



## PROGRAMA MODERNIZA

### Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



Los elementos que se consideran para otorgar el Distintivo “M” a las empresas son:

- E1. CALIDAD HUMANA. 20 Puntos.
- E2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. 20 Puntos.
- E3. GERENCIAMIENTO DE RUTINA. 20 Puntos.
- E4. GERENCIAMIENTO DE MEJORA. 20 Puntos.
- RESULTADOS. 20 Puntos.

Cada pregunta de la lista de verificación puede alcanzar desde 0 hasta 4 puntos de acuerdo con la siguiente tabla y criterio de evaluación.

Puntos	Escala aplicable a los elementos del Sistema de Gestión.
0	• No lo aplica
1	• Conceptualizado. Tiene una clara idea de cómo se podría aplicar el elemento en su empresa
2	• Implantación inicial. Ha iniciado la implantación pero aún no pasa del 50%
3	• Implantación avanzada. La implantación esta entre un 51 y un 100%
4	• Implantación concluida con medición de resultados, <b>al menos un año</b> de maduración y mejora.

**Tipo de evaluación:**

**Diagnóstica** \_\_\_\_\_ **Final** \_\_\_\_\_ **Renovación:** \_\_\_\_\_ **Evaluación cruzada** \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Ejecutivo que recibe la evaluación: \_\_\_\_\_

Evaluador: \_\_\_\_\_

Registro consultor Moderniza \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Calificación obtenida en la evaluación: \_\_\_\_\_ Calificación final. \_\_\_\_\_



# PROGRAMA MODERNIZA

## Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



E1. CALIDAD HUMANA						
Preguntas	0	1	2	3	4	Comentarios
1. La empresa ha adoptado el lenguaje básico de Moderniza, de manera que se facilite la tarea administrativa, la canalización de los recursos y el potencial humano hacia los objetivos						
2. La responsabilidad de la implementación del sistema de gestión “Moderniza” se ha dividido entre las personas clave, creando una estructura para la transformación.						
3. La empresa tiene identificadas las diferentes áreas y cuenta con un organigrama actualizado aprobado por la dirección.						
4. La empresa realiza esfuerzos de implementación de 5’s tanto en áreas públicas como en áreas no visibles al cliente.						
5. Existen estándares de orden y limpieza, así como una lista de verificación que ayuden a conservar los esfuerzos de 5’s en cada una de las áreas.						
6. Las personas de la empresa reciben de manera regular capacitación que les ayude a su desarrollo humano y aplican evaluaciones para validar los conocimientos.						
7. Existe un programa de capacitación para todos contemplando aspectos técnicos y humanos.						
8. La empresa cuenta con la descripción de cada uno de los puestos, que contemple objetivos, metas y autonomía.						
9. La empresa cuenta con un sistema de gestión y lo tiene documentado de manera ordenada (Carpeta de trabajo)						
<b>Peso: 20 puntos</b>	<b>Suma:</b> <b>Calificación E1:</b>					
La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento						



## PROGRAMA MODERNIZA

### Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



E2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Preguntas	0	1	2	3	4	Comentarios
1. La empresa analiza su mercado, ha identificado quiénes son sus clientes y cuáles son sus necesidades.						
2. Se ha definido la postura de atención y la imagen personal que debe mantener el personal de contacto con el cliente.						
3. Se ha capacitado al personal de contacto con el cliente en el tema de postura de atención y se ha aplicado una evaluación para validar el conocimiento del colaborador.						
4. Se mide la satisfacción del cliente y se toman acciones basadas en los resultados obtenidos; además se establecen acciones de mejora con apoyo de un 3W.						
5. Se tiene un sistema de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes y éstas se consideran para el rediseño del servicio.						
6. Se han identificado los medios adecuados para promover el servicio y un mensaje atractivo para el cliente. Se mide o cuantifica el impacto de la publicidad.						
7. Se ha definido el precio del servicio con base a una técnica financiera o de mercado.						
8. Se han diseñado elementos promocionales que apoyen la comercialización de los servicios.						
9. Se tienen bases de datos de los clientes y se realizan actividades de pre venta o postventa de seguimiento.						
Peso: 20 puntos	Suma:					
La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	Calificación E2:					



