación, seguimiento y cumplimiento.*
- *Porcentaje de inversión en I+D+i del total de ventas. Ventas de productos y servicios de innovación por trabajador (productividad de la innovación).*
- *Por ciento del valor agregado bruto total que representa el efecto económico de las innovaciones que se realizan en la entidad.*
- *Mecanismo empleado para la aplicación de la Ley 38-82 "De las Innovaciones y las Racionalizaciones de la República de Cuba". Funcionamiento del Comité de Innovadores y Racionalizadores (CIR).*

**4** En el **Decreto No. 343/2018 DEL SISTEMA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL** de Cuba se encuentran su objeto y definiciones, principios, objetivos y bases del Sistema, así como las indicaciones para su gestión y la Guía para el diagnóstico y la supervisión. Muestre evidencias documentales de la puesta en práctica de lo decretado y de los resultados de la aplicación de la Guía para el diagnóstico y la supervisión.

*Esto puede incluir:*

*Compendio de información de las normas relativas a la PI, diseño del SPI, disposiciones jurídicas internas, controles de los activos de propiedad industrial, respuestas a las interrogantes de la guía, acciones, conductas y modos de hacer de cada elemento integrante del Sistema, las cuales pueden variar teniendo en cuenta las características de cada uno de ellos.*

**5** Con relación a los **procesos de apoyo** a la fabricación de productos y/o la prestación de servicios:

- a) Identificación de estos procesos en la entidad.
- b) Explique cómo asegura el seguimiento, medición, análisis y mejora de estos procesos, a partir de los riesgos y oportunidades identificados.
- c) Indicadores fundamentales empleados para determinar su eficacia.
- d) Acciones de mejora de estos procesos y valoración socio-económica de su impacto. Evaluación de tendencias durante el **período de evaluación considerado** y respecto al periodo anterior.

*Esto puede incluir:*

- *Evaluación de las capacidades actuales de la entidad y de los procesos de apoyo (por ej. Contabilidad, finanzas, ventas, despachos, cobros, mantenimiento, programación de la producción, almacenamiento, transportación, entre otros) para asegurar el funcionamiento de los procesos operacionales.*
- *Acciones de control continuo establecidas para la operación diaria de estos procesos (seguimiento sistemático realizado por las diferentes estructuras de dirección) y evaluaciones puntuales ejecutadas por auditorías internas, y externas, entre otras).*
- *Impactos alcanzados a partir de las mejoras introducidas a estos procesos.*

**6** Sobre las **actividades de inspección y ensayos** para determinar la conformidad de los requisitos especificados para sus productos o servicios, acorde a lo establecido en el plan de la calidad o procedimientos documentados, explique:

- a) Organización de las actividades de inspección/ensayos de recepción, en proceso y final.
- b) Exigencias que deben cumplimentarse con relación a la inspección y ensayos finales, previo a la comercialización del producto terminado y las acciones tomadas en caso de no conformidades, en el periodo evaluado y comparación con el periodo anterior.
- c) Frecuencia de revisión y evaluación del desempeño de estas actividades. Acciones aplicadas para la mejora de dicho desempeño y la verificación de su eficacia.

**7** Con respecto a los **productos o servicios no conformes**, exponga:

- a) Funciones designadas para realizar la revisión de los productos o servicios no conformes y con autoridad para decidir su tratamiento.
- b) Tratamientos aplicados a los productos o servicios no conformes en la entidad.
- c) Proceder que sigue para el establecimiento de medidas correctivas y preventivas Verificación de su eficacia. Ejemplos de acciones de mejora aplicadas a estas prácticas.
- d) Información sobre el comportamiento (datos, niveles, tendencia y costos) de los productos o servicios no conformes, durante el **período de evaluación considerado** y comparación con el periodo anterior. Argumente.

