



ARCAL

**ACUERDO DE COOPERACION PARA LA PROMOCION DE LA CIENCIA Y
LA TECNOLOGIA NUCLEARES EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE**

**INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO A CARGO
DEL PROCEDIMIENTO PARA MEJORAR LA
UTILIZACIÓN DE LOS CENTROS DESIGNADOS
DE ARCAL**

**V REUNION DEL ORGANO
DE COORDINACION TECNICA**

**(XXI REUNION
DE COORDINACION TECNICA)**

**CIUDAD DE GUATEMALA, GUATEMALA
24 AL 28 DE MAYO DE 2004**

**OCTA 2004-09
MAYO 2004**

INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO A CARGO DEL PROCEDIMIENTO PARA MEJORAR LA UTILIZACION DE LOS CENTROS DESIGNADOS DE ARCAL.

En atención y seguimiento de la conclusión y recomendación 27 del Informe de la IV Reunión de Coordinación Técnica de ARCAL , documento OCTA 2003-11, junio 2003, que dice:

"Los Coordinadores Nacionales acordaron proponer a la V Reunión del OCTA un procedimiento para mejorar la utilización de los Centros Designados de ARCAL, a ser elaborado por los Coordinadores Nacionales de Argentina, Chile, Costa Rica y el Grupo Directivo." ,

y a la recomendación 8 del documento ORA 2003-06 Informe de la IV Reunión de Representantes de los Estados Miembros de ARCAL realizada durante la 47 Sesión de la Conferencia General del OIEA, que dice:

... "Exhortar a los países a promover la utilización de los Centros Designados por ARCAL y los productos, servicios y especialistas que existan en la Región en sus actividades nacionales y regionales."

El grupo Directivo y el Grupo de trabajo conformado para tal fin, por los Coordinadores Nacionales de Argentina, Chile y Costa Rica, presentan a consideración del OCTA el informe del trabajo elaborado, enfocado a establecer un procedimiento que permita orientar y mejorar la utilización de los Centros Designados por ARCAL.

Se tomó en consideración que actualmente existen 34 Centros Designados, los cuales deben ser evaluados para conocer los resultados de su gestión ante ARCAL.

El Grupo Directivo considerando la propuesta hecha por los Coordinadores Nacionales sobre la presentación a la V Reunión del OCTA de un Procedimiento para mejorar la utilización de los Centros Designados por ARCAL sugiere que dicha mejor utilización depende en gran medida de las relaciones que se establezcan entre estos y los proyectos del Programa para la V Fase de ARCAL 2005-2010.

En tal sentido , como acciones a corto plazo, se proponen las siguientes:

- 1- Establecer las relaciones de cooperación entre los Centros Designados por ARCAL y los Proyectos del Programa ARCAL ciclo 2005-2006, de acuerdo a las vinculaciones técnicas entre los proyectos presentados y los Centros Designados.
- 2- Proponer los criterios y un procedimiento que permita evaluar la eficiencia y eficacia de los Centros Designados con miras a evaluar su utilización en la ejecución de los proyectos del Programa ARCAL para el ciclo 2005-2010.

CRITERIOS PARA EVALUACIÓN DE LOS CENTROS DESIGNADOS

1. OBJETO

Establecer los lineamientos y la metodología para la realización del Informe de Evaluación de los Centros Designados (CD)

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable para el proceso de Evaluación de Centros Designados en el ámbito de ARCAL

3. DEFINICIONES

Documento para la Evaluación: Es el que describe las actividades realizadas por un CD en relación a criterios establecidos, a efectos de que una tercera parte efectúe una Evaluación Integral.

Documento para la Evaluación: Es el que describe las actividades realizadas por un CD en relación a criterios establecidos, a efectos de que una tercera parte efectúe una Evaluación Integral.

Criterios de Evaluación: Son las pautas que permiten determinar en qué modo y en qué grado un CD cumple con un modelo ideal de gestión.

Tercera parte: Es el ente o persona independiente al CD para efectos de la evaluación correspondiente.

4. REFERENCIAS

- Código de Práctica "Aseguramiento de la Calidad para la Seguridad en Plantas Nucleares y otras Instalaciones Nucleares" OIEA1996 (50-C/SG-Q).
- Guía de Seguridad "Evaluación de la Implementación del Programa de Garantía de Calidad", 50-SG-Q5, OIEA, 1996.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 DEL COMITÉ DE PROMOCIÓN TECNOLÓGICA (OCTA)

El OCTA es responsable de definir los criterios de evaluación y los puntajes máximos para los mismos.

