

### 3.- APLICACION DE LAS PROPUESTAS EN EL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD

#### 3.1.- COMPARACIONES DE LOS PREMIOS NACIONAL DE CALIDAD Y MALCOM BALDRIGE

	<b>PREMIO NACIONAL DE CALIDAD</b>	<b>PREMIO NACIONAL MALCOM BALDRIGE</b>
<b>ANTECEDENTES</b>	En 1986 se crea el Premio Nacional en el que premiaban a los productores que cumplían con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM). y en 1989 a instancias de la Fundación Mexicana para la Calidad Total (FUNDAMECA), se crea el Premio Nacional de Calidad, el cuál utiliza un Modelo de Calidad Total que tiene como objetivo que una organización integrara todos sus sistemas que hay sobre Calidad.	El Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige fue establecido en 1987, por el Congreso de USA. Este Premio tuvo gran aceptación por la Secretaría de Comercio bajo la responsabilidad del Presidente Reagan, que fue un insistente proponente del Premio Nacional de Calidad
<b>MISION</b>	Promover y Estimular la adopción de procesos de Calidad Total en las organizaciones industriales, comerciales y de servicios, instituciones educativas, etc.	Promover el conocimiento de calidad, reconocer la realización de la calidad en compañías norteamericanas y publicar las exitosas estrategias de Calidad
<b>NATURALEZA</b>	El Premio Nacional de Calidad tiene un estandar mínimo que debe ser llevado a cabo. Dicho Premio es alcanzado por aquellos que logren el estandar en los criterios de evaluación.	El Premio baldrige tiene un máximo de dos premios por categoría por un año. El Premio tiene un elemento de competición mas que un reconocimiento, que llevan a cabo un cierto nivel de excelencia.

<p><b>EVALUACION</b></p>	<p>El criterio de evaluación se basa en 8 categorías, definiendo las áreas principales de énfasis.</p> <p><b>Categorías.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Calidad Centrada en Dar Valor Superior a los Clientes</b> 20%</li> <li>▪ <b>Liderazgo</b> 11%</li> <li>▪ <b>Desarrollo del Personal con Enfoque de Calidad</b> 12%</li> <li>▪ <b>Administración de la Información</b> 6%</li> <li>▪ <b>Planeación</b> 6%</li> <li>▪ <b>Administración y Mejora De Procesos</b> 10%</li> <li>▪ <b>Impacto en la Sociedad</b> 5%</li> <li>▪ <b>Resultados: Valor Creado</b> 30%</li> </ul> <hr/> <p style="text-align: right;"><b>Total</b> 100%</p>	<p>Existen 7 grandes categorías y cada una consiste de varias subcategorías tiene puntos de valor asignados a ellas.</p> <p><b>Categorías.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Liderazgo</b> 15%</li> <li>▪ <b>Información y análisis</b> 7.5%</li> <li>▪ <b>Planeación</b> 7.5%</li> <li>▪ <b>Recursos Humanos</b> 15%</li> <li>▪ <b>Aseguramiento de Calidad</b> 15%</li> <li>▪ <b>Resultados aseguramiento de Calidad</b> 10%</li> <li>▪ <b>Satisfacción del Cliente</b> 30%</li> </ul>
<p><b>CRITERIOS DE EVALUACION</b></p>	<p>El Premio Nacional de calidad se desarrolla en tres etapas de evaluación utilizando los ocho criterios del Modelo de Dirección por Calidad. En la primera etapa los participantes deberán entregar un reporte o cuestionario básico conteniendo una síntesis de los procesos de calidad de la organización y el cual será evaluado por un grupo de seis evaluadores. En la segunda etapa los participante deberán entregar un reporte de procesos en donde se profundiza en la descripción de procesos de calidad de la organización. La tercera y última etapa son la visita de campo, en la que el grupo evaluador verifica físicamente la existencia de lo descrito en el reporte de procesos.</p>	<p>El Premio Baldrige toma arriba de 24 páginas en la aplicación de pasos a seguir.</p> <p><b>Para evaluar el Baldrige, la información es recolectada por el personal interno y los expertos externos realizan una rigurosa verificación y evaluación. Los documentos que se presentan son revisados por tres evaluadores, los más altos calificados son seleccionados para que los visite uno o más equipos de evaluadores.</b></p>

<p><b>ASIGNACION</b></p>	<p>El Premio Nacional de Calidad se otorga anualmente a empresas más destacadas en sus procesos de calidad. Puede ser entregado a un máximo de dos organizaciones en cada una de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INDUSTRIAL GRANDE</li> <li>▪ INDUSTRIAL MEDIANA</li> <li>▪ INDUSTRIAL PEQUEÑA</li> <li>▪ COMERCIAL GRANDE</li> <li>▪ COMERCIAL MEDIANA</li> <li>▪ COMERCIAL PEQUEÑA</li> <li>▪ SERVICIOS GRANDES</li> <li>▪ SERVICIOS MEDIANA</li> <li>▪ SERVICIOS PEQUEÑOS</li> <li>▪ GOBIERNO</li> </ul>	<p style="text-align: right;">Tres categorías</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compañías manufactureras o subsidiarias</li> <li>▪ Compañías de servicio o subsidiarias</li> <li>▪ Negocios pequeños.</li> </ul>
<p><b>PERIODO DEL CICLO</b></p>	<p>El ciclo del premio nacional de calidad es de un año.</p>	<p>El ciclo de baldrige es de cerca de seis meses.</p>

### **3.2.- ANALISIS DE COMPARACION ENTRE EL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD Y EL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD MALCOM BALDRIGE.**