*Esto puede incluir:*

- *Reproceso, aceptación con o sin reparación, reclasificación, rechazo o desecho, entre otros.*
- *Impactos alcanzados a partir de las mejoras introducidas a estas prácticas.*

**8** Enuncie, en caso de existir, los **procesos especiales** (soldadura, izaje, otros) identificados por la entidad y refiera las acciones de control y seguimiento continuo, así como aquellas que aseguren las competencias de sus operadores.

**9** En relación a los procesos, productos o servicios suministrados externamente,  **señale**:

- a) ¿Cuáles son sus proveedores claves? Identifíquelos por grupo de productos o tipo de servicios.
- b) Prácticas que garantizan que los productos adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados o los servicios de proveedores externos satisfacen las exigencias para ser subcontratados. Explique tipo y alcance del control aplicado.
- c) Mencione las directrices de su entidad respecto a la evaluación, selección y seguimiento de los mismos.
- d) Vías de retroalimentación establecidas con sus proveedores para asegurar una comunicación habitual de los requisitos actuales y futuros que va a exigir su entidad y de los resultados del desempeño de los mismos.
- e) Valore, en términos cualitativos de Muy Bien-Bien-Regular-Mal, cómo considera Ud. el resultado de su gestión con los proveedores. Acciones de mejora, aplicadas en las relaciones, desarrollo y/o evaluación de los proveedores y sus resultados.

*Esto puede incluir:*

- *Manejo de los datos requeridos en la documentación de compra, aspectos relacionados con la verificación de los productos comprados y solución de conflictos contractuales.*
- *Impactos alcanzados a partir de las mejoras introducidas a estas prácticas.*

**10** De ser aplicable, explique cómo asegura el tratamiento y control adecuados de los bienes y otros activos de propiedad de los clientes y proveedores que se encuentren bajo el control de la entidad.

**11** Brinde información acerca de las técnicas estadísticas que utiliza para el seguimiento y control de los parámetros de los procesos de producción y/o de prestación de servicios, así como de las características de calidad de los productos y/o servicios que oferta. Ejemplifique su utilización como herramienta para la toma de decisiones.

**12** De constituir el servicio postventa un requisito especificado, cuál es su alcance y cómo valora Ud. la eficacia de este servicio en su entidad. Resultado de la información obtenida con vistas a mejorar los productos o servicios que se ofrecen y las relaciones con los clientes. Ejemplifique.

**13** Con relación al **aseguramiento metrológico** de los **equipos de inspección, medición y ensayos**, directamente vinculados con la calidad del producto y/o la prestación del servicio, explique:

a) Prácticas que aseguran que dichos equipos tengan la exactitud y precisión necesarias que respondan a las mediciones que deben realizarse. Frecuencia con que se realiza su verificación y/o calibración. Relacione los suministradores del servicio de verificación y calibración. Mencione cómo indica el estado de calibración de dichos equipos.

b) Proceder para asegurar la protección contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento, a fin de evitar que no se altere su aptitud para el uso.

c) Acciones para asegurar la protección adecuada de las instalaciones de su entidad donde se realizan la inspección, medición y ensayos, a fin de evitar desajustes que podrían invalidar la calibración/verificación de los equipos y el resultado de la medición.

d) Relacione las supervisiones metrológicas estatales practicadas a su entidad y los resultados obtenidos, durante el período de evaluación considerado.

e) Cumplimiento del plan del control metrológico (verificación y/o calibración) por magnitudes físicas durante el período de evaluación considerado y del año anterior como referencia. Explique.

f) El estado del completamiento del instrumental para las mediciones requeridas que inciden en la calidad del producto, la seguridad del trabajo y el medio ambiente.

g) Aseguramiento del cumplimiento de las normativas en materia de electricidad según la legislación vigente.

**14** De ser aplicable, mencione los criterios que sigue para la selección y subcontratación de laboratorios externos de ensayos y/o calibración. En caso aplicable, mencione los laboratorios fundamentales subcontratados.

