

## **PREMIO NACIONAL DE CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN – EDICIÓN 2018**

### **CUESTIONARIO INICIAL DE PUNTUACIÓN PARA LA EVALUACIÓN PRELIMINAR ORGANIZACIONES MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS**

#### **I.1 LIDERAZGO**

Indique las actividades que realiza el principal de la organización específicamente relacionadas con el proceso de mejora de la Calidad; describa esas actividades e indique cómo difunde los valores de Calidad en la organización.

#### **I.2 DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

Describa, brevemente, los elementos principales de cómo se desarrolla y fomenta la participación y el compromiso de TODO el personal en el proceso de mejora de la Calidad. Detalle aspectos de capacitación involucramiento y reconocimiento y los relativos a la calidad de vida en el trabajo.

#### **I.3. INTERÉS POR EL CLIENTE EXTERNO**

Describa, brevemente, qué sistemas utiliza para conocer las necesidades de sus clientes externos (métodos, fuentes, frecuencia de relevamiento de datos, etc.) y qué mecanismos son empleados para satisfacerlas.

#### **I.4. ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS**

Describa, brevemente, cómo administra los aspectos principales de la competitividad de la organización (productos y servicios, procesos productivos, sistemas de distribución, diseño, control, etc.) de forma de asegurar que sus clientes reciban consistentemente un valor superior. Indique cómo logra integrar un mecanismo de revisión y mejora permanente.

#### **I.5. RESULTADOS**

Presente valores de los indicadores numéricos o gráficos que considere más representativos de los niveles de calidad alcanzados y de las tendencias de mejora en los bienes y/o servicios que su organización produce. Explicar la relevancia de los datos presentados.