A través del presente documento el OCTA define los criterios de evaluación y los puntajes máximos para los mismos.

5.2 DEL CENTRO DESIGNADO (CD)

El CD es responsable de cumplir con los criterios de evaluación y de proporcionar el Documento para la Evaluación.

corresponsables de proporcionar los recursos para que la evaluación se lleve a cabo.

6.3 CENTRO DE TRABAJO (CD)

La evaluación es el análisis del grado de cumplimiento del CD con un modelo ideal de gestión, expresado en los criterios del presente procedimiento.

6. EVALUACION

6.1 GENERAL

La evaluación es el análisis del grado de cumplimiento del CD con un modelo ideal de gestión, expresado en los criterios del presente procedimiento.

Tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento del CD con un modelo ideal de gestión, expresado en los criterios del presente procedimiento.

La evaluación es una actividad programada que se realiza en paralelo con el proceso normal de trabajo.

6.2 CRITERIOS

La evaluación se efectuará analizando los siguientes criterios agrupados en tres componentes

I . Institucional.

II . Gestión.

III. Resultados.

En el Anexo I se detallan los puntajes máximos para cada criterio.

6.2.1 INSTITUCIONAL

CRITERIO 1. SOLICITUD

Se examinan en este criterio la presentación refrendada por sus autoridades, los antecedentes presentados y los avales o reconocimientos nacionales, regionales o internacionales en una o mas áreas en que las aplicaciones nucleares tienen un papel importante. Asimismo se analizará el interés de las actividades para la región y su vinculación con el uso pacífico de la energía nuclear

CRITERIO 2. RECURSOS

Se examinan en este criterio los recursos humanos y materiales disponibles para realizar estas actividades.

CRITERIO 3. SISTEMA DE GESTIÓN

A través de este criterio se examinará la organización, la visión y el compromiso de los máximos niveles de dirección del CD en el diseño del Sistema de Gestión y en la difusión de los valores, principios y herramientas para la mejora continua.

CRITERIO 4. DESTINATARIOS

Se analizará con este criterio cuáles o quienes son los clientes a los cuales se dirigen las actividades del CD y la prioridad e importancia que se le da a cada segmento de sus usuarios.

CRITERIO 5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Con este criterio se analizará la metodología utilizada por el CD para desarrollar sus estrategias y los planes de acción que permitan concretar los planes a corto y mediano plazo y cómo se monitorea su desempeño incluyendo los siguientes temas:

- Fijación de costos en cuanto al posicionamiento que se pretende obtener, resultados deseados, áreas de influencia, líneas de trabajo, asistencia técnica, prestación de servicios y formación de recursos humanos.
- Proyecciones futuras del mercado del CD y de organizaciones similares (destinatarios actuales y potenciales), análisis del retorno proyectado para las inversiones. Consideraciones sobre las proyecciones en el entorno sociopolítico, económico financiero, legal, técnico y del negocio.
- Actividades principales, actividades permanentes.
- Política de acuerdos, convenios, tratados, etc.

CRITERIO 6. INTEGRACIÓN CON LA COMUNIDAD ,

A través de este criterio se evaluará el esfuerzo del CD respecto de su entorno físico y la forma en que el mismo es favorablemente afectado por el proceso de mejora. También se evaluará el compromiso del CD en la preservación del ambiente y la conservación de recursos.

6.2.2 GESTIÓN

CRITERIO 7. ENFOQUE EN EL DESTINATARIO

Se examinará la efectividad de los sistemas utilizados por el CD para conocer a fondo, precisar, diferenciar y satisfacer o exceder las expectativas de los destinatarios, antes, durante y después del proceso de prestación de servicios para así enfocar y dar sentido a todos los procesos de mejora continua.

CRITERIO 8. PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Se examinará el proceso de planificación operativa del CD y cómo se relacionan los objetivos operativos y financieros con los requerimientos. Se evaluarán los planes a corto y mediano plazo y su difusión a todos los sectores involucrados con el CD.

CRITERIO 9. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se examinarán las acciones sistemáticas ejecutadas por el CD para garantizar la calidad de sus servicios.

Se analizarán los procesos de mejora y su estandarización, como por ejemplo las actividades de investigación, desarrollo, diseño y producción de servicios.

