

# **MANUAL PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO DE AUTODIAGNÓSTICO - MGA**



## **FASE I – DIAGNÓSTICO**

**Reconocimiento al que da acceso:  
“Compromiso hacia la  
Excelencia”**

## Contenido

¿Qué es el “Cuestionario de Autodiagnóstico”? .....	3
¿Cómo se accede? .....	3
¿Cómo tengo que responder?.....	3
¿Tengo que rellenarlo en una sesión? .....	4
¿Cuánto tiempo necesitaré? .....	4
¿Y una vez completado? .....	4
¿Necesito enviar otra documentación además del cuestionario?.....	4
¿Y después qué? .....	5
¿Qué duración tiene la visita y cómo se desarrolla?.....	5
Contacto y seguimiento .....	5

## ¿Qué es el “Cuestionario de Autodiagnóstico”?

Es un documento diseñado para permitir una rápida, pero exhaustiva y rigurosa reflexión, sobre la gestión de su Organización. Nos permite responder de manera objetiva y clara a la pregunta:

*¿Dónde estamos a día de hoy?*

Esta reflexión, que concluye con la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora en su entidad, le permitirá obtener una visión global y actualizada de su situación respecto del modelo de referencia y será el punto de partida para la evaluación de su progreso en el camino hacia la Excelencia, para conseguir así el fin último: La eficacia de su sistema de Gestión y la mejora de su competitividad.

## ¿Cómo se accede?

Para su mayor comodidad, al cuestionario se accede vía web; está basado en la plataforma de Formularios de Google Drive, lo que facilita el intercambio de información, estandariza el procedimiento, y asegura confidencialidad, seguridad y objetividad.

La Fundación Navarra para la Excelencia les aportará por correo electrónico la dirección URL de acceso al formulario, siendo suficiente con realizar un “clic” sobre dicha dirección para acceder al mismo. Al finalizar, haga de nuevo “clic” en “Enviar” y recibiremos su Cuestionario de manera automática.

## ¿Cómo tengo que responder?

Mediante un “clic” en las preguntas del tipo “respuesta múltiple en Escala 1 a 5” o “Verificación Sí/No”. Esto otorga gran rapidez y agilidad al Cuestionario, a la vez que permite la obtención instantánea de datos estadísticos y su comparación, uno de los fundamentos del modelo.

Para las preguntas de identificación de Áreas de Mejora y Puntos Fuertes (y en los Comentarios), cumplimente el espacio disponible con el máximo de rigor y sinceridad tras la adecuada reflexión; estas respuestas son muy importantes para la mejor comprensión y valoración de la situación por parte de nuestros Evaluadores/as.

### ¿Tengo que rellenarlo en una sesión?

No. Podrá completar el Cuestionario de Autodiagnóstico en diferentes sesiones, ya que sus respuestas se guardarán automáticamente entre una sesión y otra. Para comenzar una nueva sesión, basta con volver a acceder a la misma dirección URL inicial que le proporcionamos desde la Fundación. También puede imprimirlo para facilitar el trabajo de reflexión y cumplimentarlo una vez tenga definidas sus respuestas.

### ¿Cuánto tiempo necesitaré?

No está determinado el tiempo que los responsables de la gestión/dirección de una Organización, pueden necesitar para su cumplimentación. Recomendamos, con el fin de que la utilidad del Autodiagnóstico sea máxima, que se dedique un tiempo suficiente y adecuado a la reflexión (lo realmente importante) sobre los aspectos que se tratan, ya que es una herramienta voluntaria y por tanto, pierde su valor si no se utiliza con la profundidad y reflexión adecuadas.

### ¿Y una vez completado?

Una vez cumplimentado, haga “clic” en “Enviar” al final del Cuestionario, y lo recibiremos en la Fundación Navarra para la Excelencia.

### ¿Necesito enviar otra documentación además del cuestionario?

A continuación, **deberá remitir a la Fundación Navarra para la Excelencia (info@qnavarra.com), el Documento de Presentación de la Empresa u Organización.** Este documento es obligatorio.

Por otro lado, **la Empresa/Organización podrá también enviar también otros documentos, no obligatorios**, en caso de disponer de los mismos. El objeto de aportar esta documentación es facilitar y agilizar el trabajo de los evaluadores.

Algunos ejemplos:

- Evaluación externa o diagnósticos realizados con anterioridad.
- Extracto o resumen del Plan estratégico y plan de Gestión
- Manual de Calidad.
- Mapa o listado de procesos ó procedimientos.

- Un proceso o procedimiento clave de la Organización.
- Carta de Servicios
- Resultados (por ejemplo, el cuadro de mando, resultados económico-financieros, resultados de satisfacción de clientes, satisfacción de personas u otros),
- Información sobre Alianzas de la organización.

**Toda la documentación deberá ser aportada únicamente en formato electrónico.**

### ¿Y después qué?

Tras el periodo de estudio de la documentación, aproximadamente treinta días desde la recepción de la documentación, el Equipo de Evaluadores contactará con la Empresa u Organización para determinar el día y hora de la visita.

### ¿Qué duración tiene la visita y cómo se desarrolla?

La “visita” puede realizarse tanto de manera presencial como online.

En ambos casos, la duración aproximada estará **entre 2 y 5 horas en función del tamaño de la organización valorada.**

Ambas partes decidirán de común acuerdo el mejor momento y día para su realización.

### Contacto y seguimiento

Si durante el desarrollo de la visita o en la cumplimentación del Cuestionario de Autodiagnóstico le surgen dudas, requiere aclaraciones o necesita datos, se puede contactar con la Fundación Navarra para la Excelencia en el teléfono 948190111