

PREMIO
NACIONAL
A LA
CALIDAD
• PERU •

BASES 2002

INDICE

| | |
|---|----|
| Presentación..... | 03 |
| I. Premio Nacional a la Calidad | |
| 1. Objetivos..... | 04 |
| 2. Modelo de Excelencia del Premio Nacional a la Calidad..... | 04 |
| 2.1 Principios inspiradores de la Gestión de Excelencia | 04 |
| 2.2 Criterios y puntajes | 04 |
| 3. Participantes..... | 05 |
| 4. Beneficios para las Organizaciones participantes | 06 |
| 5. Categorías..... | 06 |
| 6. Requisitos para participar..... | 06 |
| 7. Premio que se otorga..... | 06 |
| 8. Cuotas de participación..... | 06 |
| 9. Certificado Líder en Calidad | 07 |
| II. Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora | |
| 1. Objetivo | 08 |
| 2. Criterios y puntajes | 08 |
| 3. Categorías..... | 08 |
| 4. Requisitos para participar | 08 |
| 5. Cuotas de participación..... | 09 |
| 6. Reconocimiento que se otorga | 09 |
| III. Información Complementaria | |
| Breve reseña histórica | 10 |
| Evaluación y selección de Ganadores..... | 10 |
| 1. Organismos de coordinación y evaluación | 10 |
| 2. Proceso de evaluación | 10 |
| Compromiso de los Ganadores | 12 |
| Difusión de resultados | 12 |
| Confidencialidad | 12 |
| Inscripción y Postulación | 13 |
| Generalidades..... | 13 |
| IV. Anexos | |

PRESENTACION

El Premio Nacional a la Calidad es un instrumento diseñado para ayudar a las organizaciones del país a conocer e implementar una gestión de calidad moderna y eficaz que contribuya a incrementar sus condiciones de competitividad.

El Premio ha sido concebido como un modelo que sirva de orientación a todos los actores de la vida económica nacional en un camino que debe conducir a una calidad de vida superior, al país y a sus habitantes.

Las organizaciones que demuestran una gestión de calidad de nivel superior obtienen el Premio Nacional a la Calidad y son presentadas como ejemplos para ayudar y estimular los procesos de mejora de otras organizaciones.

El Modelo de Excelencia en la Gestión utilizado para evaluar a las organizaciones postulantes al Premio Nacional a la Calidad, basa su estructura en el Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de Norteamérica y ha incorporado información y experiencias de los Premios Nacionales a la Calidad de Latinoamérica y del Premio Iberoamericano a la Calidad.

Todas las organizaciones, de bienes o de servicios, grandes o pequeñas, con o sin fines de lucro, privadas o gubernamentales, pueden postular al Premio Nacional a la Calidad. La postulación permite obtener beneficios importantes, aún cuando no se obtenga el Premio.

El Premio Nacional a la Calidad ha sido reconocido como tal por Resolución Suprema No. 228-2001-ITINCI y es otorgado con base en un trabajo de equipos de evaluadores calificados por el Comité de Gestión a la Calidad que administra el Premio.

El presente documento describe los pasos para la postulación y participación en el Premio Nacional a la Calidad correspondiente al año 2002.

I. PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

1. OBJETIVOS

Los objetivos del Premio Nacional a la Calidad son:

- a) Promover la Gestión Integral de la Calidad en las organizaciones peruanas, a través de la utilización del Modelo de Excelencia en la Gestión.
- b) Promover una cultura de calidad y buen desempeño en la sociedad peruana, a fin de elevar su calidad de vida.
- c) Promover la autoevaluación con base en los criterios del Modelo de Excelencia en la Gestión.
- d) Reconocer públicamente los logros de aquellas organizaciones del país que demuestren haber implementado exitosamente el Modelo de Excelencia en la Gestión.
- e) Promover el intercambio de experiencias en la aplicación del Modelo.

2. MODELO DE EXCELENCIA DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

El Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad ha sido diseñado con base en principios internacionalmente aceptados como inspiradores de una gestión de excelencia, validados con experiencias de éxito a nivel mundial y útiles para ayudar a quienes buscan una guía para el perfeccionamiento de sus organizaciones. El modelo, aún cuando no es prescriptivo, define y valora aspectos claves que necesariamente deben ser abordados.

Los conceptos del modelo no son inmutables, evolucionan en función del incremento de la competencia y los cambios del entorno, entre otros factores

2.1. Principios inspiradores de la Gestión de Excelencia

Los principios inspiradores son:

- Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
- Gestión orientada a la satisfacción del cliente
- Aprendizaje personal y organizacional
- Valoración del personal y de los socios
- Agilidad y flexibilidad
- Orientación hacia el futuro
- Innovación permanente
- Gestión basada en hechos
- Responsabilidad social
- Orientación a resultados y a creación de valor
- Perspectiva de sistema

2.2. Criterios y Puntaje

Los criterios tienen el propósito de focalizar la atención de las organizaciones hacia aquellos aspectos que están directamente relacionados con la obtención de ventajas competitivas, desincentivando el desarrollo de estrategias basadas prioritariamente en condiciones no sostenibles en el largo plazo.