De igual forma se analizarán los procesos internos de apoyo y de evaluación, selección y control de proveedores y subcontratistas.

Se evaluará la utilización de la normativa interna como herramienta para la mejora de procesos y evaluación de desempeño.

CRITERIO 10. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se evaluará la forma, el alcance y la profundidad con que se organizan los esfuerzos para desarrollar, estimular y optimizar el potencial del personal, para incentivar su participación y lograr que se involucre en la cadena cliente - proveedor interno. En igual forma la delegación de capacidad de decisión, el fomento de la creatividad, capacitación, y participación activa en el mejoramiento del CD, sus procesos, productos y servicios.

CRITERIO 11. INFORMACIÓN Y ANALISIS

Se examinará el modo mediante el cual el CD define, obtiene y utiliza la información necesaria para realizar sus actividades, controles y decisiones que sustentan el proceso de mejora continua.

Dentro de este criterio interesa evaluar básicamente tres aspectos:

- ⇒ Cómo se obtiene y registra la información;
- ⇒ El proceso de análisis de la misma, incluyendo la generación de indicadores que permitan evaluar las tendencias y efectuar comparaciones; y
- ⇒ La utilización de la información obtenida.

6.2.3 RESULTADOS

Se evaluará con este criterio la evolución de indicadores de desempeño para determinar si el proceso genera mejoras en términos absolutos y comparativamente a otros.

CRITERIO 12. RESULTADOS OPERATIVOS

Se evaluará la evolución de los indicadores de eficacia y eficiencia de los procesos principales.

CRITERIO 13. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL DESTINATARIO

Se evaluarán los sistemas y métodos que se emplean para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos y los resultados obtenidos en relación a esa satisfacción, como consecuencia de la aplicación de la Gestión de la Calidad.

Se verificará si existen comparaciones validas con otras organizaciones o sectores que permitan detectar si existen oportunidades de mejora en los resultados.

CRITERIO 14. RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS

Se examinarán los niveles actuales y las tendencias relativas a los resultados económico financieros (por ejemplo aprovechamiento de los recursos presupuestarios, evolución de los recursos generados por el CD o el sector al que pertenece, evolución del presupuesto, etc.). Asimismo se examinarán los resultados de la comparación con otras organizaciones o sectores.

6.3 ACCIONES PARA ELABORAR EL DOCUMENTO DE EVALUACIÓN

El CD, según el objeto, alcance y plazos de la evaluación designa al coordinador de la preparación del Documento de Evaluación.

El encargado del CD forma parte del equipo de trabajo que lo apoyará en esta tarea y designará a los responsables fijando los plazos para cada actividad.

El equipo de trabajo preparará la documentación que incluye :

⇒ El Documento de Evaluación;

