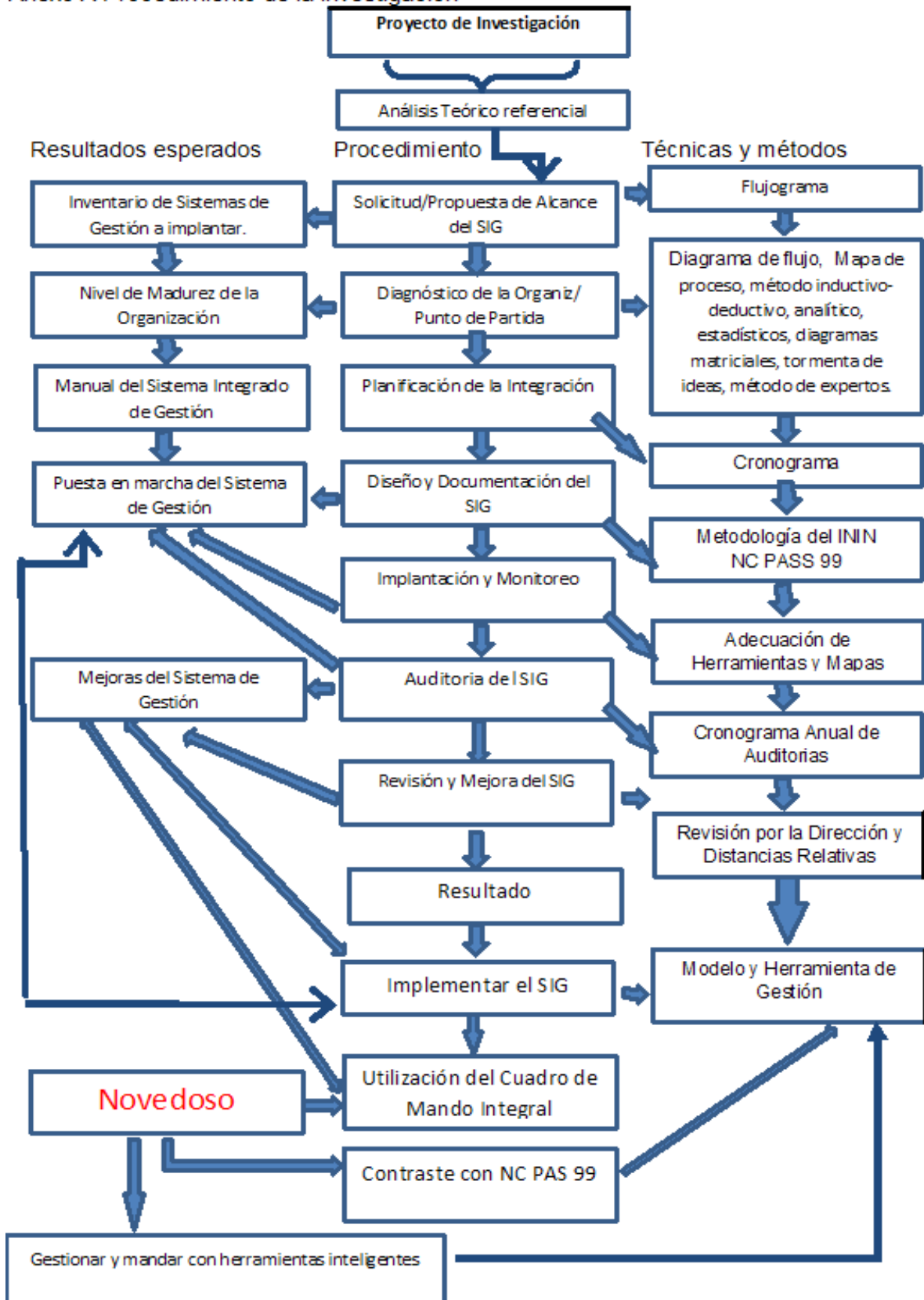


ANEXOS

Anexo A Procedimiento de la investigación



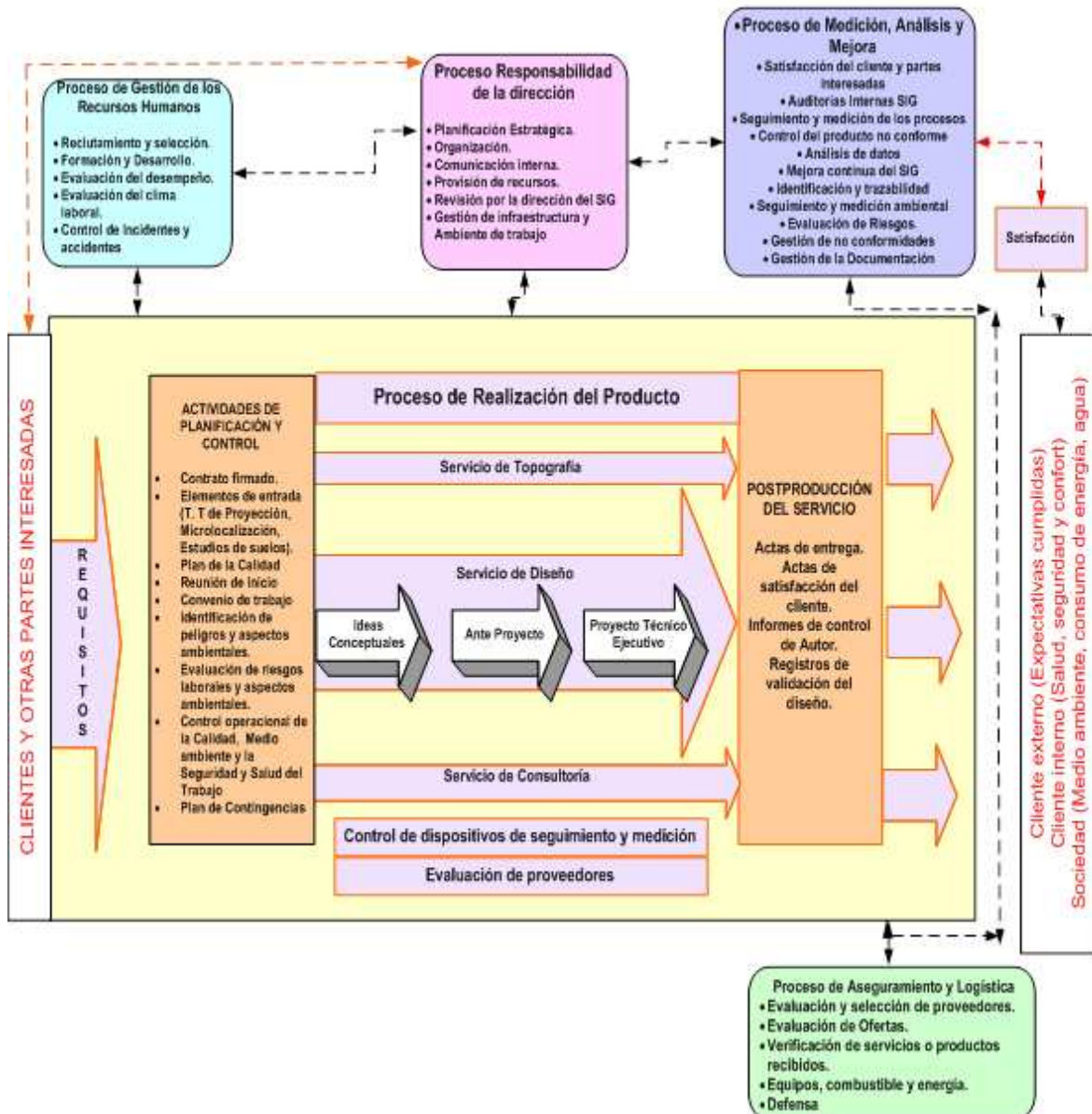
Anexo B. Requisitos comunes entre NC PAS 99:2008, NC ISO 9001,14001 y 18001

| Requisitos de PAS 99 | ISO 9001 Calidad Apartado | ISO 14001 Gestión ambiental Apartado | OHSAS 18001 Salud y seguridad Apartado |
|---|---------------------------------|---|---|
| 4.1 Requisitos generales | 4.1 | 4.1 | 4.1 |
| 4.2 Política del sistema de gestión | 5.1, 5.3 | 4.2 | 4.2 |
| 4.3 Planificación | | 4.3 | 4.3 |
| 4.3.1 Identificación y evaluación de aspectos, impactos y riesgos | 5.2, 5.4.2, 7.2.1, 7.2.2 | 4.3.1 | 4.3.1 |
| 4.3.2 Identificación de requisitos legales y de otro tipo | 5.3(b), 7.2.1(c) | 4.3.2 | 4.3.2 |
| 4.3.3 Planificación de contingencias | 8.3 | 4.4.7 | 4.4.7 |
| 4.3.4 Objetivos | 5.4.1 | 4.3.3 | 4.3.3 |
| 4.3.5 Estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridades | 5.5 | 4.4.1 | 4.4.1 |
