

## **CAPITULO IV**

### **SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD**

El Premio Nacional de Calidad tiene como principal fortaleza: a un selecto grupo de profesionales que integran al llamado grupo de evaluador. Ya que el proceso de evaluación de la empresa participantes se desarrolla en tres etapas, basadas en el Modelo por Calidad en donde el grupo evaluador determina el nivel de implantación de los sistemas y procesos de calidad en las organizaciones. Por lo tanto es importante mencionar ¿Qué es un grupo evaluador?, ¿Cómo se selecciona? ¿Quién lo coordina?, etc.

#### **4.1.- Grupo de Evaluadores.**

El grupo de evaluación constituye la instancia especializada que realiza el análisis, así como califican a las empresas e instituciones participantes en el Premio Nacional de la Calidad, También garantizan la objetividad y transparencia del proceso.

El grupo evaluador analiza los reportes de la empresa participante, prepara la retroalimentación y proporciona el diagnóstico, así como hace llegar la evaluación al comité de premiación.

La participación del grupo evaluador es de acuerdo a su experiencia y desempeño, de estructura del grupo evaluador es como se muestra a continuación:

**1.- Aspirantes.-** Son evaluadores del nuevo ingreso, que son preparados y evaluados durante el primer año de participación.

**2.- Evaluadores.-** Son evaluadores que tienen entre 2 y 4 años en el proceso.

**3.- Coordinadores de Grupo.-** Son evaluadores que han participado por lo menos 3 años en la segunda etapa de evaluación. Las responsabilidades que tienen un coordinador son:

- Es responsable de la evaluación de equipo ante el Premio Nacional de Calidad.
- Evalúa el desempeño de los integrantes de su equipo.
- Asiste e instruye a los evaluadores de nuevo ingreso.
- Es responsable del contacto de la organización a visitar así como de la agenda a seguir, dentro de la tercera etapa de evaluación.

**4.- Senior.-** Son evaluadores que debido a su confiable experiencia y desempeño, realizan el análisis de la primera etapa de manera individual, también pueden participar como instructores de los talleres de formación.

La designación como evaluador, es un nombramiento honorario no remunerado y con vigencia anual y con lleva a la obligación de mantener la más estricta confiabilidad en todo el manejo de la información a la que tenga acceso. Debe contar con disponibilidad de tiempo para el cumplimiento de las labores propias del nombramiento. Debe actuar como agente de cambio en la

organización en la que presta sus servicios y debe comprometerse a no actuar como consultor para otras organizaciones candidatas al premio.

La objetividad y confidencialidad del proceso de evaluación del premio se mantiene gracias a la "ética" de los evaluadores, que con su amplia experiencia en proceso de calidad y un gran compromiso con el Premio Nacional de Calidad dan la solidez y transparencia a la resolución.

#### **4.2.- Proceso de Selección de Evaluadores.**

El proceso de selección de evaluadores del Premio Nacional de Calidad, se lleva a cabo por una convocatoria a nivel nacional que se publica la primera semana del mes de enero en el diario oficial de la federación (D.O.F.), así como en los principales diarios del país, en donde se hace una invitación a los más destacados representantes de los sectores: Industrial, gubernamental y académico, con una amplia experiencia en proceso de calidad total. Para esta selección se toman los siguientes puntos:

- 1.- No ser consultor.
- 2.- Experiencia probada en trabajo en equipo.
- 3.- Formación profesional.
- 4.- Nivel gerencial.
- 5.- Experiencia en mejora continua hacia la calidad total.
- 6.- Visión de Negocios.
- 7.- Asistencia en cursos especializado en calidad total.
- 8.- Apertura para el aprendizaje.

- 9.- Carta de respaldo de la empresa en donde prestan sus servicios.
- 10.- Referencia biblio-hemerográficas sobre la que sustenta sus conocimientos.
- 11.- Residencia permanente en México durante el periodo de evaluación.
- 12.- Currículum vitae.
- 13.- Experiencia deseable en procesos similares de evaluación.

Los interesados deberán enviar su documentación completa y solicitud a la oficina del Premio Nacional de Calidad antes de la fecha publicada de cierre de la convocatoria. Es este año el tres de abril al ocho de mayo del 2001. (ver anexo 2).

#### **4.3.- Beneficios que obtienen los evaluadores al participar en el Premio Nacional de Calidad.**

Al participar como evaluadores en el premio Nacional de Calidad se obtendrán los siguientes beneficios:

1. Compartir experiencias con profesionales con amplia experiencia área.
2. Conocer las mejores prácticas de calidad del país que pueden ser aplicadas en sus propias empresas.
3. Mejorar sus conocimientos sobre el Modelo de Dirección por Calidad.
4. Posibilidad de participar en la visita de organizaciones con los mejores puntajes.
5. Desarrollar habilidades para el análisis de procesos y sistemas de calidad.
6. Participar en actividades de promoción de la calidad en México.