**15** Describa el enfoque de su entidad en cuanto al **acondicionamiento, limpieza y mantenimiento** de las instalaciones y del equipamiento que asegura la continuidad de la capacidad del proceso de producción y/o de prestación de servicios. En particular sobre el tema del mantenimiento explique:

a) El sistema de mantenimiento establecido y sus principales características.

b) Cumplimiento del plan/real de mantenimiento durante el **período de evaluación considerado**.

c) Relacione el comportamiento del mantenimiento preventivo planificado con respecto al correctivo. Disponibilidad de equipos por roturas y por MPP.

d) Informe sobre relación mantenimiento–capacidad productiva de la entidad, así como mejoras aplicadas.

**16** Relacione las inspecciones estatales de calidad practicadas a su entidad y los resultados obtenidos, durante el **período de evaluación considerado** y su comparación con el periodo anterior.

*Esto puede incluir:*

*Ejecutor(es) de la evaluación, producto/servicio evaluado, destino del producto/servicio, fecha de ejecución, resumen de las principales no conformidades detectadas, medidas correctivas y cierre de las mismas*

**17** En cuanto al **nivel de la calidad** de sus productos o servicios:

a) Informe acerca del comportamiento (datos, niveles y tendencias), durante el **período de evaluación considerado**, de los indicadores claves utilizados para medir la calidad y aceptación de sus productos terminados o servicios.

b) Explique los niveles y tendencias poco satisfactorias. ¿Qué acciones han tomado?

### **Criterio VII: Impacto en la sociedad**

**1** Describa cómo su entidad trabaja para aportar a la consecución de los objetivos del eje estratégico “Recursos Naturales y Medio Ambiente” del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030 (PNDES 2030), así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el tema ambiental.

*Esto puede incluir:*

*- Acciones desarrolladas por la entidad que tributan al cumplimiento de ambos conjuntos de objetivos. Reflejar la información en la Tabla VII. 1*

*Ejemplos de estas acciones son: Promoción y aplicación de los principios del consumo y la producción sostenibles y reporte de las iniciativas implementadas; declaración de alineamiento con los ODS en la visión, políticas y estrategia de desarrollo empresarial; aplicación de enfoques preventivos que favorezcan al medioambiente, así como de la perspectiva de ciclo de vida de productos, procesos y servicios en las prácticas de gestión y en la toma de decisiones; fomento de iniciativas orientadas a incrementar la resiliencia de la organización ante los efectos del cambio climático y otros factores ambientales y que también promuevan mayor responsabilidad empresarial con relación a la protección del medioambiente; desarrollo y ejecución de inversiones, investigaciones y soluciones innovadoras y sostenibles que benefician al medioambiente en general y propician la mejora de la calidad ambiental en la localidad; adopción de políticas de compras que tengan en cuenta los criterios de sostenibilidad; entre otras.*

Tabla VII.1

<i>En la visión, valores y políticas definidas por la organización se evidencia su compromiso con la protección del medioambiente y el desarrollo sostenible Sí ____ No ____</i>				
<i>La organización ha identificado los objetivos relacionados con el pilar ambiental de la sostenibilidad contemplados en el PNDES 2030 y en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) aprobados por la ONU que son relevantes para ella Sí ____ No ____</i>				
<i>En caso de respuesta anterior afirmativa:</i>				
<i>PNDES 2030</i> <i>Eje estratégico “Recursos Naturales y Medio Ambiente”</i>		<i>Agenda 2030</i>		
<i>Objetivo ambiental identificado</i>	<i>Acciones desarrolladas que tributan a su cumplimiento (descripción breve y concisa)</i>	<i>ODS</i>	<i>Meta</i>	<i>Acciones desarrolladas que tributan a su cumplimiento (descripción breve y concisa)</i>

No.		No.	No.	
No.		No.	No.	
No.		No.	No.	
No.		No.	No.	
No.		No.	No.	

