

MERCADEO								
<i>Evaluación en el Lugar</i>								
Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
1	Los objetivos, las estrategias, las políticas y los métodos de la compañía en cuanto a precios están determinados con base en el conocimiento preciso de los costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva.							
2	La compañía dispone de información actualizada sobre sus clientes, los factores que guían sus decisiones de compra, los aliados de negocios y sus competidores.							
3	La dirección previene y prepara planes para problemas potenciales.							
4	La compañía es consciente de los factores que proporcionan satisfacción a los clientes y los mide frecuentemente.							
<i>Evaluación Posterior</i>								
5	La compañía conoce su segmento de mercado actual y potencial así como su participación, crecimiento y rentabilidad.							
6	La dirección de la empresa está consciente de conocer y satisfacer las necesidades y requerimientos de cada segmento del mercado.							
7	Cada departamento está comprometido con las actividades de mercadeo, lo que permite solucionar los problemas teniendo en mente el interés global de la compañía y de los clientes.							
8	La compañía está comprometida con los tiempos de entrega, la calidad del servicio que presta y cuenta con metodologías, procesos y procedimientos para cumplir con las expectativas de los clientes.							
9	Existe una metodología de seguimiento postventa del servicio para los clientes.							
10	La compañía cuenta con mecanismos eficientes de comunicación con los colaboradores, interdepartamentales y con clientes. (salas para teleconferencia, intranet, extranet, wiki, blogs, etc.).							

CAPITAL INTELECTUAL

Evaluación en el Lugar

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
1	La empresa utiliza escalas salariales justas con base en criterios objetivos para cada puesto de trabajo.							
2	La compañía tiene procedimientos definidos para la capacitación de los nuevos empleados y su adaptación.							
3	Dispone la empresa de un programa de salud ocupacional (plan de prevención de enfermedades ocupacionales, seguridad laboral, planes de emergencias) y comités encargados de ejecutarlas.							
4	Un alto porcentaje del personal cuenta con certificaciones en las herramientas que utiliza.							
5	La compañía posee esquemas de protección de recursos propios y de los clientes.							

Evaluación Posterior

6	La compañía prevé las necesidades de recursos humanos para satisfacer los diferentes puestos en el corto y mediano plazo.							
7	Cada puesto tiene claramente definidas sus funciones, responsabilidades y está descrito adecuadamente.							
8	Las habilidades personales para ejecutar un trabajo dado, las calificaciones y el deseo de superación son criterios claves para la promoción del personal.							
9	La compañía cuenta con programas de capacitación y actualización tecnológica permanente para el personal técnico.							
10	La dirección reconoce la importancia de considerar las actitudes comunicación, liderazgo, toma de decisiones y motivación del personal como elementos clave para la competitividad.							
11	Es estimulada la creatividad del personal (sugerencias e ideas para la resolución de problemas son bienvenidas y las ideas exitosas son premiadas).							
12	La compañía posee contratos con los colaboradores y clientes, para proteger los recursos propios y de sus clientes, así como la propiedad intelectual.							

CAPACIDAD PRODUCTIVA

Evaluación en el Lugar

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
1	El proceso de desarrollo está definido claramente y es aplicado de manera consistente. ¿Cuenta con alguna certificación (ISO, CMM)?							
2	¿Existe una metodología para la administración de la configuración? ¿Disponen de algún sistema (software) para asegurar esta administración?							
3	Tiene definido la empresa el modelo de mantenimiento y soporte de las aplicaciones o desarrollos que produce.							
4	La empresa cuenta con personal capacitado y certificado en administración de proyectos de software.							
5	El sistema de producción de software es suficientemente flexible para permitir cambios en el tamaño, tipo y prioridad de los productos de software a entregar, en función de satisfacer las necesidades de los clientes.							
6	La compañía conoce la capacidad de producción de software del recurso humano, con base en métricas de producción establecidas.							

Evaluación Posterior

7	El esfuerzo por retrabajo debido a la corrección de errores está cuantificado.							
8	El planeamiento de la producción está basado en pronósticos de ventas confiables.							
9	Existen procedimientos para notificar al área de negocios sobre cambios en los alcances de los proyectos contratados.							
10	Existe un sistema de calidad formal y eficiente para el diseño, desarrollo e implementación del software que se produce.							
11	La innovación es incorporada en los diferentes procesos de la compañía y se considera de vital importancia para la sobrevivencia de la compañía en el mediano y largo plazo.							

CAPACIDAD DE INVERSION

Evaluación en el Lugar

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
1	Existe un proceso planificación financiera en la empresa (se utilizan presupuestos, flujos de caja, razones financieras y proyecciones) para la toma de decisiones.							
2	Al ser evaluada la empresa posee una estructura financiera sólida visualizando sus pasivos, activos y capitales.							

Evaluación Posterior

3	La empresa posee un sistema contable que le suministra información pronta y precisa para la toma de decisiones.							
4	Presenta la empresa una rentabilidad.							
5	Está la empresa preparada para la evaluación y administración de proyectos propios o de terceros.							
6	Posee la empresa una planificación y dirección que le respalde su capacidad de inversión.							
7	La empresa posee y domina un sistema de costeo objetivo y confiable cuantitativamente para la valoración de costos por recurso productivo por etapa y por proyecto.							
8	Realiza la empresa un manejo eficiente de sus cuentas por cobrar, cuentas por pagar y adecuado manejo del capital de trabajo.							

