

Anexo 2.- Criterios de Evaluación

1.0 Perfil Empresarial				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
1.1	Se tienen definida la misión y es acorde a los objetivos y a la imagen que la empresa desea que el cliente perciba.	No se tiene definida una misión.	La misión está bien definida pero no refleja el alcance real de la empresa.	La misión está muy acorde a la razón de ser de la empresa.
1.1 - 1.2	Los valores establecidos por la administración permiten que el personal genere un sentido de pertenencia y un buen ambiente laboral.	No se tienen definidos los valores.	Están definidos los valores pero no se observa un cumplimiento de ellos.	La forma de trabajo es un reflejo de los valores establecidos por la administración.
1.3 - 1.4	Se realiza un análisis interno (fortalezas y debilidades) y externo (oportunidades y amenazas) para identificar estrategias de mejora.	No se realiza un análisis interno y externo para identificar estrategias de mejora.	La administración define las estrategias de mejora sin realizar un análisis interno y externo.	Se realizan juntas ejecutivas para analizar en consenso las estrategias de mejora.

2.0 Norte Verdadero (Hoshin)				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
2.1 - 2.2	Se realiza una junta al cierre de año para revisar los indicadores clave (objetivos estratégicos) y definir las estrategias para el siguiente año.	No se realiza un plan, se mantienen las mismas prácticas.	Se realiza un plan estratégico considerando la experiencia de la junta directiva.	Cada año se realiza un plan estratégico considerando los indicadores clave.
2.3	Se tiene definida una estructura de trabajo sobre quienes son responsables de los indicadores clave y cuál es el equipo que le da soporte.	No se define ningún responsable, ocasionalmente alguien tiene la iniciativa.	Se define un responsable pero no tiene el soporte de los demás miembros de la organización.	Se define un responsable y un equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.
2.4	Se definen objetivos de largo plazo retadores para que la empresa sea más competitiva y se registra el avance.	No se tiene definido ninguna objetivo de largo plazo.	Se define un porcentaje de mejora como nuevo objetivo para el año siguiente.	Los objetivos a alcanzar son 3 a 5 años y se lleva un registro del avance logrado.

3.0 Sistema de Calidad				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
3.1	Se tiene definida una política de calidad y ayuda garantizar la satisfacción del cliente.	No se tiene establecida la política de calidad o la que se tiene actualmente no garantiza resultados en calidad mayores al 95% en la mayoría de los días.	Esta establecida la política de calidad y se tienen resultados entre 95% y 99% en calidad la mayoría de los días.	Esta establecida la política de calidad y se tienen resultados de 99% en calidad la mayoría de los días.
3.2 - 3.3 -3.4	Se tienen definidos los roles y responsabilidades dentro del sistema de calidad, se identifican riesgos y oportunidades, además se definen planes para mejorar la calidad.	Las funciones de los miembros de la organización no están claramente definidas para trabajar en el sistema de calidad y no se ejecutan planes para atacar los riesgos y oportunidades.	Las funciones de los miembros de la organización no están claramente definidas para trabajar en el sistema de calidad y se ejecutan planes para atacar los riesgos y oportunidades.	Las funciones de los miembros de la organización están claramente definidas para trabajar en el sistema de calidad y se ejecutan planes para atacar los riesgos y oportunidades.
3.5	Se tienen documentados los procesos que se realizan en la empresa tanto administrativos como operativos.	Menos del 70% de los procesos están documentados.	Entre el 70% y 95% de los procesos están documentados.	Más del 95% de los procesos están documentados.