*Nota: Pueden incluirse todos los objetivos de carácter ambiental que se consideren relevantes para la organización, reflejando solo el número que lo identifica en ambos documentos oficiales.*

**2 Explique cómo su entidad ha dado cumplimiento a la política y objetivos ambientales declarados y trabajado por la mejora continua en esta esfera.**

*Esto puede incluir:*

- *Identificación de la legislación ambiental y sanitaria vigente aplicable y nivel de cumplimiento alcanzado. Referencia al tratamiento y disposición final de residuales y emisiones, así como al estado técnico y desempeño de los sistemas existentes, en los casos en que proceda. Reflejar en anexos:*
  - a) Relación de normas técnicas y jurídicas identificadas como aplicables.*
  - b) Aavales de las autoridades rectoras del territorio (CITMA, MINSAP, INRH, MINAL, MINAG, MINEM, según corresponda), donde se testifique que no han existido incumplimientos de la legislación y normativa ambiental y sanitaria, con especial énfasis en las regulaciones relacionadas con el uso y la calidad del agua; la protección de la diversidad biológica y de los ecosistemas; el ruido; el manejo de residuales líquidos, sólidos y emisiones a la atmósfera, así como de productos químicos y desechos peligrosos.*
  - c) Resultados de los programas de monitoreo ambiental y de caracterización de residuales, emisiones y desechos peligrosos.*
- *Aspectos ambientales de significación relacionados con las actividades de la entidad e impactos ambientales asociados, reflejados de la siguiente manera:*

<i>Aspecto ambiental</i>	<i>Impacto asociado</i>	<i>Valoración</i>
- *Contenido del plan de acción ambiental (ver tabla debajo), procedimientos establecidos para su implementación y aseguramiento financiero:*

<i>Principios de la política</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Acciones</i>	<i>Indicadores de desempeño ambiental</i>

- Contenido del programa de educación y comunicación ambiental.
- Riesgos internos y externos, oportunidades y situaciones de emergencia potenciales que pueden ocasionar impactos ambientales. Contenido del plan de prevención y respuesta ante emergencias relacionadas con el medioambiente (incluye los aspectos relacionados con el enfrentamiento al cambio climático y la contribución al Plan de Estado para este objetivo [Tarea Vida]. Las acciones que tributan a este último se reflejarán en la siguiente tabla:

La organización cuenta con plan de acción para la implementación del Plan de Estado para el enfrentamiento al cambio climático (Tarea Vida): Sí \_\_\_ No \_\_\_. En caso afirmativo:

Acción	Reflejar si corresponde a adaptación (A) o mitigación (M)	No. de Tarea del Plan de Estado a la que tributa	Fecha de ejecución

- Resultados alcanzados en la gestión ambiental. Incluye la evaluación del cumplimiento del plan de acción; el logro de los objetivos ambientales trazados (eficacia de la organización) y de la mejora continua; la certificación del sistema de gestión ambiental; la obtención de premios y reconocimientos ambientales territoriales, nacionales e internacionales; la certificación ambiental de productos y/o servicios, entre otros.

**3** Describa las acciones que desarrolla la entidad para cumplir su responsabilidad social. Muestre evidencias acerca de la percepción que tienen los miembros de la comunidad sobre el desempeño integral de la entidad en los últimos 3 años.

*Esto puede incluir:*

- Acciones que contribuyen al progreso y bienestar de los miembros de la comunidad. Por Ej:
  - Creación de empleo y desarrollo de programas de educación y habilidades.
  - Participación en inversiones sociales con impactos en la generación de riqueza y contribución al desarrollo económico social en el territorio.
  - Promoviendo y preservando la cultura y las artes.
  - Proporcionando, y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad, saneamiento del entorno comunitario o acometiendo otras acciones de apoyo en campañas de salud.
- Evidencias acerca de la percepción que tienen los miembros de la comunidad sobre el desempeño integral de la entidad. Reconocimientos, avales, premios que hayan recibido por el resultado de estas acciones.