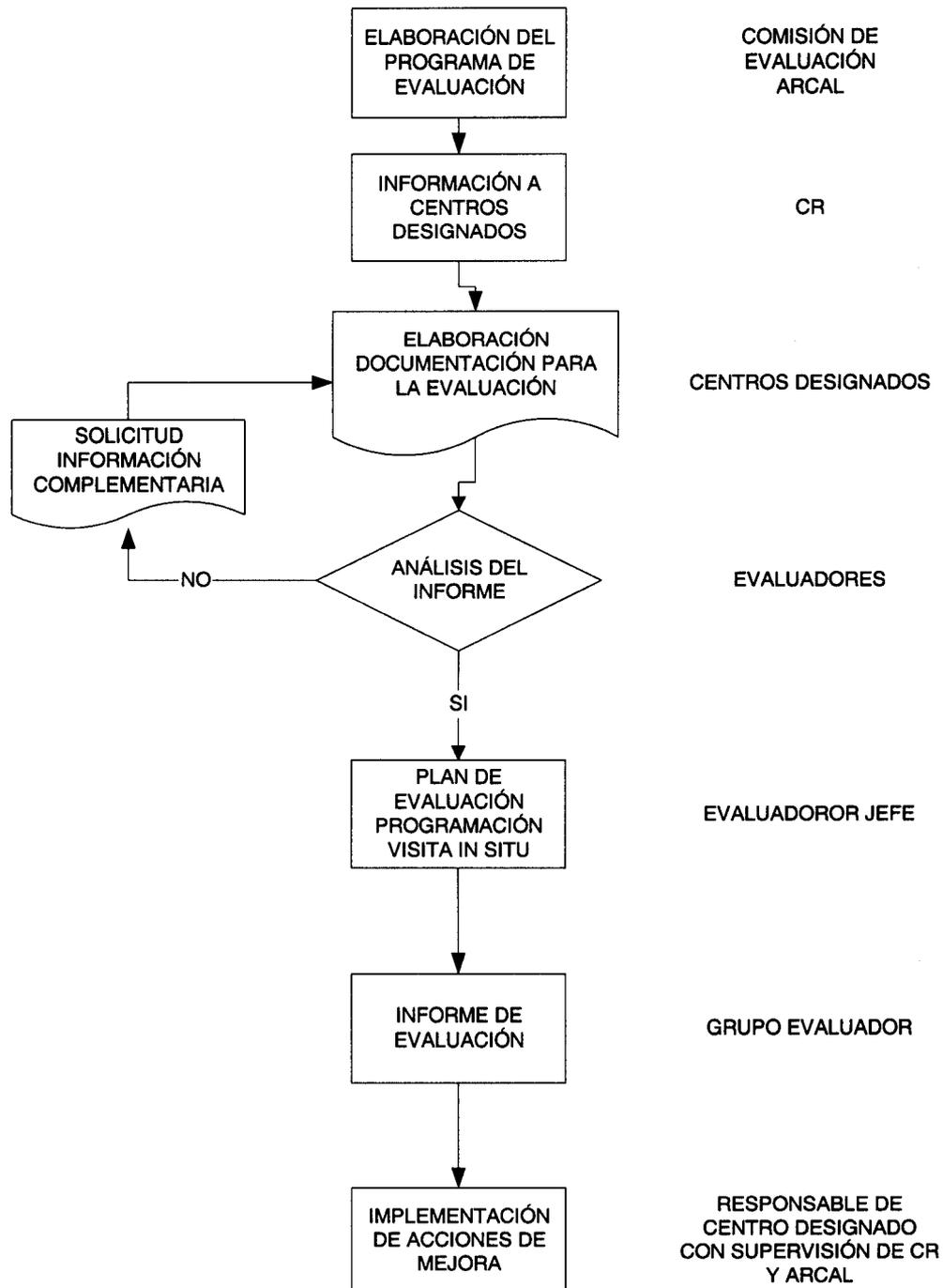
⇒ Información complementaria que sea requerida.

Luego de elaborado el Documento de Evaluación, éste será aprobado por el encargado del CD y enviado al CR quien lo remitirá al Evaluador Líder a través del OCTA.

6.4 DOCUMENTACIÓN PARA LA EVALUACIÓN

El CD a evaluar deberá preparar un Documento de Evaluación en forma ordenada y detallada siguiendo el Formato aprobado describiendo cómo ejecuta sus actividades en relación a cada uno de los criterios establecidos en el presente documento, que permitan al Equipo Evaluador establecer en forma precisa el estado de situación del CD, y que posteriormente servirá para la evaluación correspondiente.

7. ANEXO I: FLUJOGRAMA



8. ANEXO II: ASIGNACIÓN DE PUNTAJES MÁXIMOS PARA CADA CRITERIO

CRITERIOS	PUNTAJES PARCIALES	PUNTAJES TOTALES
I INSTITUCIONAL		35
<i>CRITERIO 1: SOLICITUD</i>	5	
<i>CRITERIO 2: RECURSOS</i>	5	
<i>CRITERIO 3: SISTEMA DE GESTIÓN</i>	5	
<i>CRITERIO 4: DESTINATARIOS</i>	10	
<i>CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</i>	5	
<i>CRITERIO 6: INTEGRACIÓN CON LA COMUNIDAD</i>	5	
II GESTIÓN		35
<i>CRITERIO 7: ENFOQUE EN EL CLIENTE / DESTINATARIO</i>	7	
<i>CRITERIO 8: PLANIFICACIÓN OPERATIVA</i>	7	
<i>CRITERIO 9: GESTIÓN DE LA CALIDAD</i>	7	
<i>CRITERIO 10: DESARROLLO DEL PERSONAL</i>	7	
<i>CRITERIO 11: INFORMACIÓN Y ANALISIS</i>	7	
III RESULTADOS		30
<i>CRITERIO 12: RESULTADOS OPERATIVOS</i>	10	
<i>CRITERIO 13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES / DESTINATARIOS</i>	10	
<i>CRITERIO 14: RESULTADOS ECONÓMICO FINANCIEROS</i>	10	
TOTAL		100

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS CENTROS DESIGNADOS (CD)

1. OBJETO

Establecer los lineamientos y la metodología para la realización de evaluaciones a los Centros Designados (CD).