| 4.4 Aplicación y operación | | | |
| 4.4.1 Control operacional | 7 | 4.4.6 | 4.4.6 |
| 4.4.2 Gestión de los recursos | 6 | 4.4.1, 4.4.2 | 4.4.1, 4.4.2 |
| 4.4.3 Requisitos de documentación | 4.2 | 4.4.4, 4.4.5, 4.5.4 | 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6 |
| 4.4.4 Comunicación | 5.5.3, 7.2.3, 5.3(d), 5.5.1 | 4.4.3 | 4.4.3 |
| 4.5 Evaluación del desempeño | | | |
| 4.5.1 Seguimiento y medición | 8.1 | 4.5.1 | 4.5.1 |
| 4.5.2 Evaluación del cumplimiento | 8.2.4 | 4.5.2 | 4.5.1 |
| 4.5.3 Auditoría interna | 8.2.2 | 4.5.5 | 4.5.4 |
| 4.5.4 Tratamiento de no conformidades | 8.3 | 4.5.3 | 4.5.2 |
| 4.6 Mejora | | | |
| 4.6.1 Generalidades | 8.5.1 | 4.5.3 | 4.5.2 |
| 4.6.2 Acción correctiva, preventiva y de mejora | 8.5.2, 8.5.3 | 4.5.3 | 4.5.2 |
| 4.7 Revisión por la Dirección | | | |
| 4.7.1 Generalidades | 5.6.1 | 4.6 | 4.6 |
| 4.7.2 Elementos de entrada | 5.6.2 | | |
| 4.7.3 Elementos de salida | 5.6.3 | | |