#### **4.4.- Procesos de formación de evaluadores.**

Todos los evaluadores participan en los talleres de formación de segunda etapa, en donde se realiza la evaluación de un curso práctico que incluye una revisión detallada del Modelo de Dirección por Calidad, herramientas de evaluación y sistemas de puntuaciones. Estos talleres, son impartidos por evaluadores que han participado desde el inicio del Premio Nacional de Calidad con el apoyo técnico de Fundación Mexicana para la Calidad Total, A.C.

La participación a estos talleres es sin excepción por incitación escrita de la Oficina del Premio Nacional de Calidad y del Premio de Exportación y Tecnología, conforme al número de aspirantes al Premio Nacional de Calidad y del currículum de los interesados.

En virtud del gran número de interesados, en el caso de las organizaciones que después de presentar su consentimiento para que funcionarios de la misma participen como evaluadores del Premio Nacional de Calidad, decidan retirarse del proceso después de haber participado en alguna actividad del mismo, no se aceptará nuevamente la candidatura de éste u otros funcionarios de la organización.

#### **4.5.- Evaluación del Premio Nacional de Calidad.**

La información de cada organización es analizada tomando en cuenta lo siguiente:

- El proceso sostenido de mejora continua hacia la calidad total, en la 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.

#### **4.5.1.- Evaluación de la Primera Etapa / Reporte Inicial.**

**Reporte Inicial.** Síntesis de los procesos de Calidad Total de las organizaciones participantes, de acuerdo a los ocho criterios del Modelo de Dirección por Calidad 2000-2002 de el Premio Nacional de Calidad.

**Evaluación.** Se evalúa en forma general, los procesos de calidad, su enfoque, implantación y resultados.

**Evaluadores.** Un mínimo de tres evaluadores Senior, en forma independiente y bajo un procedimiento estrictamente confidencial, realizan el análisis de los procesos de calidad total de cada una de las empresas participantes.

#### **4.5.2. Evaluación de la Segunda Etapa/ Reporte de Procesos.**

**Reporte de Procesos.-** Información detallada de los sistemas y procesos de calidad, sobre la base de los 8 criterios del Modelo de Dirección por Calidad 2000-2002 del Premio Nacional de Calidad.

**Evaluación.-** Se determina con precisión el avance y los logros del modelo de calidad de la organización.

**Evaluadores.-** Un equipo de 3 a 4 evaluadores, realizan de manera condensada el diagnóstico del proceso de calidad total de las organizaciones participantes.

#### **4.5.3.- Evaluación Tercera Etapa/ Visita de Campo.**

Los evaluadores efectúan una visita a las organizaciones que logran pasar a la etapa final:

- Verifican y amplían la información presentada.
- Aclaran dudas sugeridas en las etapas anteriores.
- Determinan el nivel de aplicación y madurez de los sistemas de calidad en la organización.

A partir de las visitas realizadas, se determinara la propuesta final de ganadores que será formalizada por el comité técnico de fideicomiso del Premio Nacional de Calidad y el Comité de Selección.

#### **4.5.4.- Reporte de Retroalimentación.**

Durante el análisis de las tres etapas, los evaluadores realizan un reporte de retroalimentación sobre la base de las áreas sólidas y de oportunidad en las cuales fundamentan las puntuaciones otorgadas al participante por cada criterio de Dirección por Calidad. Esta información es entregada a todas las

organizaciones participantes con la finalidad de ofrecerles elementos útiles para sus procesos de mejora continua.

#### **4.6.- Comité de Premiación.**

A partir del análisis documental y de los hallazgos detectados en la etapa de visita, se determinará la propuesta final del grupo evaluador. La selección definitiva sobre los finalistas y ganadores del reconocimiento recaerá en el Comité de Premiación conformado por:

- I.- El Secretario de Comercio y Fomento Industrial, quien lo preside;
- II.- El Subsecretario de Promoción a la Industria y el Comercio Exterior.
- III.- Los titulares de las siguientes unidades administrativas de la Secretaría de Economía;
  - a) Dirección General de Normas;
  - b) Oficinas de los Premios Nacionales de Calidad;
  - c) Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, y
  - d) Dirección General de Industrias;
- IV.- Un representante de las siguientes entidades:
  - a) Procuraduría Federal del Consumidor;
  - b) Centro Nacional de Metrología;
- V.- Un representantes de los siguientes organismos;
  - a) Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos;
  - b) Cámara Nacional de la Industria de la Transformación, y

c) Confederación Nacional de Cámaras de Comercio;

VI.- A invitación del Presidente del Comité, un representante de la Fundación Mexicana para la Calidad Total, A.C