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en todo el ámbito de ARCAL para la evaluación de los sistemas, procesos, productos y servicios aplicados por los CD.

3. DEFINICIONES

Evaluación: Es el examen de la gestión de un CD con el propósito de medir la eficiencia de sus resultados en relación a las metas fijadas, a los recursos humanos, financieros y materiales empleados, la organización, utilización, y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.

Documentación para la Evaluación: Documento que describe las actividades realizadas por el CD en relación a criterios establecidos, a efectos de que una tercera parte realice una Evaluación.

Informe de Evaluación: Documento preparado por el grupo evaluador en el cual se presentaran los resultados de la Evaluación.

4. REFERENCIAS

4.1 Procedimiento de Evaluación (PN000004)

4.2 Criterios de evaluación de CD (PDIR-002)

5 . RESPONSABILIDADES

5.1 DEL ORGANO DE COORDINACIÓN TÉCNICA DE ARCAL (OCTA)

El OCTA es el responsable de definir el objeto, alcance y Programa de la Evaluación, de designar al grupo evaluador, de evaluar las recomendaciones del Informe de Evaluación y, en base a estas, definir las acciones correctivas correspondientes. El OCTA puede delegar en una Agencia Externa las tareas de ejecución de la Evaluación, pero retiene la responsabilidad por la efectividad de esta actividad.

5.2 EL COORDINADOR REGIONAL (CR)

Es responsable por la implementación de las acciones correctivas que defina el la OCTA

5.3 EQUIPO EVALUADOR

Es el responsable de realizar las evaluaciones, está conformado por un Evaluador Líder, Evaluadores y Especialistas. En ciertos casos son acompañados por Observadores.

5.4 EVALUADOR LIDER

Es el responsable de la conducción de una Evaluación y tiene la autoridad para adoptar decisiones relacionadas con la conducción de la misma y sobre cualquier evento surgido durante su desarrollo.

Es el responsable de la preparación del plan de Evaluación, define los requerimientos para realizarla, es nombrado por el OCTA, quien verifica su calificación. Ejerce la representación del grupo evaluador, elabora y eleva el Informe de Evaluación al Grupo Directivo del OCTA.

5.5 EVALUADORES

Son los responsables de ejecutar el Plan de Evaluación, son designados por el OCTA y apoyaran en la elaboración del Informe de Evaluación.

5.6 ESPECIALISTAS

Son expertos en determinadas disciplinas convocados para asesorar al grupo evaluador, antes, durante o posteriormente a una Evaluación.

5.7 OBSERVADORES

Son los que participan en la Evaluación para tomar conocimiento de la misma pero sin derecho a voz ni voto; puede ser un evaluador en entrenamiento o invitados.

6. EVALUACIÓN

6.1 ACCIONES PARA REALIZAR UNA EVALUACIÓN

El OCTA dispone la realización de la Evaluación y define su alcance y plazo de ejecución. Designa al evaluador líder y al grupo evaluador.

El OCTA informará con un mes de anticipación al CR las fechas, alcance y plazo de ejecución de las evaluaciones a realizarse en su área de competencia para que éste informe a los CD.

De acuerdo al alcance de la Evaluación, el CD preparará un Informe Preliminar en forma ordenada y detallada, respondiendo a cada uno de los criterios de evaluación (4.2), que permitan establecer en forma precisa el estado de situación de la organización.

El Jefe del CD y su equipo de trabajo preparará el plan de trabajo conducente a:

- La elaboración de la documentación para la Evaluación.
- La preparación de la información complementaria, de acuerdo al alcance de la

Evaluación, definiendo responsables y plazos para cada tarea.

Luego de elaborado el Informe Preliminar, este será aprobado por el Jefe del CD y remitido con dos semanas de anticipación al Evaluador Líder.

El Grupo Evaluador preparará el Plan de Evaluación en el cual se establecerá el programa de trabajo y el programa de visitas a cada área donde se realizará la Evaluación.

El Plan de Evaluación será consensuado con el Jefe del CD.

El Evaluador Líder distribuirá entre los evaluadores y expertos, al recibirlo, copia de la documentación para la Evaluación para que estos en forma individual realicen un

análisis de la misma en base a los criterios (4.2) y asignen el puntaje para cada criterio en función del Anexo I (Tabla de Asignación de Puntajes)

Este análisis individual será remitido al Evaluador Líder y este organizará con una semana de anticipación, una reunión para consensuar los resultados entre todos los evaluadores.

