

## **PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD**

El concepto de calidad ha ido evolucionando significativamente durante los últimos años. De ser universalmente concebido como un valor referido a las características físicas de bienes materiales, fue ampliando su contenido, incorporando componentes que tienen que ver con percepciones y expectativas respecto de todo tipo de prestaciones. Hoy, la calidad dejó de ser definida por el prestador, para ser definida por el destinatario de la prestación, el cual debe resultar plenamente satisfecho con la misma.

Junto con el progreso del concepto de calidad, evolucionaron también los métodos para lograrla. De ser una función de control aplicada al final de los procesos que dan lugar al bien o servicio, fue convirtiéndose en un instrumento preventivo aplicado a lo largo de la cadena que forman esos procesos, llegando a ser una verdadera herramienta de gestión.

Los rápidos y espectaculares avances tecnológicos, por otra parte, no sólo han ido permitiendo un mayor conocimiento y acercamiento a los consumidores, sino que han posibilitado la producción de bienes y servicios de una manera más eficiente, favoreciendo la obtención de productos de mayor calidad a menores costos.

La mayor oferta de bienes y servicios resultante de estos desarrollos, sumado al proceso de globalización, han hecho de la calidad una variable indispensable para permanecer en mercados cada vez más competitivos.

Los *premios a la calidad* nacen así como una forma de estimular a empresas y organizaciones sin fines de lucro a buscar permanentemente mejoras en los bienes y servicios que ofrecen a la comunidad, de manera de alcanzar un país con mayores posibilidades y mejor nivel de vida para sus habitantes.

### **♣ Orígenes del Premio Nacional a la Calidad**

Inspirados en el “*Premio Deming*” (Japón, 1951) y en el “*Premio Malcom Baldrige*” (E.E.U.U., 1987, y en un contexto de apertura económica, el “*Premio Nacional a la Calidad*” fue instituido en nuestro país en Mayo de 1992 por la ley 24127 y reglamentado a través del decreto 1513 en Julio de 1993, estableciendo su carácter simbólico y no económico.

La *Fundación Premio Nacional a la Calidad* fue creada el 15 de Marzo de 1993, de acuerdo a lo previsto en la ley mencionada. Correspondió al Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación instrumentar la convocatoria a personas físicas y jurídicas de todo el país a reunirse en Asamblea para la constitución de esta Fundación. Allí se establecieron los estatutos y los mecanismos para la elección del primer consejo de Administración y demás figuras legales.

### **♣ Objetivos**

- Promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad
- Estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas y privadas
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores
- Preservar el ambiente humano de trabajo y la óptima utilización de los recursos
- Promover la cultura de la Calidad en todo el ámbito público para lograr un real aumento de la eficiencia y de la productividad del Estado en el marco de la Reforma Administrativa y así alcanzar la Calidad Nacional que identifique y distinga a la República Argentina.

♣ **¿Quiénes pueden aspirar al premio?**

<b>Administración Pública</b>	<b>Sector Privado</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Organismos y entes dependientes de los Poderes Nacionales o Provinciales</li> <li>→ Unidades Organizativas que dependen de los entes antes mencionados</li> <li>→ Empresas estatales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Empresas de producción de bienes</li> <li>→ Empresas del Sector Servicios</li> <li>→ Organizaciones no gubernamentales</li> </ul>

Las organizaciones deben estar domiciliadas en el territorio nacional y deben acreditar una continuidad operativa de al menos tres años.

El Premio se otorga de acuerdo a las siguientes categorías: *Sector Público* (diferentes subcategorías, según cantidad de empleados), *Sector Privado* (Producción de Bienes o Sector Servicios, para grandes, medianas y pequeñas empresas) y *Tercer Sector* (Organizaciones no gubernamentales)

Las empresas ganadoras dispondrán de todas las ventajas que el reconocimiento público a nivel nacional y el prestigio propio que un emprendimiento de esta naturaleza pueden otorgarle. Este reconocimiento se efectúa anualmente y es entregado por el Presidente de la Nación en acto público.