- Ambos premios enfatizan el concepto del crecimiento de la empresa en base en el control de calidad por lo tanto ambos buscan un compromiso de calidad a través de toda la organización, desde el nivel más bajo, incluyendo cada una de las relaciones con la compañía en sí tales como: proveedores, distribuidores y consumidores.
- Los dos examinan tópicos similares tales como:
  1. Establecimiento de normas
  2. Métodos de planeación a corto y largo plazo
  3. Programas y resultados de educación interna para empleados
  4. Técnicas de mejoramiento de calidad, auditorías de calidad y metrología
  5. Responsabilidad directiva.
- La percepción del consumidor y su aceptación de calidad es evaluada por ambos premios. Sin embargo el Premio Baldrige lo enfatiza más en sus criterios que lo que hace el Premio Nacional de Calidad.
- Los dos premios tienen un estándar mínimo que debe ser llevada a cabo.
- Los dos premios se enfatizan en el uso de los criterios de Modelos de Dirección por Calidad.
- El Premio Baldrige tiene un máximo de dos premios por categoría por un año, si son muchos los competidores solamente dos pueden ser premiados, por lo tanto el Baldrige tiene un elemento de competición, mejor dicho que un reconocimiento, mientras el Premio Nacional de Calidad está más basado en reconocer a las empresas, instituciones educativas, salud, comercios pequeños, etc.
- El periodo de tiempo para el Baldrige y el Premio Nacional de Calidad también son diferentes.

### **3.3 MUESTRAS DE LOS PROCESOS DE EVALUACION QUE REALIZAN CADA UNO DE LOS PREMIOS NACIONAL DE CALIDAD Y BALDRIGE.**

#### **3.3.1.- PROCESO DE EVALUACION PREMIO NACIONAL DE CALIDAD.**

##### **Esquema de Evaluación**

Conforme a lo establecido en el artículo 5o. del Decreto por el que se determinan los procedimientos para la selección de acreedores y el uso de El Premio Nacional de Calidad (D.O.F. del 30 de noviembre de 1989), se analizará la información de cada organización tomando en cuenta lo siguiente:

El proceso sostenido de Mejora Continua hacia Calidad Total, en las áreas de producción de bienes o servicios, en la administración y distribución de los mismos, así como el impacto en la sociedad. Los sistemas y procesos para lograr la Calidad Total, así como los resultados cuantitativos y cualitativos que se hayan alcanzado.

El Premio Nacional de Calidad se desarrolla en tres etapas de evaluación utilizando los ocho criterios del Modelo de Dirección por Calidad. En la primera etapa los participantes deberán entregar un reporte o cuestionario básico conteniendo una síntesis de los procesos de calidad de la organización y el cual será evaluado por un grupo de seis evaluadores. En la segunda etapa los participantes deberán entregar un reporte extenso en donde se profundiza en los procesos de calidad de la organización. La tercera y última etapa es la visita de campo, en la que el grupo evaluador verifica físicamente lo encontrado en el reporte extenso.

En éstas dos últimas etapas, el grupo consta de cuarenta evaluadores (diferentes a los de la primera fase). Dentro de ellos se elige a un pequeño grupo de evaluadores cuidando que no tengan conflictos de interés con la organización a evaluar.

La objetividad, transparencia y confidencialidad del proceso de evaluación del Premio se mantiene gracias al Grupo de Evaluadores formado por representantes destacados del sector privado y público, que por su amplia experiencia en procesos de calidad, dan solidez y transparencia a las resoluciones.

### **1a. Etapa/ Preselección de aspirantes**

La preselección de aspirantes se lleva a cabo mediante la evaluación del reporte de primera etapa que entregan las organizaciones participantes mismo que consiste en una síntesis del proceso de calidad total de la organización, de acuerdo a los 8 criterios del Modelo de Dirección por Calidad de El Premio Nacional de Calidad. En caso de requerir un ejemplar, se sugiere lo solicite a la Oficina del Premio.

Ello permitirá evaluar, en forma general, los procesos de calidad con enfoque de "atención al cliente". Esta evaluación la efectúan los evaluadores de primera etapa, que son altamente experimentados y que son nombrados por: SECOFI y por la Fundación Mexicana para la Calidad Total.

### **2a. Etapa/ Diagnóstico / Evaluación**

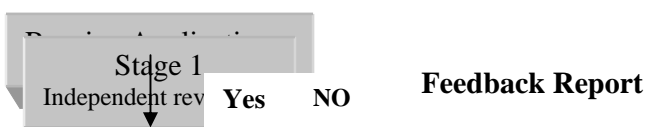
El diagnóstico y la evaluación del reporte extenso lo realizan los evaluadores seleccionados para esta fase, quienes hacen sus observaciones sobre las áreas fuertes y de oportunidad, y otorgan calificaciones por subcriterios y criterios. Este reporte determinará con precisión el avance y los logros de la organización, y no deberá exceder de 125 cuartillas, incluidos los anexos.

### **3a. Etapa/ Visita**

Los evaluadores efectúan una visita a las organizaciones que logran pasar a la etapa final, para: Verificar la realidad contra lo reportado. Aclarar dudas. Determinar el nivel de aplicación y madurez de los sistemas de calidad.

A partir de las visitas realizadas a las empresas, se determinará la propuesta final de ganadores que será formalizada por el Comité Técnico del Fideicomiso de El Premio Nacional de Calidad y el Comité de Selección.

## **3.3.2. PROCESO DE EVALUACION PREMIO NACIONAL MALCOM BALDRIGE.**



**Figura 6**