El Evaluador Líder asignará a los evaluadores los temas para la realización de las visitas, los evaluadores deberán observar y evaluar las actividades que se están desarrollando y recogerán las evidencias necesarias como soporte de la Evaluación. Durante la realización de la Evaluación deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- El evaluador deberá considerar toda la documentación e información que reciba como confidencial y no deberá divulgarla salvo a través de los mecanismos previstos por el OCTA.
- Podrá examinar las actividades laborales, los procedimientos u otra evidencia objetiva de la realización de las funciones, si estos son suficientes y apropiados y de ser necesario entrevistar al personal.
- Si se detecta alguna deficiencia, el evaluador deberá profundizar el análisis para determinar fehacientemente la magnitud y extensión del problema y si este puede afectar a otras áreas o actividades.
- Deberá verificar con objetividad la coincidencia entre lo declarado en el informe y la realidad, solicitar aclaraciones, consultar documentación complementaria y recoger evidencias de la actividad evaluada.

6.2 INFORME DE EVALUACIÓN

Después de realizada la evaluación de resultados, el Grupo Evaluador preparará el Informe de la Evaluación.

Este deberá proveer una versión clara de lo ocurrido durante la Evaluación, el contenido deberá ser claro, preciso y basado en evidencias objetivas.

En el mismo se comunicarán las conclusiones a las que se ha llegado, enfatizando los resultados mas significativos.

Podrá contener la siguiente información:

- ⇒ Identificación de la Evaluación.
- ⇒ Título
- ⇒ Fechas de realización.
- ⇒ Alcance
- ⇒ Documentación de referencia
- ⇒ Conformación del Grupo Evaluador
- ⇒ Organización y áreas auditadas
- ⇒ Personal Contactado
- ⇒ Desarrollo de la Evaluación
- ⇒ Documentación analizada
- ⇒ Resultados:
- ⇒ Fortalezas y Debilidades
- ⇒ Áreas con oportunidades de mejora
- ⇒ Puntaje asignado.

El informe final de Evaluación será elevado al OCTA para su examen, evaluación de las acciones correctivas y definición de las acciones a implementar para la mejora.

ANEXO I: TABLA DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJES

%	SISTEMA	RESULTADOS
0 a 10	<ul style="list-style-type: none"> • Nula o escasa evidencia de la existencia de documentación relativa a la aplicación de requisitos • Inicio de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasos, limitados o pocos procesos o actividades
10 a 40	<ul style="list-style-type: none"> • Comienzo del Sistema de Gestión correspondiente al criterio analizado en procesos de áreas principales • Orientación hacia el control de productos y servicios y no hacia la mejora de los procesos • Alguna integración entre sectores y/o niveles organizacionales correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias positivas en algunos procesos de áreas principales • Cierta evidencia entre la Gestión y los resultados de mejora obtenidos
40 a 60	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia del uso de Sistema de Gestión en todos los procesos de las áreas principales • Inicio de actividades de mejora continua • Buena integración entre sectores y/o niveles organizacionales correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias positivas en la mayoría de los procesos de Áreas principales • Las mejoras son atribuibles al Sistema de gestión. • Inicio de actividades de benchmarking
60 a 80	<ul style="list-style-type: none"> • Buena aplicación del Sistema de Gestión con enfoque preventivo e integrado a las actividades, en todos los procesos, Áreas principales y en muchas áreas de apoyo • Sistemas de mejora continua afianzados • Excelente integración entre sectores y/o niveles organizacionales correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> • De buenos a muy buenos en procesos de áreas principales. • Tendencias positivas en áreas de apoyo. • Benchmarking sistemático. Cierta evidencia de ventajas comparativas.
80 a 100	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerte evidencia de sistemas preventivos e innovadores • Completa implantación en todas las áreas • Continua evaluación y mejora del Sistema de Gestión correspondiente al criterio analizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados sostenidos, significativos y excelentes. • Clara relación de los resultados con el proceso de mejora continua. • Benchmarking sistemático muestra evidencias comparativas.

La asignación de puntaje corresponderá a multiplicar el porcentaje que surja de aplicar esta tabla por el puntaje máximo asignado al criterio que se evalúa