♣ **Derechos de los postulantes y deberes de los ganadores**

<b>Derechos de los aspirantes</b>	<b>Obligaciones de quien recibe el premio</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Confidencialidad de las presentaciones y de la información que se genere durante el proceso de evaluación</li> <li>→ Ser evaluado en un todo de acuerdo con la reglamentación establecida en las Bases del Premio</li> <li>→ Recibir un informe de retroalimentación de la presentación, que sintetice las fortalezas encontradas y las áreas susceptibles de mejorar en su proceso de Calidad</li> <li>→ Presentar propuestas de mejora del Premio ante el Consejo Revisor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Difundir los conceptos, herramientas, procesos o sistemas para la mejora de la Calidad</li> <li>→ Elaborar un informe en forma de caso de estudio, describiendo el desarrollo del proceso de Calidad en su organización</li> <li>→ Editar un video explicativo para su difusión</li> <li>→ Recibir la visita de grupos interesados en conocer el proceso de Calidad</li> <li>→ Participar en el Congreso Nacional de la Calidad de la Administración Pública Nacional</li> </ul>

♣ **El proceso de evaluación y elección**

El proceso de selección se realiza en base a criterios aplicables a todo tipo de organización. Estos criterios están sustentados en tres componentes:

- *Liderazgo*: cualquier proceso de transformación hacia una organización de calidad se inicia en la decisión y vocación por lograrlo de quienes la conducen
- *Sistema de Gestión*: la acción continua con el establecimiento de un sistema de gestión que incorpore en todos sus niveles los principios, técnicas y herramientas de la calidad
- *Resultados*: como consecuencia de ambos componentes, se obtienen los resultados deseados por todos los sectores involucrados en la operación de la organización

El proceso de evaluación y elección es realizado por una Junta de Evaluadores designada por el Consejo de Administración de la Fundación, que funciona con total autonomía técnica de este cuerpo. La Junta de Evaluadores tiene dos niveles, uno de Evaluación, a cargo de Examinadores, y otro de Juzgamiento, a cargo de Jueces. Tanto jueces como examinadores son seleccionados por concurso de antecedentes, trabajan ad honorem y son renovados anualmente.

♣ *Los criterios de calificación*

Criterios	Puntaje		
<b>COMPONENTE LIDERAZGO</b>			<b>150</b>
<b>1. Liderazgo</b>		<b>150</b>	
1.1 Dirección estratégica	70		
1.2 Compromiso	50		
1.3 Responsabilidad Social	30		
<b>COMPONENTE SISTEMA DE GESTION</b>			<b>400</b>
<b>1. Planeamiento estratégico</b>		<b>100</b>	
1.1 Proceso de Planeamiento	60		
1.2 Estrategias y Planes	40		
<b>2. Enfoque en cliente y mercados</b>		<b>100</b>	
1.1 Conocimiento de clientes y mercados	35		
1.2 Gestión de las relaciones con clientes	25		
1.3 Manejo de quejas y reclamos	15		
1.4 Determinación de satisfacción y lealtad de los clientes	25		
<b>3. Gestión de Procesos</b>		<b>100</b>	
1.1 Enfoque de la gestión de procesos	30		
1.2 Proceso de diseño	25		
1.3 Procesos de apoyo, producción y servicio	20		
1.4 Procesos relativos a proveedores	10		
1.5 Procesos relativos a la cadena de distribución	15		
<b>4. Gestión de Recursos Humanos</b>		<b>100</b>	
1.1 Planeamiento y conducción	40		
1.2 Educación, capacitación y desarrollo	30		
1.3 Satisfacción del personal	30		
<b>COMPONENTE RESULTADOS</b>			<b>450</b>
<b>1. Resultados</b>		<b>450</b>	
1.1 Resultados de la satisfacción y lealtad de clientes	120		
1.2 Resultados de participación en el mercado	50		
1.3 Resultados económico-financieros	90		
1.4 Resultados operativos	50		
1.5 Resultados relativos a proveedores	20		
1.6 Resultados de la cadena de distribución	20		
1.7 Resultado de la gestión de RRHH	60		
1.8 Resultados de la responsabilidad social	40		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>			<b>1000</b>

♣ *Los ganadores del Premio*

Pueden consultarse en [www.premioalocalidad.com](http://www.premioalocalidad.com) o [www.sgp.gov.ar/premio](http://www.sgp.gov.ar/premio)