Cada criterio se divide en subcriterios y estos a su vez en áreas específicas de evaluación que aparecen detalladas en la Guía Técnica del Premio.

Se muestra a continuación un resumen de los criterios y de la distribución puntaje:

| Modelo de Excelencia | Puntaje |
|---|----------------|
| 1. Liderazgo | 150 |
| 1.1 Liderazgo Organizacional | 100 |
| 1.2 Responsabilidad Social | 50 |
| 2. Planeamiento Estratégico | 100 |
| 2.1 Desarrollo de Estrategias | 40 |
| 2.2 Despliegue de Estrategias | 60 |
| 3. Orientación hacia el Cliente y el Mercado | 100 |
| 3.1 Conocimiento del Cliente y del Mercado | 40 |
| 3.2 Satisfacción y Relaciones con el Cliente | 60 |
| 4. Información y Análisis | 70 |
| 4.1 Medición del Desempeño Organizacional | 30 |
| 4.2 Análisis del Desempeño Organizacional | 40 |
| 5. Orientación hacia el Personal | 100 |
| 5.1 Sistemas de Trabajo | 25 |
| 5.2 Educación, Capacitación y Desarrollo del Personal | 50 |
| 5.3 Bienestar y Satisfacción del Personal | 25 |
| 6. Gestión de Procesos | 100 |
| 6.1 Procesos de Productos y Servicios | 60 |
| 6.2 Procesos de Soporte | 20 |
| 6.3 Procesos de Proveedores y Socios | 20 |
| 7. Resultados | 380 |
| 7.1 Resultados de Orientación hacia el Cliente | 90 |
| 7.2 Resultados Financieros y de Mercado | 90 |
| 7.3 Resultados del Personal | 80 |
| 7.4 Resultados de Proveedores y Socios | 30 |
| 7.5 Resultados de la Eficiencia Organizacional | 90 |
| TOTAL | 1000 |

3. PARTICIPANTES

Pueden postular al Premio Nacional a la Calidad, todas las organizaciones privadas, públicas o mixtas; legalmente establecidas, ubicadas en territorio peruano.

También podrán participar Unidades de Negocio Independientes.¹

¹ Se considera Unidad de Negocio Independiente a la que cumpla los siguientes requisitos:

- a) Misión propia definida explícitamente y conocida por el personal, proveedores y clientes.
- b) Estructura gerencial propia, cuya autoridad ejecutiva superior se relacione directamente con el máximo ejecutivo corporativo.
- c) Sistema de operaciones que genere productos o servicios, asociados a su misión.
- d) Resultados financieros y operacionales propios, que permitan evaluarla separadamente de la empresa matriz.

4. BENEFICIOS PARA LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

Todas las organizaciones se pueden beneficiar con el uso del Modelo y con la postulación al Premio.

Algunos beneficios que se obtienen con la postulación son:

- a) La preparación para el Premio genera un importante esfuerzo, involucramiento y compromiso de toda la organización.
- b) Los trabajadores, los socios y los aliados de la organización (stakeholders), involucrados en la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión, adquieren una nueva cultura orientada a la calidad y buen desempeño, la misma que se hará extensiva a la sociedad.
- c) El Informe de Retroalimentación que reciben las organizaciones participantes se basa en resultados obtenidos por los expertos más calificados del país en la evaluación del Modelo de Excelencia. Las organizaciones generalmente utilizan esta información para la elaboración de sus planes estratégicos.
- d) Las organizaciones ganadoras son premiadas en ceremonia pública.

5. CATEGORÍAS

El Premio Nacional a la Calidad se otorga en las siguientes categorías:

- a) Empresas de Producción de Bienes
- b) Empresas de Servicios
- c) Pequeñas empresas²

6. REQUISITOS PARA PARTICIPAR

- a) Presentar un Informe de Postulación con arreglo a las pautas establecidas en la Guía Técnica y el Anexo 1 de estas Bases.
- b) Completar la Ficha de Inscripción y presentarla con el comprobante de pago de la correspondiente cuota de participación.
- c) Efectuar el pago de la cuota para el Proceso de Evaluación, sólo si la organización es seleccionada para pasar a la segunda etapa.

7. PREMIO QUE SE OTORGA

Las organizaciones ganadoras del Premio Nacional a la Calidad, en cada categoría, recibirán un reconocimiento que acredite tal condición. El Premio se entregará en ceremonia pública durante la Semana de la Calidad y tendrá una vigencia de tres años, al término de dicho periodo la organización puede volver a postular.

8. CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

- a) Cuota de Inscripción:
 - Empresas de Producción de Bienes y de Servicios US\$ 400
 - Pequeña Empresa..... US\$ 150

² Facturan hasta U\$ 5'000,000 anuales

b) Cuota para Proceso de Evaluación

- Empresas de Producción de Bienes y de Servicios US\$ 2,000
- Pequeña empresa US\$ 1,000

c) Gastos

Los gastos correspondientes a las visitas en terreno (transporte, estadía, viáticos, etc.) son cubiertos por la organización postulante.

El gasto correspondiente al anuncio público de los resultados a través de publicidad pagada en medios de prensa será cubierto por las organizaciones ganadoras.

9. CERTIFICADO DE LIDER EN CALIDAD

Las organizaciones postulantes al Premio, que sean seleccionadas para participar en la etapa de sustentación, recibirán un Certificado de Líder en Calidad acreditando la implementación de un Sistema Integral de Mejora de la Calidad.

II. RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

El Comité de Gestión de la Calidad otorga un reconocimiento al trabajo sistemático desarrollado por equipos de trabajadores de una organización, para mejorar la calidad y productividad de algún proceso o área en particular de la organización. El proceso de postulación se desarrolla en forma paralela al Premio Nacional a la Calidad.

A continuación detallamos los aspectos básicos que rigen dicho Reconocimiento:

1. OBJETIVO

Promover la mejora continua y la elevación de la calidad y productividad con la participación del personal de las organizaciones, integrados en equipos de mejora.

2. CRITERIOS Y PUNTAJES

El proceso de evaluación y selección de ganadores, se desarrollará con el mismo cronograma y metodología descrita para el Premio Nacional a la Calidad. Sin embargo los criterios a evaluar y la puntuación de cada criterio varían, tal como se describe en la tabla adjunta. Mayores detalles sobre cada criterio se encuentran en la Guía Técnica.

| Gestión de Proyectos de Mejora | Puntaje |
|--|----------------|
| Liderazgo y Compromiso de la Alta Dirección | 120 |
| Identificación y Selección del Proyecto de Mejora | 80 |
| Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad | 220 |
| Gestión del Proyecto y Trabajo en Equipo | 140 |
| Capacitación | 80 |
| Creatividad | 80 |
| Continuidad y Mejora de los Resultados | 80 |
| Resultados | 200 |
| TOTAL | 1000 |

3. CATEGORÍAS

El Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora se otorga en las siguientes categorías:

- a) Empresas de Producción de Bienes
 - Área Administrativa
 - Área Técnica

- b) Empresas de Servicios
 - Área Administrativa
 - Área Técnica

4. REQUISITOS PARA POSTULAR

- a) Presentar el Informe de Postulación de acuerdo a lo estipulado en el anexo 2.
- b) Completar la Ficha de Inscripción y presentarla con el comprobante de pago de la correspondiente cuota de participación.
- c) Efectuar el pago de la cuota para el Proceso de Evaluación, sólo si la organización es seleccionada para pasar a la segunda etapa

5. CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

- a) Cuota de Inscripción:
 - Empresas de Producción de Bienes y de Servicios US\$ 130
 - Pequeña Empresa US\$ 60
- b) Cuota para Proceso de Evaluación
 - Empresas de Producción de Bienes y de Servicios US\$ 900
 - Pequeña empresa US\$ 400
- c) Gastos

Los gastos correspondientes a las visitas en terreno (transporte, estadía, viáticos, etc.) son cubiertos por la organización postulante.

El gasto correspondiente al anuncio público de los resultados a través de publicidad pagada en medios de prensa será cubierto por las organizaciones ganadoras.

6. RECONOCIMIENTO QUE SE OTORGA

Las organizaciones ganadoras en cada categoría, recibirán un reconocimiento que acredite tal condición.

Las organizaciones postulantes que sean seleccionadas para participar en la etapa de sustentación, recibirán un Certificado de Equipo Líder en Calidad, acreditando su eficacia en la solución de problemas, mediante el trabajo en equipo.

III. INFORMACION COMPLEMENTARIA

BREVE RESEÑA HISTORICA

El Comité de Gestión de la Calidad (CGC), creado el año 1989, estableció en 1991 un Concurso Motivacional de Mejoramiento de la Calidad, con el objeto de promover el desarrollo de la calidad en el Perú y mejorar la competitividad de las empresas. Posteriormente en cooperación con expertos del Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos y de países latinoamericanos se rediseñaron los criterios, elevándose el nivel de exigencia.

