

INDICE

Prólogo	7
Aspectos formales	11
Información complementaria	13
Puntos para el autodiagnóstico	15
Estimación de puntos para el premio	19
Puntos para autodiagnóstico de vocación y compromiso	21
Criterio N° 1. Liderazgo del equipo de dirección	21
1111 compromiso	22
1121 valores de calidad de la empresa (en las Bases “valores”)	24
Puntos para Autodiagnóstico del Sistema de Gestión	27
Criterio N° 2. Orientación hacia el cliente	28
2110 Conocimiento de las expectativas actuales y futuras del cliente	28
2120 Gestión de las relaciones con los clientes	32
2131 Administración de los reclamos y quejas de los clientes	36
2140 Compromiso con los clientes	39
2151 Determinación de la satisfacción de los clientes	40
Criterio N° 3. Gestión para la Calidad	42
2211 Valores su difusión interna (en las bases “valores”)	42
2221 Evaluación del grado de adherencia a los valores	44
2231 Organización	46
Criterio N° 4. Planeamiento Estratégico	48
2310. Proceso de planeamiento	48
2320 Planes	52
Criterio N° 5. Sistema de Información	56
2410 Obtención de la información	58
2421 Análisis de la información	58
2431 Uso de modelo de comparación	60
2440 Uso de resultados del 2421 para la mejora continua	62
Criterio N° 6. Recursos Humanos	64
2510 Planificación y gestión en recursos humanos	64
2520 Compromiso de personal y su reconocimiento	70
2531 Educación y capacitación del personal para el logro de la calidad	75
2540 Bienestar y satisfacción del personal	78
Criterio N° 7. Aseguramiento de la Calidad	84
2610 Diseño e introducción en el mercado de productos y servicios	84
2620 Elaboración y distribución de productos y servicios	88
2630 Procesos de negocio e internos de apoyo	91
2640 Calidad de proveedores y subcontratistas	94
2650 Calidad de distribuidores, mayoristas y concesionarios	96
2660 Evaluación de la calidad de productos y servicios	98
Criterio N° 8. Responsabilidad Social	100
2711 Promoción de la cultura de la calidad en la comunidad	100
2721 Preservación del medio ambiente	102
2731 Otras acciones comunitarias	104
Puntos para Autodiagnóstico de Resultados	106
Criterio N° 9. Satisfacción de los clientes	106
3111 Resultados obtenidos en la satisfacción de los clientes	106

3121 Comparación de los resultados de satisfacción de los clientes	108
Criterio N° 10. Satisfacción del Personal	110
3211 Evaluación de bienestar y la satisfacción del personal	110
3221 Indicadores vinculados al desarrollo, compromiso y reconocimiento del personal	112
Criterio N° 11 Impacto en la sociedad (suma codificada como 3310)	114
Criterio N° 12 Resultados Operativos	118
3411 Resultados de la calidad de productos y servicios	118
3420 Resultados del negocio	120
3430 Resultados de la calidad de los servicios de soporte	122
3440 Resultados de la calidad de proveedores y subcontratistas	124
3450 Resultados de la calidad de distribuidores, mayoristas y concesionarios	126
Cuadro resumen de autodiagnóstico empresario (Partes I, II, III y IV)	128
Ejemplo	133
Cuadro resumen de autodiagnóstico empresario (I, II, y IV) ejemplo	135
Obras del autor	139
Bibliografía	140