Anexo C. Matriz de interrelación objetivos, política y acciones

| OBJETIVO | Aspecto de la Política | ACCIONES |
|--|--|---|
| <p>1. Consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, según NC ISO 9001:2008 en el alcance de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño. • Topografía. • Consultoría. | <p>Brindamos servicios de Diseño de obras de Arquitectura, ingeniería y tecnológicas; servicios de consultoría técnica, relacionada con la construcción; servicios de topografía, de acuerdo a nuestro alcance</p> | <p>1.1 Realizar trimestralmente las revisiones al SIG por la dirección.</p> <p>1.2 Formar 2 nuevos auditores internos para garantizar el cumplimiento del Programa Anual de Auditorías</p> <p>1.3 Dar seguimiento en el Comité de Calidad a las medidas preventivas y/o correctivas que emanen del resultado de las auditorías.</p> <p>1.4 Realizar trimestralmente el Análisis de datos para verificar la eficiencia y eficacia del SIG.</p> <p>1.5 Desarrollar mensualmente Comités de Calidad con los problemas más relevantes del período</p> |
| <p>2. Mejorar los niveles de satisfacción y expectativas de los clientes y partes interesadas en los servicios certificados que prestamos.</p> | <p>..., que cubren las necesidades cada vez más crecientes de nuestros clientes y otras partes interesadas ...</p> | <p>2.1 Obtener en la escala de satisfacción del cliente puntuaciones promedio superiores a 3.5.</p> <p>2.2 Atender en un término máximo de 72 h las quejas de nuestros clientes.</p> <p>2.3 Verificar el cumplimiento de los compromisos contraídos con los clientes en costo, plazo y calidad</p> |
| <p>3. Obtener mejores resultados empresariales a través de la renovación del conocimiento de nuestro Capital Humano.</p> | <p>... se eleva de manera constante la competencia del personal ...</p> | <p>3.1 Verificar que el plan anual de capacitación este en función del diagnóstico de necesidades reales.</p> <p>3.2 Propiciar acciones de superación de nuestros especialistas.</p> <p>3.3 Utilizar al personal de mayor calificación como vía para preparar y formar a nuestros especialistas</p> |
| <p>4. Salvaguardar nuestro liderazgo en el mercado con un Sistema Integrado de Gestión fortalecido.</p> | <p>... y el bienestar de nuestros trabajadores, protegemos además el patrimonio de la entidad, el medio ambiente y evitamos su contaminación...</p> <p>con el fin de prevenir accidentes y enfermedades profesionales...</p> | <p>4.1 Concluir el diseño de la documentación del Sistema de Gestión del Medio Ambiente.</p> <p>4.2 Implementar el Sistema de Gestión del Medio Ambiente.</p> <p>4.3 Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y salud</p> <p>4.4 Concluir la Integración de toda la documentación del SIG</p> <p>4.5 Monitorear el comportamiento del SIG y realizar los ajustes correspondientes en función de las deficiencias detectadas.</p> <p>4.6 Solicitar la revisión documental del SIG a la ONN.</p> |

Anexo D. Mapa de Procesos y sus responsabilidades



Continuación (Responsabilidades)