A partir del año 1997 el Concurso pasó a denominarse Premio a la Calidad con estándares similares a los Premios Nacionales a la Calidad Latinoamericanos. En el año 2001 se introdujeron importantes mejoras de acuerdo con los avances alcanzados a nivel mundial. Por Resolución Suprema N° 228-2001-ITINCI se oficializó el Premio a la Calidad, denominándose a partir del año 2002 "Premio Nacional a la Calidad".

EVALUACION Y SELECCION DE GANADORES

1. ORGANISMOS DE COORDINACION Y EVALUACION

Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica tiene a su cargo el planeamiento y la ejecución del proceso del Premio Nacional a la Calidad. Se encarga de preparar toda la documentación técnica y de soporte y conforma los equipos de evaluación. Durante el proceso de evaluación la Secretaría Técnica realiza el seguimiento de las diversas fases de la evaluación y actúa como enlace entre el Jurado y el Consejo Evaluador.

Jurado Evaluador

El Jurado Evaluador se encarga de revisar los Informes de Postulación y redactar los Informes de Retroalimentación de los postulantes. Está conformado por equipos de trabajo integrados por evaluadores designados por la Secretaría Técnica con base en el resultado de los cursos de formación y el record de participación en evaluaciones anteriores.

Consejo Evaluador

El Consejo Evaluador es el órgano máximo de decisión del Premio Nacional a la Calidad. Está conformado por calificados profesionales, evaluadores senior y especialistas. Su conformación es ratificada anualmente por el Comité de Gestión de la Calidad con base en la propuesta de la Secretaría Técnica. Es presidido por el Coordinador del CGC.

2. PROCESO DE EVALUACION

Recepción de Informes de Postulación (28 de Junio)

Las organizaciones presentarán en 7 ejemplares impresos y 1 ejemplar en formato electrónico sus informes de postulación al Premio Nacional a la Calidad, a más tardar el **28 de junio de 2002**, en las oficinas de la Secretaría Técnica (Centro de Desarrollo Industrial - CDI de la Sociedad Nacional de Industrias) Los Laureles 365, 4to. Piso, San Isidro, Lima 27.

El ejemplar en formato electrónico no deberá incluir información confidencial de la organización, ya que en caso de resultar ganadora, el Informe será publicado en la página web del Premio.

Revisión y Selección previa
(01 - 05 Julio)

La Secretaría Técnica efectúa la revisión de los informes de postulación, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Bases y Guía Técnica y determina qué postulantes pasarán a la etapa de evaluación.

Los postulantes seleccionados deberán abonar la cuota de evaluación, en un plazo no mayor de diez (10) días calendario transcurridos a partir de la comunicación que curse la Secretaría Técnica.

Evaluación Individual
(08 - 24 Julio)

Los miembros de los equipos evaluadores encargados de la revisión de cada uno de los trabajos realizarán una evaluación individual otorgando puntajes a cada criterio, preparando sugerencias para el informe de retroalimentación y definiendo los aspectos a ser verificados en la visita.

Los informes individuales serán entregados a la Secretaría Técnica.

Evaluación de Consenso
(25 Julio - 09 Agosto)

Finalizada la evaluación individual, la Secretaría Técnica teniendo en cuenta el cumplimiento y el nivel de los informes individuales presentados, define a los líderes y a los integrantes de cada equipo, los cuales se reunirán para realizar la evaluación en consenso. El líder del equipo evaluador entregará a la Secretaría Técnica el resultado del consenso incluyendo la recomendación o no de la visita.

La Secretaría Técnica comunicará a las organizaciones o equipos de proyectos, que hayan obtenido las mejores calificaciones, la fecha en que serán visitados.

Visitas a organizaciones
(12 Agosto - 06 Setiembre)

Los equipos evaluadores realizarán las visitas a las organizaciones seleccionadas para verificar en el terreno los aspectos definidos en la etapa anterior.

Durante la visita se realizan entrevistas a los ejecutivos y directivos de la organización. La organización podrá realizar una breve presentación a los miembros del equipo evaluador.

Elaboración de Informes a la Secretaría Técnica
(09 - 13 Setiembre)

Los líderes de cada equipo prepararán un Informe al Consejo Evaluador que incluirá un resumen del trabajo evaluado, breves comentarios sobre el proceso y la propuesta del informe de retroalimentación para la empresa. El Informe será entregado a la Secretaría Técnica.

La Secretaría Técnica, teniendo en cuenta los puntajes otorgados por el Jurado Evaluador y en consulta con los miembros del Consejo Evaluador definirá el número de postulantes que pasará a la siguiente etapa.

Sustentación y determinación de ganadores
(19 Setiembre)

Las organizaciones que obtengan las mejores calificaciones, en cada categoría, sustentarán ante el Consejo Evaluador. Deberán entregar además un CD conteniendo su presentación en Power Point. Si la empresa resulta ganadora realizará la

presentación durante la Semana de la Calidad, para lo cual deberá ceñirse estrictamente al tiempo que se le otorgue.