### **Criterio VIII: Resultados económicos y control interno**

**1** Con relación a los recursos materiales y financieros, explique:

a) ¿De qué forma asegura que el enfoque seguido para la planificación de los mismos refleje y apoye el logro de la política y objetivos de la calidad trazados por su entidad? Fundamente. Describa cómo elabora al plan de auditoría con proyección real para el año siguiente.

b) Las principales actividades de control y supervisión o monitoreo que tiene establecidas para la protección de estos recursos, así como para garantizar un uso racional de los mismos. En las actividades antes mencionadas diga cómo se incluyen: el diagnóstico de riesgos, el análisis de los motivos que lo provocan y las acciones a tomar según lo establecido en la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República.

c) Argumente si a partir del componente de supervisión o monitoreo se establecen los procedimientos de control para cada subsistema contable que permitan a la Contraloría General de la República hacer las verificaciones correspondientes, y/o elevar los resultados de otras realizadas por sociedades independientes o la UCAI a la que se subordina la entidad en correspondencia con lo planteado en el inciso f) de esta pregunta. Asimismo, explique cómo se vinculan las acciones de control que implementa la Resolución 60/2011 con los planes de prevención con el fin de evaluar su efectividad.

d) Relacione los resultados obtenidos en los autocontroles y auditorías internas realizados en su entidad durante el **período de evaluación considerado**. **Valore los resultados obtenidos por cada autocontrol efectuado** en términos de Satisfactorio- Aceptable-Deficiente-Mal.

e) Relacione las acciones de control externas más recientes, practicadas a su entidad, preferentemente durante el **período de evaluación considerado** (tipo de acción, autoridad facultada, fecha de inicio y terminación y calificación otorgada en los casos que proceda). Incluye el cumplimiento de los planes de medidas para eliminar las deficiencias detectadas.

f) Relacione las inspecciones de precio más recientes practicadas a su entidad, preferentemente durante el **período de evaluación considerado** (tipo de inspección, unidad de inspección actuante, fecha de inicio y terminación y calificación otorgada).

g) Brinde información acerca del resultado, durante el **período de evaluación considerado**, de la gestión que lleva a cabo para la reducción de los materiales de desechos, de los productos y recursos obsoletos, así como de los inventarios ociosos o de lento movimiento, los inventarios estatales, su liberación y aporte al presupuesto del Estado.

**2** En cuanto al estado de la edificación y sus áreas adyacentes, equipos e instalaciones auxiliares, entre otros diga:

a) ¿En qué medida ha logrado un mantenimiento y conservación adecuados del estado de los mismos?

b) ¿En qué fase (en formación o terminado) se encuentra el expediente del inmueble en correspondencia con el Acuerdo vigente del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros (CECM)?

**3** ¿Cuál es la capacidad actual de explotación de su tecnología (fabril, de información, de servicios, entre otras) respecto a la capacidad de diseño? Presentar los datos de la capacidad de diseño y la real actual por limitaciones tecnológicas. Explique teniendo en cuenta la actividad fundamental de su entidad. ¿Qué acciones se están tomando para lograr la capacidad de diseño?.

**4** Sobre las inversiones, diga:

a) ¿Cómo se identifican, evalúan y seleccionan las inversiones, a corto, mediano y largo plazos, de nuevas tecnologías (creación, ampliación o modernización), así como de tecnologías alternativas y emergentes? ¿Cuáles son sus fuentes de financiamiento?

b) ¿Cómo se concilian dichas inversiones con los intereses de la defensa y el medio ambiente? Argumente.

c) Explique el control que se ejerce sobre los pagos efectuados al constructor en el caso de inversiones contratadas.

