

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

**CUESTIONARIO INICIAL DE PUNTUACIÓN  
PARA LA EVALUACIÓN PRELIMINAR  
ORGANIZACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**I.1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN**

Describa brevemente, cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito sostenido, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes. Comente cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización y el marco de los procesos, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

**I.2. ESTRATEGIA**

Describa brevemente cómo la organización desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los distintos grupos de interés. Comente cómo se despliega, comunica, implementa y revisa la Estrategia a todos los niveles de la organización.

**I.3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

Describa, brevemente, cómo la organización gestiona, desarrolla, conduce y hace aflorar el pleno potencial de las personas, de forma individual, en equipo o de la organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión, así como para motivarlas e incrementar su compromiso con la organización.

**I.4. RECURSOS Y ASOCIADOS**

Describa, brevemente, cómo la organización gestiona sus recursos internos, alianzas y proveedores, con el fin de apoyar el despliegue de su estrategia y la eficiente gestión de la misma, así como su impacto social y ambiental.

#### **I.5. PROCESOS Y CLIENTES-CIUDADANOS**

Describa brevemente, cómo la organización gestiona sus procesos, diseña, desarrolla, produce y suministra productos y servicios, y cómo gestiona las relaciones, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus ciudadanos-usuarios-clientes actuales y futuros.

#### **I.6. RESULTADOS DE PROCESOS Y CLIENTES-CIUDADANOS**

Describa brevemente, lo que está consiguiendo la organización en relación con sus procesos y sus clientes-ciudadanos externos. Facilite indicadores con sus objetivos correspondientes para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas de los clientes-ciudadanos. Facilite datos, gráficos y/o informaciones que demuestren que los resultados de la organización en lo referido a los parámetros claves de los clientes-ciudadanos-usuarios, son sostenidos y/o tienen tendencia positiva. Provea información resumida de comparaciones con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de los procesos y clientes-ciudadanos, entendiendo las diferencias.

#### **I.7. RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS**

Describa brevemente, lo que está consiguiendo la organización en relación con el desarrollo de las personas. Facilite indicadores con sus objetivos correspondientes para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas de las personas. Facilite datos que evidencien que los resultados de la organización en el desarrollo de las personas, son sostenidos y/o tienen tendencia positiva. Provea información resumida de comparaciones con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de las personas, entendiendo las diferencias.

#### **I.8. RESULTADOS DE SOCIEDAD**

Describa brevemente, lo que está consiguiendo la organización en relación con los niveles alcanzados por la organización en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad local, departamental, regional, nacional e internacional (según proceda). Facilite indicadores referidos a los objetivos correspondientes para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas sociales y medioambientales. Provea datos que evidencien que los resultados de la organización en la sociedad son sostenidos y/o tienen tendencia positiva. Provea información resumida de comparaciones con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de la sociedad, entendiendo las diferencias.

### **I.9. RESULTADOS GLOBALES**

Describa brevemente, lo que está consiguiendo la organización en relación con los objetivos establecidos, y con los derechos, las necesidades y expectativas de cuantos tienen un interés en la misma, pudiendo incluir indicadores con sus objetivos correspondientes para medir los parámetros clave alineados con la estrategia y con las necesidades y expectativas de la organización, datos que demuestren que los resultados de la organización son sostenidos y/o tienen tendencia positiva. Comente acciones de comparaciones con organizaciones similares en lo referido a los parámetros clave de la organización.