Las organizaciones excluirán información confidencial de la presentación en Power Point ya que ésta será posteriormente de público conocimiento a través de la página web del Premio Nacional la Calidad.

El Consejo Evaluador considerando los informes de los equipos evaluadores, las recomendaciones de la Secretaría Técnica y la sustentación, definirá a las organizaciones ganadoras en cada categoría. Su fallo será inobjetable y contra él no procede recurso alguno.

Premiación
(30 de Setiembre)

El Premio será entregado a las organizaciones ganadoras en cada categoría en ceremonia pública.

Entrega de Informes de Retroalimentación a las organizaciones
(Octubre)

La Secretaría Técnica hará entrega, a las organizaciones participantes, del Informe de Retroalimentación.

COMPROMISO DE LOS GANADORES

Los ganadores del Premio presentarán públicamente sus trabajos durante la Semana de la Calidad y adquieren el compromiso de compartir, con la comunidad nacional, sus experiencias sobre el sistema de calidad implantado a fin de contribuir con el desarrollo de la sociedad peruana.

DIFUSION DE RESULTADOS

El Comité de Gestión de la Calidad, difundirá los resultados de la premiación, a través de los medios de comunicación de las instituciones miembros.

El anuncio oficial de los resultados que realice el Comité de Gestión de Calidad a través de publicidad pagada en medios de prensa será coordinado por la Secretaría Técnica y el costo cubierto por los ganadores.

CONFIDENCIALIDAD

Se mantendrá reserva sobre la identidad de las organizaciones que habiendo postulado no obtuvieron el Premio Nacional a la Calidad, igual reserva corresponderá a los postulantes al Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora. Las organizaciones postulantes podrán dar la difusión que estimen conveniente al Certificado que reciban del Comité de Gestión de la Calidad.

El Premio Nacional a la Calidad no dará información ni retroalimentación sobre los puntajes obtenidos en el proceso de evaluación.

INSCRIPCION Y POSTULACION

La inscripción y postulación se realiza en la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad:

Centro de Desarrollo Industrial de la Sociedad Nacional de Industrias,
Los Laureles 365, 4to. piso, San Isidro- Lima.
Teléfono 421-8881 anexo 158, Fax 421-3132
E-mail: cgc@sni.org.pe

GENERALIDADES

Las situaciones no contempladas serán determinadas por el Consejo Evaluador, cuya decisión es inapelable.

La inscripción y presentación de los trabajos expresa la aceptación de todos los términos de las Bases del Premio.

ANEXO 1
INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL INFORME DE POSTULACIÓN AL
PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

El propósito de estas instrucciones es ayudar a los postulantes a preparar el informe de postulación de manera tal que provean suficiente información para la revisión integral y objetiva que deberá realizarse en el proceso de evaluación.

A. Contenido

1. Carátula

En blanco (no debe incluir texto, figuras ni fotos)

2. Título

Debe contener el nombre de la empresa postulante, la fecha, el título "Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2002" indicando la categoría que corresponda y la frase "documento confidencial". Ninguna otra información o texto acerca del postulante debe ser incluido en esta página.

3. Divisiones o Index Tabs

Colocar Index Tab o divisiones separando las secciones del Informe con el título de la sección.

4. Tabla de contenidos

Indicando el número de página de:

- Información General de la Empresa
- Organigrama
- Términos de Aceptación
- Resumen de Postulación
- Glosario de términos y abreviaciones
- Respuestas a los Criterios y Subcriterios.
- Anexos

No es necesario que se incluya áreas de análisis, tablas o figuras en el índice.

5. Información General de la Empresa (3 páginas)

Deberá seguirse las pautas señaladas en el anexo 3 para preparar la Información General de la Empresa.

6. Organigrama (1 página)

Se presentará en forma detallada, de tal manera que los evaluadores identifiquen con claridad la relación entre los diferentes departamentos de la organización.

7. Término de Aceptación (1 página)

Documento firmado por el representante de la organización postulante indicando su aceptación a los términos y condiciones del proceso del Premio, comprometiéndose a cumplir los acuerdos establecidos tanto para los postulantes como para los Ganadores del Premio Nacional a la Calidad, señalados en las presentes bases y en el anexo 4.

8. Resumen de Postulación (5 páginas)

Se presentará el perfil de la empresa u organización postulante, señalando sus aspectos más importantes, así como los factores claves del negocio que influyen en la forma en que la organización opera y hacia donde está orientada. (Ver las pautas para la "Preparación del Resumen General del Negocio" en la Guía Técnica 2002). El Resumen General del Negocio, es un documento vital de la postulación, ya que es usado por el Jurado Evaluador en todas las etapas del proceso de evaluación.