| Procesos | Responsable | Responsabilidades |
|-------------------------------------|---|---|
| 1. Responsabilidad por la Dirección | Director | Planificación Estratégica y evaluación de riesgos |
| | | Organización |
| | | Comunicación Interna |
| | | Provisión y Gestión de Recursos |
| | | Revisión por la dirección del SIG |
| 2. Gestión de los Recursos Humanos | Director de Recursos Humanos | Gestión de infraestructura y ambiente de trabajo |
| | | Objetivos y Política de Gestión |
| | | Estructura y responsabilidades |
| | | Reclutamiento, selección, admisión, inducción, determinación de la competencia necesaria, formación y desarrollo. |
| | | Evaluación del Desempeño |
| 3. Aseguramiento y Logística | Director de Servicios Internos | Evaluación del Clima Laboral |
| | | Control de incidentes y accidentes |
| | | Preparación y respuesta ante emergencias |
| | | Identificación de las condiciones de Infraestructura y ambiente de trabajo |
| | | Plan y cumplimiento a las soluciones para las desviaciones de la infraestructura y ambiente de trabajo |
| 4. Medición, Análisis y Mejora | Representante por la Dirección del SIG | Mantenimiento de la infraestructura y ambiente de trabajo. |
| | | Verificación de servicios o productos recibidos. |
| | | Evaluación de proveedores |
| | | Evaluación de ofertas recibidas |
| | | Seguridad, Defensa y Protección Física |
| | Directora de Gestión de proyectos | Contratar al Órgano Metrológico para verificar y Mantener de los equipos de Medición. |
| | | Equipos, combustible y energía |
| | | Seguimiento y medición de los procesos |
| | | Revisión por la dirección del SIG |
| | | Control del producto no conforme |
| 5. Realización de producto | Director Técnico y Desarrollo Tecnológico | Análisis de datos |
| | | Autoevaluación y mejora continua |
| | | Seguimiento y gestión de no conformidades |
| | | Acciones correctivas y preventivas |
| | | Identificación y trazabilidad |
| | Director de Servicios Internos | Control de Documentos y Registros |
| | | Auditorías internas |
| | | Planificación y control de la producción |
| | | Control operacional |
| | | Seguimiento y medición del producto |
| Director de Servicios Internos | Seguimiento de la satisfacción del cliente y partes interesadas | |
| | Relaciones con el cliente | |
| | Validación del Diseño | |
| | Gestión ambiental | |
| | Planificación y control de la innovación y desarrollo tecnológico | |
| Director de Servicios Internos | Informatización | |
| | Gestión de la documentación | |
| Director de Servicios Internos | Evaluación de proveedores | |
| | Control y mantenimiento de los equipos de seguimiento y medición | |

Anexo E. Cronograma de ejecución del SIG

| Cronograma del Sistema Integrado de Gestión Empresa de Diseño e Ingeniería de Cienfuegos | | | | | | | | |
|--|---|--------|-----------------------------------|------------|----------|---|--|-------------------|
| Nº | Acciones a realizar | Tiempo | Respons. | Plazos | | Disponibilidad de Recursos | Observaciones | Cumplimiento Real |
| | | | | Inicio | Fin | | | |
| 1 | Seleccionar representante de la dirección para el SIG | - | Dtor. General | 10/3/11 | 10/3/11 | -- | Un único representante para el SIG | Cumplido |
| 2 | Selección del equipo de trabajo | - | Dtor. General | 15/4/11 | 15/4/11 | -- | Representación de todos los procesos seleccionados en el alcance SIG | Cumplido |
| 3 | Realizar diagnóstico para determinar el grado de madurez de la empresa | 32 | Equipo de trabajo | 15/4/11 | 31/5/11 | Guía de Diagnóstico NC ISO9001:2008, NC ISO 14001:2004 y NC ISO 18001:2004. | Observancia de los requisitos individuales de cada norma: NC ISO 9001:2008, 14001:2004 y 18001 | Cumplido |
| 4 | Seleccionar el método de integración de acuerdo al nivel de madurez en la gestión por procesos | 1 | Dtor. General y Equipo de trabajo | 26/5/11 | 26/5/11 | Guía del IMIN | Implantar el SIG sobre el SGC existente en la organización | Cumplido |
| 5 | Elaborar un plan de acción para eliminar o mitigar barreras encontradas en el diagnóstico de la organización. | 2 | Dtor. General y Equipo de trabajo | 01/6/11 | 02/6/11 | Informe del Diagnóstico | -- | Cumplido |
| 6 | Comunicación e información acerca de la integración y presentación del Informe de Diagnóstico y plan de acción. | 1 | RPD SIG | 08/6/11 | 08/6/11 | Informe del Diagnóstico y plan de acción | Aprobación de ambos | Cumplido |
| 7 | Adiestramiento y capacitación sobre Normas de Calidad, Ambiental, SST y en la legislación aplicable. Documentación del SIG, Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, SST y SIG | 55 | RPD SIG | 16/6/11 | 29/7/11 | 2000.00 | Cursos resultados del proyecto y otros que se seleccionen | Cumplido |
| 8 | Determinación de los procesos a integrar y sus interrelaciones, de acuerdo al alcance del SIG | 3 | Dtor. General y RPD SIG | 18/6/11 | 20/6/11 | -- | Mapa de proceso SIG | Cumplido |
| 9 | Amonizar los criterios de gestión, según el cumplimiento de los requisitos de las normas aplicables (Relación entre los SG) | 7 | Dtor. General y RPD SIG | 23/5/11 | 31/5/11 | NC ISO9001:2008, NC ISO 14001:2004 y NC ISO 18001:2004. | | Cumplido |
| 10 | Diseño y Documentación del SIG | 66 | RPD SIG | 01/6/11 | 31/8/11 | 2000.00 | | Cumplido |
| 11 | Revisión y elaboración de los documentos generales del SIG, específicos de calidad, ambiental y SST | 81 | RPD SIG | 01/9/11 | 23/12/11 | 3000.00 | | Cumplido |
| 12 | Implantación y monitoreo | 180 | RPD SIG | 26/12/11 | 01/06/12 | 1000.00 | | En ejecuc. |
| 13 | Auditoría del SIG | 3 | RPD SIG | 04/08/12 | 07/08/12 | 1000.00 | | Pendiente |
| 14 | Revisión del SIG | | RPD SIG | PERMANENTE | | | | Pendiente |
| 15 | Mejora SIG | | RPD SIG | PERMANENTE | | | | Pendiente |
| 16 | Recursos Totales | - | - | - | - | 9000.00 | | |

