

# MODELO DE MEJORA CONTINUA

2011



INACAL

INSTITUTO DE  
NACIONAL DE  
CALIDAD  
URUGUAY

AUTODIAGNÓSTICO Y ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD

# TABLA DE CONTENIDO



|                |   |
|----------------|---|
| Resumen:.....  | 1 |
| Abstract:..... | 1 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Acerca del Premio Nacional de Calidad.....                            | 1         |
| 1.2 Objetivos del Premio Nacional de Calidad.....                         | 1         |
| 1.3 Acerca de los Modelos de Mejora Continua.....                         | 2         |
| <b>2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PREMIO NACIONAL DE CALIDAD.....</b>         | <b>4</b>  |
| 2.1 Categorías de Premiación.....   | 4         |
| 2.2 Elegibilidad.....   | 5         |
| 2.3 Proceso de Evaluación.....  | 7         |
| 2.4 Evaluadores y Jueces.....   | 10        |
| <b>3. FORMULARIO DE DATOS DEL POSTULANTE.....</b>                         | <b>11</b> |
| 3.1 Cuestionario Inicial de Puntuación para la Evaluación Preliminar..... | 14        |
| 3.2 Resumen Descriptivo de la organización.....                           | 17        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>MODELO DE MEJORA CONTINUA PARA ORGANIZACIONES GRANDES.....</b> | <b>19</b> |
| Áreas y temas de evaluación - puntajes asignados.....             | 20        |
| Explicación de las diferentes áreas y temas de puntuación.....    | 21        |
| 1.LIDERAZGO DE LA ALTA DIRECCIÓN.....                             | 22        |
| 2.PLANEAMIENTO.....   | 25        |
| 3.DESARROLLO DE LAS PERSONAS.....                                 | 28        |
| 4.ENFOQUE EN EL CLIENTE EXTERNO.....                              | 33        |
| 5.INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.....                                     | 37        |
| 6.GESTIÓN DE PROCESOS.....  | 40        |
| 7.IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.....                 | 45        |
| 8.RESULTADOS.....   | 48        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>MODELO DE MEJORA CONTINUA PARA ORGANIZACIONES PEQUEÑAS Y MEDIANAS.....</b> | <b>53</b> |
| Áreas y temas de evaluación - puntajes asignados.....                         | 54        |
| Explicación de las diferentes áreas y temas de puntuación.....                | 55        |
| 1.LIDERAZGO.....  | 56        |
| 2.DESARROLLO DE LAS PERSONAS.....   | 58        |
| 3.INTERÉS POR EL CLIENTE EXTERNO.....   | 61        |
| 4.ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS.....                                    | 64        |
| 5.RESULTADOS.....   | 68        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>4. SISTEMA DE EVALUACIÓN.....</b>                                 | <b>71</b> |
| Enfoque.....   | 71        |
| Implantación.....  | 71        |
| Resultados.....  | 72        |
| <b>5. TABLA GUÍA DE EVALUACIÓN.....</b>                              | <b>73</b> |
| <b>6. INSTRUCCIONES PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE EXTENSO.....</b> | <b>75</b> |
| Aspectos Generales.....  | 75        |
| Estructura.....  | 75        |
| Formato.....   | 77        |
| <b>7. LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS.....</b>                        | <b>79</b> |