

INDICE

INTRODUCCIÓN	11
PLANTEAMIENTO	14
CAPITULO I	
PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	16
1.1.- Estructura.....	17
1.2.- Misión.....	17
1.3.- Objetivo.....	17
1.4.- Beneficios.....	18
1.5.- Presea.....	19
CAPITULO II	
REQUISITOS PARA LOS PARTICIPANTES AL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	20
2.1.- Categorías de las empresas participantes.....	21
2.2.- Aportaciones o cuotas a cubrir por la empresa.....	21
2.2.1.- Aportaciones por concepto de Inscripción de Primera Etapa.....	22
2.2.2.- Aportación Segunda Etapa.....	22
2.2.3.- Forma de cubrir la Aportación.....	23
2.2.4.- Aportaciones en la Tercera Etapa.....	23
2.3.- Requisitos que debe cubrir la empresa en la Primera Etapa.....	24
2.3.1.- Contenido que debe cubrir en el Reporte Inicial.....	25
2.4.- Requisitos que debe cubrir la empresa en la Segunda Etapa.....	27
2.5.- Exigibilidad y Restricciones para la empresa participante.....	29
2.5.1.- Requisitos.....	30
2.5.2.- Aportaciones.....	30
2.5.3.- Verificación de la Información.....	30
2.5.4.- Responsabilidad de la empresa ganadora.....	30
2.5.5.- Confidencialidad.....	31
CAPITULO III	
MODELO DE DIRECCIÓN POR CALIDAD 2000-2002 DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	32
3.1.- Estructura de los criterios y subcriterios del Modelo de Dirección por Calidad 2000-2002.....	33
3.1.1.- Diseño.....	34
3.1.2.- Indicadores.....	35

3.1.4.- Medición y Análisis	35
3.1.5.- Mejora Continua.....	36
3.2.- Principios y Valores en los criterios del Premio Nacional de Calidad.....	36
3.3.- Descripción de los Principios y Valores.....	38
3.3.1.- Calidad Centrada en dar valor superior a los Clientes.....	38
3.3.2.- Liderazgo.....	38
3.3.3.- Mejora Continua.....	39
3.3.4.- Participación inteligente e Información de todo el Personal.....	39
3.3.5.- Respuesta Rápida.....	40
3.3.6.- Calidad por Diseño y Prevención.....	40
3.3.7.- Creación de valor financiero.....	40
3.3.8.- Otros Valores y Creencias Primordiales.....	41
3.3.9.- Desarrollo de Alianza con Proveedores.....	41
3.3.10.-Calidad con Responsabilidad.....	41
3.3.11.-Visión a largo Plazo.....	41
3.4- Criterios que toma en cuenta el Premio Nacional de Calidad para evaluar a las empresas participantes.....	42
3.5.- Diagrama del modelo de Dirección por Calidad.....	44
3.6.- Puntuación para la evaluación de los 8 Criterios.....	46

CAPITULO IV

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD.....	47
4.1.- Grupo Evaluador.....	47
4.2.- Proceso de Selección de Evaluadores.....	49
4.3.- Beneficios que obtienen los evaluadores al participar en el Premio Nacional de Calidad	50
4.4.- Proceso de formación de Evaluadores.....	51
4.5.- Evaluación del Premio Nacional de Calidad.....	51
4.5.1.- Evaluación de la Primera Etapa / Reporte Inicial.....	52
4.5.2.- Evaluación de la Segunda Etapa/ Reporte del Proceso.....	52
4.5.3.- Evaluación de la Tercera Etapa / Visita de Campo.....	53
4.5.3.- Reporte de Retroalimentación.....	53
4.6.- Comité de Premiación.....	54
4.7.- Empresas ganadoras al Premio Nacional de Calidad 1990-2000.....	55

CONCLUSIONES.....	57
--------------------------	-----------

ANEXO 1.....	59
---------------------	-----------

ANEXO 2.....	62
---------------------	-----------

CITAS.....	65
-------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	66
--------------------------	-----------