#### 4.7.- Empresas ganadoras del el Premio Nacional de Calidad de 1990-2000.

Las empresas que han sido ganadoras del Premio Nacional de Calidad en un período de 10 años:

AÑO	NOMBRE O RAZON SOCIAL	CATEGORIA	PRODUCTOS
1990	American Expres Co., S.A.	Servicio Grande	Servicios Financieros
1990	Hylsa, S.A. de C.V.	Industrial Grande	Tubería de acero
1990	Xerox de México, S.A. de C.V. (Div. Manufactura)	Industrial Grande	Maquinaria y equipo electrónico
1990	Alambres Profesionales, S.A. de C.V.	Industrial Pequeña	Alambre de acero
1991	General Motors de México, de C.V. ( complejo Toluca)	Industrial Grande	Fabricación de Motores y ensamble automotriz
1991	Unidad Crysel (Grupo Cydsa)	Industrial Grande	Fibra acrílica
1992	General Motors de México, de C.V. (Complejo Ramos Arizpe)	Industrial Grande	Fabricación de Motores y ensambles automotriz
1992	IBM de México, S.A. de C.V. (planta Manufactura Jalisco)	Industrial Grande	Manufactura de componentes y equipo de computo
1993	Pinturas Osel, S.A. de C.V.	Industria Mediana	Pinturas y recubrimiento industriales
1993	Surgikos, S.A de C.V.	Industrial Grande	Material desechable para hospital
1993	Altec Electrónica de Chihuahua S.A. de C.V.	Industrial Grande	Productos electrónicos
1994	Cementos del Yaqui, S.A. de C.V.	Industrial Grande	Cemento
1994	Engranados Conicos, S.A. de C.V.	Industrial Grande	Juegos de engranes
1994	The Ritz Carlton Cancun	Servicios Grande	Servicios hoteleros
1994	Automovilística Andrade, S.A de C.V.	Servicio Mediana	Servicios Automotrices
1995	Fabricaciones y Representaciones Industriales, S. A. de C.V.	Industrial Media	Piezas de acero forjadas
1995	Velcon, S.A de C.V.	Industrial Grande	Flechas de velocidad constante
1995	Vitro Fibras, S.A.	Industrial Grande	Fibra acrílica
1996	Policy, S.A. de C.V.	Industrial Grande	Resinas de poli cloruro de vinilo
1996	Industrias Negromex, S.A. de C.V. (Planta Solución)	Industria Grande	Hule sintético
1997	Cementos de Oriente, S.A. de C.V. (Ahora cementos Tolteca, S.A. de C.V.)	Industria Grande	Cemento Pórtland
1997	Numo, S.A. de C.V.	Industria Grande	Productos químicos
1998	Centro de Atención Múltiple "Rubén Reyes Rodríguez"	Gobierno	Instituciones de Enseñanza
1998	General Motor de México, S.A. de C.V	Industria Grande	Ensamble de suburban
1998	Industria Química del Timón S.A. de C.V.	Industria Grande	Productos químicos

1998	ITESM, Campos Estado de México	Servicios Grandes	Servicios de enseñanzas, investigación y extensión
1998	Vitro Flex, S.A. de C.V.	Industria Grande	Vidrio automotriz
1999	The Ritz- Carlton, Cancún	Servicios Grande	Servicios de Hotelería y alimentación
1999	Unidad de apoyo a preescolar No 1 Secretaría de Educación del Estado de Nuevo León	Gobierno	Servicios educativos y asistenciales para niños
1999	Vidriera Los Reyes, S.A. de C.V	Industrial Grande	Producción de envases de vidrio
1999	Cementos de Chihuahua, S.A. de C.V	Industria Grande	Cemento Portland
1999	Centro de Desarrollo Infantil No 3 Secretaría de Educación del Estado de Nuevo León	Gobierno	Servicios educativos y asistencia para niños
2000	Celdas y Maltas, S.A. de C.V.	Industria Grande	Malta
2000	Universidad Tecnológica de León	Servicios Mediana	Servicios educativos universitario
2000	C.F.E. División Centros Occidente	Gobierno	Distribución y comercialización de energía eléctrica
2000	Instituto Real de San Luis	Servicios Mediana	Servicios educativos
2000	Resirene, S.A. de C.V.	Industrial Grande	Resina de Polietileno
2000	Centro de desarrollo Infantil Diana Laura Riojas de Colosio No 5 del Frente Popular "Tierra y Libertad"	Gobierno	Secretaria de asistencia y de educación
2000	Servicios Acros Whirlpool	Servicios Grande	Servicios en garantía con cargo, refracciones y otros
2000	Fabricaciones Monterrey S.A. de C.V.	Industrial Grande	Hermetapa, tapa ecológica y taparosca de plástico
2000	Cebadas ny maltas S.A. de C.V.	Industrial Grande	Malta