Anexo G Plan de mejoras del SIG.

| No | Acciones a realizar | Responsable | Participantes | Fecha Cumplimiento | Cumplimiento |
|----|--|-------------|----------------------|--------------------|--------------|
| 1 | Nombrar al Representante único del SIG | Dtor | Consejo de Dirección | Marzo/2011 | Si |
| 2 | Revisión de la Política de Calidad de la Empresa y elaboración de la Política de Gestión | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2011 | Si |
| 3 | Trazar de los nuevos Objetivos integrados en función de la Política | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2011 | Si |
| 4 | Revisión del Manual de Calidad | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2011 | Si |
| 5 | Revisión del Mapa de procesos y sus interacciones. | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2011 | Si |
| 6 | Actualizar de las Fichas de Procesos y establecer un método efectivo para su medición. | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Agosto/2011 | Si |
| 7 | Actualizar la estructura de la organización con sus responsabilidades y autoridades. | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2011 | Si |
| 8 | Introducir mejoras en el Programa Anual de Auditorías | RPD del SIG | Dtor y RPD del SIG | Marzo/2011 | Si |
| 9 | Coordinar con Oficina de Normalización de V.CL para obtener un Contrato con el objetivo de adquirir las Normas | RPD del SIG | RPD del SIG | Junio/2011 | Si |

Anexo G Continuación

| | | | | | |
|----|--|--------------------|--|--|----|
| 10 | Efectuar revisión al PG.06.A4 Informe del Control de Autor. | RPD del SIG | RPD del SIG | Agosto/2011 | Si |
| 11 | Elaborar la documentación del SIG sobre la base de la documentación existente del SGC | RPD del SIG | RPD del SIG , Resp. de Procesos y áreas implicadas | Agosto/2011 | Si |
| 12 | Actualizar la Lista Maestra de Documentos | RPD del SIG | RPD del SIG | Enero/2012 | Si |
| 13 | Implementar el SIG | RPD del SIG | Toda la organización | Enero /2012 | Si |
| 14 | Implementar del Cuadro de Mando Integral, como herramienta de dirección y gestión empresarial. | RPD del SIG | Resp. de Procesos y áreas implicadas | Enero /2012 | Si |
| 15 | Mantenimiento y monitoreo del SIG | Dtor y RPD del SIG | Consejo de Dirección | A partir de la implementación | Si |
| 16 | Ajustes del SIG acorde a las deficiencias encontradas | RPD del SIG | Consejo de Dirección | En función de los resultados del monitoreo | Si |
| 17 | Realización de auditorías de gestión | RPD del SIG | Audidores | A partir de la implementación | Si |
| 18 | Introducir mejoras en el Registro para la evaluación de auditores. | RPD del SIG | Dtor y RPD del SIG | Enero /2012 | Si |
| 19 | Establecer indicadores más efectivos de medición para los procesos. | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2012 | Si |
| 20 | Realizar capacitación sobre auditorías internas | RPD del SIG | Consejo de Dirección | Marzo/2012 | Si |

Anexo G continuación

| | | | | | |
|----|---|--------------------------------|---|---------------------|--------------|
| 21 | Velar por el cumplimiento del Plan de Ahorro de los Portadores Energéticos. | Consejo de Dirección | Toda la organización | Permanente | Si |
| 22 | Hacer extensivo el Día de la Técnica a toda la organización | Consejo de Dirección | Toda la organización | Permanente | Si |
| 23 | Sistematizar el mantenimiento de aires computadoras y accesorios | Director de Servicios internos | Entidad contratada y Edin | Según plan | Si |
| 24 | Elaboración del Plan de Capacitación en función de las brechas detectadas en las matrices de competencias | Dtor. De RRHH | Esp Recursos laborales y Directores Funcionales | Al inicio de año | Si |
| 25 | Verificación de la efectividad de las acciones de capacitación | Dtor. De RRHH | Esp Recursos laborales y Directores Funcionales | Durante todo el año | Si |
| 26 | Búsqueda de alternativas para completar la Fuerza laboral necesaria en el proceso productivo | Dtor. De RRHH | Consejo de Dirección, Ministerio del Trabajo | Durante todo el año | Parcialmente |
| 27 | Revisión y activación de las lámparas de techo | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Según proceda | Parcialmente |
| 28 | Revisión general y completamiento del falso techo | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Según proceda | Parcialmente |
| 29 | Revisión y reparación de interruptores y tomacorrientes | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Según proceda | Parcialmente |
| 30 | Colocación de brazos hidráulicos en las puertas de las oficinas | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Según proceda | Si |