4.0 Estrategia de Procesos				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
4.1	Esta establecido un programa que sirva para asignación de los trabajos (productos y/o servicios), así como un departamento de planeación.	No se realiza un programación de los productos y/o servicio, solo se asegura el cumplimiento de los pedidos generando largos tiempos de entrega.	La programación de las tareas no considera la capacidad de la empresa y se tienen problemas con las fechas de entrega.	La programación de las tareas se realiza consistentemente, considerado la capacidad y los requerimientos del cliente por el departamento de planeación.
4.2	Se tienen definidos los indicadores de proceso para garantizar que se cumpla el programa de producción, el personal registra consistentemente la información veraz y confiable.	No se tienen indicadores en el proceso que reflejen de manera oportuna el cumplimiento del programa de producción.	Se registran los indicadores de proceso pero no reflejan la realidad y las desviaciones son atendidas ocasionalmente.	Los indicadores de proceso garantizan el cumplimiento del programa de producción y muestran de manera oportuna las desviaciones para su corrección.
4.3 - 4.4	Los métodos de trabajo y las instalaciones están definidos de acuerdo a los requerimientos del producto y/o servicio.	El diseño del área se fue realizando conforme fue creciendo la empresa sin considerar las necesidades del proceso, se desconocen los métodos de trabajo.	En los métodos de trabajo establecidos no se consideran algunos aspectos importantes para la realización del producto y/o servicio, y no se tiene un flujo organizado para el proceso.	Los métodos de trabajo se definieron considerando las especificaciones técnicas del producto y/o servicio, y para el diseño del área de trabajo se considero un flujo organizado del proceso.

5.0 Excelencia Operacional				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
5.1	Se identificación las áreas de oportunidad en los procesos y define un plan para eliminar o reducir el efecto detectado.	No se realiza una identificación de las áreas de oportunidad en los procesos, las iniciativas de mejoras están dirigidas en base a experiencia.	Se revisan indicadores y se realizan recorridos pero no se establece un plan de trabajo de las áreas de oportunidad detectadas. Las mejoras se realizan ocasionalmente por requerimiento de dirección.	Se identifican las áreas de oportunidad a través de los indicadores de proceso y de los recorridos con un equipo multidisciplinario, y se establece un plan de trabajo.
5.2	Se seleccionan las herramientas de mejora continua dependiendo el tipo de problema que se haya identificado.	No se tienen definidos los proyectos de mejora dependiendo del nivel de la problemática identificada.	Se realizan proyectos de mejora pero no se utilizan las herramientas adecuadas para el tipo de problema detectado.	Se realizan proyectos de mejora por tipo de herramienta considerando la complejidad del problema.
5.3 - 5.4	Se implementan acciones para mejorar el proceso, se les da seguimiento hasta que se adapte el personal, y se transfieren las buenas prácticas a procesos similares.	No se realizan mejoras al proceso.	Se implementan acciones pero no se asegura la estabilidad del proceso.	Las acciones implementadas tienen un período de verificación, se documentan si se alcanza el objetivo y se replican en procesos similares.

6.0 Capital Humano y Administración del Conocimiento				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
6.1 - 6.2	Se tiene especificado el perfil de los trabajadores dependiendo al departamento, así como la plantilla necesaria.	No se tiene especificado el perfil que debe de tener el personal para los procesos de la empresa, ni el número de personas necesarias	Esta establecido el perfil del personal necesario para cada uno de los procesos, pero no se tiene definida la plantilla necesaria.	Esta establecido el perfil y capacidades de la persona, así como la plantilla necesaria en los diferentes procesos de la empresa.
6.2 - 6.3	El programa de entrenamiento permite que el personal se adapte a su departamento y logre tener un buen desempeño.	No se entrena al personal, solo se le da una plática de inducción.	Se entrena al personal en sala y después pasa al proceso que va a realizar.	Se entrena al personal en sala y después en su área de trabajo para que sea más competente.
6.2	Se dan pláticas a los trabajadores para concientizarlos sobre contingencias y como afrontar los riesgos derivados en materia de salud, seguridad y economía.	No se dan pláticas informativas al personal.	Se dan pláticas informativas de manera general en la empresa y no se verifica la retención de la información.	Se dan pláticas a pequeños grupos de personas y se les pide que opinen acerca de la contingencia y el efecto en la empresa.
6.2	Se dan pláticas a los trabajadores para concientizarlos sobre contingencias y como acatar los lineamientos para minimizar los efectos sobre el desempeño en las operaciones.	No se dan pláticas informativas al personal.	Se dan pláticas informativas de manera general en la empresa y no se verifica la retención de la información.	Se dan pláticas a pequeños grupos de personas y se les pide que sigan los lineamientos para evitar perdidas en el desempeño operativo.
6.2	Se instalaron medidas para sanitizar las áreas de trabajo, áreas comunes de convivencia, entrada y salida de personal, y se mantienen en constante limpieza. Además se proporciona al personal el equipo necesario para el cuidado de su salud.	Se implementaron medidas para sanitizar pero no se mantienen con limpias. El personal se quita el equipo de salud en ocasiones.	Se implementaron medidas para sanitizar pero la frecuencia de la limpieza no es constante. El personal no utiliza adecuadamente el equipo de salud.	Se implementaron medidas para sanitizar y se cuida que las áreas se mantengan limpias. El personal porta adecuadamente el equipo de salud en todo momento.
6.4	Las mejores prácticas del personal se difunden a cada uno de los miembros de la plantilla para asegurar la transferencia del conocimiento.	No se transfiere el conocimiento del personal con mayor habilidad.	Algunos líderes o compañeros de trabajo ayudan al desarrollo del personal sin seguir un procedimiento.	Los líderes de las área y/o procesos tienen la responsabilidad de enseñar a sus colaboradores las mejores prácticas.