## PROGRAMA MODERNIZA

### Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



E3. GERENCIAMIENTO DE RUTINA						
Preguntas	0	1	2	3	4	Comentarios
1. La empresa tiene identificados sus procesos principales por medio de un diagrama o cualquier elemento que permita su clara comprensión.						
2. Se tienen identificadas y documentadas las diferentes áreas de la empresa (UGB) que atienden los procesos, los productos, los clientes y proveedores de cada una de ellas.						
3. Se ha capacitado a cada UGB en sus rutinas y procesos, así como en la identificación de los clientes internos, externos y proveedores.						
4. La empresa ha identificado sus principales desperdicios y han tomado acciones para reducirlos.						
5. Los procesos del negocio están estandarizados con la participación de los involucrados en los procesos y son utilizados de manera regular.						
6. Los estándares de trabajo se actualizan periódicamente con las sugerencias del personal, las quejas del cliente o los esfuerzos de mejora de la empresa.						
7. Existen indicadores de desempeño y registros de las actividades que permitan a cada miembro conocer cuál es el desempeño de su trabajo.						
8. Se utilizan medios visuales y disponibles para todos en los cuales se presentan las metas y resultados de cada área, favoreciendo la comunicación interna						
9. La empresa realiza auditorias periódicas para verificar que los estándares sean respetados.						
Peso: 20 puntos	Suma:					
La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	Calificación E3:					



## PROGRAMA MODERNIZA

### Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



E4. GERENCIAMIENTO DE MEJORA						
Preguntas	0	1	2	3	4	Comentarios
1. Se tiene un sistema de información conteniendo los indicadores importantes del negocio que es actualizado regularmente.						
2. La empresa realiza análisis financieros periódicos y cuenta con los controles necesarios para la toma de decisiones.						
3. La empresa tiene identificada la estructura financiera y se establecen acciones a corto, mediano y largo plazo.						
4. La empresa ha definido su política básica (Misión, Visión y Valores) y la ha difundido a toda la organización.						
5. La empresa realiza al menos anualmente un análisis de fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).						
6. La empresa promueve sistemáticamente los valores definidos en su política básica en toda la organización.						
7. La empresa establece periódicamente directrices, considerando la política básica y el análisis FODA y las despliega a toda la organización.						
8. La empresa ha capacitado a los colaboradores en el tema de PDCA y Rendición de cuentas. El personal conoce su rol o participación en las directrices de la empresa.						
9. Se realizan reuniones de rendición de cuentas que sirven como fechas fatales para la terminación de proyectos y para reconocer a las personas cumplidas						
Peso: 20 puntos La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	Suma:					
	Calificación E4:					



# PROGRAMA MODERNIZA

## Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



Puntos	Escala aplicable a Resultados
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>No lo mide</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencia negativa</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estable</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados positivos</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados positivos, significativos y cuantificados</li> </ul>

5. RESULTADOS					
Preguntas	0	1	2	3	4
<p><b>1. Resultados para el Cliente.</b> Podemos identificar la mejora a través de indicadores de satisfacción, quejas ó reclamaciones y cualquier método objetivo que nos permita concluir que nuestros clientes están más satisfechos. Participación de mercado, recurrencia de los clientes y sus recomendaciones son también indicadores de resultados para el cliente.</p>					
<p><b>2. Resultados para el Accionista.</b> Resultados que la empresa alcanza en los aspectos financieros, ventas, utilidades, rentabilidad, crecimiento, son todos indicadores que pueden ser utilizados, se puede utilizar el CMI como referencia.</p>					
<p><b>3. Resultados para el Colaborador.</b> Aspectos relacionados con la satisfacción de las personas en su empleo, como capacitación, crecimiento dentro de la empresa. Considerar también indicadores como ausentismo, puntualidad, rotación.</p>					
<p><b>4. Resultados en la Operación:</b> Aspectos relacionados con la disminución de los desperdicios y optimización de los recursos con los que cuenta la empresa para la prestación del servicio. Ahorro del agua y energéticos, separación de basura.</p>					
<p><b>Peso: 20 puntos</b> La suma se multiplica por 1.250 para sacar la calificación del elemento</p>	Suma:				
	Calificación:				



## PROGRAMA MODERNIZA

### Lista de Verificación para obtener el DISTINTIVO “M”



Obtención del Distintivo “M”:

#### A) Participando en el Programa Moderniza:

Para tener derecho a ser evaluados, la empresa debe tener una PARTICIPACIÓN destacada en el programa MODERNIZA, cumpliendo con un mínimo del 80% de asistencias, tareas y evaluaciones, con lo que obtiene **20 puntos**.

La Calificación mínima para obtener el Distintivo M en la evaluación es de 60 puntos de 100 posibles, por tanto:

Calificación mínima para obtener el Distintivo M	80 Puntos
Calificación máxima posible	120 Puntos

#### B) Sin cursar el Programa Moderniza:

Calificación mínima para obtener el Distintivo M	80 Puntos
Calificación máxima posible	100 Puntos

#### C) Renovación del Distintivo, hayan o no recurrido el Programa Moderniza:

Calificación mínima para obtener el Distintivo M	80 Puntos
Calificación máxima posible	100 Puntos

La calificación obtenida en la evaluación debe ser del conocimiento del evaluado.