

INDICE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ENTRE RÍOS
FACULTAD DE INGENIERIA
CENTRO DE MEDIOS
BIBLIOTECA

	Página
Objetivos del Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público	17
Resolución N° 106/93	19
Categorías del Premio - ANEXO I.....	23
Etapas del Proceso de Evaluación - ANEXO II	23
Condiciones de Inscripción y Técnicas de la Presentación - ANEXO II A	24
1) Solicitud de Inscripción	25
2) Declaración Jurada.....	27
3) Cuestionario Guía para el Informe Preliminar.....	28
4) Condiciones Técnicas del Informe Extenso.....	29
5) Instrucciones	29
Evaluación Individual - ANEXO II B	32
Evaluación de Consenso - ANEXO II C	32
Visita a los Postulantes - ANEXO II D	33
Selección de los Ganadores - ANEXO II E.....	33
Criterios y Areas de Evaluación - ANEXO III A.....	35
Criterio 1 - Enfoque en el Cliente.....	35
Criterio 2 - Liderazgo	36
Criterio 3 - Desarrollo del Personal.....	38
Criterio 4 - Información y Análisis.....	41
Criterio 5 - Planificación	42



Criterio 6 - Aseguramiento de la Calidad	44
Criterio 7 - Impacto en la Sociedad y el Medio Ambiente	47
Criterio 8 - Resultados de Calidad y Productividad	48
Criterio 9 - Satisfacción del Cliente	51
Diagrama de Relaciones entre Criterios de Evaluación	52
Ponderación de los Criterios de Evaluación - ANEXO III B	53
Distribución de los Puntajes por Areas de cada Criterio - ANEXO III C	54
Dimensiones de Análisis - ANEXO III D	56
Tabla Guía de Evaluación - ANEXO III E	59
Selección de Jueces y Evaluadores - ANEXO IV	60
Código de Etica - ANEXO V	61
Cronograma Anual del Premio Nacional a la Calidad AÑO 1994 - ANEXO VI	61
Glosario de Términos - ANEXO VII	62
Soporte normativo	63
Ley Nº 24.127 "Premio Nacional a la Calidad"	68
Decreto Reglamentario Nº 1513/93	74
Resolución S.F.P. Nº 186/93 - Creación de la Secretaría Técnica del Premio.....	81