9. Glosario de Términos y Abreviaciones

Elaborar un breve diccionario de los términos y abreviaciones particulares, utilizados en los documentos presentados para postular a fin de facilitar la comprensión de los mismos.

10. Respuestas a los Criterios de Calificación

- Responder cada subcriterio de manera completa. Desarrollar todas las áreas de análisis de tal manera que permita visualizar toda la organización y su sistema de gestión. Para facilitar la revisión por parte del Jurado Evaluador, responda a las áreas de análisis en el orden correspondiente.
- Si algún área de análisis no es pertinente a la empresa postulante y/o a su sistema de gestión, provea una breve declaración explicando por qué esa área no es aplicable.
- Se deberá seguir las "Pautas para responder al Modelo de Excelencia" incluidas en la Guía Técnica 2002.

B. Formato

1. Límite de páginas

- a. El Resumen General del Negocio debe tener un máximo de 5 páginas.
- b. La respuesta a los criterios no debe exceder de 60 páginas de las cuales como mínimo 30 deben responder a los criterios de calificación y la diferencia podrá usarse para los anexos. Las fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices; están incluidos dentro de los límites señalados. La respuesta a los criterios y subcriterios deben utilizar la misma numeración de la Guía Técnica, al igual que las áreas de análisis, por ejemplo: 4.2 a; corresponde la respuesta de la empresa en relación al subcriterio "Análisis del Desempeño Organizacional", inciso "a".

2. Tamaño de Hoja: A-4

3. Tipo de letra: Arial

4. Tamaño de Letra: 11

5. Formato:

- a. Espacio simple
- b. Los márgenes de página deberán ser de 3 cm. Izquierda, 2.5 cm. derecha, arriba y abajo.
- c. Se debe imprimir en una cara de cada hoja.
- d. Todo texto debe tener orientación vertical. Los anexos (gráficos, figuras y tablas) pueden tener orientación vertical u horizontal.

6. Numeración

Todas las páginas deben estar numeradas de forma correlativa, incluyendo los gráficos, figuras y tablas.

7. Otros

Toda aclaración podrá solicitarse a través de la Secretaría Técnica del Comité de Gestión de la Calidad.

ANEXO 2
INSTRUCCIONES PARA PREPARAR EL INFORME DE POSTULACIÓN AL
RECONOCIMIENTO DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El propósito de estas instrucciones es ayudar a los postulantes a preparar el informe de postulación de manera tal que provean suficiente información para la revisión integral y objetiva que deberá realizarse en el proceso de evaluación.

A. Contenido

1. Carátula

En blanco (no debe incluir texto, figuras ni fotos)

2. Título

Debe contener el nombre de la empresa postulante, la fecha, el título "Postulación al Reconocimiento del Comité de Gestión de la Calidad" indicando la categoría que corresponda y la frase "documento confidencial". Ninguna otra información o texto acerca del postulante debe ser incluido en esta página.

3. Divisiones o Index Tabs

Colocar Index Tab o divisiones separando las secciones del Informe con el título de la sección.

4. Tabla de contenidos

Indicando el número de página de:

- Información General de la Empresa
- Organigrama
- Término de Aceptación
- Resumen de Postulación
- Glosario de términos y abreviaciones
- Respuestas a los Criterios y Subcriterios.
- Anexos

No es necesario que se incluya áreas de análisis, tablas o figuras en el índice.

5. Información General de la Empresa (3 páginas)

Deberá seguirse las pautas señaladas en el anexo 3 para preparar la Información General de la Empresa.

6. Organigrama (1 página)

Se presentará en forma detallada, de tal manera que los evaluadores identifiquen con claridad la relación entre los diferentes departamentos de la organización.

7. Término de Aceptación (1 página)

Documento firmado por el representante de la organización postulante indicando su aceptación a los términos y condiciones del proceso del premio, comprometiéndose a cumplir los acuerdos establecidos tanto para los postulantes como para los Ganadores del Reconocimiento del Comité de Gestión de la Calidad, señaladas en las presentes bases y en el anexo 4.

8. Resumen de Postulación (2 páginas)

Este documento deberá detallar los aspectos más importantes del Proyecto de Mejora desarrollado por el equipo del proyecto. Debe incluir una explicación sobre cómo el proyecto se inserta dentro de la estrategia de Mejoramiento Continuo, de la organización, además debe revelar los criterios metodológicos principales utilizados, el soporte de la organización al proyecto y los resultados obtenidos.

9. Glosario de Términos y Abreviaciones

Elaborar un breve diccionario de los términos y abreviaciones particulares, utilizados en los documentos presentados para postular a fin de facilitar la comprensión de los mismos.