Anexo G Continuación

| | | | | | |
|----|--|-----------------------------|---|-------------------|--------------|
| 31 | Sellar fuga de aire alrededor de los aires acondicionados | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Según proceda | Si |
| 32 | Dar mantenimiento a la fotocopiadora electrostática | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial y entidad contratada | Según Plan | Si |
| 33 | Instalación de los ventiladores de techo en el Ceditec | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Abril/2012 | Parcialmente |
| 34 | Contratar servicio de fumigación contra termitas y comejenes | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial y entidad contratada | Abril/2012 | Si |
| 35 | Dar mantenimiento sistemático a los aires acondicionados | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial y entidad contratada | | Si |
| 36 | Entrega de utensilios y productos de limpieza al Ceditec | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial y entidad contratada | Según necesidades | Si |
| 37 | Reparación de baños en el Ceditec | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial, Trabajador de mantenimiento y entidad contratada | Mayo /2012 | Parcialmente |
| 38 | Reparación de ventanas y marcos de puertas en el Ceditec | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial y entidad contratada | | Parcialmente |
| 39 | Reparar los ventiladores rotos que existen en las diferentes áreas. | Dtor. De Servicios Internos | Esp comercial y entidad contratada | Marzo/2012 | Parcialmente |
| 40 | Solicitar financiamiento para el proyecto de aterramiento del equipamiento tecnológico | Dtor. DTD | Dtor. DTD y Esp. Princ. Informática | Julio/2012 | No |
| 41 | Priorizar las condiciones necesarias para el local del grupo Electrónico | Dtor. De Servicios Internos | Trabajador de mantenimiento | Julio/2012 | Parcialmente |

Anexo H. Vista general del CMI de la EDIN



Anexo I. Diagnóstico de Gestión

Objetivo: Medir la capacidad de gestión de la calidad

Instrucciones de llenado: Evaluar en una escala de 1 a 5, donde 1 significa estar totalmente de acuerdo, 2 estar de acuerdo, 3 estar medianamente de acuerdo, 4 estar casi en desacuerdo y 5 estar en total desacuerdo, esta evaluación podrá efectuarla marcando con una X.