- 5 Con respecto a la actividad de contabilidad, explique:
- ¿De qué forma garantiza el uso y despliegue de una información útil, identificable, oportuna, representativa, verificable y homogénea para la toma de decisiones gerenciales y el cumplimiento de sus objetivos?
  - ¿Cómo tiene implementado sus sistemas de costo en función de las características de la entidad; así como utiliza esos resultados para la toma de decisiones gerenciales?
  - ¿De qué forma tiene implantado el control contable y físico de los combustibles, en dependencia de su forma de adquisición?
  - ¿Cómo y con qué frecuencia participa su personal en el análisis de los gastos incurridos por su área de trabajo y la entidad en general, así como de la eficiencia económica con que se alcanzan los resultados?
  - Diga si se encuentran dictaminados sus Estados Financieros por una Sociedad Civil de Servicios de Auditoría. Argumente.
- 6 ¿Cómo valora la efectividad de los tiempos de ciclos establecidos: procesamiento de pedidos, entregas, lanzamiento de nuevos productos y servicios al mercado, entre otros? ¿Qué acciones se han tomado para mejorarlos en los últimos tres años?
- 7 Sobre el control del consumo de los portadores energéticos (combustible y electricidad) y agua en su entidad:
- Presente los resultados obtenidos del control de sus portadores energéticos (combustible, aceites, grasas, GLP, electricidad) y agua durante el **período de evaluación considerado**. Incluye la intensidad energética (toneladas de combustible equivalente/producción bruta en MP ejecutados, cobrados o no). Presentar de forma independiente y adicional, los resultados de los portadores para procesos tecnológicos y gastos indirectos como comedor (si hubiere) y transporte de personal. Es importante referir los valores típicos para el tipo de industria nacional e internacional. En el caso que la actividad de transporte sea sustantiva para el proceso tecnológico debe adicionar a las tablas solicitadas el indicador plan/real de combustible por tonelada-kilómetro transportada.
  - Comparación de estos resultados con los objetivos trazados para el periodo de evaluación considerado y los previstos para el 2019. Explique las variaciones que se produzcan debido a cambios de precios de venta, tarifas, entre otros.
  - Detalle las acciones tomadas y los resultados obtenidos durante el **período de evaluación considerado** para la reducción del consumo específico de sus portadores energéticos y agua, así como referir su comportamiento en relación con los últimos tres años.
  - Presente un **aval**, emitido por el Órgano Rector Provincial que acredite el resultado del consumo de agua durante el **período de evaluación considerado**.
  - Presente una copia de las actas de inspección estatal de eficiencia energética emitidas por la ONURE (eléctrica y de combustible) que hayan recibido **durante el período de evaluación considerado**, así como del año anterior.
- 8 Con relación a los resultados económicos globales que está alcanzando su entidad, según su proyectado desempeño:
- Presente el resultado del comportamiento plan y real de los indicadores financieros (indicar unidad de medida utilizada), durante el **período de evaluación considerado**. Entre estos indicadores deben incluirse los siguientes:

## Indicadores Básicos

I. Eficiencia: Costo por peso de ingreso (tanto en MN como en CUC, cuando corresponda)

II. Aportes (en CUC)

III. Rendimiento de los activos (utilidades/activos)

## Otros indicadores

- Ventas netas y de ellas:
  - Ventas en divisas
- Ingresos totales
- Costo de ventas y de ello:
  - Impuesto sobre la utilización de la fuerza de trabajo
- Costo total
- Utilidad o pérdida
- Impuesto sobre utilidades
- Utilidad después de impuesto
- Rendimiento de la inversión estatal
- Costo por peso de comedores y cafeterías
- Análisis del índice de liquidez general
- Análisis del índice de liquidez disponible
- Ingresos por trabajador
- Índice de rentabilidad sobre ventas
- Productividad
- Utilidad por peso de ingreso (tanto en MN como en Divisas, cuando corresponda)
- Ciclo de rotación de los inventarios
- Análisis de las cuentas por cobrar por edades y clientes
- Análisis de las cuentas por pagar por edades y clientes
- Promedio de trabajadores
- Salario medio

Así como **otros indicadores del nivel de actividad propio o específico** de su rama o sector.

Presentar también el **resultado del desempeño no financiero** de su entidad: cuota de mercado, resultados de evaluaciones, innovaciones y soluciones aplicadas, mejoras, emulación y producción, entre otros.

b) Comente sobre los niveles y tendencias poco satisfactorias. ¿Qué acciones se han tomado?

c) Demuestre cómo comparan dichos resultados con los de otras entidades nacionales de su misma rama o sector y con otros excelentes (nacionales y extranjeros).

