

Cuestionario para Organizaciones Pequeñas y Medianas

II.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.

II.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.

II.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.

II.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.

II.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.