INFRAESTRUCTURA

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
<i>Evaluación Posterior</i>								
1	La empresa cuenta con un esquema de comunicaciones (teléfono, internet, etc.) que les permite a los clientes un acceso expedito a los servicios ofrecidos.							
2	Existe un plan de renovación de equipo.							
3	Las herramientas de desarrollo están respaldadas por medio de contratos de actualización y soporte.							

SISTEMA DE GESTION

Evaluación en el Lugar

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
*Nota: Preguntar si la PYME tiene la implementación y/o certificación ISO 9001, CMMI o PMO.								
1	La administración emite políticas que estimulan la calidad e impulsa programas de calidad creados para los diferentes departamentos.							
2	Existen programas de normalización basados en alguna norma internacional.							
3	Obtuvo la organización una acreditación a raíz de esa certificación							
4	Existen procedimientos claramente establecidos para prevenir problemas de calidad y emitir inmediatas acciones correctivas para eliminar las causas de estos problemas.							
5	Existe un proceso de prueba de las aplicaciones antes de ser entregadas a los clientes.							
6	Los directores de proyectos están certificados PMP.							

Evaluación Posterior

7	Los resultados de las pruebas e inspecciones son claramente indicados a través del proceso de desarrollo, desde el levantamiento de requerimientos hasta su entrega.							
8	Cuentan con una oficina de administración de proyectos (PMO).							
9	Existen y se usan procedimientos definidos para asegurar que los servicios no conformes con las especificaciones de calidad sean corregidos.							
10	Existen metodologías, procesos y procedimientos para la ejecución de los ciclos de pruebas de los sistemas producidos.							
11	Existe un sistema para la documentación de errores.							

INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y SISTEMA DE SEGURIDAD E INFORMACION

Evaluación en el Lugar

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
1	En caso de fallas eléctricas el personal es capaz de continuar ejecutando sus labores por al menos 2 horas.							
2	El sistema de información provee reportes y resultados utilizables para la toma de decisiones.							
3	La infraestructura e instalaciones de la planta son adecuadas para el proceso productivo.							

Evaluación Posterior

4	Cuenta la empresa con una infraestructura de telecomunicaciones apta para facilitar el trabajo en línea, la comunicación con clientes y comunicación interna.							
5	Cuenta la empresa con los esquemas de seguridad informática aptos para garantizar la confidencialidad de la información de los clientes (firewalls (cortafuegos), certificados de seguridad, etc).							
6	La empresa posee sistemas de seguridad para resguardar la información de sus clientes y la propia.							
7	El personal informático tiene experiencia en el desarrollo y mantenimiento de los sistemas adquiridos por la empresa o desarrollados por ella.							
8	Utiliza la empresa esquemas de respaldo y resguardo de la información, de clientes, de los proyectos y de los sistemas propios.							
9	Posee la empresa un proceso para garantizar la continuidad de negocio							

GESTION AMBIENTAL

Evaluación en el Lugar

Nº	Concepto	N/A	0	1	2	3	4	5
1	La compañía trata de minimizar el uso de energía y políticas de reciclaje de papel.							
2	La empresa cuenta con una política establecida para el manejo de desechos electrónicos (equipo de cómputo, CDs, etc.).							

Evaluación Posterior

3	Existe cultura ambiental dentro de la organización.							
4	Para la selección de equipos se incorporan consideraciones ambientales, de seguridad e higiene ocupacional, además de los aspectos técnicos y económicos.							

CRITERIOS PARA LA CALIFICACIÓN EN EL DIAGNOSTICO

Introducción.

La obtención de una medida que demuestre la total cobertura de un concepto de evaluación, es una tarea que deber ser homogenizadas por aquellos quienes la realizan. La siguiente tabla es una detallada explicación de estas nociones para asegurar una calificación objetiva de una PYME.

Nota	Descripción
0	<ul style="list-style-type: none">• 0%• Carece por completo de lo que se está calificando.• No cuenta con un plan alternativo de lo que se está solicitando. (Ej. ISO 9001 no cuenta con un sistema de control alternativo)• No existe evidencia alguna del concepto citado.
1	<ul style="list-style-type: none">• 20%• Cuenta con un veinte por ciento del criterio que se está calificando.• Existe noción del tema y/o se maneja un plan.
2	<ul style="list-style-type: none">• 40%• Cuenta con un cuarenta por ciento del criterio que se está calificando.• Se esta iniciando la concreción del tema o concepto.
3	<ul style="list-style-type: none">• 60%• Cuenta con un sesenta por ciento del criterio que se está calificando.• Existen progresos evidenciados en el tema
4	<ul style="list-style-type: none">• 80%• Cuenta con un ochenta por ciento del criterio que se está calificando.• El tema o concepto se desarrolla formalmente en la compañía.
5	<ul style="list-style-type: none">• 100%• Cuenta en su TOTALIDAD lo que se solicita. En algunos se cuenta con elementos adicionales que lo refuerzan.• Cuentan con sistema de información/registros/o cualquier documento que asegure el ingreso/uso/toma de decisiones sobre el punto.• Existe evidencia del concepto citado de la evaluación.
N/A	<ul style="list-style-type: none">• Por la naturaleza de los criterios, empresa, la producción o del servicio presentado, no se aplica la pregunta o criterio de evaluación.