# ANEXO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN

## PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPÚBLICA DE CUBA - 2019

### 1 DATOS DE LA ENTIDAD ASPIRANTE AL PREMIO

<b>Nombre:</b>	
<b>Código REEUP de la entidad:</b>	
Adjuntar copia legible del documento legal acreditativo de la constitución de la entidad, como del objeto social aprobado (Resolución del MEP o Escritura legal)	
<b>Domicilio legal:</b>	
<b>Teléfono:</b>	<b>Fax:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Sitio web:</b>
<b>Entidad:</b> <i>(marque X)</i> <b>Estatal:</b> _____ <b>No Estatal:</b> ___ <b>Mixta:</b> ___ <b>Otra:</b> _____ <i>(Especificar)</i>	
<b>Categoría:</b> <i>(marque X en la actividad fundamental)</i>	<b>Producción</b> ___ <b>Servicio</b> ___
<b>Integrada a:</b> <i>(OSDE, Grupo Empresarial, Unión, etc.)</i>	
<b>Atendida por:</b> <i>(OACE)</i>	

### 2 DATOS ADMINISTRATIVOS

<b>2.1 Director o Gerente de la entidad:</b>
<b>2.2 Representante ante el proceso del Premio por la entidad</b>
<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Teléfono:</b>
<b>Correo electrónico:</b>

### 3 ACTIVIDADES (poner en hoja anexa)

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Actividad principal de la entidad aspirante:</b></li><li>• <b>Principales producciones y/o servicios. Marcas comerciales:</b></li><li>• <b>Principales clientes y destinos:</b></li></ul>
--

### 4 OTROS DATOS DE LA ENTIDAD

<b>Total de trabajadores:</b> _____ <b>Plantilla:</b> _____ <b>Plantilla cubierta:</b> _____
<b>De ellos: Cuadros:</b> _____ <b>Profesionales:</b> _____ <b>Técnicos:</b> _____
<b>Administrativos:</b> _____ <b>Obreros:</b> _____
<b>Activos totales (indicar tipo de moneda):</b>

## ANEXO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN (continuación)

### PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE LA REPÚBLICA DE CUBA - 2019

#### 5 OTRAS INFORMACIONES

a) ¿Se encuentra la entidad aplicando el Perfeccionamiento Empresarial?

SI \_\_\_\_\_ Por Acuerdo o Resolución No. \_\_\_\_\_ Aprobado en fecha: \_\_\_\_\_

b) ¿Exporta o produce bienes/presta servicios para la exportación? *(explique brevemente)*

c) Tiempo de operación continua anterior al proceso de evaluación del Premio *(declarar año)*

Desde: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_

d) Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Certificado: \_\_\_\_\_ o Avalado: \_\_\_\_\_ Por: \_\_\_\_\_

En fecha: \_\_\_\_\_ Con validez hasta la fecha: \_\_\_\_\_

Para el alcance de:

d) Otros sistemas de gestión implantados: *(si están certificados declarar los mismos datos de arriba)*

#### 6 DECLARACIÓN

En nombre de mi entidad:

- Acepto y me comprometo a cumplir los requisitos establecidos para la decimonovena edición 2019 del Premio Nacional de Calidad.
- Aseguro que toda la información presentada en esta solicitud y el informe de postulación es correcta, actualizada, verificable y desarrolla todos aspectos aplicables de la Guía de Autoevaluación en correspondencia con los criterios del Modelo del Premio, así como que se presentan todos los Avales solicitados.
- Declaro que mi entidad, durante el periodo de evaluación considerado (2019), no ha sido sancionada por incumplimiento de las obligaciones legales vigentes en el país y no ha presentado problema alguno con la contaminación ambiental, no tiene deficiente control interno y cuenta con una razonable contabilidad.

---

**Director o Gerente de la entidad**