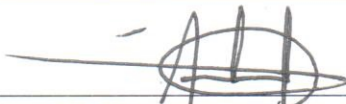


DEPENDENCIA O ENTIDAD:	SERVICIOS DE SALUD DE YUCATÁN
FECHA:	1 de Marzo de 2018

CRITERIOS/SUBCRITERIOS	%					Valor	Ponderación	Calif.
	1	2	3	4	5			
1.0. EFECTIVIDAD DE LA RELACIÓN CON CLIENTES, USUARIOS O CIUDADANOS								
Conocimiento de Clientes , Usuarios o Ciudadanos				X		40	80	32
Percepción generada por los usuarios externos				X		40	80	32
Percepción generada por los usuarios internos				X		40	80	32
Comunicación Institucional			X			40	60	24
Mecanismos de atención a quejas y sugerencias.				X		40	80	32
2.0. LIDERAZGO EFICIENTE								
Incorporación de Valores de Calidad a la Organización				X		30	80	24
Papel de la alta dirección en definir, desarrollar y dirigir un proceso				X		30	80	24
Involucramiento del Líder en el SGC				X		40	80	32
3.0. DESARROLLO DEL PERSONAL BASADO EN EL SGC								
Capacitación y desarrollo del personal			X			25	60	15
Opinión sobre directivos			X			25	60	15
Ambiente de trabajo y Trabajo en equipo			X			25	60	15
Compromiso observado			X			50	60	30
Calidad de vida en el trabajo			X			25	60	15
4.0. EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DEL COMITÉ DE CALIDAD								
Asistencia, puntualidad, permanencia y participación de los miembros			X			20	60	12
Organización y Desarrollo de la Reunión			X			20	60	12
Utilidad del Comité para el desahogo de temas institucionales				X		20	80	16
Efectividad en el seguimiento de acuerdos				X		20	80	16
Nivel de importancia y trabajo en equipo.				X		20	80	16
5.0 CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL								
Sistemas de Información		X				25	40	10
Análisis de la información y aprendizaje Organizacional			X			25	60	15
6.0. ENFOQUE DE PROCESOS								
Diseño y eficiencia de los Procesos				X		30	80	24
Mejora de los Procesos				X		50	80	40
Desarrollo de Proveedores			X			20	60	12
6.0. RESPONSABILIDAD SOCIAL								
Promoción de una Cultura de Calidad.			X			50	60	30
Responsabilidad Ecológica	X					50	20	10
7.0. ANÁLISIS DE RESULTADOS E INDICADORES								
Resultados de los procesos				X		100	80	80
Satisfacción del Cliente				X		100	80	80
PUNTAJE TOTAL						1000		695

Porcentaje de Eficiencia 69.50


MA. ANTONIO DE JESUS ARANDA CORREA.
DIRECTOR DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

NIVELES DE MADUREZ:
(1) Nivel Inicial 0-25 %
(2) Nivel de Desarrollo 26-50 %
(3) Nivel de Confiabilidad 51-70 %
(4) Nivel de Competitividad 70-90 %
(5) Nivel de Clase Mundial 90-100 %

"Toda copia impresa de este documento, se considera una copia no controlada".