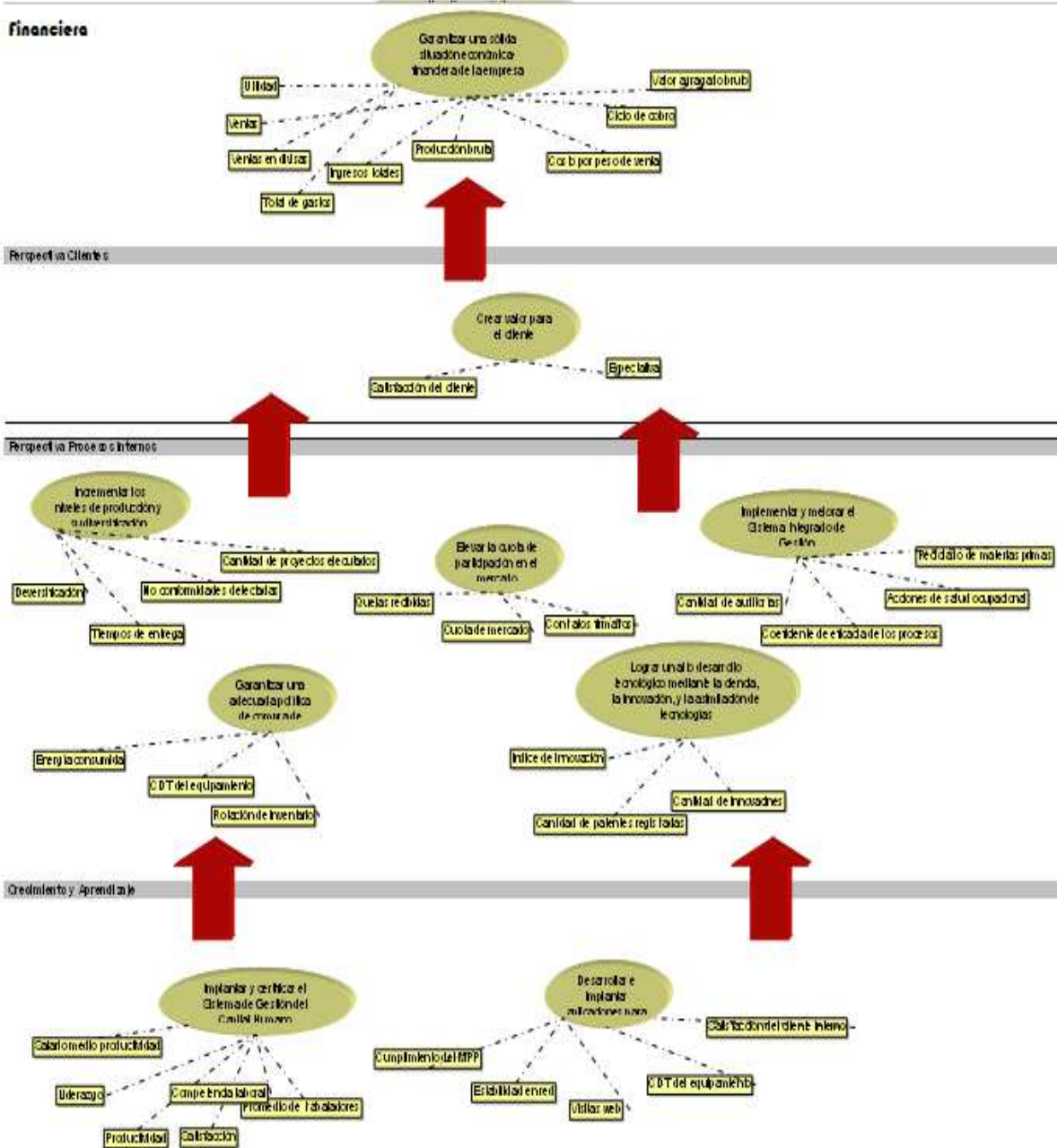
Lista de afirmaciones

| 1.- Apoyo de la dirección y liderazgo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| a) La dirección emprende de forma eficaz la estrategia de la organización para posibilitar el logro de beneficios económicos y financieros | | | | | |
| b) La empresa tiene establecidos su misión, visión y valores compartidos, política y objetivos de calidad | | | | | |
| c) La dirección comunica claramente la visión, misión, política, objetivos de calidad, valores compartidos, planes, desempeño y demás información importante pertinente para la sostenibilidad del futuro de la organización | | | | | |
| d) La dirección establece objetivos ambiciosos, realistas y comprensibles para todos los equipos de trabajo y/o individuos | | | | | |
| e) La dirección crea y mantiene un ambiente apropiado que le posibilite a los empleados comprometerse totalmente con el logro de los objetivos de trabajo, la satisfacción del cliente y otras partes interesadas | | | | | |
| f) La dirección mantiene honestidad y modelos de funciones éticas en sus transacciones con proveedores, clientes y la sociedad | | | | | |
| g) La empresa tiene establecido un comité de calidad | | | | | |
| h) La empresa cuenta con un procedimiento formal para desarrollar auditorías al sistema de gestión de la calidad | | | | | |
| i) La Dirección fomenta la retroalimentación y actúan apropiadamente sobre las sugerencias recibidas | | | | | |
| j) La Dirección demuestra compromiso, crea confianza y elimina el temor de la organización | | | | | |
| k) La Dirección proporciona personal con los recursos, la formación y libertad requeridos para actuar responsablemente | | | | | |
| l) La Dirección inspira, anima y reconoce la contribución del trabajo de la gente | | | | | |
| m) La dirección establece unidad de propósito y dirección para la organización, mediante una comunicación clara y precisa entre todos los niveles | | | | | |
| n) La Dirección promueve el trabajo en equipos involucrando a empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas | | | | | |
| ñ) La Dirección promueve y recompensa la innovación y la creatividad en la organización | | | | | |
| 2. Relación con proveedores. | | | | | |
| a) Las relaciones con el proveedor se logran mediante un proceso eficaz para la evaluación, selección, aprobación y seguimiento de proveedores para asegurar beneficios financieros y económicos globales | | | | | |
| b) Existe una comunicación eficaz con los proveedores, reconociendo la interdependencia entre ellos, la organización y sus clientes | | | | | |
| c) Existe intercambio de información y planes futuros por parte de la organización y sus proveedores para obtener beneficios mutuos | | | | | |
| d) Se trabaja en función de la mejora del proceso, con el proveedor | | | | | |
| e) Se practica la retroalimentación del desempeño de la organización con los proveedores | | | | | |
| f) Se trabaja con los proveedores para reducir los costos y proporcionar beneficios financieros y económicos adicionales a los clientes y a otras partes interesadas? | | | | | |
| 3. Información y evaluación para la calidad. | | | | | |
| a) A través del sistema de información de la calidad se identifican las oportunidades de mejora | | | | | |
| b) Los resultados del análisis de la información de la calidad se revisan semestralmente en las Revisiones por la Dirección del sistema. | | | | | |
| c) Se efectúa el análisis de Datos con la aplicación de diferentes técnicas y se toman las acciones con las no conformidades que se detectan. | | | | | |
| d) Se encuentran identificados los costos de la calidad | | | | | |
| 4.- Gestión de procesos. | | | | | |
| a) Se encuentra diseñado y establecido el mapa de procesos en la organización | | | | | |
| b) Los procesos se encuentran debidamente interrelacionados con la identificación de los recursos, las entradas y salidas | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| c) Se encuentran delimitadas las responsabilidades y autoridades de los directivos y empleados para gestionar las actividades claves | | | | | |
| d) Los procesos claves están sujetos a medición y análisis mediante indicadores operacionales para conocer su nivel de desempeño | | | | | |
| e) Están diseñadas las fichas para cada proceso | | | | | |
| f) En el desarrollo de los procesos se tienen en cuenta los riesgos laborales, los aspectos e impactos ambientales. | | | | | |
| g) En el proceso de realización del servicio se tiene en cuenta la voz del cliente | | | | | |
| 5. Entrenamiento, formación y aprendizaje. | | | | | |
| a) Los trabajadores aplican sus competencias para obtener beneficios financieros y económicos para la organización | | | | | |
| b) Los trabajadores contribuyen eficazmente al desarrollo y logro de los objetivos de la organización | | | | | |
| c) Los trabajadores reconocen la necesidad de la innovación y creatividad | | | | | |
| d) Los trabajadores entienden la importancia de su puesto en lo relativo a la calidad | | | | | |
| e) Los trabajadores buscan oportunidades para mejorar su competencia | | | | | |
| f) Los trabajadores asumen su responsabilidad en la resolución de problemas | | | | | |
| g) Los trabajadores comparten libremente conocimiento y experiencia | | | | | |
| h) Los trabajadores muestran entusiasmo por participar y contribuir a la mejora continua en colaboración con otros empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas | | | | | |
| i) Se encuentra debidamente conformado el plan de formación y capacitación de la empresa y el mismo se cumple | | | | | |
| j) Se realiza un diagnóstico previo sobre las necesidades de capacitación | | | | | |
| 6. Diseño del servicio | | | | | |
| a) Los diseños del servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. | | | | | |
| b) Los servicios de la empresa son diseñados en congruencia con las metas y objetivos determinados en la política de calidad. | | | | | |
| c) Se revisan y verifican los servicios prestados acorde a un procedimiento formalmente establecido para evitar que llegue al cliente un posible defecto. | | | | | |
| d) En caso de detección de no conformidades se le da el tratamiento adecuado según procedimiento establecido al efecto | | | | | |
| e) Existe evidencia estadística sobre la opinión de los clientes respecto al servicio recibido | | | | | |
| 7. Diseño organizacional, comunicación y estrategias. | | | | | |
| a) Los planes estratégicos a mediano y largo plazo ayudan a la empresa a obtener la posición competitiva requerida para permanecer en el mercado | | | | | |
| b) En la entidad se chequea periódicamente el cumplimiento de la planeación estratégica | | | | | |
| c) Predomina la buena comunicación entre los factores y la planeación estratégica es de dominio de todos | | | | | |
| d) Todos los trabajadores elaboran su plan de trabajo mensual y se les chequea | | | | | |