10. Respuestas a los Criterios de Calificación

- Responder cada subcriterio de manera integrada. Para facilitar la revisión por parte del Jurado Evaluador, responda a los subcriterios en el orden correspondiente.
- Si algún subcriterio no es pertinente al proyecto presentado, provea una declaración de dos líneas explicando porqué esa área no es aplicable.

B. Formato

1. Límite de páginas

- a. El Resumen General del Negocio debe tener un máximo de 2 páginas.
- b. La respuesta a los criterios no debe exceder de 30 páginas de las cuales como mínimo 20 deben responder a los criterios de calificación y la diferencia podrá usarse para los anexos. Las fotos, gráficos, figuras, tablas y apéndices; están incluidos dentro de los límites señalados. La respuesta a los criterios y subcriterios deben utilizar la misma numeración de la Guía Técnica, por ejemplo: 4.3 ; corresponde a la respuesta de la empresa en relación al subcriterio "Gestión del Tiempo".

2. Tamaño de Hoja: A-4

3. Tipo de letra: Arial

4. Tamaño de Letra: 11

5. Formato:

- a. Espacio simple
- b. Los márgenes de página deberán ser de 3 cm. Izquierda, 2.5 cm. derecha, arriba y abajo,
- c. Se debe imprimir en una cara de cada hoja.
- d. Todo texto debe tener orientación vertical. Los anexos (gráficos, figuras y tablas) pueden tener orientación vertical u horizontal.

6. Numeración

Todas las páginas deben estar numeradas de forma correlativa, incluyendo los gráficos, figuras y tablas.

7. Otros

Toda aclaración podrá solicitarse a través de la Secretaría Técnica del Comité de Gestión de la Calidad.

ANEXO 3
INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

Realice una lectura general de los criterios y subcriterios antes de iniciar la preparación del Informe de Postulación para tener una visión integral del trabajo a realizar.

Incluya la información que a continuación se solicita, en forma breve y precisa.

A. Información de la empresa

Razón social y nombre comercial de la empresa, dirección, teléfono, fax, RUC.

B. Categoría a la que postula

Indique la categoría a la que postula.

C. Tamaño de la empresa

Número total de empleados y obreros, indicando en porcentaje la cantidad de personal destinado a las áreas de administración y de producción.

D. Aspectos importantes de la organización

Deberá consignarse lo siguiente:

1. Lista de competidores (*)
2. Tipo de bienes o servicios que produce
3. Relación de principales clientes (*)
4. Relación de principales proveedores (*)
5. Mercados a los que destina su producción (local, regional, nacional e internacional)
6. Nombre de la empresa que efectúa la auditoría financiera en su empresa (*)

(*) **Esta información es importante, a fin de evitar el Conflicto de Interés al momento de asignar a los evaluadores.**

E. Unidades de Negocio (Subunidades)

Indique si la empresa es una Unidad de Negocio de una gran organización

F. Representante Oficial de la empresa y alterno

La empresa debe designar un representante y su alterno correspondiente, cuya misión será la de coordinar, aclarar y complementar todos aquellos asuntos, que se derivan de la postulación y descritos a través de las Bases 2002, los designados deberán conocer apropiadamente la organización y de contar con autoridad para proveer la información solicitada (Proporcionar el correo electrónico de ambos representantes). Las coordinaciones serán realizadas a través de la Secretaría Técnica del Comité de Gestión de la Calidad.

G. Miembros de la Alta Dirección

Nombre a los principales directivos de la organización y sus respectivos cargos.

H. Firma

El documento debe ir con la firma del representante legal.

Para la postulación al **Reconocimiento a la Gestión de Proyectos de Mejora**, debe considerarse además la siguiente información:

I. Organización para la Calidad

Indique el nombre del Equipo de Mejora o Círculo de Calidad responsable del proyecto, así como los nombres y cargos de cada uno de los integrantes.

Nota: Una copia de esta información debe ser incluida en cada uno de los 7 ejemplares del Informe de Postulación.

ANEXO 4
TERMINO DE ACEPTACION

Declaramos que conocemos las Bases y la Guía Técnica del Premio Nacional a la Calidad, correspondiente al año 2002 y al presentar nuestra postulación nos sometemos a ellas de manera irrevocable. Asimismo aceptamos el carácter inapelable de las decisiones del Consejo Evaluador.

Entendemos que esta postulación será revisada por los miembros del Jurado Evaluador. Si nuestra organización fuera seleccionada para ser visitada, aceptamos recibir dicha visita y otorgar facilidades para que los evaluadores realicen una evaluación prolija e imparcial.

Aceptamos pagar las cuotas y los gastos que nos corresponden con arreglo a lo estipulado en las bases.

Si nuestra organización resultara ganadora aceptamos compartir información con otras organizaciones en la forma establecida en la Bases.