7.0 Responsabilidad Social y Ambiental				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
7.1	En la empresa se tienen programas sociales y se motiva al personal a la participación.	La empresa no participa en ningún programa de apoyo social.	La empresa participa en 1 programa de apoyo social.	La empresa participa en al menos 3 programas de apoyo social.
7.1	En la empresa se tienen programas ambientales y se motiva al personal a la participación.	La empresa no participa en ningún programa de apoyo al medio ambiente.	La empresa participa en 1 programa de apoyo al medio ambiente.	La empresa participa en al menos 3 programas de apoyo al medio ambiente.
7.2	Se tiene evidencia del impacto que se ha generado en la sociedad y en aspectos ambientales.	No se tiene evidencia del impacto a ningún programa social y/o ambiental.	Se mide el impacto pero no se establecen acciones para seguir mejorando.	Se mide el impacto generado y se establecen metas para seguir mejorando.

8.0 Resultados				
No. de Subcriterio	Pregunta	1	3	5
8.1 - 8.2 - 8.3 - 8.4	Se realizan juntas para la revisión de los	No se realizan para la	Se realiza junta con el	Se realizan juntas tanto con
8.1 - 8.2 - 8.3 - 8.4 - 8.5 - 8.6	Se despliegan los resultados obtenidos a todos los miembros de la organización.	No se despliegan los resultados obtenidos por la organización.	Se despliegan los resultados de la empresa al personal administrativo.	Se despliegan los resultados de la empresa a todo el personal.
8.1 - 8.2 - 8.3 - 8.4 - 8.5 - 8.6	Existe un espacio en el cual los trabajadores pueden revisar los resultados de la empresa.	No existe un tablero o área para revisar los resultados de la empresa.	Se tiene un área en la empresa para revisar los resultados que no conocen la mayoría de los empleados.	Se tiene un área visible y accesible en la empresa para revisar los resultados.

Preguntas	Puntaje mínimo	24
24	Puntaje máximo	120

Puntaje para aceptación de participantes	
Entre 90 y 120	Acceptado
Entre 72 y 89	Acceptado con recomendaciones
Menor de 72	No aceptado

Mensaje para participantes aceptados

Los resultados preeliminares obtenidos muestran que es una empresa u organización que cumple con los requisitos de la presente Convocatoria del "Premio Estatal de Excelencia Operacional", por lo cual se le pide continuar con las siguientes Etapas, también, en los próximos días un Representante de la Secretaría de Economía Estatal se contactara con usted.
Agradecemos su participación.

Mensaje para participantes aceptados con recomendaciones

Los resultados preeliminares obtenidos muestran que es una empresa u organización que cumple con algunos de los requisitos de la presente Convocatoria del "Premio Estatal de Excelencia Operacional", en los próximos días un Representante de la Secretaría de Economía Estatal se contactara con usted para complementar información y pueda continuar con las Etapas siguientes, en caso de cumplir con las evidencias solicitadas.
Agradecemos su participación.

Mensaje para participantes no aceptados

Los resultados preliminares obtenidos muestran que es una empresa u organización que se encuentra en desarrollo, se le recomienda seguir avanzando en el proceso de mejora, en los próximos días un Representante de la Secretaría de Economía Estatal se contactara con usted para aclarar cualquier situación.
Le pedimos estar al pendiente de las siguientes Convocatorias.
Agradecemos su participación.