Anexo J Mapa estratégico

Financiera



Anexo K. Cronograma de Implementación del CMI de la EDIN

CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CMI DE LA EDIN.

| ACTIVIDADES | OBJETIVOS | RECURSOS | TIEMPO |
|---|--|-----------------------------|--------|
| Presentación ante el CD Introducción al CMI | Introducción al CMI. Aprobación de Cronograma | Data show | 1 S |
| Estudio de la organización Entrevista a ejecutivos | Análisis Empresarial. Revisión Estratégica | Encuestas. | |
| Entrevista Informático | Análisis de las TI | Encuestas. | 1 S |
| Diseño de los CM Reunión Ejecutiva | Evaluación de necesidades gerenciales e informáticas | Encuestas | |
| Confección de Equipo Guía (EG). | Seminario de técnicas de Grupo y Estrategias | Data Show, | 1 S |
| Seminario CMI al EG Visión compartida | Adiestramiento en las técnicas del CMI | Data Show Salon, pizarra | 1 S |
| Estudio de la Misión/ Visión/ Estrategia (EG) | Confección del Mapa Estratégico. Diseño CMI | Data Show | |
| Determinación de Perspectivas y Temas Estratégicos (EG) | Confección del Mapa Estratégico. Diseño CMI | Data Show. | |
| Determinación de Objetivos Estratégicos, Indicadores y Relación Causal (EG) | Confección del Mapa Estratégico. Diseño CMI | Data Show. | 2 S |
| Determinación de metas de indicadores y sus criterios de aceptación. (EG) | Diseño CMI | Data Show. | |
| Determinación de inductores, iniciativas estratégicas, planes, responsables y recursos (EG) | Diseño CMI | Data Show. | 2 S |
| AUTOMATIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CMI. | | Software | 3 S |