ANEXO 5
MIEMBROS DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- AOTS KENSHU KIOKAY DEL PERU
- ASOCIACION DE EXPORTADORES - ADEX
- ASOCIACION DE MARKETING DEL PERU - AM PERU
- ASOCIACION DE PEQUEÑOS Y MICRO EMPRESARIOS DEL PERU - APEMIPE
- CAMARA PERUANA DE LA CONSTRUCCION - CAPECO
- CERTIFICACIONES DEL PERU S.A. - CEPER
- ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - ESAN
- INSTITUTO NACIONAL DE LA DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI
- INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR - TECSUP
- INTERNATIONAL ANALYTICAL SERVICES S.A.C. - INASSA
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO, INTEGRACION Y NEGOCIACIONES COMERCIALES INTERNACIONALES - MITINCI
- PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU - PUCP
- SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO EN TRABAJO INDUSTRIAL - SENATI
- SGS DEL PERU S.A.
- SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIAS - SNI
- UNIVERSIDAD DE LIMA - UL
- UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES - USMP
- UNIVERSIDAD DEL PACIFICO - UP
- UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA "LA MOLINA" - UNALA
- UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS - UNMSM
- UNIVERSIDAD RICARDO PALMA - URP

ANEXO 6
EMPRESAS GANADORAS

1997

Categoría Programas Integrales

- CORPORACION ACEROS AREQUIPA S.A.
- ALICORP S.A.
Planta de Café

Categoría Proyectos de Mejora (Area Técnica)

- CORPORACION ACEROS AREQUIPA S.A. - Grupo de Progreso: "Creatividad"
Proyecto: "Ajuste rápido de composición química"
- ALICORP S.A. - Equipo de mejoramiento de la calidad "Operación Capri"
Proyecto: "Mejoramiento de la Calidad en el envasado de Aceite Capri 1 Litro"

Categoría Proyectos de Mejora (Area Administrativa)

- INSTITUTO PERUANO DE SEGURIDAD SOCIAL - IPSS - Grupo: "Los Asertivos"
Proyecto: "Modelo operativo para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud, en el Hospital II Grau de la Seguridad Social Lima-Perú"

1998

Categoría Programas Integrales - Empresas de la Producción

- INDUSTRIAS DEL ENVASE S.A.

Categoría Programas Integrales - Empresas de Servicio

- SEDAPAL - SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA

Categoría Proyectos de Mejora (Area Técnica)

- CORPORACION ACEROS AREQUIPA S.A. - Círculo de Control de Calidad: "Control Absoluto"
Proyecto: "Disminución de las paradas por fuga de agua en bóveda y delta"

Categoría Proyectos de Mejora (Area Administrativa)

- INSTITUTO PERUANO DE SEGURIDAD SOCIAL - IPSS - Equipo de Mejoramiento "Desafío"
Proyecto: "Rediseño del direccionamiento de los pacientes en la obtención de una atención médica en consulta externa Clínica Chíncha".

1999

Categoría Programas Integrales - Empresa de Servicios

- QUIPUDATA S.A.

Categoría Proyectos de Mejora (Area Técnica)

- CORPORACION ACEROS AREQUIPA S.A. - Grupo de Progreso: "Siderúrgicos al 2000"
Proyecto: "Recuperación Neumática de Carbón del Char"

Categoría Proyectos de Mejora (Area Administrativa)

- CENTRO DE REHABILITACION PROFESIONAL LA VICTORIA- ESSALUD
Proyecto: "Mejoramiento Continuo de los Procesos y la Calidad en la Rehabilitación Profesional"

2000

Categoría Programas Integrales - Empresa de la Producción

- CERVECERIA SAN JUAN S.A.A.

Categoría Programas Integrales - Empresa de Servicios

- NAVIERA ORIENTE S.A.C.
- CITIBANK N.A. - BANCA CORPORATIVA

Categoría Proyectos de Mejora (Area Técnica)

- LUCCHETTI PERU S.A.
Proyecto: "Eliminación de la Elevación de Temperatura en el Cooler de Pasta Corta"
- CORPORACION ACEROS AREQUIPA - Grupo de Progreso: Creatividad - Acería
Proyecto: "Desarrollo de un sistema de desescoreo en el horno cuchara"
- CORPORACION ACEROS AREQUIPA - C.C.C.: Círculo de Fuego - Laminación
Proyecto: "Optimizar el sistema de combustión del horno de recalentamiento"

2001

Categoría Modelo de Excelencia - Empresa de Servicios

- TRANSPORTES 77 S.A.
- PROFUTURO AFP S.A.

Categoría Proyectos de Mejora (Area Técnica)

- CORPORACIÓN ACEROS AREQUIPA S.A.
Proyecto: "Reducción del Consumo de Grasa en los Hornos Rotatorios"
- SEDAPAL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA
Proyecto: "Los Desagües en el A.H. Cerro El Pino"