

# **Cuestionario para Organizaciones Grandes**

## **I.1 LIDERAZGO**

Indique las actividades que realizan el principal de la organización y quienes le reportan directamente, específicamente relacionadas con el proceso de mejora de la Calidad. Describa esas actividades e indique cómo difunde los valores de la Calidad en toda la organización.

## **I.2 PLANEAMIENTO**

Indique los principales objetivos y metas de la organización en el corto y mediano plazo para reforzar la preferencia de sus clientes, la eficiencia y productividad de sus operaciones, así como otros aspectos referidos a Gestión Total de Calidad y el Desarrollo Sustentable del Negocio, expresando los recursos económicos y de otro tipo y su porcentaje del total, que se hayan asignado para el logro de cada una de esas metas durante el presente año.

## **I.3 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.4 ENFOQUE EN 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.5 INFORMACIÓN Y ANÁLISIS**

Mencione los indicadores cuantitativos utilizados para conocer el avance del proceso de mejora de la Calidad en TODA la organización, el alcance de los datos y desde cuando los utiliza.

## **I.6 GESTIÓN DE PROCESOS**

Describa las formas y sistemas empleados para asegurar la Calidad de todos los bienes y/o servicios (desde el diseño hasta el control de los procesos, etc.) y su forma de incrementarla.

## **I.7 IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

Indique, brevemente, qué hace para que otras organizaciones inicien un proceso de Gestión Total de Calidad con vuestra asistencia, y, en otro aspecto, qué hace por reducir los niveles de contaminación que puedan provocar sus productos o procesos.

## **I.8 RESULTADOS**

Presente valores de los indicadores numéricos o gráficos que considere más representativos de los niveles alcanzados y de las tendencias de mejora de la Calidad en los bienes y/o servicios que su organización produce, así como de metas alcanzadas en sus planes de Responsabilidad Social Empresarial. Explicar la relevancia de los datos presentados.